



Opérations de services financiers Xanadu

Dernière mise à jour: 17/12/2025

Traduction automatique

La présente documentation a été traduite pour vous simplifier sa lecture, à l'aide d'un logiciel de traduction. Tous les efforts possibles ont été déployés pour fournir une traduction précise, toutefois, la traduction automatique ne peut en aucun cas remplacer les traducteurs humains. La traduction est fournie « en l'état ». Aucune garantie, quelle qu'elle soit, express ou implicite, n'est fournie concernant la précision, la fiabilité ou l'exactitude des traductions, quelle que soit la langue cible. En raison des limites inhérentes au logiciel de traduction, certaines traductions du contenu peuvent ne pas être exactes. La langue officielle de la présente documentation est l'anglais. Toute déviation ou différence générée par la traduction ne peut en aucun cas être considérée comme juridiquement contraignante, et ne pourra avoir d'effet juridique sur la conformité ou l'application des dispositions de la documentation.

Certains des exemples et graphiques présentés ici sont fournis à des titres d'illustration uniquement. aucune association ou connexion réelle à des produits ou services ServiceNow n'est voulue et ne devrait être inférée.

ServiceNow, le logo ServiceNow, Now et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Les autres sociétés et noms de produits peuvent être des marques commerciales des sociétés respectives avec lesquelles ils sont associés.

Veuillez lire les Conditions d'utilisation du site Web de ServiceNow à l'adresse www.servicenow.fr/terms-of-use.html

Traduction automatique

Siège social de la société
2225 Lawson Lane
Santa Clara, CA 95054
États-Unis
(408) 501-8550

Sommaire

Financial Services Operations (FSO).....	5
Apprentissage et découverte.....	6
Espaces de travail.....	8
Modèles de données.....	12
Rôles et profils.....	48
Centre client pour FSO.....	50
Planification et configuration.....	52
Importer vos données financières à l'aide de jeux d'importation.....	52
Activer les opérations de branche.....	53
Configurer les définitions du service.....	57
Créer ou modifier des créateurs d'enregistrement.....	58
Configurer les types de demande.....	61
Configurer les flux.....	63
Configurer les playbooks.....	66
Configurer Espace de travail configurable de CSM.....	68
Configurer les définitions de SLA.....	69
Configurer les groupes.....	71
Configurer les règles d'affectation.....	73
Applications bancaires.....	75
Opérations de carte services financiers.....	75
Pack de contenu Règles des litiges pour Visa.....	127
Pack de contenu Règles des litiges pour Mastercard.....	133
Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine.....	140
Financial Services Deposit Operations.....	146
Financial Services Loan Operations.....	177
Opérations de paiement services financiers.....	220
Financial Services Treasury Operations.....	266
Intelligent Servicing for Fraud.....	286
Applications d'assurance.....	304
Gestion des services d'assurance de dommages.....	304
Gestion des services d'assurance-vie.....	343
Réclamations liées aux assurances d'entreprise.....	380
Réclamations liées aux assurances personnelles.....	408
Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle.....	435
Intégrer des applications.....	453
Intégration avec des spokes.....	453
Intégration avec des applications tierces.....	467
Intégration avec d'autres ServiceNow applications.....	497
Applications courantes.....	510

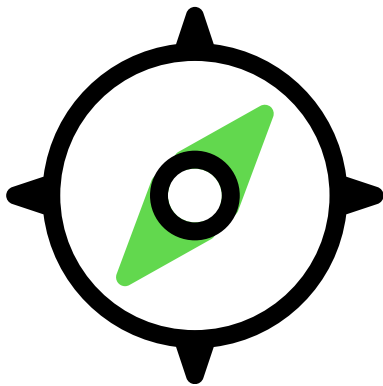
Financial Services Complaint Management.....	510
Financial Services Customer Lifecycle Operations.....	533
Financial Services Know Your Customer.....	567
Financial Services Credit Operations.....	571
Solutions Platform Analytics pour Opérations de services financiers.....	577
Activer la solution d'analyse et de génération de rapports pour Opérations de services financiers.....	578
Tableau de bord de Financial Services Business Deposit Operations.....	578
Tableau de bord de Financial Services Business Loan Operations.....	582
Tableau de bord de Gestion des litiges.....	583
Tableau de bord de Financial Services Complaint Management.....	585
Réclamations liées aux assurances d'entrepriseTableau de bord de	588
Tableau de bord de Services liés aux assurances d'entreprise.....	590
Tableau de bord de Financial Services Business Lifecycle.....	592
Tableau de bord de Financial Services Client Lifecycle.....	595
Tableau de bord de Assurance-vie collective.....	597
Tableau de bord de Assurance-vie individuelle.....	599
Tableau de bord de Opérations de paiement services financiers.....	601
Tableau de bord de Financial Services Personal Deposit Operations.....	605
Tableau de bord de Réclamations liées aux assurances personnelles.....	609
Tableau de bord de Services liés aux assurances personnelles.....	611
Tableau de bord de Financial Services Personal Loan Operations.....	613
Tableau de bord de Financial Services Treasury Operations.....	615
Guide développeur.....	617
L'utilisation des types de tickets et des définitions de service dans FSO.....	618
Options de données distantes pour les tables distantes.....	622
Choix d'une approche d'intégration.....	624
Travailler avec ServiceNow les API REST.....	625
Cas d'utilisation d'intégration.....	626
Définitions des tables FSO.....	640
Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO).....	725
Explorer Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO).....	727
Configurer Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO).....	729
Utiliser Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO).....	733
Référence Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO).....	737

Financial Services

La ServiceNow® Opérations de services financiers solution (FSO) aide les établissements de services financiers à réduire les coûts grâce à l'automatisation, à améliorer la satisfaction des clients et à intégrer des contrôles de risque et de conformité dans l'ensemble des workflows. FSO est une plateforme de flux de travail numérique basée sur le cloud, spécialement conçue pour résoudre les défis uniques auxquels les banques sont confrontées.

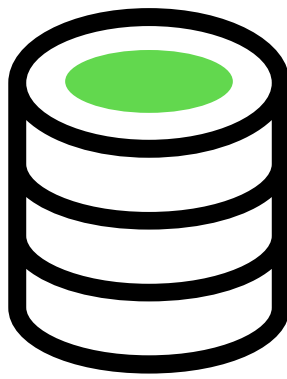
Utilisez ces ressources pour en savoir plus sur Financial Services les fonctionnalités et planifier votre implémentation.

Apprendre et explorer



Familiarisez-vous avec Financial Services les concepts et les fonctionnalités.

Modèle de données



Découvrez comment le Financial Services modèle de données fournit un cadre de travail utilisé dans le workflow de l'application.

Applications bancaires



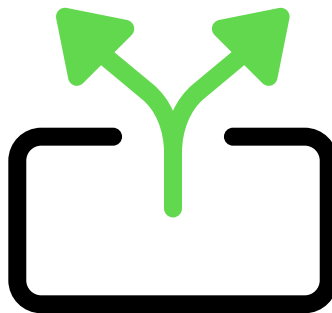
Configurez et gérez des applications bancaires.

Applications d'assurance



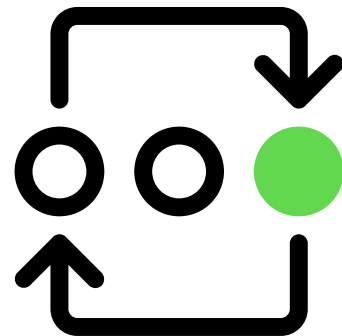
Configurer et gérer les demandes d'assurance.

Applications courantes



Configurez et gérez les options communes.

Intégrer des applications



Configurez et gérez les produits que vous pouvez ajouter à Opérations de services financiers.

Traduction automatique

Voir également

- [Solutions d'analyse et de reporting pour les opérations de services financiers](#)
- [Exploration de processus pour Opérations de services financiers](#)
- [Guide développeur](#)

En savoir plus et explorer Opérations de services financiers

Découvrez comment utiliser l'application ServiceNow® Opérations de services financiers (FSO) pour créer une expérience transparente pour vos clients, agents et gestionnaires lors de la résolution des problèmes et de l'initiation et de l'exécution des demandes.

Cette vidéo présente un aperçu visuel des applications, démontrant comment elles permettent aux institutions financières d'automatiser en toute sécurité les opérations de base grâce à des applications et des flux de Opérations de services financiers travail numériques prédéfinis.

https://player.vimeo.com/video/958569390?h=ec9a2e514d&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

En savoir plus Opérations de services financiers

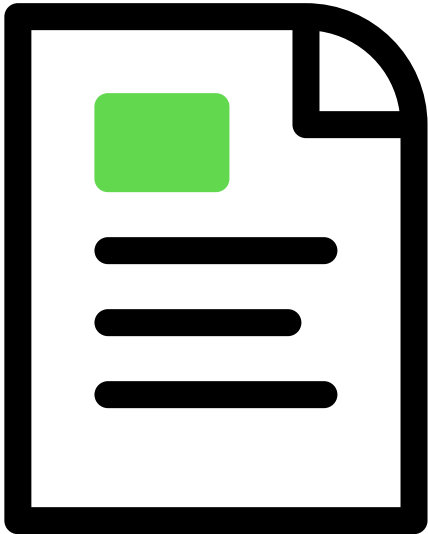
FSO est conçu pour connecter vos agents front, middle et back office à l'aide de flux de travail rationalisés sur une plateforme unique et sécurisée.

Les principales caractéristiques de l'application FSO sont les suivantes :

- Digitalisez et automatisez vos processus bancaires et d'assurance.
- Mettez en œuvre un modèle de données centralisé pour assurer la coordination entre les fonctions de front, middle et back-office.
- Connectez-vous de manière transparente entre les départements.
- Tirez parti d'une gestion des tickets et de workflows avancés pour déléguer et résoudre efficacement les problèmes entre les services.
- Offrez une plateforme unique pour gérer diverses opérations financières, y compris les paiements, les prêts et la conformité.

Traduction automatique

Ressources supplémentaires pour Opérations de services financiers

En savoir plus sur Opérations de services financiers	Ressources ServiceNow
ServiceNow® Opérations de services financiers Aide les institutions de services financiers à réduire leurs coûts grâce à l’automatisation, à intégrer des contrôles des risques et à améliorer la satisfaction des clients grâce à la visibilité, au contrôle des actifs et à une sécurité de premier ordre.	 Opérations de services financiers (FSO) pour les responsables de l’implémentation
	 Site de la communauté ServiceNow

Traduction automatique

En savoir plus sur Opérations de services financiers	Ressources ServiceNow
	 Guide développeur

Espace de travail dans Opérations de services financiers

L’espace Opérations de services financiers de travail (FSO) fournit un emplacement unique pour que les agents traitent les tickets et les tâches. Les agents peuvent l’utiliser pour répondre à tous les types de tâches, afficher le contexte complet d’un problème et obtenir des recommandations pertinentes pour résoudre les problèmes.

FSO Utilisations Espace de travail configurable de CSM que les agents peuvent utiliser. Pour en savoir plus sur les fonctionnalités disponibles dans , reportez-vous à la section Fonctionnalités de l’espace Espace de travail configurable de CSMde travail CSM .

Espace de travail utilisateurs

Les utilisateurs suivants peuvent utiliser l’espace de FSO travail. L’espace de travail est personnalisé pour différents rôles.

Utilisateurs de l’espace de travail

Utilisateur	Description
Contributeur	Soumet des demandes de service, collecte tous les documents entrants et vérifie l’état des tickets.
Demandeur (Employé de succursale à la réception ou agent du centre d’appels)	Soumet des demandes de service à partir des enregistrements d’interaction et des enregistrements de clients.
Processeur (Agent de back-office)	Travaille sur les tickets et les tâches.
Administration d’application	Configure l’espace de travail en fonction des besoins de l’entreprise.

Utilisateurs de l'espace de travail (suite)

Utilisateur	Description
	Pour plus d'informations, consultez Configurer Espace de travail configurable de CSM .

Accès à l'espace de travail

Pour ouvrir l'espace de travail, accédez à **Tout** > *Opérations de services financiers* > **Espace de travail**.

Page de destination

Sur la page de destination de l'espace de travail, obtenez une vue d'ensemble rapide des tickets et des tâches sur lesquels vous et votre équipe travaillez. Les widgets vous aident, ainsi que votre équipe, à surveiller votre charge de travail, à vous concentrer sur les éléments hautement prioritaires et à naviguer facilement entre vos responsabilités.

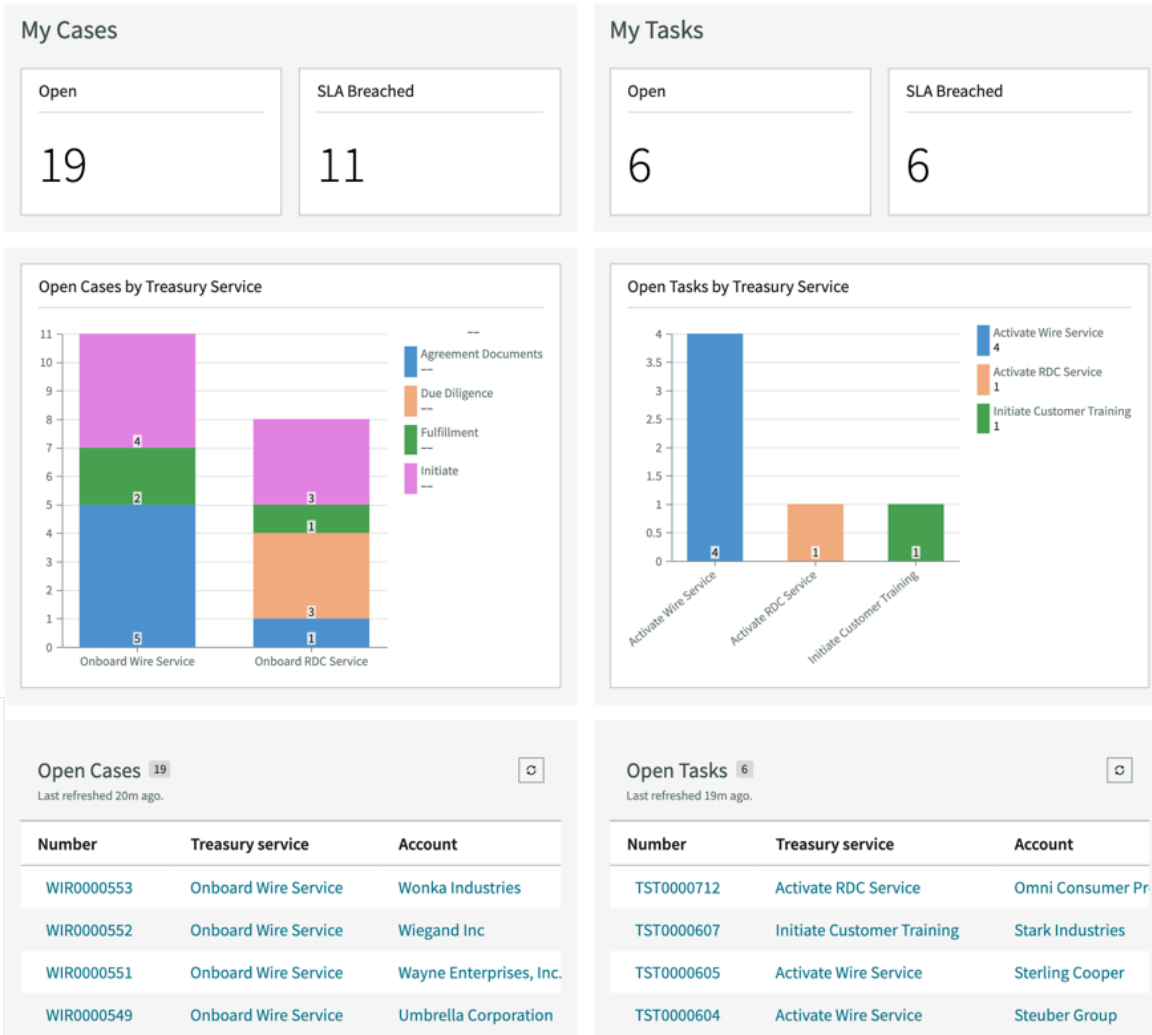
i Remarque :

Les widgets et les données qui s'affichent dans les widgets dépendent de votre rôle.

Voici un exemple de page de destination de l'espace de travail pour l'application Financial Services Treasury Operations .

Exemple de page de destination pour les opérations de trésorerie

My Workspace



Traduction automatique

Vue liste

Dans le volet Listes, vous pouvez accéder rapidement aux tickets et aux tâches en utilisant les listes filtrées sous différentes catégories. Les listes qui s’affichent dépendent de votre rôle.

Voici un exemple de vue de liste d’espace de travail pour l’application Financial Services Treasury Operations .

Exemple de vue de liste dans l'espace de travail pour les opérations de trésorerie

≡ List

+

Lists

My Lists

▼ Treasury Service Cases

Assigned to me

Open

Closed

All

▼ Treasury Tasks

Assigned to me

Open

Closed

All

▼ Customer

Accounts

Contacts

Consumers

▼ Interactions

My Interactions

≡ All 105

Last refreshed just now.

↺

⚙

📄

🔍

New

Edit

Export

Number	Treasury service	Account	Contact
RDC0000506	Onboard RDC Service	Aperture Science	Cave Johnson
RDC0000507	Onboard RDC Service	Aviato	Erlich Bachman
RDC0000508	Onboard RDC Service	Bailey Building and Loan Association	George Bailey
RDC0000509	Onboard RDC Service	Burns Industries	Charles Montgomery Burns
RDC0000510	Onboard RDC Service	Central Perk	Gunthar Creed
RDC0000511	Onboard RDC Service	Conroy LLC	Jonathan N. Shephard
RDC0000512	Onboard RDC Service	Cyberdyne Systems Corp.	Skynet Tylar
RDC0000513	Onboard RDC Service	Dunder Mifflin, Inc.	Dwight Schrute
RDC0000516	Onboard RDC Service	E Corp	Phillip Price
RDC0000517	Onboard RDC Service	Axe Capital	Bobby Axelrod
RDC0000518	Onboard RDC Service	Blue Sun Corporation	Kenneth Pace

Tickets et tâches

Dans l'espace de travail, à l'aide du playbook de tickets, vous pouvez examiner et travailler sur vos tickets et tâches. Vous pouvez également utiliser des formulaires de tickets et de tâches pour travailler dessus.

- Les contributeurs et les demandeurs peuvent soumettre des tickets de service et afficher leur état.
- Les agents peuvent enquêter, trier et répondre aux tickets et aux tâches qui leur sont affectés.

Voici un exemple de playbook de tickets pour l'application Financial Services Treasury Operations .

Traduction automatique

Exemple d'un ticket de trésorerie dans l'espace de travail

Request for onboarding RDC Service

Playbook Details Tasks Task SLAs (1) Emails Interactions Financial Accounts Treasury Service Users

RDC Service

- Initiate 4 remaining 4
 - RDC setup information
 - RDC accounts
 - RDC users
 - Submit case
- Due diligence 1 remaining
- Agreement documents 1 remaining
- Fulfillment 3 remaining

RDC setup information

Billing package * -- None --

Billing account * [Search]

Mode * -- None --

Start date YYYY-MM-DD [Calendar]

Approval level * -- None --

End date YYYY-MM-DD [Calendar]

Check types

Business checks -- None --

Personal checks -- None --

Cashier checks -- None --

Money orders -- None --

Others -- None --

Modèles de données

Créez des modèles de données structurés et flexibles pour représenter les besoins de divers secteurs.

Gestion bancaire

Découvrez comment Opérations de services financiers (FSO) améliore les opérations de service clientèle dans le secteur bancaire et Gestion du service client (CSM) leurs capacités Now Platform.

Modèle de données Éléments de base d'Opérations de services financiers

L'application Éléments de base d'Opérations de services financiers fournit un cadre permettant aux institutions financières d'organiser et de gérer efficacement leurs données pour répondre à leurs besoins commerciaux.

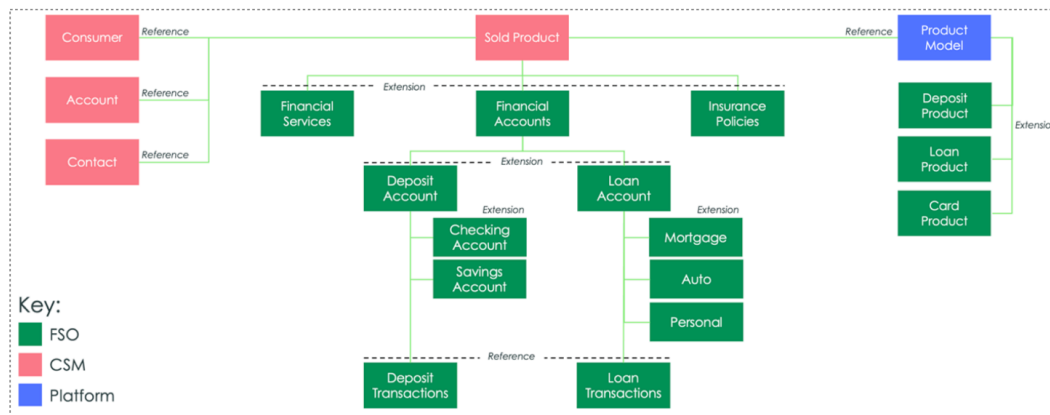
Qu'est-ce que le Éléments de base d'Opérations de services financiers modèle de données ?

Le Éléments de base d'Opérations de services financiers modèle de données améliore et utilise les tables de l'application et de l'application Now Platform Gestion du service client (CSM) pour créer un environnement de données rationalisé. Il organise l'information en deux catégories principales :

- Données de base : elles comprennent les tables qui stockent des informations essentielles sur les clients, telles que les comptes financiers, les modèles de produits et les transactions. Ces éléments sont cruciaux pour traiter les demandes de service client.
- Données du workflow opérationnel : enregistrent les données générées lors de l'exécution des processus connexes, tels que la création de tâches et de tickets.

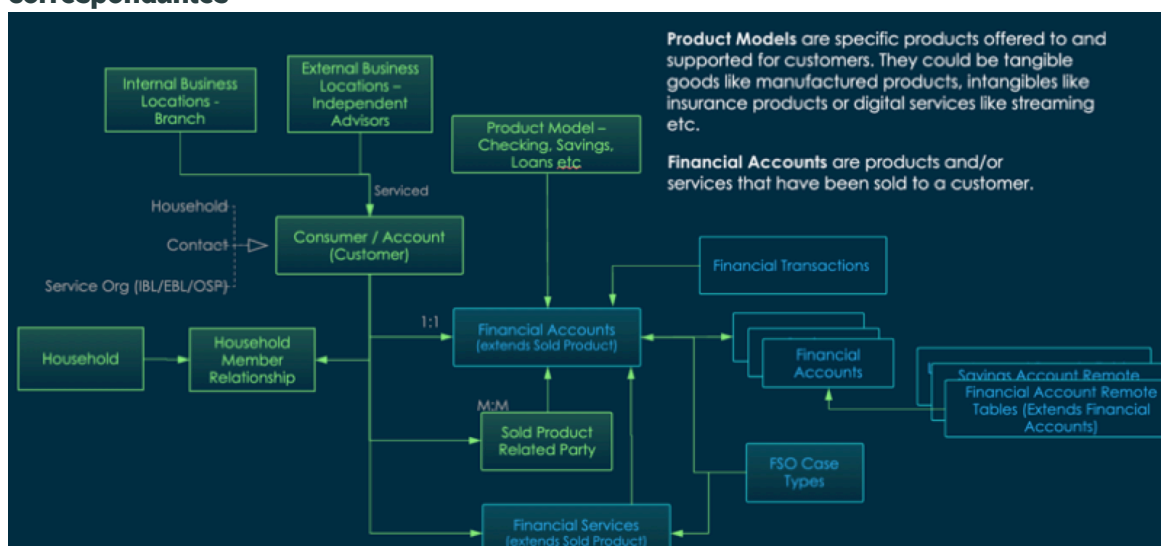
Remarque :

Le modèle de données, qui comprend les comptes financiers, les modèles de produits financiers et les transactions financières, est inclus dans FSO Standard. Des tables de workflow opérationnel, étendant les tâches et les tickets, sont disponibles dans FSO Pro et FSO Enterprise.



L'exemple ci-dessous fournit une vue abstraite de haut niveau des comptes financiers et de leurs tables correspondantes.

Vue abstraite de haut niveau des comptes financiers avec les tables correspondantes



Éléments clés du modèle de données de base FSO

FSO Core utilise les entités clés suivantes pour résoudre des problèmes complexes de bout en bout.

- Un **ticket** est l'entité primaire utilisée pour suivre et résoudre les questions ou problèmes des FSO clients.
- Les informations sur le client sont liées à un ticket à l'aide d'entités associées telles que les comptes, les contacts, les consommateurs, le ménage, les produits et les contrats de service. Ces informations permettent aux agents du service clientèle de résoudre efficacement les problèmes des clients.
- Il peut s'agir d'un **compte** client, d'un compte partenaire, ou des deux.

- Le **contact** est un employé d'un compte. Un enregistrement de contact stocke des informations sur un contact, telles que le nom, le numéro de téléphone et l'adresse e-mail. Un contact peut également avoir un identifiant d'utilisateur et peut se connecter au portail des clients.
- Un **consommateur** est un client dans le modèle économique B2C (Business-to-Consumer).
- Le terme « ménage » définit les consommateurs qui constituent un ménage et les relations entre les membres du ménage.
- Produit vendu suit les produits et services vendus à un compte ou à un consommateur.
- Le contrat de service définit le type d'assistance que les clients reçoivent. Un contrat peut inclure un compte et un contact ou un consommateur et les actifs spécifiques qui sont couverts. Un contrat peut également inclure plusieurs autorisations de service et SLA.
- L'autorisation spécifie le type de prise en charge qu'un client reçoit, ainsi que les canaux de communication pris en charge.

Concepts de conception des données dans FSO

Le modèle de données FSO Core repose sur plusieurs concepts importants :

- **Modèle client.** Identifie un client comme étant une personne ou une entreprise avec laquelle l'institution financière travaille ou avec laquelle elle prévoit travailler. Les clients sont catégorisés en tant que prospects, clients actifs ou inactifs, époux ou partenaire, personnes à charge, etc.
- **Modèle de produit.** Contient tous les produits offerts par l'institution financière, y compris les cartes bancaires, les placements, les prêts, les dépôts, les polices d'assurance, les services financiers, etc.
- **Produit vendu.** Relie le modèle de produit aux consommateurs, couvrant les comptes financiers, les polices d'assurance et les services financiers.
- **Modèle de compte financier.** Représente les produits financiers détenus par les clients, tels que les dépôts, les marges de crédit, les prêts, les cartes et les placements. Il connecte ces produits au propriétaire du compte et prend en charge l'intégration avec les systèmes centraux.
- **Modèle de services financiers.** Capture les services de trésorerie qu'un client a activés pour un compte financier donné. Par exemple, le client peut avoir activé des services de virement ou des services de balayage permanent sur un compte financier.
- **Emplacements des services.** Exploite les emplacements de service pour modéliser les succursales configurées en tant qu'emplacements de service internes et les agences indépendantes utilisant des emplacements business externes.

Important :

Pour des informations plus détaillées sur les tables et leurs relations au sein du Éléments de base d'Opérations de services financiers modèle de données, consultez l'article [Modèle de données de base pour les services financiers \[KB1700963\]](#) dans la base de connaissances Now Support.

Composants installés avec Éléments de base d'Opérations de services financiers

Plusieurs types de composants sont installés avec l'installation de l'application, notamment les tables, les rôles d'utilisateur et les Éléments de base d'Opérations de services financiers règles métier.

Cette application est automatiquement installée avec n’importe laquelle des applications, Opérations de services financiers mais peut également être installée indépendamment pour une configuration de base en utilisant uniquement son modèle de données.

L’application Éléments de base d’Opérations de services financiers dépend du module d’extension (com.sn_customerservice) et du module d’extension Gestion du service client (CSM) Expanded Model and Asset Classes (com.sn_ent).

i

Important :
À partir de la version Vancouver, les Éléments de base d’Opérations de services financiers tables de modèles utiliseront des tables enfants du modèle développé et du modèle de service de base de l’actif [cmdb_service_product_model] pour classer différents modèles de service dans Base de données de gestion des configurations (CMDB). Pour plus d’informations, voir [Expanded Model and Asset Classes Store application](#)

Des données de démonstration sont disponibles pour cette application.

Rôles installés

Rôles installés avec l'application Éléments de base d'Opérations de services financiers

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
FSO administrateur [sn_bom.admin]	Rôle d’administrateur système spécifique à l’application pour les Opérations de services financiers applications (FSO). Les utilisateurs ayant ce rôle disposent d’un accès en lecture, en écriture et en création aux FSO tables.	• sn_bom.document.admin • sn_bom_credit_asmt.admin • model_manager
Contributeur consommateur de services financiers [sn_bom.consumer_contributor]	Rôle universel dans l’application Core pour les FSO services financiers Contributeur de relation qui permet aux utilisateurs de créer des tickets pour n’importe quel consommateur. Ce rôle hérite de tous les autres rôles de contributeur B2C dans Opérations de services financiers les applications et du rôle de contributeur consommateur de Customer Service.	• sn_bom.contributeur • sn_bom_payment.contributor • sn_bom_credit_asmt.b2c_c • sn_ins_indiv_life.contributer • sn_ins_policy_b2c.contributor • sn_customerservice.consur • sn_bom_deposit_b2c.contr • sn_bom_loan.contributeur • sn_bom_compl.contributeu • sn_bom_clo_b2c.contribute • sn_ins_group_life.contribut • sn_bom_credit_card.contrib
Contributeur de compte de services financiers [sn_bom.account_contributor]	Rôle universel dans l’application Core pour les FSO services financiers Contributeur de relation qui permet aux utilisateurs de créer des tickets pour	• sn_bom.contributeur • sn_bom_payment.contribut

Rôles installés avec l'application Éléments de base d'Opérations de services financiers (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	n'importe quel compte. Ce rôle hérite de tous les autres rôles de contributeur b2b dans Opérations de services financiers les applications et du rôle de contributeur du compte de service clientèle.	• sn_bom_treasury.contributor • sn_ins_indiv_life.contributor • sn_bom_deposit_b2b.contributor • sn_ins_policy_b2b.contributor • sn_bom_credit_asmt.b2b_contributor • sn_bom_loan_b2b.contributor • sn_bom_compl.contributor • sn_ins_group_life.contributor • sn_customerservice.accountant • sn_bom_clo_b2b.contributor • sn_bom_credit_card.contributor
Contributeur à la relation de services financiers [sn_bom.relationship_contributor]	Rôle universel dans l'application Core pour les FSO services financiers. Contributeur de relation qui permet aux utilisateurs de créer des tickets pour les clients ou les comptes avec lesquels ils ont établi des relations. Ce rôle hérite de tous les autres rôles de contributeur dans Opérations de services financiers les applications et du rôle de contributeur de Customer Service Relationship.	• sn_bom.contributor • sn_bom_payment.contributor • sn_bom_treasury.contributor • sn_customerservice.relationship_contributor • sn_bom_credit_asmt.b2c_contributor • sn_ins_indiv_life.contributor • sn_ins_policy_b2c.contributor • sn_bom_deposit_b2b.contributor • sn_ins_policy_b2b.contributor • sn_bom_credit_asmt.b2b_contributor • sn_bom_loan.contributor • sn_bom_compl.contributor • sn_bom_clo_b2c.contributor • sn_ins_group_life.contributor • sn_bom_clo_b2b.contributor • sn_bom_credit_card.contributor
Agent des services financiers [sn_bom.fs_agent]	Rôle universel d'agent de services financiers. Tous les autres rôles d'agent dans Opérations de services financiers les applications héritent de ce rôle.	• sn_bom.loan_account_view • sn_bom.credit_card_account_view • sn_bom.line_of_credit_view • sn_bom.b2b_agent

Rôles installés avec l'application Éléments de base d'Opérations de services financiers (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
		- sn_bom.deposit_account_v - sn_bom.b2c_agent
Contributeur de gestionnaire d'emplacement [sn_bom.location_manager_contributor]	Rôle d'utilisateur pour la gestion des emplacements de succursales. Ce rôle peut créer un ticket pour un compte ou un consommateur. Les utilisateurs disposant de ce rôle ont l'accès en lecture, en écriture et en création aux tables pour les FSO branches qu'ils gèrent.	- sn_bom.contributeur - sn_customerservice.svc_lo - sn_bom_deposit_b2c.contr - sn_bom_deposit_b2b.contr - sn_bom_loan.contributeur - sn_bom_compl.contributeur - sn_bom_clo_b2c.contribute - sn_bom_clo_b2b.contribute
Visionneuse de compte [sn_bom.account_viewer]	Rôle consommateur pour l'affichage et la création de FSO tickets.	- sn_bom.loan_account_view - sn_bom.saving_account_vie - sn_bom.credit_card_accoun - sn_bom.deposit_account_v - sn_bom.visionneuse_hypot - sn_bom.vérifier_compte_vis
Visionneuse de prêt automatique [sn_bom.auto_loan_viewer]	Rôle d'utilisateur pour afficher les données de prêt automobile. Ce rôle dispose d'un accès en lecture à la table Prêt auto [sn_bom_auto_loan].	sn_bom.visionneuse_des_données_
Visionneuse de compte chèque [sn_bom.checking_account_viewer]	Rôle d'utilisateur permettant d'afficher les données du compte courant. Ce rôle dispose d'un accès en lecture aux tables suivantes : - Compte chèque personnel [sn_bom_checking_account] - Compte chèque d'entreprise [sn_bom_b2b_checking_account]	sn_bom.visionneuse_des_données_
Visualiseur de compte de carte de crédit [sn_bom.credit_card_account_viewer]	Rôle d'utilisateur permettant de consulter les données de carte de crédit. Ce rôle dispose d'un accès en lecture aux tables suivantes :	sn_bom.visionneuse_des_données_

Rôles installés avec l'application Éléments de base d'Opérations de services financiers (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Carte de crédit [sn_bom_credit_card] • Transaction par carte [sn_bom_card_transaction]	
Visionneur de données client [sn_bom.customer_data_viewer]	Rôle d'utilisateur permettant d'afficher les données client à partir des FSO applications.	sn_customerservice.customer_data
Visualiseur de compte de dépôt [sn_bom.deposit_account_viewer]	Rôle d'utilisateur pour l'affichage des données de dépôt. Ce rôle dispose d'un accès en lecture aux tables suivantes : • Compte de dépôt [sn_bom_deposit_account] • Transaction de dépôt [sn_bom_deposit_transaction]	• sn_bom.saving_account_viewer • sn_bom.vérifier_compte_visionneur • sn_bom.visionneuse_des_d
Visionneuse de compte de prêt [sn_bom.loan_account_viewer]	Rôle d'utilisateur pour l'affichage des données de prêt. Ce rôle dispose d'un accès en lecture aux tables suivantes : • Compte de prêt [sn_bom_loan_account] • Transaction de prêt [sn_bom_loan_transaction]	• sn_bom.visionneuse_des_d • sn_bom.auto_loan_viewer • sn_bom.visionneuse_hypoth • sn_bom.visionneuse_prêt_p
Visionneuse de compte hypothécaire [sn_bom.visionneuse_hypothécaire]	Rôle d'utilisateur pour l'affichage des données hypothécaires. Ce rôle dispose d'un accès en lecture aux tables suivantes : Compte hypothécaire [sn_bom_mortgage_account]	sn_bom.visionneuse_des données_
Visionneuse de prêt personnel [sn_bom.visionneuse_prêt_personnelle]	Rôle d'utilisateur pour la visualisation des données de prêt personnel. Ce rôle dispose d'un accès en lecture à la table Prêt personnel [sn_bom_personal_loan].	sn_bom.visionneuse_des données_
Visionneuse de référence [sn_bom.ref_data_viewer]	Rôle d'utilisateur pour l'affichage des données de référence des institutions financières. Ce rôle dispose d'un accès en lecture à la	Ce rôle ne contient pas d'autres rôles

Rôles installés avec l'application Éléments de base d'Opérations de services financiers (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	table Institution financière [sn_bom_financial_institution].	
Visionneuse de compte d'épargne [sn_bom.saving_account_viewer]	Rôle d'utilisateur pour afficher les données d'épargne. Ce rôle dispose d'un accès en lecture aux tables suivantes : - Compte chèque d'entreprise [sn_bom_b2b_checking_account] - Compte d'épargne personnel [sn_bom_saving_account]	sn_bom.visionneuse_des_données_
Visionneuse de compte d'investissement [sn_bom.investment_account_viewer]	Ce rôle donne un accès en lecture seule aux entités de données d'investissement.	- sn_bom.account_viewer - sn_bom.security_viewer
Visualiseur de sécurité [sn_bom.security_viewer]	Ce rôle donne un accès en lecture seule aux entités de données de sécurité.	Ce rôle ne contient pas d'autres rôles
FSO consommateur [sn_bom.consommateur]	Rôle de consommateur pour FSO les clients.	Ce rôle ne contient pas d'autres rôles

Règles métier installées

Règles métier installées avec l'application Éléments de base d'Opérations de services financiers

Règle métier	Table	Description
Limiter le nombre de comptes à 4 caractères	Compte financier [sn_bom_financial_account]	Règle métier qui empêche le stockage de plus de quatre caractères dans un champ de numéro de compte pour des raisons de sécurité.

Tables installées

Tables Éléments de base d'Opérations de services financiers

Étiquette	Nom de la table	Description
Prêt auto	sn_bom_auto_loan	Stocke tous les enregistrements de prêts automobiles. Cette table étend la table Compte de prêt [sn_bom_loan_account].

Tables Éléments de base d'Opérations de services financiers (suite)

Étiquette	Nom de la table	Description
Lien	sn_bom_bond	Stocke toutes les informations sur les obligations. Étend la table Sécurité [sn_bom_security].
Certificat business du dépôt	sn_bom_b2b_certificate_of_deposit	La table stocke les détails d'un compte de certificat de dépôt, un type de compte financier qui permet aux entreprises de déposer de l'argent pour une période déterminée et de gagner un intérêt fixe sur celui-ci.
Compte chèque d'entreprise	sn_bom_b2b_checking_account	Stocke tous les enregistrements de compte chèque pour les consommateurs. Prolonge la table Compte de dépôt [sn_bom_deposit_account].
Carte de crédit business	sn_bom_b2b_credit_card	Table pour stocker les détails d'un type de carte de crédit conçu pour que les entreprises achètent des biens ou des services à crédit avec des avantages adaptés à leurs besoins.
Ligne de crédit d'entreprise	sn_bom_b2b_line_of_credit	Stocke tous les enregistrements de lignes de crédit pour les clients de prêts professionnels. Prolonge la table Ligne de crédit.
Police de propriétaire d'entreprise	sn_bom_bo_ins_policy	Politique d'assurance
Compte d'épargne d'entreprise	sn_bom_b2b_saving_account	Stocke tous les enregistrements de compte d'épargne (un type de compte de dépôt) pour les clients professionnels. Prolonge la table Compte de dépôt [sn_bom_deposit_account].
Codes de motifs de remboursements	sn_bom_chargeback_reason_codes	Les codes de motifs de rétrofacturation sont des codes numériques utilisés pour catégoriser les raisons pour lesquelles un titulaire de carte conteste une transaction. Ceux-ci sont fournis par des réseaux de cartes comme Visa, Mastercard, American Express. La table contient les détails de ces codes de motif.
Base de réclamation	sn_bom_claim_base	La base de réclamations est la table à partir de laquelle tous les types de tickets de réclamation spécifiques à l'application d'assurance sont étendus. Cette table contient

Traduction automatique

Tables Éléments de base d'Opérations de services financiers (suite)

Étiquette	Nom de la table	Description
		tous les attributs communs qui peuvent être utilisés dans tous les types de tickets de réclamations d'assurance.
Police automatique commerciale	sn_bom_ca_ins_policy	Table de police d'assurance automobile commerciale étendue à partir de la police d'assurance.
Police de propriété commerciale	sn_bom_cp_ins_policy	Table de police d'assurance de propriété commerciale étendue à partir de la police d'assurance.
Prêt immobilier commercial	sn_bom_commercial_real_estate_loan	Stocke tous les dossiers de prêts immobiliers commerciaux. Prolonge la table Compte de prêt [sn_bom_loan_account].
Police commerciale complémentaire	sn_bom_cu_ins_policy	Tableau de la police d'assurance commerciale complémentaire étendu à partir de la police d'assurance.
Prêt de véhicule commercial	sn_bom_commercial_vehicle_loan	Stocke tous les dossiers de prêt de véhicules commerciaux. Prolonge la table Compte de prêt [sn_bom_loan_account].
Police de copropriété	sn_bom_condo_ins_policy	Tableau de la police d'assurance personnelle de copropriété étendu de la police d'assurance.
Accord	sn_bom_b2b_covenant	Stocke tous les enregistrements d'accord pour les clients professionnels.
Accord	sn_bom_covenant	Stocke tous les enregistrements d'accord pour les consommateurs.
Accord	sn_bom_covenant_base	Les tables [sn_bom_b2b_covenant] et [sn_bom_covenant_base] étendent la table Base d'alliance.
Spécification de couverture	sn_bom_coverage_specification	La spécification de couverture définit les types de couverture des produits et leurs options.
Type de couverture	sn_bom_coverage_type	La table Type de couverture contient tous les types de couverture pour tous les produits.
Option de type de couverture	sn_bom_coverage_type_option	La table des options de type de couverture contient toutes les options de couverture pour chaque type de couverture pour tous les produits.

Traduction automatique

Tables Éléments de base d'Opérations de services financiers (suite)

Étiquette	Nom de la table	Description
Association de codes ISO de devises	currency_iso_code_association	
Propriété du client	sn_bom_customer_property	La table des propriétés du client contient les détails des propriétés d'un client. Par exemple, il détient les véhicules et les emplacements de propriété qu'un client détient.
Copie de sauvegarde des correctifs de données	sn_bom_data_fix_backup	Table pour sauvegarder les enregistrements pendant la migration des données d'une table à une autre
Compte de dépôt	sn_bom_deposit_account	Stocke tous les comptes de dépôt : enregistrements de vérification et d'épargne. Prolonge la table Compte financier [sn_bom_financial_account].
Prêt d'équipement	sn_bom_equipment_loan	Stocke tous les dossiers de prêt d'équipement. Cette table étend la table Compte de prêt [sn_bom_loan_account].
ETF	sn_bom_etf	Stocke toutes les informations sur les FNB. Cette table étend la table Sécurité [sn_bom_security].
Échanger	sn_bom_exchange	
Police ferme et ranch	sn_bom_fr_ins_policy	Tableau de police d'assurance ferme commerciale de ranch étendu à partir de la police d'assurance.
Compte financier	sn_bom_financial_account	Stocke tous les comptes financiers : comptes de dépôt, comptes de prêt, compte de carte de crédit, comptes de marge de crédit et comptes de police d'assurance. Prolonge la table Produit vendu [sn_install_base_sold_product].
Institution financière	sn_bom_financial_institution	Stocke tous les enregistrements de l'institution financière. Étend la table Société [core_company].
Service financier	sn_bom_service	Stocke tous les services financiers : service RDC et service de virement bancaire. Prolonge la table Produit vendu [sn_install_base_sold_product].
Compte financier du service financier	sn_bom_m2m_service_financial_account	Stocke tous les comptes financiers : comptes de dépôt, comptes de prêt, compte de carte de crédit,

Traduction automatique

Tables Éléments de base d'Opérations de services financiers (suite)

Étiquette	Nom de la table	Description
		comptes de marge de crédit et comptes de police d'assurance. Prolonge la table Produit vendu [sn_install_base_sold_product]
Utilisateur du service financier	sn_bom_m2m_service_user	Stocke les détails des utilisateurs d'un compte de service financier
Base des services financiers	sn_bom_case	La table de base de services financiers sert de table parente pour tous les types d'enregistrements de tickets financiers au sein d'un système. Il agit comme un référentiel central qui fournit une structure unifiée pour la gestion de divers dossiers financiers, tels que les litiges, les enquêtes sur les fraudes, les demandes de prêt, les services d'assurance, les réclamations et autres demandes ou problèmes financiers. Chaque enregistrement de cette table représente un ticket financier unique, avec des métadonnées associées qui sont liées à des détails de ticket plus spécifiques stockés dans des tables enfants connexes.
Ticket de services financiers	sn_bom_financial_service	Stocke tous les tickets de services financiers. Étend la table Ticket [sn_bom_case] de base de services financiers.
Tâche de services financiers	sn_bom_financial_task	Stocke toutes les tâches de services financiers. Prolonge la table Tâche financière [sn_bom_task].
Tâche financière	sn_bom_task	Stocke toutes les tâches financières telles que les tâches de demande, les tâches de réclamation, les tâches de crédit et les tâches de prêt. Prolonge la table Tâche de l'industrie [sn_ind_task].
Transaction financière	sn_bom_transaction	Stocke toutes les transactions financières pour les comptes de dépôt, de prêt et de carte de crédit. Étend la table Entité de données du secteur [sn_ind_data_entity].
Police de responsabilité civile générale	sn_bom_gl_ins_policy	Table de police d'assurance responsabilité civile générale étendue à partir de la police d'assurance.

Traduction automatique

Tables Éléments de base d'Opérations de services financiers (suite)

Étiquette	Nom de la table	Description
Police d'assurance handicap de groupe	sn_bom_group_disability_ins_policy	Table de la police d'assurance handicap de groupe étendue à partir de la police d'assurance.
Police d'assurance-vie de groupe	sn_bom_group_life_ins_policy	Table de la police d'assurance-vie de groupe étendue à partir de la police d'assurance.
Informations sur les membres du groupe	sn_bom_group_member_info	La table d'informations sur les membres du groupe est une extension de la table de propriétés du client qui peut contenir les détails du membre du groupe applicables à un client. Par exemple, dans le scénario de la police d'assurance-vie fournie par l'employeur, cette table peut contenir les détails du membre du groupe de l'employeur.
Rétention	sn_bom_holding	Stocke des informations.
Lot de rétention	sn_bom_holding_lot	Stocke des informations sur les lots.
Police de propriétaire	sn_bom_homeowner_ins_policy	Tableau de la police d'assurance habitation étendu à partir de la police d'assurance.
Police de handicap individuelle	sn_bom_indiv_disab_policy	Table de la police d'assurance invalidité individuelle étendue à partir de la police d'assurance.
Police d'assurance-vie individuelle	sn_bom_indiv_life_policy	Table de police d'assurance-vie individuelle étendue à partir de la police d'assurance.
Politique d'assurance	sn_bom_ins_policy	Stocke tous les enregistrements de compte de police d'assurance. Prolonge la table Produit vendu [sn_install_base_sold_product].
Propriété assurée	sn_bom_insured_property	La table des biens assurés fait référence aux biens du client et contient les biens d'un client qui sont couverts par une police d'assurance.
Compte d'investissement	sn_bom_investment_account	Stocke tous les enregistrements de compte d'investissement. Prolonge la table Compte financier [sn_bom_financial_account].
Police de propriétaire	sn_bom_landlord_ins_policy	Table de police de propriétaire d'assurance étendue à partir de la police d'assurance.

Traduction automatique

Tables Éléments de base d'Opérations de services financiers (suite)

Étiquette	Nom de la table	Description
Graphique linéaire	sn_bom_line	Il s'agit d'une table parente qui contient les lignes de ticket d'un ticket lorsque des demandes sont effectuées sur des éléments de ligne appartenant à un produit vendu. Par exemple, dans un ticket de gestion des services d'assurance, lorsqu'une demande de changement de couverture de police est effectuée, les éléments de ligne de couverture de la police peuvent être conservés dans les tables de ligne étendues à partir de cette table dans l'application de service. Cela garantit que les modifications ne sont pas apportées directement dans les dossiers de couverture de la police d'assurance lorsque le ticket est en cours de traitement et que les mises à jour ne sont effectuées qu'après l'approbation et la fermeture du ticket.
Ligne de crédit	sn_bom_line_of_credit	Stocke tous les enregistrements de compte de ligne de crédit. Prolonge la table Compte financier [sn_bom_financial_account].
Compte de prêt	sn_bom_loan_account	Stocke tous les enregistrements de compte de prêt. Prolonge la table Compte financier [sn_bom_financial_account].
Emplacement	sn_bom_location	Propriété du client
Code de catégorie de marchand	sn_bom_merchant_category_code	
Hypothèque	sn_bom_mortgage	Stocke tous les dossiers de compte hypothécaire. Prolonge la table Compte de prêt [sn_bom_loan_account].
Instruction de fonctionnement	sn_bom_b2b_operating_instruction	Table pour stocker les instructions de fonctionnement sur un compte professionnel. Par exemple, sur un compte courant professionnel, qui sont les signataires autorisés à signer et leurs limites financières.
Instruction de fonctionnement	sn_bom_operating_instruction	Table pour stocker le mode d'emploi sur un compte personnel. Par exemple, sur un compte chèque personnel, qui sont les signataires qui sont autorisés à signer ou à

Traduction automatique

Tables Éléments de base d'Opérations de services financiers (suite)

Étiquette	Nom de la table	Description
		fournir des instructions pour gérer le compte.
Option	sn_bom_option	Stocke toutes les informations sur les options. Étend la table Sécurité [sn_bom_security].
Réseau de paiement	sn_bom_payment_network	Table pour stocker des informations sur les réseaux de traitement des paiements dans le contexte des cartes. Par exemple, Visa interlink, Pulse.
Police automatique personnelle	sn_bom_auto_ins_policy	Table de police d'assurance automobile personnelle étendue à partir de la police d'assurance.
Certificat personnel de dépôt	sn_bom_certificate_of_deposit	La table stocke les détails d'un compte de certificat de dépôt, un type de compte financier qui permet aux particuliers de déposer de l'argent pour une période déterminée et de gagner un intérêt fixe sur celui-ci.
Compte chèque personnel	sn_bom_checking_account	Stocke tous les enregistrements de compte chèque pour les consommateurs. Prolonge la table Compte de dépôt [sn_bom_deposit_account].
Carte de crédit personnelle	sn_bom_credit_card	Table pour stocker les détails d'un type de carte de crédit qui permet aux particuliers d'acheter des biens ou des services à crédit.
Ligne de crédit personnelle	sn_bom_b2c_line_of_credit	Stocke tous les enregistrements de lignes de crédit pour les consommateurs.
Prêt personnel	sn_bom_personal_loan	Stocke tous les enregistrements de compte de prêt personnel. Prolonge la table Compte de prêt [sn_bom_loan_account].
Compte d'épargne personnel	sn_bom_saving_account	Table pour stocker les détails d'un type de compte bancaire qui permet aux clients de déposer de l'argent et de gagner des intérêts.
Police personnelle complémentaire	sn_bom_pu_ins_policy	Tableau de la police d'assurance personnelle complémentaire étendu de la police d'assurance.
Couverture de la police	sn_bom_policy_coverage	La table de couverture de la police contient les couvertures définies dans la police d'assurance.

Traduction automatique

Tables Éléments de base d'Opérations de services financiers (suite)

Étiquette	Nom de la table	Description
Participant à la police	sn_bom_policy_participant	La table Participant à la police contient les participants définis sur la police d'assurance.
Rôle du participant à la police	sn_bom_policy_participant_insured	La table des rôles des participants à la police contient les rôles joués par les participants qui ont été définis dans la police d'assurance.
Type de couverture du produit	sn_bom_product_coverage_type	La table du type de couverture du produit contient les types de couverture du produit définis pour le produit
Option de type de couverture du produit	sn_bom_product_coverage_type_option	La table d'options de type de couverture du produit contient les options de type de couverture du produit définies pour un type de couverture dans le produit
Compte financier RDC	sn_bom_m2m_rdc_financial_account	Compte financier du service financier
Service RDC	sn_bom_rdc	Stocke tous les enregistrements de service de trésorerie RDC. Étend la table Service financier [sn_bom_service].
Utilisateur RDC	sn_bom_m2m_rdc_user	Stocke les détails des utilisateurs qui sont autorisés à demander une fonction de capture de dépôts à distance sur un compte de dépôt professionnel
Police de locataires	sn_bom_renters_ins_policy	Tableau de la police d'assurance des locataires personnels étendu de la police d'assurance.
Prêt SBA	sn_bom_sba_loan	Stocke tous les enregistrements de comptes de prêts SBA (Small Business Administration). Prolonge la table Compte de prêt [sn_bom_loan_account].
Sécurité	sn_bom_security	Stocke toutes les informations de sécurité. Étend la table Sécurité [sn_bom_security].
Échange de sécurité	sn_bom_m2m_security_exchange	Table pour stocker les détails de l'échange de titres (une place de marché où des titres, tels que des actions, des obligations et des produits dérivés, sont achetés et vendus). Par exemple NYSE - Bourse de New York, Nasdaq

Traduction automatique

Tables Éléments de base d'Opérations de services financiers (suite)

Étiquette	Nom de la table	Description
Définition du service	sn_bom_service_definition	Stocke toutes les définitions de service configurées pour tous les workflows dans les applications Opérations des services financiers.
La définition de service a un critère d'agent	sn_bom_m2m_service_definition_user_criteria	Une table m2m entre la définition de service et les critères d'agent (user_criteria).
La définition de service a une condition client	sn_bom_m2m_service_definition_customer_condition	Table m2m entre la définition du service et la Condition client (sn_req_criteria_customer_condition).
Ordre permanent	sn_bom_b2b_standing_order	Table pour stocker les instructions permanentes, qui sont des instructions de paiement préautorisé données par un client d'affaires à la banque. Par exemple Paiements automatiques de factures
Ordre permanent	sn_bom_standing_order	Table pour stocker les instructions permanentes qui sont des instructions de paiement préautorisé données par un client individuel à la banque. Par exemple Paiements automatiques de factures
Stock	sn_bom_stock	Stocke toutes les informations de stock. Étend la table Sécurité [sn_bom_security].
Prêt étudiant	sn_bom_student_loan	Stocke tous les enregistrements de compte de prêt étudiant. Prolonge la table Compte de prêt [sn_bom_loan_account].
Prêt à terme	sn_bom_term_loan	Stocke tous les enregistrements de compte de prêt à terme. Prolonge la table Compte de prêt [sn_bom_loan_account].
Transaction	sn_bom_trad	Pour stocker des informations relatives aux ordres de stock individuels passés par les investisseurs.
Transaction	sn_bom_card_transaction	Stocke tous les enregistrements des transactions de carte. Étend la table Transaction financière [sn_bom_transaction].
Transaction	sn_bom_deposit_transaction	Stocke tous les enregistrements des transactions de dépôt. Étend la table Transaction financière [sn_bom_transaction].

Traduction automatique

Tables Éléments de base d'Opérations de services financiers (suite)

Étiquette	Nom de la table	Description
Transaction	sn_bom_ins_policy_transaction	Stocke tous les enregistrements des transactions de police. Étend la table Transaction financière [sn_bom_transaction].
Transaction	sn_bom_investment_transaction	Stocke tous les enregistrements de transactions d'investissement. Étend la table Transaction financière [sn_bom_transaction].
Transaction	sn_bom_line_of_credit_transaction	Stocke tous les enregistrements de transactions de ligne de crédit. Étend la table Transaction financière [sn_bom_transaction].
Transaction	sn_bom_loan_transaction	Stocke tous les enregistrements de transactions de prêt. Étend la table Transaction financière [sn_bom_transaction].
Véhicule	sn_bom_vehicle	Propriété du client
Compte financier de transfert par virement	sn_bom_m2m_wire_transfer_financial_account	Compte financier du service financier
Service de transfert par virement	sn_bom_wire_transfer	Stocke tous les enregistrements de service de trésorerie de virement bancaire. Étend la table Service financier [sn_bom_service].
Utilisateur de transfert par virement	sn_bom_m2m_wire_transfer_user	Stocke les détails des utilisateurs qui sont autorisés à demander une fonction de virement bancaire sur un compte de dépôt professionnel

À l'aide de Now Platformtables Gestion du service client (CSM),

Le Opérations de services financiers modèle de données utilise les tables suivantes incluses dans les Now Platformapplications , Gestion du service client (CSM), et Base de données de gestion des configurations (CMDB) pour stocker les données.

Now Platform, CSMet Base de données de gestion des configurations (CMDB) les tables utilisées dans le modèle de Opérations de services financiers données

Table	Description	Application
Emplacements de l'entreprise [sn_csm_business_location]	Fournit les enregistrements d'emplacement d'entreprise.	CSM
Ticket [sn_customerservice_case]	Fournit les tickets des patients associés aux enregistrements de contact client.	CSM

Now Platform, CSMet Base de données de gestion des configurations (CMDB) les tables utilisées dans le modèle de Opérations de services financiers données (suite)

Table	Description	Application
Caractéristique [sn_prd_pm_characteristic]	Fournit les attributs disponibles pour un produit.	Espace de travail CMDB
Option de la caractéristique [sn_prd_pm_characteristic_option]	Fournit les options d’attributs disponibles pour un produit.	Espace de travail CMDB
Consommateur [csm_consumer]	Fournit des enregistrements de patients associés à des enregistrements de consommateurs.	CSM
Profil de consommateur [sn_csm_consumer_profile]	Fournit plusieurs profils de consommateur.	CSM
Membre du ménage [csm_household_member]	Fournit des enregistrements des membres patients qui ont été ajoutés à un ménage.	CSM
Emplacement [cmn_location]	Fournit des adresses associées à un patient.	Now Platform
Spécification de produit [sn_prd_pm_specification]	Définit, à un niveau fonctionnel, un produit qu’un fournisseur de service vend au client.	Espace de travail CMDB
Produit vendu [sn_install_base_sold_product]	Fournit le produit acheté par un patient en tant que client et fait référence à la table Modèle de produit [cmdb_model] ou à la table Modèle de service [cmdb_service_product_model] pour un client (compte client ou consommateur).	Now Platform
Spécification [sn_prd_pm_specification]	Fournit la table de base pour les spécifications incluses dans les applications verticales de l’industrie.	Espace de travail CMDB

Traduction automatique

Now Platform, CSMet Base de données de gestion des configurations (CMDB) les tables utilisées dans le modèle de Opérations de services financiers données (suite)

Table	Description	Application
Caractéristique de spécification [sn_prd_pm_specification_characteristic]	Fournit les caractéristiques des spécifications de produits, de services et de ressources.	Espace de travail CMDB
Tâche [task]	Fournit une série de champs standard utilisés sur chacune des tables qui permettent de l'étendre.	Now Platform
Variables [var_dictionary]	Définit des variables dynamiques pour un modèle utilisé dans un formulaire d'application.	Now Platform

Modèle de données de litiges de cartes

Cette section présente le modèle de données Litiges de cartes.

Modèle de données

Important :

Pour en savoir plus sur les tables et leurs relations au sein du modèle de données Litiges de cartes, consultez l'article [Modèle de données de litiges de cartes \[KB1700942\]](#) dans la base de connaissances Now Support.

Composants installés avec le modèle de données Litiges de cartes

Cette section comprend les tables de litiges de cartes.

Tables de litiges de cartes

Entité	Nom de la table	Description
Tâche de contentieux	sn_bom_credit_card_disputes_task	Stocke toutes les tâches de litige. Cette table est développée à partir de la table Tâche financière [sn_bom_task].
Transaction de litige	sn_bom_credit_card_disputes_transaction	Stocke toutes les transactions de litige.
Compte chèque d'entreprise	sn_bom_b2b_checking_account	Stocke tous les enregistrements de compte chèque pour les consommateurs. Prolonge la table Compte de dépôt [sn_bom_deposit_account].
Compte d'épargne d'entreprise	sn_bom_b2b_saving_account	Stocke tous les enregistrements de compte d'épargne pour les clients professionnels. Prolonge

Entité	Nom de la table	Description
		la table Compte de dépôt [sn_bom_deposit_account].
Compte de dépôt	sn_bom_deposit_account	Stocke tous les comptes de dépôt : enregistrements de vérification et d'épargne. Prolonge la table Compte financier [sn_bom_financial_account].
Compte financier	sn_bom_financial_account	Stocke tous les comptes financiers : comptes de dépôt, comptes de prêt, compte de carte de crédit, comptes de marge de crédit et comptes de police d'assurance. Prolonge la table Produit vendu [sn_install_base_sold_product].
Tâche financière	sn_bom_task	Stocke toutes les tâches financières telles que les tâches de demande, les tâches de réclamation, les tâches de crédit et les tâches de prêt. Prolonge la table Tâche de l'industrie [sn_ind_task].
Transaction financière	sn_bom_transaction	Stocke toutes les transactions financières pour les comptes de dépôt, de prêt et de carte de crédit.
Ligne de crédit	sn_bom_line_of_credit	Stocke tous les enregistrements de compte de ligne de crédit. Prolonge la table Compte financier [sn_bom_financial_account].
Compte chèque personnel	sn_bom_checking_account	Stocke tous les enregistrements de compte chèque pour les consommateurs. Prolonge la table Compte de dépôt [sn_bom_deposit_account].
Définition du service	sn_bom_service_definition	Stocke toutes les définitions de service configurées pour tous les workflows dans les applications Opérations des services financiers.
Transaction par carte	sn_bom_card_transaction	Stocke tous les enregistrements des transactions de carte. Étend la table Transaction financière [sn_bom_transaction].
Transaction de dépôt	sn_bom_deposit_transaction	Stocke tous les enregistrements des transactions de dépôt. Étend la table Transaction financière [sn_bom_transaction].
Transaction de crédit	sn_bom_line_of_credit_transaction	Stocke tous les enregistrements de transactions de ligne de crédit. Étend la table Transaction financière [sn_bom_transaction].

Entité	Nom de la table	Description
Admission du litige Visa	sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionnaire	Stocke toutes les questions et réponses du questionnaire sur les litiges relatifs aux visas. Prolonge la table Formulaire d'admission [sn_evnt_inq_qtn].
Admission du titulaire de la carte de litige Visa	sn_bom_visa_cp_visa_dispute_cardholder	Stocke toutes les questions et les réponses du questionnaire sur les litiges Visa soumises par les consommateurs, par exemple un playbook de litige sur un portail de services. Étend la table Admission du litige relatif aux visas [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionnaire].
Type de région de CRB	sn_bom_visa_cp_crb_region_type	Stocke toutes les régions du bulletin de récupération de carte Visa (CRB).
Message du code de motif de remboursement Mastercard	sn_bom_mcard_cp_mastercard_chargeback_reason_code	Stocke les codes de motifs de remboursement Mastercard et les messages associés.
Produits vendus	sn_install_base_sold_product	Cette table est utilisée pour importer et fournir une vue des produits et services qui ont été vendus à un compte ou à un consommateur. Il aide les clients, les consommateurs et les agents du service client à accéder aux détails des produits vendus.
Modèle de produit	cmdb_model	Cette table est utilisée pour configurer les modèles de produits, tels que les services, le matériel, les logiciels ou les consommables que la société vend et prend en charge.
Ticket de service de litige de carte	sn_bom_credit_card_disputes_service	Cette table est utilisée par les agents pour démarrer le processus de litige de carte ou signaler un litige en créant un ticket de litige au nom d'un client.
Modèle de service de carte	Sn_ent_card_service_model	Table de modèle pour stocker les informations sur le produit de la carte
Modèle de dépôt	sn_ent_deposit_account_model	Table de modèles pour stocker des produits de dépôt tels que le compte d'épargne, les comptes courants, etc.
Ticket	sn_customerservice_case	Un enregistrement de ticket comprend des informations détaillées sur les clients, les

Traduction automatique

Entité	Nom de la table	Description
		questions ou problèmes qu'ils ont signalés, ainsi que le travail effectué pour répondre aux questions et résoudre les problèmes. Par exemple, table de ticket de service de litige de carte.
Tâche	Tâche	La table de tâches est utilisée pour stocker et suivre la progression de diverses affectations de travail sur un ticket.
Tâche	sn_customerservice_task	La table sn_customerservice_task dans ServiceNow est conçue pour centraliser toutes les tâches du service client. Ce tableau permet d'organiser et de gérer efficacement les tâches de service clientèle, en veillant à ce que toutes les informations pertinentes soient facilement accessibles et gérables.
Transaction liée à des litiges relatifs à une carte	sn_bom_credit_card_disputes_related_transactions	Pour stocker les détails des transactions connexes dans le contexte d'un litige relatif à une carte, par exemple, les transactions associées dans le cadre d'un litige Visa.
Définition du service	sn_case_type_selection	Les définitions de service sont utilisées pour créer des connexions entre les produits, les services et les types de ticket. Les définitions de service fonctionnent avec les types de tickets pour fournir différents types de demandes de service, par exemple, Émettre un crédit final.
Formulaire d'admission	sn_evt_inq_qtn	La table est conçue pour stocker les questions posées lors du traitement de différents types de demandes. Cette table sert de référentiel générique pour documenter les interactions liées à différents types de demandes. Il veille à ce que toutes les questions nécessaires soient posées et que les réponses soient enregistrées.
Compte d'épargne personnel	sn_bom_saving_account	Table pour stocker les détails d'un type de compte bancaire qui permet aux clients de déposer de l'argent et de gagner des intérêts.
Réseau de paiement	sn_bom_payment_network	Table pour stocker des informations sur les réseaux de traitement des paiements dans le

Entité	Nom de la table	Description
		contexte des cartes. Par exemple, Visa interlink, Pulse.
Carte de crédit business	sn_bom_b2b_credit_card	Table pour stocker les détails d'un type de carte de crédit conçu pour que les entreprises achètent des biens ou des services à crédit avec des avantages adaptés à leurs besoins.
Carte de crédit personnelle	sn_bom_credit_card	Table pour stocker les détails d'un type de carte de crédit qui permet aux particuliers d'acheter des biens ou des services à crédit.
Codes de motifs de remboursements	sn_bom_chargeback_reason_codes	Les codes de motifs de rétrofacturation sont des codes numériques utilisés pour catégoriser les raisons pour lesquelles un titulaire de carte conteste une transaction. Ceux-ci sont fournis par des réseaux de cartes comme Visa, Mastercard, American Express. La table contient les détails de ces codes de motif.
Base des services financiers	sn_bom_case	La table de base de services financiers sert de table parente pour tous les types d'enregistrements de tickets financiers au sein d'un système. Il agit comme un référentiel central qui fournit une structure unifiée pour la gestion de divers tickets financiers, tels que les litiges, les enquêtes sur les fraudes, les demandes de prêt et d'autres demandes ou problèmes financiers. Chaque enregistrement de cette table représente un ticket financier unique, avec des métadonnées associées qui sont liées à des détails de ticket plus spécifiques stockés dans des tables enfants connexes.
Compte	customer_account	La table de ServiceNow est conçue pour définir et gérer les comptes clients. Ce tableau permet d'organiser et de gérer les informations sur les clients, en veillant à ce que tous les détails pertinents soient facilement accessibles et gérables
Consommateur	csm_consumer	La table dans ServiceNow représente un client B2C. Ce tableau permet d'organiser et

Entité	Nom de la table	Description
		de gérer les informations sur les consommateurs, en veillant à ce que tous les détails pertinents soient facilement accessibles et gérables
Contact	customer_contact	Ce tableau permet d'organiser et de gérer les coordonnées, en veillant à ce que toutes les informations pertinentes soient facilement accessibles et gérables.

Assurance

Découvrez comment Opérations de services financiers (FSO) améliore Now Platform les opérations de service à la clientèle dans le secteur de l'assurance et possède les Gestion du service client (CSM) capacités nécessaires pour les soutenir.

Modèle de données de base pour les réclamations d'assurance

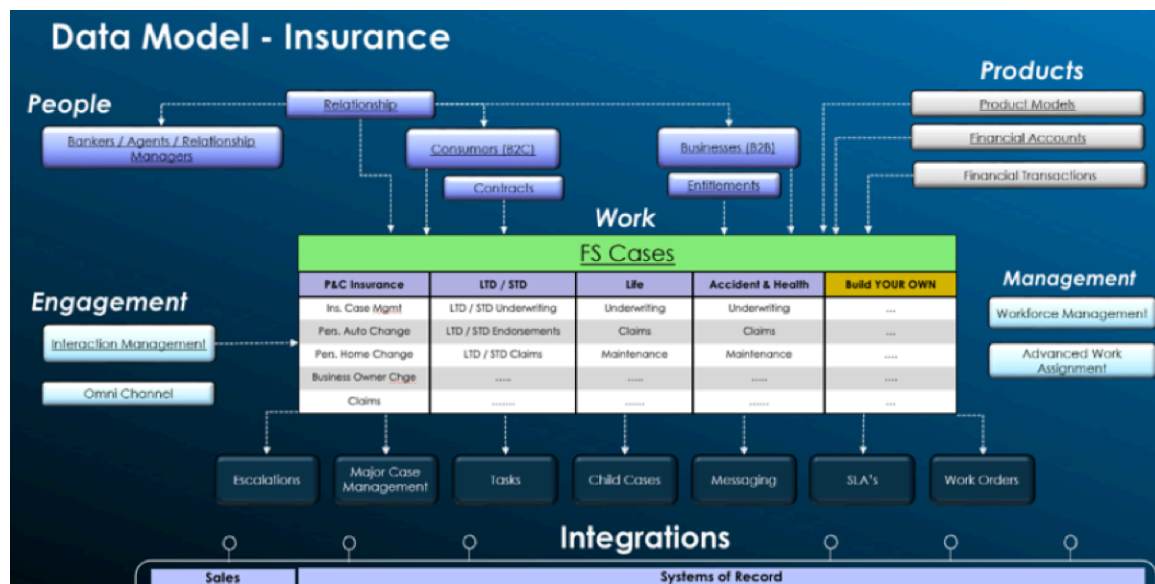
L'application Insurance Claims Core inclut un cadre de travail qui fournit des composants génériques de modèle de données de réclamations et un moteur d'approbation que votre organisation peut utiliser pour créer des structures de données flexibles qui répondent à vos besoins professionnels.

Vue d'ensemble de base des réclamations d'assurance

L'application de base pour les réclamations d'assurance comprend toutes les entités communes requises dans le cadre d'un processus de réclamation d'assurance pour vos différents secteurs d'activité. Une institution financière peut utiliser ces entités communes pour toutes les autres applications liées aux réclamations d'assurance. Les principaux composants de l'application Insurance Claims Core sont le modèle de données tel que la déclaration de sinistre de biens, le participant à la déclaration de sinistre, la couverture de la déclaration de sinistre, la provision pour les réclamations et le paiement des réclamations, le moteur d'approbation et les validations.

Les composants de provision pour les réclamations et de paiement des réclamations disposent d'un moteur d'approbation des réclamations pour le processus d'approbation. Ce moteur d'approbation se compose de tables et de flux de décision, ainsi que Now Platform d'sysapproval_approver table pour garantir que les demandes sont précises et surveillées conformément aux directives de votre entreprise.

Cadre de travail de conception du modèle de données



i Important :

Pour plus d'informations détaillées sur les tables et leurs relations au sein du modèle de données de base des réclamations d'assurance, consultez l'article [du modèle de données de base des réclamations d'assurance \[KB1700936\]](#) dans la base de connaissances Now Support.

Composants installés avec le modèle de données de base pour les réclamations d'assurance

Plusieurs types de composants sont installés avec l'application Insurance Claims Core, notamment les tables, les propriétés et les rôles d'utilisateur.

i Remarque :

L'application Insurance Claims Core est automatiquement installée lorsque vous installez l'application, l'application Éléments de base d'Opérations de services financiers ou l'application Réclamations liées aux assurances d'entreprise Réclamations liées aux assurances personnelles .

Rôles installés

L'application Insurance Claims Core comprend des listes de contrôle d'accès (ACL) et des rôles d'utilisateur en lecture-écriture pour restreindre l'accès à différentes tables.

Rôles installés avec l'application Insurance Claims Core

Titre du rôle [name]	Description
Administrateur principal des réclamations d'assurance [sn_ins_claim.admin]	Créez, lisez, écrivez et supprimez l'accès à toutes les tables, y compris les données de base.
Réclamations d'assurance Rédacteur de réserve de base [sn_ins_claim.rédacteur_de_réserve]	Accès en écriture à la table Provision pour les réclamations.

Rôles installés avec l'application Insurance Claims Core (suite)

Titre du rôle [name]	Description
Lecteur de réserve de base pour les réclamations d'assurance [sn_ins_claim.reserve_reader]	Accès en lecture à la table Provision pour les réclamations.
Réclamations d'assurance Rédacteur immobilier de base [sn_ins_claim.property_writer]	Accès en écriture à la table Incident de la déclaration de sinistre.
Lecteur de propriété de base pour les réclamations d'assurance [sn_ins_claim.property_reader]	Accès en lecture à la table Incident de la déclaration de sinistre.
Réclamations d'assurance Rédacteur de paiement de base [sn_ins_claim.rédacteur_paiement]	Accès en écriture à la table Paiement des réclamations.
Lecteur de paiement de base pour les réclamations d'assurance [sn_ins_claim.payment_reader]	Accès en lecture à la table Paiement des réclamations.
Rédacteur principal du participant aux réclamations d'assurance [sn_ins_claim.participant_writer]	Accès en écriture à la table Rôle du participant.
Lecteur de participants de base pour les réclamations d'assurance [sn_ins_claim.participant_reader]	Accès en lecture à la table Rôle du participant.
Réclamations d'assurance Rédacteur de la couverture de base [sn_ins_claim.rédacteur_couverture]	Accès en écriture à la table Couverture des réclamations.
Lecteur de couverture de base des réclamations d'assurance [sn_ins_claim.coverage_reader]	Lisez l'accès au tableau Couverture des réclamations.
Réclamations d'assurance de base rédacteur de blessure de réclamation [sn_ins_claim.lecteur_de_blessure]	Écrivez l'accès à la table Réclamer une blessure par écrit.
Lecteur de blessure de la réclamation de base pour les réclamations d'assurance	Accès en lecture à la table Réclamation pour préjudice corporel.

Traduction automatique

Rôles installés avec l'application Insurance Claims Core (suite)

Titre du rôle [name]	Description
[sn_ins_claim.injure_writer]	
Lecteur de profil Core des réclamations d'assurance [sn_ins_claim.profile_reader]	Lisez l'accès à la table Participant à la déclaration de sinistre (profil).
Réclamations d'assurance Rédacteur de profil Core [sn_ins_claim.profile_writer]	Accès en écriture à la table Participant à la déclaration de sinistre (profil).
Lecteur d'instantané de police [sn_ins_claim.policy_snapshot_reader]	Accès en lecture à la table Instantané de politique.
Rédacteur d'instantané de politique [sn_ins_claim.policy_snapshot_writer]	Accès en écriture à la table Instantané de politique.

Tables installées

Le modèle de données de base pour les réclamations d'assurance référence les informations des tables suivantes pour stocker les données :

- Opérations de services financiers Tables installées quand les Réclamations liées aux assurances d'entrepriseRéclamations liées aux assurances personnelles applications sont installées.
- Tables de l'application Gestion du service client (CSM) .
- Tables Now Platform.

Réclamations d'assurance Tables principales

Table	Description
Couverture des réclamations [sn_ins_claim_coverage]	Stocke la couverture d'une police d'assurance pour un sinistre.
Incident de la déclaration de sinistre [sn_ins_claim_propriété]	Stocke des détails sur les biens assurés ou des autres biens impliqués dans l'incident de sinistre signalé dans la réclamation.
Participant à la déclaration de sinistre [sn_ins_claim_profile]	Stocke les détails de tous les participants impliqués dans le processus de réclamation. Il peut s'agir d'une personne ou d'une entreprise. Par exemple, le conducteur assuré, le conducteur d'un autre véhicule ou tout expert externe impliqué dans l'évaluation, etc. Ces détails peuvent être utilisés en tant qu'entité impliquée pour faire une réclamation contre une couverture ou en tant que bénéficiaire à qui un paiement est effectué.

Réclamations d'assurance Tables principales (suite)

Table	Description
Rôle du participant [sn_ins_claim_participant]	Stocke les détails pertinents relatifs à la responsabilité, par exemple si le participant est le blessé, l'assuré ou la partie signalante.
Provision pour les réclamations [sn_ins_claim_reserve]	Stocke les montants de réserve créés par rapport à une combinaison de couverture et d'entité.
Paieement des réclamations [sn_ins_claim_payment]	Stocke les détails du montant du paiement qui est créé sur une réserve pour le règlement d'une réclamation. Remarque : Tant pour la provision pour les réclamations que pour le paiement, selon les propriétés système, le moteur d'approbation des réclamations pour le processus d'approbation peut être invoqué pour un enregistrement de réserve ou un paiement.
Incident lié à la blessure [sn_ins_claim_injury]	Stocke les détails sur les blessures subies par les participants dans le cadre d'une réclamation.
Instantané de la police [sn_ins_claim_policy_snapshot]	Stocke des informations de police spécifiques à l'heure d'un incident, y compris le numéro de police, la date d'effet, la date d'expiration et d'autres détails.

Propriétés installées

Pour mettre à jour les propriétés du système de déclarations, accédez à **Opérations de réclamation d'assurance > Propriétés**. Les propriétés suivantes sont disponibles :

Propriétés système des réclamations

Propriété	Nom	Description
Processus d'approbation requis pour les provisions pour les réclamations ?	sn_ins_claim.reserve_approval	Détermine si vous souhaitez un processus d'approbation pour la provision pour les réclamations.
Approbation hiérarchique requise pour les provisions pour les réclamations ?	sn_ins_claim.reserve_approval_is_sequential	Lorsque cette option est activée, le gestionnaire reçoit une notification l'informant que l'expert a soumis une demande d'examen de provision pour sinistres. Même si le gestionnaire n'a pas l'autorité d'approbation, la demande d'approbation de provision pour les réclamations déplacera

Propriétés système des réclamations (suite)

Propriété	Nom	Description
		toujours un ordre séquentiel vers tous les gestionnaires de niveau suivant pour approbation. Lorsqu'elle est désactivée, la demande d'approbation est transmise directement à un gestionnaire qui dispose de l'autorité d'approbation pour le montant.
Processus d'approbation requis pour le paiement des réclamations ?	sn_ins_claim.payment_approval	Détermine si vous souhaitez un processus d'approbation pour le paiement des réclamations.
Approbation hiérarchique requise pour le paiement des réclamations ?	sn_ins_claim.payment_approval_is_sequential	Lorsque cette option est activée, le gestionnaire reçoit une notification l'informant que l'expert a soumis une demande de paiement de réclamation pour révision. Même si le gestionnaire ne dispose pas de l'autorité d'approbation, la demande d'approbation du paiement des réclamations sera toujours transmise dans un ordre séquentiel à tous les gestionnaires de niveau suivant pour approbation. Lorsqu'elle est désactivée, la demande d'approbation est transmise directement à un gestionnaire qui dispose de l'autorité d'approbation pour le montant.

Formulaire de tâche de réclamation

Le formulaire de tâche de réclamation affiche les informations relatives aux tâches de réclamations, qui sont créées et affectées aux utilisateurs pour terminer le travail de résolution des réclamations d'assurance.

Le formulaire de tâche comprend les champs suivants.

Champs du formulaire de tâche de réclamation

Champ	Description
Numéro	Numéro de tâche affecté automatiquement.
Parent	Numéro du ticket de réclamation parent.
Priorité	Priorité affectée de la tâche :

Champs du formulaire de tâche de réclamation (suite)

Champ	Description
	• 1 - Critique • 2 – Élevée • 3 - Modéré • 4 - Faible (par défaut)
Statut	État actuel de la tâche.
Date d'échéance	Date d'échéance de cette tâche.
Catégorie	Catégorie de la tâche : • Général • Rapport • Suivi • Document • Fermeture • Validation
Groupe d'affectation	Groupe affecté.
Affecté à	Utilisateur affecté.
Description brève	Bref résumé de la tâche.
Description	Description du travail à effectuer pour terminer la tâche.
Notes de travail	Informations sur la tâche, telles que les étapes suivies pour la résoudre.

Tables distantes

Intégrez vos systèmes centraux à l'aide des ServiceNow tables distantes de services financiers. Cette fonctionnalité rationalise le développement en éliminant la nécessité de recréer le modèle de données pour les ServiceNow intégrations.

Vue d'ensemble des tables distantes

Les institutions financières gèrent un grand volume de données relatives aux comptes et aux transactions par le biais d'applications de base externes. Pour relever le défi de la synchronisation de ces données dans l'application Opérations de services financiers , l'application Tables distantes pour les services financiers a été introduite. Cette solution permet d'effectuer des recherches en temps réel dans les applications financières externes sans avoir besoin de stocker les données de manière permanente.

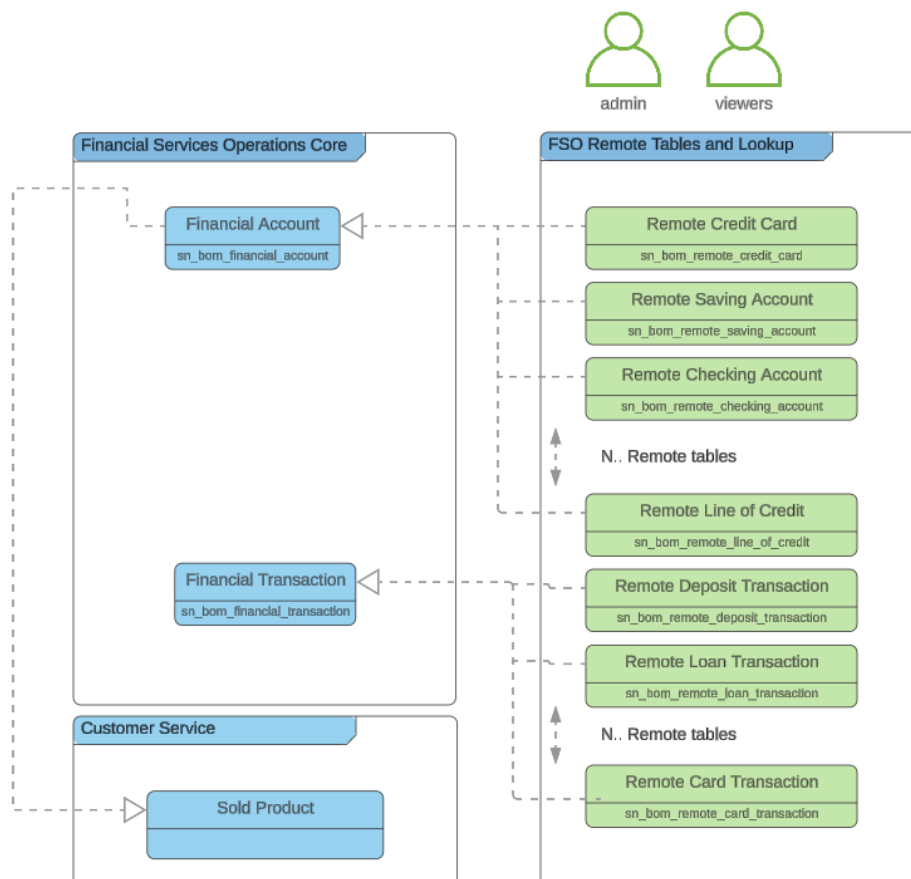
Les tables distantes sont une Now Platform fonctionnalité qui a été intégrée aux Opérations de services financiers applications bancaires. Pour plus de détails sur l'utilisation de tables distantes, reportez-vous à la section [Remote tables](#) .

Fonctionnalités principales

- Incorporez des tables distantes de services financiers dans le Opérations de services financiers modèle de données, avec des tables de comptes financiers et de transactions.
- Activez la synchronisation sur demande des enregistrements de recherche avec ServiceNow des tables pour maintenir l'exactitude et l'actualité des données.

Architecture d'intégration

À l'aide des tables distantes des services financiers, vous pouvez récupérer des données à partir de sources externes ou d'une autre instance via les services REST ou SOAP. Pour récupérer des données à partir de sources externes ou d'une autre instance, vous devez créer et associer une définition de script à une table distante. Pour plus d'informations sur les définitions de script et un exemple d'utilisation d'un appel d'API REST pour rechercher des détails de transactions financières, consultez [Rechercher des informations à distance dans le système d'enregistrement](#)



Traduction automatique

Configuration de l'action du client de recherche FSO

L'action **Rechercher le client UXF**, incluse dans le module d'extension Tables distantes des services financiers, est essentielle pour configurer l'action de client de recherche FSO. Cette action intègre la **définition de charge utile de l'action** et est utilisée dans un décorateur de champ en tant qu'action du client UXF. Elle est disponible dans le cadre de l'application de recherche de table distante, mais nécessite une intégration avec un décorateur de champ ou une action déclarative.

Pour en savoir plus sur la configuration des décorateurs de champ dans l'espace de travail configurable, voir [Configurer les décorateurs de champ](#) .

Le cas d'utilisation d'intégration de tables distantes comprend une étape qui décrit la configuration de l'action de client de recherche FSO. Pour plus d'informations, consultez [Configuration d'une intégration de tables distantes](#).

Ressources pour les développeurs

Pour en savoir plus sur les options de données distantes pour les tables distantes, le choix d'une approche d'intégration ou le suivi d'un cas d'utilisation de procédure pas à pas d'intégration de tables distantes, consultez les rubriques suivantes pour plus d'informations :

- [Options de données distantes pour les tables distantes](#)
- [Choix d'une approche d'intégration](#)
- [Configuration d'une intégration de tables distantes](#)

Information associée

- [Create a script definition for a remote table](#)
- [Create a form action](#)
- [Create a UXF client action for forms](#)
- [FSO : rechercher une action du client](#)

FSO : rechercher une action du client

Recherchez un enregistrement à partir de n'importe quelle table en fonction de conditions définies.

Rôles et disponibilité

Rôle requis : administrateur

Champs

Lorsque vous sélectionnez la **définition de la charge utile de l'action** dans le décorateur de champ, cela active un ensemble d'attributs d'action que vous pouvez configurer pour le **client UXF**. Vous trouverez ci-dessous la liste des attributs disponibles pour la configuration dans les décorateurs de champ.

Champ	Description
popupTitle	Définit le titre du modal contextuel.
remoteTable	Identifie la table distante à interroger pour la recherche.
remoteColumnsToShow	Affiche les colonnes de la liste lorsqu'il est interrogé.
setFieldNameOnRecordPage	Affecte la valeur sélectionnée à un champ spécifié après la sélection.
localTable	Spécifie où copier l'enregistrement sélectionné.
localRemoteFieldMapping	Mappe les champs entre les tables distantes et locales pour la copie des données.
searchField	Vous permet d'effectuer une recherche dans la table distante à l'aide des champs spécifiés dans la fenêtre contextuelle.

Champ	Description
listTitle	Titre la liste dans le modal contextuel.

Exemple de sortie

Champ	Description
popupTitle	Sélectionner un compte
remoteTable	sn_bom_remote_saving_account
localTable	sn_bom_saving_account
remoteColumnsToShow	Nom, Produit, Consommateur
setFieldNameOnRecordPage	sold_product
localRemoteFieldMapping	[{"local » : "product », "remote » : "product », "unique » : true, "local » : "name », "remote » : "name » « état », "unique » : faux, "local » : "solde », "distant » : "solde », "unique » : faux]
searchFields	[{"field » : "consommateur », "nom » : "Consommateur », "filtre » : "J'aime », "val » : " » "field » : "r
listTitle	Sélectionner un compte

Composants installés avec les tables distantes de services financiers

Plusieurs types de composants sont installés avec l’installation de l’application Tables distantes des services financiers, notamment les tables et les rôles d’utilisateur.

Tables installées

Tables distantes de services financiers

Étiquette	Nom
Police automatique personnelle distante	sn_bom_remote_auto_insurance_policy
Prêt automatique distant	sn_bom_remote_auto_loan
Ligne de crédit personnelle distante	sn_bom_remote_b2c_line_of_credit
Police de propriétaire d'entreprise distante	sn_bom_remote_bo_ins_policy
Certification business de dépôt distant	sn_bom_remote_business_certificate_of_deposit
Compte chèque business distant	sn_bom_remote_business_checking_account
Ligne de crédit business distante	sn_bom_remote_business_line_of_credit
Compte d'épargne business distant	sn_bom_remote_business_saving_account
Transaction à distance	sn_bom_remote_card_transaction
Police automatique d'assurance commerciale distante	sn_bom_remote_ca_ins_policy
Certificat personnel de dépôt distant	sn_bom_remote_certificate_of_deposit
Compte chèque personnel distant	sn_bom_remote_checking_account
Prêt immobilier commercial distant	sn_bom_remote_commercial_real_estate_loan
Prêt de véhicule commercial distant	sn_bom_remote_commercial_vehicle_loan

Tables distantes de services financiers (suite)

Étiquette	Nom
Police d'assurance de copropriété distante	sn_bom_remote_condo_ins_policy
Police de propriété commerciale distante	sn_bom_remote_cp_ins_policy
Carte de crédit distante	sn_bom_remote_credit_card
Police commerciale complémentaire distante	sn_bom_remote_cu_ins_policy
Transaction à distance	sn_bom_remote_deposit_transaction
Prêt d'équipement distant	sn_bom_remote_equipment_loan
Police ferme et ranch distante	sn_bom_remote_fr_ins_policy
Police de responsabilité civile générale distante	sn_bom_remote_gl_ins_policy
Police d'assurance handicap de groupe distante	sn_bom_remote_group_disability_insurance_policy
Police d'assurance-vie de groupe distante	sn_bom_remote_group_life_insurance_policy
Police de propriétaire distante	sn_bom_remote_homeowner_insurance_policy
Police d'assurance-vie individuelle distante	sn_bom_remote_indiv_life_policy
Transaction à distance	sn_bom_remote_ins_policy_transaction
Compte d'investissement distant	sn_bom_remote_investment_account
Transaction à distance	sn_bom_remote_investment_transaction
Police d'assurance de propriétaire distante	sn_bom_remote_landlord_ins_policy
Transaction à distance	sn_bom_remote_line_of_credit_transaction
Transaction à distance	sn_bom_remote_loan_transaction
Hypothèque distante	sn_bom_remote_mortgage
Prêt personnel distant	sn_bom_remote_personal_loan
Police personnelle complémentaire distante	sn_bom_remote_pu_ins_policy
Police d'assurance de locataire distante	sn_bom_remote_renters_ins_policy
Compte d'épargne personnel distant	sn_bom_remote_saving_account
Prêt SBA distant	sn_bom_remote_sba_loan
Prêt étudiant distant	sn_bom_remote_student_loan
Prêt à terme distant	sn_bom_remote_term_loan

Rôles installés

Rôles installés avec les tables distantes de services financiers

Étiquette	Rôle
Police d'assurance automatique	sn_bom_remote.auto_ins_policy_viewer
Prêt auto	sn_bom_remote.auto_loan_viewer
Ligne de crédit B2C	sn_bom_remote.b2c_ligne_de_crédit_visionneuse

Rôles installés avec les tables distantes de services financiers (suite)

Étiquette	Rôle
Certificat business du dépôt	sn_bom_remote.b2b_certificate_of_deposit_viewer
Compte chèque d'entreprise	sn_bom_remote.b2b_checking_account_viewer
Ligne de crédit d'entreprise	sn_bom_remote.b2b_ligne_de_crédit_visionneuse
Compte d'épargne d'entreprise	sn_bom_remote.b2b_saving_account_viewer
Transaction par carte	sn_bom_remote.credit_card_account_viewer
Police d'assurance CA	sn_bom_remote.ca_ins_policy_viewer
Certificat de dépôt	sn_bom_remote.certificate_of_deposit_viewer
Vérification du compte	sn_bom_remote.vérifier_compte_visionneuse
Prêt immobilier commercial	sn_bom_remote.visionneuse_de_prêt_immobilier_commercial
Prêt de véhicule commercial	sn_bom_remote.visionneuse_de_prêt_de_véhicule_commercial
Police d'assurance de copropriété	sn_bom_remote.condo_ins_policy_viewer
Police d'assurance CP	sn_bom_remote.cp_ins_policy_viewer
Carte de crédit	sn_bom_remote.credit_card_account_viewer
Police d'assurance CU	sn_bom_remote.cu_ins_policy_viewer
Transaction de dépôt	sn_bom_remote.viewer_compte_dépôt
Prêt d'équipement	sn_bom_remote.visionneuse_de_prêt_d'équipement
FR Police d'assurance	sn_bom_remote.fr_ins_policy_viewer
Police d'assurance GL	sn_bom_remote.gl_ins_policy_viewer
Police d'assurance handicap de groupe	sn_bom_remote.group_disability_ins_policy_viewer
Police d'assurance-vie de groupe	sn_bom_remote.group_life_ins_policy_viewer
Police d'assurance de propriétaire	sn_bom_remote.homeowner_ins_policy_viewer
Police d'assurance-vie individuelle	sn_bom_remote.indiv_life_policy_viewer
Transaction de police d'assurance	sn_bom_remote.ins_policy_viewer
Compte d'investissement	sn_bom_remote.visionneuse_compte_investissement
Transaction d'investissement	sn_bom_remote.visionneuse_compte_investissement
Police d'assurance de propriétaire	sn_bom_remote.landlord_ins_policy_viewer
Transaction de ligne de crédit	sn_bom_remote.line_of_credit_viewer
Transaction de prêt	sn_bom_remote.loan_account_viewer
Hypothèque	sn_bom_remote.mortgage_viewer
Prêt personnel	sn_bom_remote.visionneuse_prêt_personnelle
Police d'assurance PU	sn_bom_remote.pu_ins_policy_viewer
Police d'assurance de locataire	sn_bom_remote.renters_ins_policy_viewer
Compte d'épargne	sn_bom_remote.saving_account_viewer
Prêt SBA	sn_bom_remote.sba_loan_viewer

Traduction automatique

Rôles installés avec les tables distantes de services financiers (suite)

Étiquette	Rôle
Prêt étudiant	sn_bom_remote.student_loan_viewer
Prêt à terme	sn_bom_remote.term_loan_viewer

Utiliser les rôles d'agent connecteur et contributeur dans Opérations de services financiers

Opérations de services financiers (FSO) installe les rôles Agent, Connecteur et Contributeur. Vous devez combiner ces rôles avec divers rôles dans le modèle de données du secteur et les CSM utilisateurs contributeurs pour ajuster et surveiller les privilèges des utilisateurs et fournir le niveau d'accès idéal pour votre équipe.

Les rôles système de base installés avec FSO les applications offrent les options suivantes :

- Connecteur d'agent : prestataire qui peut créer, mettre à jour et fermer des tickets et des tâches
- Contributeur : demandeur qui peut créer, mettre à jour (limité jusqu'à l'étape de lancement) et lire des tickets

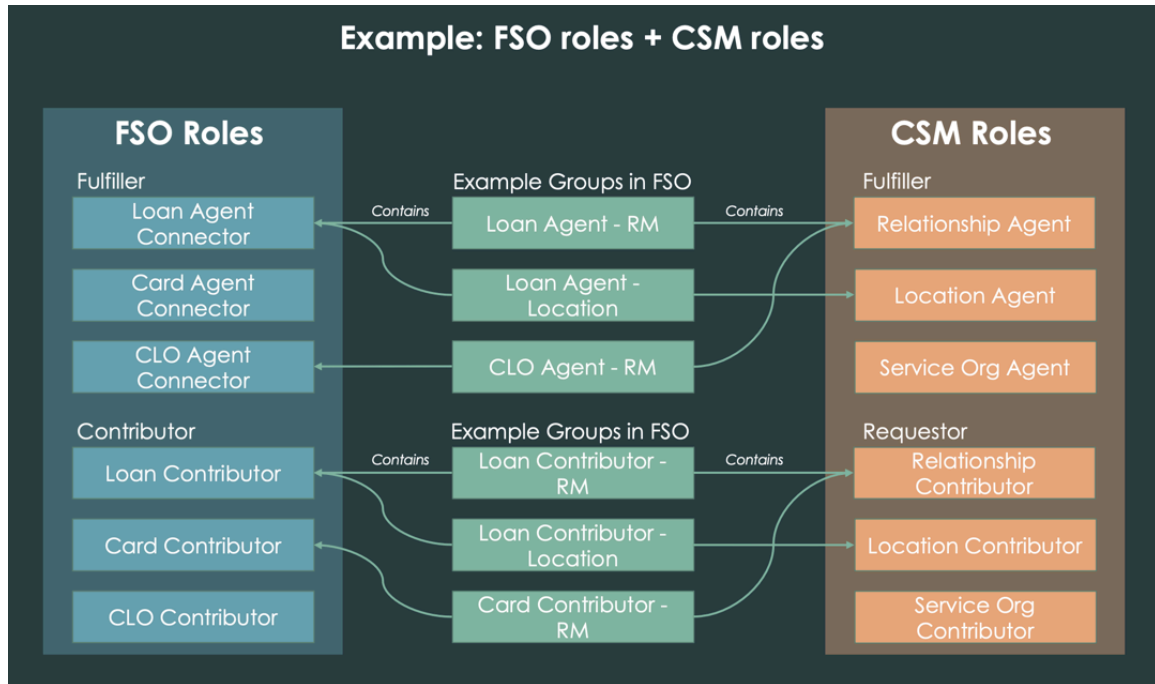
Pour qu'un rôle d'agent connecteur fonctionne dans une FSO application, il doit être combiné à un rôle approprié dans le modèle de données du CSM secteur, par exemple agent de relation ou agent de site. De même, pour qu'un rôle de contributeur dans une FSO application fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles d'utilisateur CSM contributeur.

En fonction de vos besoins professionnels, vous pouvez affecter CSM des rôles de modèle de données du secteur ou des rôles d'utilisateur contributeur à vos utilisateurs disposant FSO de rôles permettant d'obtenir le niveau d'accès souhaité pour un utilisateur donné, par exemple pour contrôler l'accès aux tickets, aux tâches de ticket et à d'autres informations relatives aux tickets.

Pour plus d'informations, consultez [les rôles de modèle de données du secteur](#) et [les rôles d'utilisateur Contributeur](#).

Le diagramme suivant montre des exemples de combinaison de différents FSO rôles et de les affecter à des CSM groupes d'utilisateurs appropriés FSO .

Exemple de rôles combinés avec des rôles dans le modèle de FSO données du secteur et des CSM utilisateurs contributeurs



Exemples de combinaison de rôles dans Financial Services Loan Operations

Voici quelques exemples de la façon dont vous pouvez affecter des rôles aux utilisateurs dans Opérations de prêt :

- Un gestionnaire des relations de prêt doit être affecté à l'une des tâches suivantes :
 - Rôles Contributeur de prêt [sn_bom_loan_b2b.contributor] et CSM Contributeur de relation [sn_customerservice.relationship_contributor]
 - Contributeur de relation de services financiers [sn_bom.relationship_contributor], qui contient à la fois les rôles Contributeur de prêt [sn_bom_loan.contributor] et CSM Contributeur de relation [sn_customerservice.relationship_contributor]
- Un agent de branche d'un emplacement d'entreprise doit se voir affecter les rôles Contributeur de prêt [sn_bom_loan_b2b.contributor] et CSM Contributeur de l'organisation de services [sn_customerservice.service_organization_contributor].
- Un agent de relation de prêt doit se voir attribuer les rôles de connecteur d'agent de prêt [sn_bom_loan_b2b.agent_connector] et CSM d'agent de relation [sn_customerservice.relationship_agent].
- Un agent d'emplacement de prêt pour un emplacement d'entreprise doit se voir attribuer les rôles de connecteur d'agent de prêt [sn_bom_loan_b2b.agent_connector] et CSM d'agent d'emplacement [sn_customerservice.svc_location_agent].

Exemples de rôles d'opérations de prêt combinés à CSM des rôles

Relationship manager  Loan Contributor + CSM Relationship Contributor	Branch worker  Loan Contributor + CSM Service Org Contributor
Relationship agent  Loan Agent Connector + CSM Relationship Agent	Location agent  Loan Agent Connector + CSM Location Agent

Traduction automatique

Centre client pour FSO

Centre client fournit aux agents ou contributeurs toutes les informations sur le client en un seul endroit. Cela leur permet de se concentrer sur le problème du client et de fournir des services efficaces et de soutien à leurs clients.

En tant qu'agent ou contributeur, vous pouvez afficher le Centre client sur les enregistrements clients dans l'espace de Opérations de services financiers travail (FSO) de l'onglet **Informations client**.

Activer le centre client pour FSO

Pour utiliser le Centre client dans FSO les applications, activez le module d'extension Centre client. Pour plus d'informations, consultez [Activate Customer Central](#).

Les agents ou les contributeurs peuvent consulter le Centre client sur les enregistrements d'interaction, de ticket, de compte, de contact ou de consommateur dans l'espace FSO de travail dans l'onglet **Informations client**.

Onglet Informations sur les clients

L'onglet **Informations client** affiche des informations clés sur le client et une vue de tous les points de contact récents avec l'organisation de service. Il contient diverses listes, enregistrements, rapports et groupes de rapports prédéfinis qui sont hautement configurables. Vous pouvez également créer les vôtres. Vous pouvez également configurer le nombre de jours pour afficher les données.

Onglet Informations sur les clients

Details

RP

Rick Porter

Mobile phone

+1(773) 791-0598

Business phone

Email

rick.porter@example...

Street

3263 University Drive

City

Chicago

State / Province

IL

Create case

Create Case

Save

Create Case

Create Policy Request

Details

Customer Information

Customer Activity

Financial Accounts

Insurance Policies (2)

Vehicles (1)

Locations

Customer Documents

Cases (10)

RP

Rick Porter

Mobile phone

+1(773) 791-0598

Business phone

Email

rick.porter@example...

Street

3263 University Drive

City

Chicago

State / Province

IL

Policy overview

Yearly total premium

£317.10

Premium breakdown by policy

California auto Insurance

£226.5

GA homeowners insurance

£90.6

Insurance policies

AP109876019

Premium

£674.2546

Policy number

109876019

Product

California auto insurance

Effective date

2022-01-08 18:21:02

Expiration date

2022-07-07 18:21:14

Premium frequency

Monthly

Coverage type	Type	Coverage value	Premium amount
Medical payments	Limit	\$5000	£70.4445
Property damage liability	Limit	\$100K/Person	£201.2701
Bodily injury liability	Limit	\$250K/Person, \$500K/Accident	£301.905
Collision	Deductible	\$2000	£10.0635
Uninsured motorist & underinsured motorist	Limit	\$50,000/\$100,000	£70.4445
Comprehensive	Deductible	\$1000	£20.127

Showing 1-6 of 6

1

10 rows per page

Cases overview

Open cases

3

Unassigned cases

0

SLA breached cases

2

Recent phone calls

0

Last refreshed 13m ago.

Number

Short description

Created ▾

0 records

Case overview

10

Closed

3

Closed Rejected

3

New

1

Work in Progress

1

Cancelled

1

Awaiting Acceptance

1

Recent chat interactions

0

Last refreshed 13m ago.

Number

Short description

Created ▾

0 records

Recent cases

3

Last refreshed 13m ago.

Number

Short description

Created ▾

HPC0000521

Request for updating the coverages on the policy.

2022-03-02 20:44:36

HPC0000519

Request for updating the coverages on the policy.

2022-03-02 20:44:10

APC0000504

Request for updating the coverages on the policy.

2022-03-02 05:33:49

Showing 1-3 of 3

Traduction automatique

Configurer le centre client

Pour plus d'informations, consultez [Configure Customer Central](#).

Accéder au centre clientèle

Accédez au Centre clientèle pour obtenir une vue d'ensemble rapide des informations clés sur les clients. Ces informations vous permettent d'en savoir plus sur un client qui contacte le support.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_customerservice_agent, sn_bom.agent et sn_bom.agent
sn_bom.contributor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez le Centre client pour obtenir un aperçu rapide des informations clés sur les clients. Vous pouvez filtrer les informations client par comptes financiers pour accéder aux informations dont vous avez besoin.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône des listes (.
3. Sous l'onglet **Listes**, sélectionnez **Client** ou **Interaction**.
4. Sur l'enregistrement d'interaction, de contact, de compte ou de consommateur, sélectionnez l'onglet **Informations sur le client** pour afficher les informations clés sur le client.

Configurer Opérations de services financiers

Configurez votre Opérations de services financiers application en important des données de services financiers et en examinant et configurant les composants installés avec l'application. Vous pouvez configurer les créateurs d'enregistrement, Studio de workflow les flux, les groupes d'affectation et les règles, l'espace de travail, les playbooks et les définitions d'accord sur les niveaux de service pour Opérations de services financiers les applications. Ces paramètres permettent de créer et de gérer des demandes et des tâches pour les opérations bancaires.

Importer vos données financières à l'aide de jeux d'importation

Importez vos comptes financiers, produits financiers, institutions financières et transactions financières dans ServiceNow Éléments de base d'Opérations de services financiers des tables. Vous avez besoin de ces données de base pour que les applications fonctionnent Opérations de services financiers .

Avant de commencer

Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur .Éléments de base d'Opérations de services financiers Pour plus d'informations, [reportez-vous à la section Sélecteur d'application](#) .

Rôle requis : sn_bom.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Ensembles de données à importations système > Charger des données**.
2. Sélectionnez **Créer une table** et saisissez une étiquette pour la nouvelle table dans le champ **Étiquette**.
3. Dans le champ **Source de l'importation**, sélectionnez une source afin de pouvoir charger les données d'une source de données externe dans un jeu d'importation.

4. Cliquez sur Envoyer.

Les données importées sont désormais disponibles dans la nouvelle table de jeux d'importation.

Pour plus d'informations, [reportez-vous à la section Concepts clés des jeux d'importation](#).

5. Créez une carte de transformation pour définir le mappage de champs entre les colonnes du jeu d'importation et les colonnes de la table cible.

Pour en savoir plus sur les tables cibles, reportez-vous à la section Tables installées dans [Composants installés avec Opérations de services financiers Principal](#).

6. Transformez les données de la table de jeux d'importation vers la table cible.

Pour plus d'informations, consultez [Exécuter une importation](#).

7. Facultatif : Vérifiez que les enregistrements de données sont importés dans les tables cibles en naviguant vers les tables cibles.

- Pour les comptes financiers, accédez à *Opérations de services financiers* > **Comptes financiers** et cliquez sur le compte vers lequel vous avez importé les comptes financiers. Par exemple, pour afficher les enregistrements importés pour les comptes chèques, cliquez sur **Comptes chèques**.
- Pour les transactions financières, accédez à *Opérations de services financiers* > **Comptes financiers** et procédez comme suit :
 - a. Cliquez sur le compte pour lequel vous avez importé les transactions financières, par exemple, **Compte courant**.
 - b. Ouvrez un compte à partir de la liste et cliquez sur la liste connexe Transactions.
- Pour les produits financiers, accédez à *Opérations de services financiers* > **Produits financiers** et cliquez sur le produit vers lequel vous avez importé les produits financiers. Par exemple, pour afficher les enregistrements importés pour le modèle de dépôt, cliquez sur **Modèle de dépôt**.
- Pour les institutions financières, accédez à *Opérations de services financiers* > **Institutions financières**.

Activer les opérations de branche

Vous pouvez activer un ensemble de fonctionnalités d'opérations de branche afin que les gestionnaires puissent obtenir des vues sur les performances opérationnelles et les tickets dans les branches qu'ils gèrent.

Les succursales bancaires permettent aux banques de fournir des services bancaires par l'intermédiaire d'un vaste réseau de succursales, et offrent aux clients la possibilité d'effectuer facilement des opérations bancaires avec une succursale à proximité. À l'aide des fonctionnalités d'exploitation de succursale pour FSO, les gestionnaires de site responsables de la gestion des opérations peuvent afficher les mesures de performance et afficher et créer des tickets pour les succursales qu'ils gèrent.

Les opérations de branche pour FSO comprennent les composants suivants :

- Rôle de contributeur de gestionnaire de site (sn_bom.location_manager_contributor)
- Prise en charge de l'emplacement des succursales
- Champ Emplacement de la branche dans les tables et enregistrements de tickets
- Espace de travail de gestionnaire d'emplacement avec page de destination, liste de tickets et tableau de bord des mesures
- Données de démonstration

FSO Applications qui prennent en charge les opérations de succursale

Ces FSO applications prennent en charge les opérations des succursales en installant les composants Emplacement des succursales, Champ et Données de démonstration.

- Opérations de carte services financiers
- Financial Services Complaint Management
- Financial Services Credit Operations
- Financial Services Business Lifecycle
- Financial Services Client Lifecycle
- Financial Services Business Deposit Operations
- Financial Services Personal Deposit Operations
- Financial Services Business Loan Operations
- Financial Services Personal Loan Operations
- Opérations de paiement services financiers
- Financial Services Treasury Operations

Les modules d'extension supplémentaires suivants doivent être installés pour activer pleinement les opérations de branche.

Modules d'extension requis pour activer les opérations de branche

Les modules d'extension suivants installent le rôle de contributeur Gestionnaire de site et l'espace de travail, le champ de table d'emplacement, la prise en charge de l'emplacement de succursale et les composants de données de démonstration qui composent les opérations de succursale.

- Opérations de services financiers (FSO) Module d'extension de l'application : modules d'extension de l'application applicables FSO Installez les données de démonstration des opérations de branche et ajoutez le champ Emplacement de la branche aux tables et enregistrements de ticket.
- Éléments de base d'Opérations de services financiers Module Éléments de base d'Opérations de services financiers d'extension de l'application : le module d'extension de l'application (sn_bom) est automatiquement installé lorsque vous installez une application applicable FSO . Le module d'extension sn_bom installe le rôle de contributeur Gestionnaire de site (sn_bom.location_manager_contributor). Le rôle de contributeur Gestionnaire de site active un espace de travail personnalisé avec tableau de bord pour afficher les mesures et gérer les tickets. Le rôle peut collecter et soumettre des documents de ticket, et ajouter des membres du personnel à une succursale.

Remarque :

Le module d'extension Emplacement d'entreprise doit être activé pour que le rôle sn_bom.location_manager_contributor soit activé. Pour plus d'informations, voir <https://docs.servicenow.com/bundle/tokyo-customer-service-management/page/product/customer-service-management/task/activate-business-location.html> 

- Module d'extension Emplacement d'entreprise (com.snc.business_location) : ce module d'extension com.snc.business_location permet aux banques qui interagissent avec les clients par l'intermédiaire d'agences d'assistance. Le module d'extension com.snc.business_location active automatiquement le module d'extension Organisation

de services (com.snc.service_organization), qui permet la prise en charge des branches internes. Pour en savoir plus sur l'activation du module d'extension Emplacement d'entreprise, reportez-vous à la section [Activate business locations](#) .

Espace de travail du contributeur du gestionnaire de site

L'espace de travail du contributeur du gestionnaire de site contient les pages suivantes.

- Page de destination personnalisée sous l'emplacement d'entreprise associé au rôle. La page de destination affiche une vue d'ensemble des tickets ouverts, la répartition des tickets ouverts par application, ainsi que des liens rapides vers chaque application installée qui permettent aux gestionnaires de site de commencer à créer des tickets pour les clients.
- Vue de liste des tickets affectés aux branches gérées par le rôle. Le rôle de contributeur Gestionnaire d'emplacement peut ouvrir un enregistrement de formulaire de ticket pour modifier le champ d'emplacement de l'agence. Le champ Emplacement de branche est modifiable jusqu'à ce qu'un ticket soit fermé.
- Page du tableau de bord des mesures de performances des succursales

Le rôle de contributeur Gestionnaire de site peut sélectionner des numéros de mesures à partir des pages du tableau de bord Mesures des performances de destination ou de branche pour les explorer dans une liste de répartition ou Détails des KPI une vue d'analyse des performances.

Pour plus d'informations sur l'analyse et la génération de rapports pour Opérations de services financiers, consultez [Solutions Platform Analytics pour Opérations de services financiers](#) et [KPI Details](#) .

Pour en savoir plus sur les espaces de travail dans , reportez-vous à Opérations de services financiersla section [Espaces de travail](#).

Tableau de bord des mesures de performance des succursales

Le tableau de bord Mesures des performances des succursales permet aux gestionnaires de site d'obtenir un aperçu des opérations et des tendances des performances de leur équipe et de leurs entreprises dans les succursales qu'ils gèrent. Le tableau de bord affiche les mesures suivantes.

Indicateurs du tableau de bord Mesures des performances des succursales : mesures globales pour les 30 derniers jours

Indicateur	Description
Tickets fermés	Nombre de tickets fermés au cours des 30 derniers jours pour la branche. Le nombre et le pourcentage de changement au cours de la période en cours apparaissent sous le pourcentage total.
SLA respecté	Nombre et pourcentage de SLA respectés dans tous les FSO tickets au cours des 30 derniers jours pour l'emplacement de la succursale. Le nombre et le pourcentage de changement au cours de la période en cours apparaissent sous le pourcentage total.
SLA rompu	Nombre de SLA violés dans tous les FSO tickets au cours des 30 derniers jours pour l'emplacement de la succursale.

Indicateurs du tableau de bord Mesures des performances des succursales : mesures globales pour les 30 derniers jours (suite)

Indicateur	Description
Score CSAT	Pourcentage moyen de satisfaction des clients dans tous les FSO cas, basé sur les enquêtes remplies pour l'emplacement de la succursale au cours des 30 derniers jours. Le nombre et le pourcentage de changement au cours de la période en cours apparaissent sous le pourcentage total. Pour en savoir plus sur le CSAT, consultez Customer service satisfaction surveys .
Tendance des tickets clôturés respectés et violés de SLA	Tendance des tickets clôturés avec des SLA violés par rapport aux tickets clôturés avec des SLA non respectés au cours des 30 derniers jours pour la branche, tendance hebdomadaire.
Tendance des tickets clôturés, ouverts et créés	Tendance des tickets fermés, des tickets ouverts et des tickets créés au cours des 30 derniers jours pour l'emplacement de la succursale, tendance hebdomadaire.

Indicateurs du tableau de bord Mesures des performances des succursales : mesures de l'application au cours des 30 derniers jours

Indicateur	Description
Clients embauchés	Nombre de clients intégrés au cours des 30 derniers jours pour l'emplacement de la succursale, selon la tendance hebdomadaire.
Tickets fermés	Nombre de tickets clôturés avec des SLA violés par rapport aux tickets clôturés avec des SLA non respectés au cours des 30 derniers jours pour l'emplacement de la succursale, selon la tendance.
SLA respecté	Pourcentage de SLA respectés pour tous les FSO tickets au cours des 30 derniers jours pour l'emplacement de la succursale.
SLA rompu	Pourcentage de SLA rompus dans tous les FSO tickets au cours des 30 derniers jours pour l'emplacement de la succursale.
Délai moyen de fermeture	Délai moyen de clôture des tickets au cours des 30 derniers jours pour l'emplacement de la succursale.
Tendance des tickets [application] créés	Tendance des tickets d'application créés au cours des 30 derniers jours pour l'emplacement de la succursale, tendance par semaine.
Dépôt initial reçu	Montant de dépôt initial reçu des comptes chèques et des comptes de dépôt d'épargne ouverts au cours des 30 derniers jours pour l'emplacement de la succursale.

Traduction automatique

Indicateurs du tableau de bord Mesures des performances des succursales : mesures de l'application au cours des 30 derniers jours (suite)

Indicateur	Description
Amortissements	Nombre de radiations de tickets fermés au cours des 30 derniers jours pour l'emplacement de la succursale.

Configurer les définitions du service

Configurez les définitions de service pour les services dans Opérations de services financiers les applications. Vous pouvez examiner et modifier les définitions de service prédéfinies installées avec l'application ou en ajouter de nouvelles.

Avant de commencer

Assurez-vous que le champ d'application est sélectionné pour l'application pour laquelle vous configurez une définition de service. Pour plus d'informations, [reportez-vous à la section Sélecteur d'application](#).

Rôles requis : lors de l'activation de l'administration d'application pour une application incluse dans le périmètre, les règles ACL de cette application seront appliquées par défaut. Par exemple, dans Opérations de paiement services financiers, les rôles sn_bom_payment.admin et admin sont nécessaires.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les définitions de service sont configurées à la fois pour les tickets et les tâches pour chaque service dans l'application et permettent un flux et une vue uniques pour chaque service. Vous pouvez ajouter de nouveaux types de tickets et configurer des définitions de service pour chaque type.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation de l'application, accédez à [*<Nom de l'application>*] > **Administration** > **Définitions de services** liste, où *<Nom de l'application>* est le nom de l'application que vous configurez.

Exemple

Par exemple, pour Opérations de paiement services financiers l'application, la séquence de navigation est **Payment Operations** > **Administration** > **Définitions de services**.

2. Créez une définition de service ou modifiez-en une existante.
- Pour créer une définition de service, cliquez sur **Nouveau**.

○ Pour en configurer une prédéfinie, ouvrez la définition de service que vous souhaitez modifier.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de définition du service

Champ	Description
Afficher dans l'intercepteur	Définir le champ sur vrai rend la définition du service visible dans le sélecteur de type de ticket. Sinon, il sera caché.

Champ	Description
ID système	Identificateur unique généré par le système pour la définition de service.
Type de tâche	Table associée à la définition de service. Sélectionnez une table de tickets ou de tâches en fonction du service.

Lorsque vous créez une définition de service, le formulaire Définition de service affiche des informations sur la configuration de la définition de service. Cet enregistrement stocke les détails du service fourni aux clients. Pour plus d'informations sur les autres champs, reportez-vous à la section [Service Definition form](#) .

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Créer ou modifier des créateurs d'enregistrement

Passez en revue les créateurs d'enregistrements installés avec Opérations de services financiers les applications. Vous pouvez modifier les créateurs d'enregistrement prédéfinis ou en ajouter de nouveaux pour définir le mode d'affichage des formulaires de demande dans le catalogue de services bancaires ou le portail de service consommateur, ou les deux.

Avant de commencer

Assurez-vous que le champ d'application est sélectionné pour l'application pour laquelle vous créez un créateur d'enregistrement. Pour plus d'informations, [reportez-vous à la section Sélecteur d'application](#) .

Rôle requis : en fonction de l'application que vous configurez, vous avez besoin des rôles suivants :

- Pour Opérations de paiement services financiers: sn_bom_payment.admin et admin
- Pour Opérations de carte services financiers: sn_bom_card.admin et admin
- Pour Financial Services Complaint Management: sn_bom_compl.admin et admin
- Pour Financial Services Business Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2b.admin et admin
- Pour Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin et admin
- Pour Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin et admin
- Pour Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan.b2c_admin et admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un créateur d'enregistrement permet aux utilisateurs de soumettre des demandes bancaires à partir du catalogue de services bancaires et du portail de service consommateur et stocke les informations demandées sous forme d'enregistrement dans la table associée.

Pour plus d'informations sur les créateurs d'enregistrements disponibles avec , reportez-vous à Opérations de services financiersla section [Créateurs d'enregistrements pour Opérations de services financiers les applications](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Catalogue de services > Définition du catalogue > Créateurs d'enregistrements**.
2. Créez un créateur d'enregistrement ou modifiez-en un existant.

- Pour créer un créateur d'enregistrement, cliquez sur **Nouveau**.
- Pour personnaliser un créateur d'enregistrement prédéfini, ouvrez le créateur d'enregistrement que vous souhaitez personnaliser.

Pour plus d'informations sur les champs du formulaire [Créateur d'enregistrement](#), consultez [Créer un créateur d'enregistrement](#) .

3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créateur d'enregistrement

Champ	Description
Nom	Nom du créateur d'enregistrement.
Nom de la table	Table à laquelle le créateur d'enregistrement est associé. Ces tables stockent les données du formulaire de demande. ○ Sélectionnez la table Service de carte de crédit [sn_bom_credit_card_service] pour les demandes de carte de crédit. ○ Sélectionnez la table Ticket de demande de paiement [sn_bom_payment_inquiry] pour les demandes de demande de paiement. ○ Sélectionnez la table de réclamation [sn_bom_payment_claim] pour les demandes de réclamation de paiement. ○ Sélectionnez la table Ticket du service de prêt [sn_bom_loan_b2b_service] pour les demandes de prêt professionnel. ○ Sélectionnez la table Ticket du service de prêt [sn_bom_loan_service] pour les demandes de prêt personnel. ○ Sélectionnez la table Ticket de réclamation [sn_bom_compl_service] pour les demandes de service de réclamation.
Application	Application à laquelle appartient le formulaire du créateur d'enregistrement. Ce champ est automatiquement défini lorsque vous sélectionnez le périmètre de l'application dans lequel le créateur d'enregistrement doit être créé.
Actif	Option permettant d'activer le créateur d'enregistrement en vue de son utilisation.
Onglet Futur contenu	
Description courte	Brève description du créateur d'enregistrement.
Description	Description complète du créateur d'enregistrement.
Script	Scripts qui affectent dynamiquement des valeurs à des champs spécifiques sur l'enregistrement créé.

Traduction automatique

Champ	Description
Onglet Accessibilité	
Catalogues	Nom du catalogue auquel appartient le créateur d'enregistrement. Sélectionnez Services bancaires ou Service consommateur .
Catégorie	Nom de la catégorie de catalogue dans laquelle le créateur d'enregistrement doit apparaître.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
5. Dans les listes connexes Variables ou Jeux de variables, configurez les variables selon les besoins. Les variables collectent des informations auprès de l'utilisateur lorsque celui-ci envoie une demande via le créateur d'enregistrement. Les variables mappent également les réponses prédéfinies aux champs. Vous pouvez ajouter autant de variables que nécessaire au créateur d'enregistrement. Pour plus d'informations, voir [Créer une variable de catalogue de services](#) .
6. Dans les listes connexes Disponible pour et Non disponible pour, configurez les critères d'utilisateur pour accorder ou refuser aux utilisateurs l'accès au créateur d'enregistrement. Pour plus d'informations, consultez [Configurer les critères d'utilisateur](#) .
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créateurs d'enregistrements pour Opérations de services financiers les applications

Un créateur d'enregistrement permet à vos utilisateurs de soumettre des demandes bancaires à partir du catalogue de services bancaires et du portail de service consommateur et stocke les informations demandées sous forme d'enregistrement dans la table associée.

Le tableau suivant répertorie les créateurs d'enregistrements disponibles avec Opérations de services financiers les applications. Les créateurs d'enregistrements sont disponibles dans la table Créateur d'enregistrement [sc_cat_item_producer].

Application	Créateur d'enregistrement	Nom de table associée
Opérations de paiement services financiers	Réclamation du bénéficiaire non reçue	Ticket de demande de paiement [sn_bom_payment_inquiry]
	Paieement effectué par erreur	Ticket de demande de paiement [sn_bom_payment_inquiry]
	Réclamation interne	Réclamation [sn_bom_payment_claim]
	Créer un ticket de réclamation	Réclamation [sn_bom_payment_claim]
Opérations de carte services financiers	Demander une nouvelle carte de crédit	Service de carte de crédit [sn_bom_credit_card_service]

Application	Créateur d'enregistrement	Nom de table associée
	i Remarque : Ce créateur d'enregistrement est disponible avec les données de démonstration. Toutefois, en tant qu'administrateur, vous pouvez l'utiliser pour créer des créateurs d'enregistrements de carte de crédit pour chacun de vos modèles de produits de carte de crédit.	
	Demande d'augmentation de la limite de crédit	Service de carte de crédit [sn_bom_credit_card_service]
	Demande d'augmentation temporaire de la limite de crédit	Service de carte de crédit [sn_bom_credit_card_service]
	Demande de diminution de la limite de crédit	Service de carte de crédit [sn_bom_credit_card_service]
	Bloquer la demande de carte de crédit	Service de carte de crédit [sn_bom_credit_card_service]
	Débloquer la demande de carte de crédit	Service de carte de crédit [sn_bom_credit_card_service]
	Clôturer la demande de carte de crédit	Service de carte de crédit [sn_bom_credit_card_service]

Configurer les types de demande

Vous pouvez examiner les types de demande disponibles et configurer ceux dont vous avez besoin pour que vos agents puissent créer des tickets pour ces types de demande à la fois depuis la plateforme et Espace de travail l'interface utilisateur.

Lorsqu'un agent crée un ticket pour un type de demande, les Opérations de services financiers applications utilisent :

- Intercepteurs pour la création d'un ticket à partir de l'interface utilisateur de la plateforme.

L'interface utilisateur de la plateforme inclut des intercepteurs pour la création d'un ticket. Ces intercepteurs offrent différents types de demande que les agents peuvent choisir lors de la création d'un ticket. Une fois qu'un agent sélectionne un type de demande, l'intercepteur ouvre automatiquement la vue de formulaire correspondante. La sélection de l'agent s'affiche alors dans le champ Type de demande du formulaire. Par exemple, si un agent sélectionne un ticket de demande de paiement, son choix sera

reflété dans le champ **Type de demande**Type de question. Pour plus d'informations, voir [Configurer les types de demande](#)

- Service du produit Sélectionnez la version du sélecteur de type de ticket pour créer un ticket à partir de l'interface Espace de travail utilisateur.

Dans l'interface Espace de travail utilisateur, les agents peuvent utiliser la version de sélection de service produit du sélecteur de type de ticket pour choisir le type de ticket ou le service approprié lors de la création d'un ticket. En sélectionnant parmi une liste de types de tickets ou de services disponibles, les agents peuvent créer efficacement le ticket approprié pour un contact ou un consommateur. Pour en savoir plus sur la façon dont le sélecteur de type de ticket habilite les agents du service clientèle, reportez-vous à [Product Service select version of the case type selector](#) .

Modifier un type de demande pour l'interface utilisateur de la plateforme

Examinez et modifiez les intercepteurs de tickets disponibles avec Opérations de services financiers les applications selon les besoins. Ces intercepteurs permettent à vos agents de créer des tickets pour différents types de demande à partir de l'interface utilisateur de la plateforme.

Avant de commencer

Assurez-vous que le champ d'application est sélectionné pour l'application pour laquelle vous configurez un intercepteur.

Rôle requis : en fonction de l'application que vous configurez, vous avez besoin des rôles suivants :

- Pour Opérations de paiement services financiers: sn_bom_payment.admin et admin
- Pour Opérations de carte services financiers: sn_bom_card.admin et admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :

Si vous créez des types de demande supplémentaires pour une application, assurez-vous de les ajouter à la fois à l'intercepteur de tickets et au sélecteur de type d'enregistrement de l'espace de travail afin que les sélections de type de demande soient disponibles à la fois dans la plateforme et Espace de travail dans les interfaces utilisateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Définition du système > Intercepteurs**.
2. Filtrez la liste pour afficher les intercepteurs de l'application, puis sélectionnez un intercepteur.

Les intercepteurs suivants sont installés avec Opérations de services financiers les applications :

Intercepteurs installés avec Opérations de services financiers les applications

Application	Intercepteur
Opérations de paiement services financiers	○ Ticket de demande de paiement ○ Réclamation
Opérations de carte services financiers	Service de carte de crédit

La liste connexe des réponses spécifie les choix présentés et l'endroit où l'agent est redirigé après avoir sélectionné un choix.

3. Modifiez la liste connexe Réponses.

Par exemple, pour ajouter un nouveau type de demande à un intercepteur, procédez comme suit :

- a. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Réponses.
- b. Renseignez les champs requis du formulaire.
- c. Cliquez sur **Envoyer**.

4. Testez l'intercepteur en cliquant sur **Essayer**.

Résultats

L'intercepteur est mis à jour avec les types de demandes configurés. Lorsqu'un agent clique sur le bouton **Nouveau** sur une liste de tickets dans l'interface utilisateur de la plateforme, il lance l'intercepteur avec ces types de demandes. L'agent peut sélectionner l'un des types de demande pour créer le ticket.

Configurer les flux

Passez en revue les flux disponibles avec Opérations de services financiers les applications pour voir s'ils répondent aux besoins de votre entreprise. Vous devrez peut-être personnaliser ces flux ou en concevoir de nouveaux selon vos besoins.

Avant de commencer

Assurez-vous que le champ d'application est sélectionné pour l'application pour laquelle vous configurez un flux. Pour plus d'informations, [reportez-vous à la section Sélecteur d'application](#) .

Rôle requis : en fonction de l'application que vous configurez, vous avez besoin des rôles suivants :

- Financial Services Business Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2b.admin et admin
- Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin et admin
- Opérations de carte services financiers: sn_bom_card.admin et admin
- Financial Services Complaint Management: sn_bom_compl.admin et admin
- Opérations de paiement services financiers: sn_bom_payment.admin et admin
- Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin et admin
- Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan.b2c_admin et admin
- Financial Services Treasury Operations: sn_bom_treasury.admin et admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les flux sont créés à l'aide ServiceNow Studio de workflowde , vous devez donc connaître les bases de [Flow Designer](#) .

Pour en savoir plus sur les flux installés avec Opérations de services financiers les applications, reportez-vous à la section [Flux de Designer pour Opérations de services financiers les applications](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Automatisation des processus > Concepteur de flux**.
2. Créez un nouveau flux ou modifiez-en un existant.

- Pour créer un flux, cliquez sur **Nouveau**.
- Pour modifier un flux prédéfini, filtrez la liste pour afficher les flux de l'application requise et ouvrez le flux souhaité.

Pour en savoir plus sur la création ou la modification des flux, consultez [Créer un flux](#) .

- 3. Cliquez sur **Enregistrer**.
- 4. Testez votre flux et cliquez sur **Activer**.

Pour plus d'informations, consultez [Tester un flux](#) .

Flux de Designer pour Opérations de services financiers les applications

Plusieurs flux sont installés avec Opérations de services financiers des applications que vous pouvez utiliser pour automatiser les demandes.

En utilisant [Concepteur de flux](#), vous pouvez examiner et configurer ces flux prédéfinis en fonction de vos propres besoins professionnels.

La table suivante répertorie les flux prédéfinis disponibles avec Opérations de services financiers les applications.

Flux prédéfinis disponibles avec Opérations de services financiers les applications

Application	Flux
Réclamations d'assurance de base	• Notes de travail de la réclamation : mises à jour pour le paiement • Notes de travail de la réclamation : mises à jour pour la réserve
Réclamations liées aux assurances d'entreprise	Notes de travail de la réclamation : mises à jour pour le règlement
Réclamations liées aux assurances personnelles	Notes de travail de la réclamation : mises à jour pour le règlement
Opérations de paiement services financiers	• Réclamation du bénéficiaire non reçue : tâche de demande • Flux de réclamation : remboursement externe • Suivi de la réclamation • Mettre à jour le ticket de demande via la réponse • Mettre à jour l'approbation de débit via la réponse
Opérations de carte services financiers	• Nouvelle carte de crédit • Augmenter la limite de crédit • Diminuer la limite de crédit

Flux prédéfinis disponibles avec Opérations de services financiers les applications (suite)

Application	Flux
	• Clôturer la carte de crédit • Bloquer la carte de crédit • Débloquer la carte de crédit
Financial Services Complaint Management	Flux du service de réclamations
Financial Services Business Deposit Operations	• Créer un ticket de service de dépôt • Liste des instructions de dépôt • Activité d'opération de dépôt – Activité PB • Mettre à jour le ticket de dépôt Ces flux sont disponibles en tant que flux secondaires.
Financial Services Personal Deposit Operations	• Créer un ticket de service de dépôt • Opération de dépôt personnel : activité PB • Plan d'automatisation de liste de documents • Mettre à jour le ticket de dépôt Ces flux sont disponibles en tant que flux secondaires.
Financial Services Loan Operations	• Report de prêt • Remise de prêt • Remboursement de l'acompte manqué du prêt • Restructuration des prêts • Abandon de créance • Prépaiement partiel
Financial Services Treasury Operations	• Formulaire de ticket de service de trésorerie • Plan d'automatisation de la liste des services de trésorerie Ces flux sont disponibles en tant que flux secondaires.
Enquêtes spéciales sur les assurances	Notes de travail de la réclamation : mises à jour pour la tâche SIU

Traduction automatique

Configurer les playbooks

Passez en revue les playbooks disponibles avec Opérations de services financiers les applications pour vérifier qu'ils s'alignent sur vos processus business. Vous devrez peut-être les personnaliser ou en concevoir de nouveaux si nécessaire. Vous pouvez toujours utiliser les définitions d'activité du playbook.

Avant de commencer

Assurez-vous que le périmètre est sélectionné pour l'application pour laquelle vous configurez un playbook. Pour plus d'informations, [reportez-vous à la section Sélecteur d'application](#).

Rôle requis : en fonction de l'application que vous configurez, vous avez besoin des rôles suivants :

- Pour Opérations de carte services financiers: sn_bom_credit_card.admin et admin
- Pour Financial Services Complaint Management: sn_bom_compl.admin et admin
- Pour Financial Services Business Lifecycle: sn_bom_clo_b2b.admin et admin
- Pour Financial Services Client Lifecycle: sn_bom_clo_b2c.admin et admin
- Pour Financial Services Business Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2b.admin et admin
- Pour Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin et admin
- Pour Réclamations liées aux assurances d'entreprise: sn_ins_claim_cml.admin et admin
- Pour Assurance-vie individuelle: sn_ins_policy_b2c.admin et admin
- Pour Assurance-vie collective: sn_ins_policy_b2b.admin et admin
- Pour Financial Services Business Loan Operations : sn_bom_loan_b2b.admin et admin
- Pour Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan.b2c_admin et admin
- Pour Financial Services Treasury Operations: sn_bom_treasury.admin et admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les playbooks sont créés à l'aide de ServiceNow Playbooks, alors assurez-vous de connaître les bases de [Process Automation Designer](#).

Pour en savoir plus sur les playbooks installés avec Opérations de services financiers les applications, reportez-vous à la section [Playbooks pour Opérations de services financiers les applications](#).

Remarque :

Les playbooks des Opérations de services financiers applications utilisent l'expérience **de playbook de l'espace de travail configurable CSM**.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Automatisation des processus > Concepteur d'automatisation de processus**.
2. Créez ou modifiez un playbook.
 - Pour créer un playbook, cliquez sur **Nouveau**.
 - Pour modifier un playbook prédéfini, ouvrez-le à partir de la liste.

Pour en savoir plus sur la création ou la modification des playbooks, consultez [Créer une définition de processus](#) .

- 3. Cliquez sur **Enregistrer**.
- 4. Testez votre playbook et cliquez sur **Activer**.

Pour plus d’informations, reportez-vous à [la rubrique Test d’un processus](#) .

Playbooks pour Opérations de services financiers les applications

Plusieurs playbooks sont installés avec Opérations de services financiers des applications que vous pouvez utiliser pour exécuter votre processus métier numérisé.

À l’aide de [Concepteur d’automatisation de processus](#) , vous pouvez examiner et configurer ces playbooks prédéfinis en fonction de vos propres besoins professionnels.

La table suivante répertorie les playbooks prédéfinis disponibles avec Opérations de services financiers les applications.

Playbooks prédéfinis disponibles avec Opérations de services financiers les applications

Application	Playbook
Opérations de carte services financiers	Transactions de cartes de litiges
Financial Services Complaint Management	Service de réclamations
Financial Services Business Lifecycle	• Intégration du compte • Intégration du contact
Financial Services Client Lifecycle	Embauche de client
Financial Services Business Deposit Operations	• Ajouter un ordre permanent • Modifier l'ordre permanent • Annuler des ordres permanents • Ordre permanent échoué • Compte de dépôt d'origine • Fermer le compte de dépôt • Gérer la relation financière
Financial Services Personal Deposit Operations	• Ajouter un ordre permanent • Modifier l'ordre permanent • Annuler des ordres permanents • Ordre permanent échoué • Octroi du compte de dépôt • Fermer le compte de dépôt

Playbooks prédéfinis disponibles avec Opérations de services financiers les applications (suite)

Application	Playbook
	• Ajouter une relation • Modifier la relation de compte financier • Supprimer la relation de compte financier
Réclamations liées aux assurances d'entreprise	• Réclamation automatique commerciale • Ajusteur automatique commercial
Services liés aux assurances d'entreprise et Souscription d'assurances d'entreprise	• Changer la couverture • Examen du souscripteur pour les changements de couverture
Individual Life Servicing et Individual Life Underwriting	• Ajouter/changer le bénéficiaire pour la personne • Augmenter la couverture • Réduire la couverture • Convertir le temporaire en permanent • Annuler la police d'assurance • Examen du souscripteur pour augmentation de la couverture
Services d'assurance-vie collective et souscription d'assurance-vie collective	• Changer les informations sur le membre d'assurance-vie de groupe • Souscripteur d'assurance-vie collective
Financial Services Business Loan Operations	Remise de prêt
Financial Services Personal Loan Operations	Report de prêt
Financial Services Treasury Operations	• Service RDC • Service de transfert par virement

Configurer Espace de travail configurable de CSM

Examinez les Espace de travail configurable de CSM applications disponibles avec Opérations de services financiers pour voir si elles répondent aux besoins de votre entreprise. Vous pouvez personnaliser ses composants, si nécessaire.

Avant de commencer

Assurez-vous que le périmètre est sélectionné pour l'application que vous configurez. Pour plus d'informations, [reportez-vous à la section Sélecteur d'application](#) .

Rôle requis : en fonction de l'application que vous configurez, vous avez besoin des rôles suivants :

- Pour Financial Services Complaint Management: sn_bom_compl.admin et admin
- Pour Financial Services Business Lifecycle: sn_bom_clo_b2b.admin et admin
- Pour Financial Services Client Lifecycle: sn_bom_clo_b2c.admin et admin
- Pour Financial Services Business Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2b.admin et admin
- Pour Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin et admin
- Pour Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin et admin
- Pour Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan.b2c_admin et admin
- Pour Financial Services Treasury Operations: sn_bom_treasury.admin et admin

Procédure

Configurez le Espace de travail configurable de CSM selon vos besoins.

Pour plus d'informations sur ce que vous pouvez configurer, consultez [Configurer l'espace de travail configurable CSM](#) .

Configurer les définitions de SLA

Passez en revue les définitions d'accord sur les niveaux de service (SLA) qui sont installées avec Opérations de services financiers les applications. Vous pouvez mettre à jour les SLA existants ou ajouter de nouveaux SLA pour configurer les conditions de démarrage, de pause et d'arrêt sur n'importe quel attribut de ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : en fonction de l'application que vous configurez, vous avez besoin des rôles suivants :

- Pour Opérations de paiement services financiers: sn_bom_payment.admin et admin
- Pour Opérations de carte services financiers: sn_bom_card.admin et admin
- Pour Financial Services Complaint Management: sn_bom_compl.admin et admin
- Pour Financial Services Business Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2b.admin et admin
- Pour Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin et admin
- Pour Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin et admin
- Pour Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan.b2c_admin et admin
- Pour Financial Services Business Lifecycle: sn_bom_clo_b2b.admin et admin
- Pour Financial Services Client Lifecycle: sn_bom_clo_b2c.admin et admin
- Pour Financial Services Know Your Customer: sn_bom_kyc.admin et admin
- Pour Financial Services Treasury Operations: sn_bom_treasury.admin et admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un SLA est un enregistrement qui spécifie le délai dans lequel un service doit être fourni. Les Opérations de services financiers applications utilisent des SLA pour des tickets tels que la demande de paiement, la réclamation et la carte de crédit.

Procédure

- 1. Accédez à la **Tout > Gestion des niveaux de service > SLA > Définitions de SLA**.
- 2. Créez une définition de SLA ou modifiez une définition de SLA existante.
 - Pour créer une définition de SLA, cliquez sur **Nouveau**.
 - Pour examiner une définition de SLA existante, filtrez la liste pour afficher les SLA des tables d'application et ouvrez une définition de SLA.

Tables d'application pour afficher les définitions de SLA

Application	Table
Opérations de paiement services financiers	▪ Ticket de demande de paiement [sn_bom_payment_inquiry] ▪ Réclamation [sn_bom_payment_claim]
Opérations de carte services financiers	▪ Service de carte de crédit [sn_bom_credit_card_service] ▪ Tâche de carte de crédit [sn_bom_credit_card_task] ▪ Tâche de litiges de cartes [sn_bom_credit_card_disputes_task] ▪ Ticket de service de litiges de cartes [sn_bom_credit_card_disputes_service]
Financial Services Business Loan Operations	▪ Ticket du service de prêt [sn_bom_loan_b2b_service] ▪ Tâche de prêt [sn_bom_loan_b2b_task] ▪ Ticket du service de crédit [sn_bom_credit_asmt_loan_b2b_service]
Financial Services Personal Loan Operations	▪ Ticket du service de prêt [sn_bom_loan_service] ▪ Tâche de prêt [sn_bom_loan_task] ▪ Ticket du service de crédit [sn_bom_credit_asmt_loan_service]
Financial Services Business Lifecycle	▪ Ticket de service de cycle de vie des comptes [sn_bom_clo_b2b_account_service] ▪ Tâche de cycle de vie du compte [sn_bom_clo_b2b_account_task] ▪ Ticket de service de cycle de vie des contacts [sn_bom_clo_b2b_contact_service]

Traduction automatique

Application	Table
Financial Services Client Lifecycle	▪ Ticket de service de cycle de vie des clients [sn_bom_clo_b2c_service] ▪ Tâche de cycle de vie de client [sn_bom_clo_b2c_task]
Financial Services Know Your Customer	▪ Tâche de compte KYC [sn_bom_kyc_account_task] ▪ Tâche de contact KYC [sn_bom_kyc_contact_task] ▪ Tâche de client KYC [sn_bom_kyc_customer_task]
Financial Services Complaint Management	▪ Ticket de réclamation [sn_bom_compl_service] ▪ Tâche de service de réclamations [sn_bom_compl_task] ▪ Tâche de contrôle de la qualité [sn_bom_compl_qc_task]
Financial Services Treasury Operations	▪ Ticket de service RDC [sn_bom_treasury_rdc_service] ▪ Ticket de service de virement [sn_bom_treasury_wire_service] ▪ Tâche de trésorerie [sn_bom_treasury_task]
Entretien intelligent en cas de fraude	▪ Ticket de fraude [sn_bom_fraud_case] ▪ Tâche de fraude [sn_bom_fraud_task] ▪ Transaction de fraude [sn_bom_fraud_transaction]

3. Renseignez les champs du formulaire.
Pour obtenir des instructions détaillées et des descriptions des champs, consultez [Créer une définition de SLA](#) .
4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Résultats

La définition de SLA est créée pour la table que vous avez spécifiée.

Que faire ensuite

Dans Espace de travail, vous pouvez suivre le SLA d’un ticket à partir de l’onglet **SLA de tâche** du formulaire de ticket.

Configurer les groupes

Configurez des groupes d'utilisateurs pour Opérations de services financiers les applications pour l'affectation de tickets et de tâches. Vous pouvez affecter des rôles à des groupes pour fournir un accès à tous les membres du groupe ou affecter des rôles à certains utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : en fonction de l'application que vous configurez, vous avez besoin des rôles suivants :

- Pour Opérations de paiement services financiers: sn_bom_payment.admin et admin
- Pour Opérations de carte services financiers: sn_bom_card.admin et admin
- Pour Financial Services Complaint Management: sn_bom_compl.admin et admin
- Pour Financial Services Business Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2b.admin et admin
- Pour Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin et admin
- Pour Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin et admin
- Pour Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan.b2c_admin et admin
- Pour Financial Services Business Lifecycle: sn_bom_clo_b2b.admin et admin
- Pour Financial Services Client Lifecycle: sn_bom_clo_b2c.admin et admin
- Pour Financial Services Know Your Customer: sn_bom_kyc.admin et admin
- Pour Financial Services Treasury Operations: sn_bom_treasury.admin et admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les groupes d'utilisateurs sont utilisés dans la plupart des processus pour Now Platform affecter le travail aux équipes et demander des approbations.

Toute règle appliquée à un groupe est automatiquement affectée aux membres de ce groupe. Par exemple, les rôles et les règles d'affectation sont automatiquement affectés aux membres du groupe.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Administration utilisateurs > Groupes**.
2. Créez un groupe ou modifiez un groupe existant.
 - Pour créer un groupe, cliquez sur **Nouveau**.
 - Pour configurer un groupe existant, ouvrez le groupe que vous voulez configurer.
3. Renseignez les champs du formulaire.
Pour obtenir des instructions détaillées et une description des champs, consultez [Créer un groupe d'utilisateurs](#) .
4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

- Affectez des rôles au groupe. Pour plus d'informations, consultez [Affecter un rôle à un groupe](#) .

Configurez les rôles d'agent connecteur et contributeur pour le groupe, si nécessaire.

Important :

Pour que le rôle d'agent connecteur ou de contributeur fonctionne, ils doivent être combinés à l'un des rôles dans le modèle de données du secteur CSM ou aux utilisateurs contributeurs. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

- Ajoutez des utilisateurs au groupe.
- Associez des groupes à des règles d'affectation.

Configurer les règles d'affectation

Configurez des règles pour affecter automatiquement des tickets à des agents ou à des groupes spécifiques en fonction des conditions des règles. Vous pouvez modifier des règles d'affectation prédéfinies ou en créer de nouvelles.

Avant de commencer

Rôle requis : en fonction de l'application que vous configurez, vous avez besoin des rôles suivants :

- Pour Opérations de paiement services financiers: sn_bom_payment.admin et admin
- Pour Opérations de carte services financiers: sn_bom_card.admin et admin
- Pour Financial Services Complaint Management: sn_bom_compl.admin et admin
- Pour Financial Services Business Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2b.admin et admin
- Pour Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin et admin
- Pour Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin et admin
- Pour Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan_b2c.admin et admin
- Pour Financial Services Business Lifecycle: sn_bom_clo_b2b.admin et admin
- Pour Financial Services Client Lifecycle: sn_bom_clo_b2c.admin et admin
- Pour Financial Services Treasury Operations: sn_bom_treasury.admin et admin
- Pour Réclamations liées aux assurances d'entreprise: sn_ins_claim_cml.admin et admin

i Remarque :

Insurance Special Investigations est installé avec Réclamations liées aux assurances d'entreprise et requiert en outre les rôles suivants : sn_ins_siu.admin et admin

- Souscription d'assurance-vie individuelle Assurance-vie individuelle : sn_ins_policy_b2c.admin et admin
- Pour Assurance-vie collective et souscription d'assurance-vie collective : sn_ins_policy_b2b.admin et admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez une règle d'affectation, vous sélectionnez les éléments suivants :

- La table du type de tâche et des conditions qui doivent être remplies avant l'affectation de la tâche.
- Utilisateur ou groupe auquel la tâche est affectée.

Sinon, vous pouvez créer un script pour personnaliser davantage la règle d'affectation.

Passez en revue les règles d'affectation installées avec les Opérations de services financiers applications.

Règles d'affectation installées avec Opérations de services financiers les applications

Application	Règle d'affectation	Table
Opérations de paiement services financiers	Règle d'affectation de demande de paiement	sn_bom_payment_inquiry
	Tâche de demande	sn_bom_payment_inquiry_task

Règles d'affectation installées avec Opérations de services financiers les applications (suite)

Application	Règle d'affectation	Table
	Réclamation	sn_bom_payment_claim
	Approbation de débit	sn_bom_payment_service
Opérations de carte services financiers	Service de carte de crédit	sn_bom_credit_card_service
	Tâche de carte de crédit	sn_bom_credit_card_task
	Tâche de crédit	sn_bom_credit_asmt_task
	Service documentaire	sn_bom_document_task
Financial Services Business Loan Operations	Service de prêt – Entreprise	sn_bom_loan_b2b_service
	Tâche de prêt : professionnel	sn_bom_loan_b2b_task
	Service de crédit – Entreprise	sn_bom_credit_asmt_loan_b2b_service
	Tâche de crédit : professionnel	sn_bom_credit_asmt_b2b_task
	Service documentaire – Entreprise	sn_bom_document_b2b_task
Financial Services Personal Loan Operations	Service de prêt	sn_bom_loan_service
	Tâche de prêt	sn_bom_loan_task
	Service de crédit	sn_bom_credit_asmt_loan_service
	Tâche de crédit	sn_bom_credit_asmt_task
	Service documentaire	sn_bom_document_task
Financial Services Business Lifecycle	Service de cycle de vie des comptes	sn_bom_clo_b2b_account_service
	Service du cycle de vie des contacts	sn_bom_clo_b2b_contact_service
	Tâche de service de cycle de vie des comptes	sn_bom_clo_b2b_account_task
	Tâche de service de cycle de vie des contacts	sn_bom_clo_b2b_contact_task
Financial Services Client Lifecycle	Service de cycle de vie des clients	sn_bom_clo_b2c_service
	Tâche de cycle de vie du client	sn_bom_clo_b2c_task
Financial Services Treasury Operations	Service RDC	sn_bom_treasury_rdc_service
	Service de virement	sn_bom_treasury_wire_service
	Tâche de trésorerie	sn_bom_treasury_task

Pour les règles d'affectation avancées, vous pouvez également utiliser la ServiceNow Affectation de travail avancée fonctionnalité (AWA) pour affecter automatiquement des éléments de travail aux agents, en fonction de leurs disponibilités, de leurs capacités et éventuellement de leurs compétences. Pour plus d'informations, reportez-vous à [la section Affectation de travail avancée](#) .

Traduction automatique

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Acheminement et affectation > Règle d'affectation**.
2. Créez une règle d'affectation ou modifiez une règle existante.
 - Pour créer une règle, cliquez sur **Nouveau**.
 - Pour examiner une règle existante, filtrez la liste pour afficher les règles des tables d'application, puis ouvrez une règle.

3. Renseignez les champs du formulaire.

Pour en savoir plus sur les champs du formulaire Règle d'affectation, reportez-vous à la section [Create an assignment rule](#) .

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Applications bancaires

Utilisez Opérations de services financiers la suite d'applications bancaires pour améliorer la productivité en évitant les processus manuels, les silos d'informations et les défaillances de communication.

Trouvez l'application qui correspond le mieux à vos besoins

Opérations de carte services financiers

Grâce à Opérations de carte services financiers, rationalisez, digitalisez et automatisez les opérations de carte du front-office au back-office de votre institution financière, de sorte à traiter rapidement les demandes de cartes de crédit et les litiges relatifs aux transactions de cartes.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions](#) .

Explorer



Découvrez comment les clients, les employés des succursales et les agents utilisent Card Operations.

Configurer



Configurez Card Operations.

Utiliser



Soumettez et gérez les demandes liées aux cartes de crédit.

Référence



Obtenir des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les propriétés, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés.

Traduction automatique

Explorer Opérations de carte services financiers

Vous pouvez utiliser l'application ServiceNow® Opérations de carte services financiers pour créer et gérer diverses demandes de service de carte.

Services de cartes

L'application permet de gérer les types de demandes de service de cartes et de litiges suivants :

- Nouvelle carte de crédit
- Augmenter la limite de crédit
- Diminuer la limite de crédit
- Bloquer la carte de crédit
- Débloquer la carte de crédit
- Clôturer la carte de crédit
- Transaction de carte de document

Utilisateurs Card Operations

L'application Opérations de carte services financiers s'adresse aux utilisateurs suivants :

- Administrateur : responsable de la configuration de l'application Opérations de carte services financiers .
- Utilisateurs finaux : clients, demandeurs tels que les employés de branche (ou les agents de centre d'appels) et contributeurs qui soumettent des demandes de services de cartes de crédit et de litiges et vérifient l'état des tickets.
- Prestataires : agents du middle office ou du back-office d'une banque qui travaillent avec des opérations de cartes. Ils sont chargés de travailler sur les tickets de cartes de crédit et les tâches telles que les tâches d'évaluation de crédit, les tâches de service de litige et les tâches de service documentaire qui entrent dans les services de cartes. Ces types d'agents travaillent sur les demandes de cartes de crédit et de litiges de cartes :
 - Agents de cartes de crédit
 - Connecteurs d'agents de cartes de crédit
 - Agents d'évaluation du crédit
 - Agents de litiges de cartes
 - Connecteurs d'agents de litiges de cartes

Configurer Opérations de carte services financiers

Vous pouvez configurer votre implémentation en Opérations de carte services financiers installant l'application, en Opérations de carte services financiers important des données de services financiers et en examinant et configurant les composants installés avec l'application.

Installer Opérations de carte services financiers

Vous pouvez installer l'application Opérations de carte services financiers (sn_bom_credit_card) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow](#).

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Opérations de carte services financiers :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Travaux planifiés
- Tables

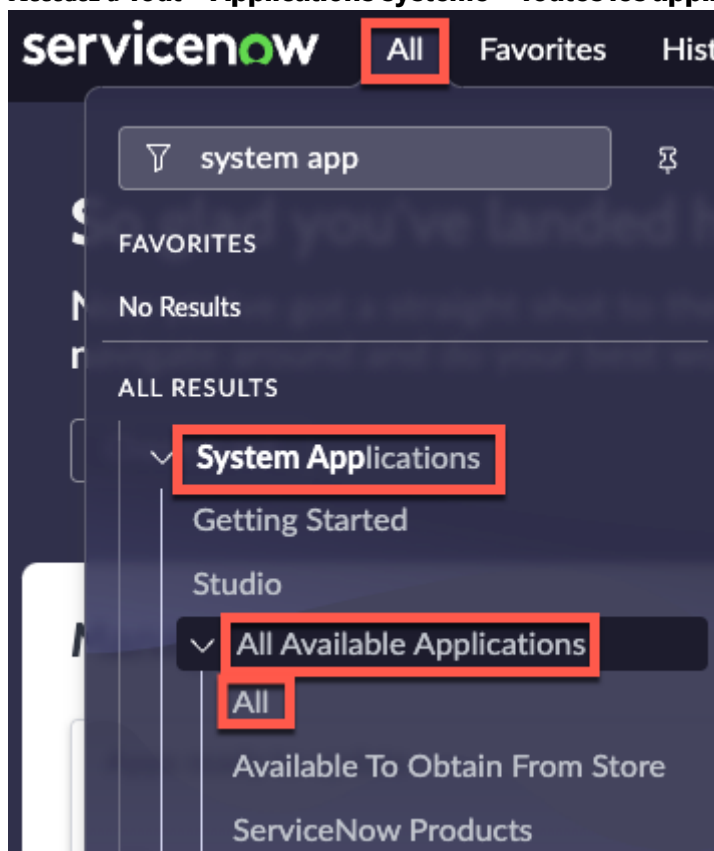
Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Opérations de carte services financiers](#).

i Remarque :

Pour permettre aux clients d'envoyer des demandes via Portail de service consommateur, vous devez également activer le module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Procédure

1. Accédez à **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Toutes**.



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Opérations de carte services financiers (sn_bom_credit_card).

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions](#).

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Opérations de carte services financiers.

4. Sélectionnez **Installer**.

Configurer Opérations de carte services financiers

Passez en revue les composants installés avec l'application Opérations de carte services financiers et modifiez-les si nécessaire pour les besoins professionnels de votre organisation.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Opérations de carte services financiers est installée.

Rôle requis : sn_bom_credit_card.admin et admin

Procédure

1. Importez vos comptes financiers, produits financiers, institutions financières et données de transactions dans ServiceNow des tables.
Pour plus d'informations, consultez [Importer vos données financières à l'aide de jeux d'importation](#).
2. Passez en revue les composants installés et modifiez-les ou ajoutez-en de nouveaux, le cas échéant.

Séparation de domaine et Opérations de carte services financiers

Opérations de carte services financiers prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique [Prise en charge de Séparation de domaine par les applications](#) .

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Opérations de carte services financiers

Toutes les [Intégrations FSO](#) applications sont construites sur de nombreuses tables et les utilisent CSM . Les tables de référence clés sont les tables client telles que Consommateur, Compte et Contact, et ces tables sont séparées par domaine.

Tables

Toutes les tables ajoutées dans Card Operations sont séparées par domaine :

- sn_bom_credit_card_service
- sn_bom_credit_card_task
- sn_bom_credit_asmt_task
- sn_bom_document_task
- sn_bom_credit_card

i Remarque :

Il existe deux propriétés système qui ne sont pas séparées par domaine pour les opérations de carte :

- sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_unblock_credit_card
- sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_update_credit_limit

Cas d'utilisation

Demandes de carte de crédit

Il existe six types de demandes du système de base différents ServiceNow pour les cartes de crédit :

- ○ Demandes de nouvelles cartes de crédit
 - Demandes d'augmentation de crédit
 - Diminuer les demandes de crédit
 - Bloquer les demandes de carte de crédit
 - Débloquer les demandes de carte de crédit
 - Clôturer les demandes de carte de crédit

Les clients créent ces demandes à partir du Service clientèle portail (activé en tant que module d'extension distinct)

Les employés de front office (employés de succursale, centre d'appels) créent ces demandes pour le compte de leurs clients via les interactions avec les Catalogue de services clients et

Chaque type de demande dispose d'un flux dédié qui déclenche des tâches à partir du ticket de service de carte de crédit parent.

- Les tickets de service de carte de crédit sont affectés aux agents de carte de crédit et utilisés pour suivre l'ensemble de la demande de carte de crédit et déclencher toutes les tâches.
- Les tâches de carte de crédit sont affectées aux agents de carte de crédit et utilisées pour les tâches de suivi déclenchées à partir des tickets de service de carte de crédit.
- Les tâches d'évaluation de crédit sont affectées à des agents d'évaluation de crédit et utilisées dans de multiples workflows qui vont au-delà des cartes de crédit, tels que les opérations de prêt.
- Les tâches de service documentaire sont affectées aux agents du service documentaire et utilisées dans de multiples workflows qui vont au-delà des cartes de crédit, tels que les opérations de prêt.

i Remarque :

Parfois, une fonctionnalité ou une ServiceNow® application de plateforme peut être en mesure de prendre en charge efficacement les cas d'utilisation du fournisseur de service, même si le cadre de travail du domaine n'est pas utilisé. Dans ce cas, l'application peut se voir affecter De base*, Standard* ou Amélioré* pour son niveau de prise en charge de domaine, et inclure des cas d'utilisation détaillés. Par exemple : avant la version New York, Catalogue de services aucun domaine ne prenait en charge. Toutefois, le propriétaire de l'instance a pu configurer des catalogues et des éléments distincts pour chaque client dans une instance séparée par domaine. Cela a permis d'utiliser Service Catalog à un niveau de prise en charge **standard**. Pour en savoir plus, consultez [Séparation de domaine Niveaux de prise en charge de l'application](#).

Information associée

[Séparation de domaine pour les fournisseurs de services](#)

Gestion des demandes de service de carte de crédit

À l'aide du ticket de service de carte de crédit et des tâches associées, vous pouvez gérer les demandes de service de carte de crédit que vous recevez de vos clients pour votre institution financière.

Comment initier des demandes de service de carte de crédit

- Les contributeurs, les employés des succursales et les agents de centre d'appels peuvent soumettre des demandes de services de carte de crédit au nom de leurs clients à partir des enregistrements d'interaction et du catalogue de services.
- Les clients peuvent créer des demandes à partir du Portail de service consommateur en sélectionnant des éléments de catalogue et en remplissant et en envoyant des formulaires.

i Remarque :

Pour permettre à vos clients d'utiliser Portail de service consommateur, activez le module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Affectation et résolution pour les tickets de service de carte de crédit

Une fois les demandes envoyées, les flux de demandes de carte de crédit créent automatiquement des tickets et des tâches de service de carte de crédit.

Un ticket de service de carte de crédit est utilisé pour suivre l'ensemble de la demande de carte de crédit et déclenche toutes les tâches de la demande.

Chaque type de demande dispose d'un flux dédié qui déclenche des tâches à partir du ticket de service de carte de crédit parent. Les tâches créées pour un ticket dépendent du type de demande de carte de crédit et sont des types suivants :

- Tâche de carte de crédit – Affectée aux agents de carte de crédit et utilisée pour les tâches de suivi telles que l'évaluation de l'éligibilité du produit et la configuration d'un nouveau compte de carte de crédit.
- Tâche d'évaluation de crédit – Affectée aux agents d'évaluation de crédit et utilisée pour les tâches de suivi qui incluent la récupération des évaluations de crédit et l'évaluation des risques.
- Tâche de service documentaire : assignée aux agents du service documentaire et utilisée pour les tâches de suivi telles que la vérification et la préparation des documents.

Pour résoudre les tickets, les agents effectuent des activités telles que la collecte de documents, l'évaluation du crédit et la modification des limites de crédit pour les tâches qui leur sont affectées.

Le ticket et ses tâches sont affectés aux groupes d'affectation ou aux agents à l'aide de règles d'affectation. Pour en savoir plus sur les groupes d'affectation installés avec l'application, reportez-vous à [Configurer les groupes](#).

Affecter un ticket de service de carte de crédit

Affectez un ticket de service de carte de crédit à vous-même ou à un autre agent de carte de crédit pour commencer à travailler sur le ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.agent, sn_bom_credit_card.agent_connector ou sn_bom_credit_card.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'une demande de service de carte de crédit est soumise, le ticket de service de carte de crédit est automatiquement affecté à un groupe d'affectation ou à un utilisateur du département des services de carte de crédit. L'affectation est basée sur les règles d'affectation configurées. Si le ticket est affecté à un groupe d'affectation, n'importe quel membre du groupe peut le trier lui-même ou l'affecter à un autre membre du groupe.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de services de carte de crédit**, cliquez sur **Tous**.
4. Dans la liste, cliquez sur un ticket pour l'ouvrir.
5. Affectez le ticket.
 - Pour vous affecter le ticket, cliquez sur **Me l'affecter**.
 - Pour affecter le ticket à un autre agent, sélectionnez un agent dans le champ **Affecté à**.

Résultats

Le ticket est affecté à un agent de carte de crédit. Si l'agent appartient également à un groupe d'affectation d'agent, le nom du groupe apparaît dans le champ **Groupe d'affectation**.

Configuration d'un nouveau compte de carte de crédit

En tant qu'agent de carte de crédit, vous pouvez travailler sur un ticket de carte de crédit pour valider les informations du client et configurer un nouveau compte de carte de crédit pour le client.

Lorsqu'un client demande une nouvelle carte de crédit, un ticket de service de carte de crédit est créé et le flux Nouvelle carte de crédit est déclenché. Ce flux déclenche les tâches suivantes à partir du ticket de service de carte de crédit. Une nouvelle tâche est créée lorsqu'un agent ferme la tâche précédente.

1. Évaluer l'éligibilité du produit pour un client.
2. Récupérer une évaluation de crédit et évaluer les risques pour un client.

Remarque :

Si l'agent d'évaluation du crédit rejette la demande de crédit, l'étape du ticket de service de carte de crédit associé passe à Fermé – Rejeté. Le ticket est automatiquement fermé et le flux ne déclenche pas les étapes 3 à 6.

3. Vérifier l'exhaustivité des pièces justificatives pour un client.
4. Déterminer les termes et conditions et les divulgations d'une carte pour un client.
5. Enregistrer un contrat client pour un client.
6. Configurer un compte de carte de crédit pour un client et fermer le ticket.

Pour en savoir plus sur les flux installés avec l'application, reportez-vous à la Opérations de carte services financiers section [Flux de Designer pour Opérations de services financiers les applications](#).

Évaluer l'éligibilité du produit pour un client

Évaluez l'éligibilité du produit demandé pour le client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.agent ou sn_bom_credit_card.agent_connector

Important :

Pour fonctionner, le rôle d'agent connecteur doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une tâche de carte de crédit destinée à évaluer l'éligibilité du produit est automatiquement créée dans le ticket de service de carte de crédit pour une nouvelle demande de carte.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Opérations de services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône 
3. Ouvrez la tâche à partir d'un ticket de service de carte de crédit ou de la liste des tâches de carte de crédit.
4. Dans le champ **État** , changez l'état de la tâche en **Travail en cours**.
5. Évaluez l'éligibilité du produit demandé pour le client.
6. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail** , saisissez tous les commentaires associés à vos conclusions.

7. Pour fermer la tâche, dans le champ **État**, changez l'état de la tâche sur **Fermé terminé**.

8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

- L'étape du ticket de service de carte de crédit associé passe d'Éligibilité du produit à Évaluation du risque de crédit.
- Une tâche d'évaluation de crédit visant à récupérer une évaluation de crédit et à évaluer le risque pour le client est automatiquement générée dans l'onglet **Tâches** du ticket associé. La tâche est créée à l'état Ouvert et affectée à un groupe d'affectation ou à un agent de crédit dans le département d'évaluation du crédit. Le groupe d'affectation ou l'utilisateur auquel la tâche est affectée est basé sur la règle d'affectation.

Récupérer une évaluation de crédit et évaluer les risques pour un client

Récupérez une évaluation de crédit et évaluez les risques pour un client. Vous pouvez approuver ou rejeter la demande de carte de crédit en fonction de vos conclusions.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_asmt.b2c_agent ou sn_bom_credit_asmt.b2c_agent_connector

Important :

Pour fonctionner, le rôle d'agent connecteur doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche d'évaluation de crédit est automatiquement créée dans l'une des conditions suivantes :

- À l'achèvement de la [tâche d'évaluation de l'éligibilité du produit](#) pour un nouveau ticket de carte de crédit
- Avec un ticket de service de carte de crédit pour [demande d'augmentation de limite de crédit](#)

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Évaluation du crédit**, puis ouvrez la liste des tâches.
 - Pour les tâches qui vous sont affectées, cliquez sur **Mes affectations**.
 - Pour toutes les tâches d'évaluation de crédit, cliquez sur **Toutes**.
4. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.
Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Dans le champ **État**, changez l'état de la tâche en **Travail en cours**.
6. Dans le champ **Score de risque**, sélectionnez un score de risque basé sur vos conclusions.
7. Dans le champ **Crédit approuvé**, sélectionnez **Oui** pour approuver ou **Non** pour rejeter la demande de carte de crédit.
8. Dans le champ **Limite de crédit approuvée**, saisissez une limite de crédit basée sur votre évaluation pour le client.

9. Facultatif : Dans le champ **Notes de travail** , saisissez des commentaires.

10. Cliquez sur **Fermer**.

Résultats

- La tâche d'évaluation de crédit passe à l'état Fermé – Terminé.
- Si vous avez approuvé la demande de crédit, les événements suivants se produisent :

Pour une nouvelle demande de carte de crédit

- L'étape du ticket de service de carte de crédit associé passe de l'évaluation du risque de crédit à l'accord client.
- Une tâche de document permettant de vérifier l'exhaustivité des pièces justificatives du client est automatiquement générée dans l'onglet **Tâches** du ticket associé. La tâche est créée à l'état Ouvert et affectée à un groupe d'affectation ou à un agent de document dans le département des services documentaires. Le groupe d'affectation ou l'utilisateur auquel la tâche est affectée est basé sur la règle d'affectation.

Pour une demande d'augmentation de limite de crédit

- L'étape du ticket de service de carte de crédit associé passe d'Évaluation du risque de crédit à Mettre à jour le compte.
- Une tâche de carte de crédit qui augmente la limite de crédit est automatiquement générée dans l'onglet **Tâches** du ticket associé. La tâche est créée à l'état Ouvert et affectée à un groupe d'affectation ou à un agent de carte de crédit dans le département des services de cartes de crédit. Le groupe d'affectation ou l'utilisateur auquel la tâche est affectée est basé sur la règle d'affectation.
- Si vous avez rejeté la demande de crédit, le ticket associé au service de carte de crédit est automatiquement fermé et l'étape du ticket passe de Évaluation du risque de crédit à Fermé – Rejeté.

Vérifier l'exhaustivité des pièces justificatives pour un client

Vérifiez que les pièces justificatives d'un client sont complètes afin de pouvoir terminer la demande de carte de crédit.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_document.agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche de service documentaire est automatiquement créée pour un nouveau ticket de carte de crédit lorsque les tâches de [récupération de l'évaluation de crédit et d'évaluation du risque pour le client](#) sont terminées.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône 
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Service documentaire**, ouvrez la liste des tâches.
 - Pour les tâches qui vous sont affectées, cliquez sur **Mes affectations**.
 - Pour toutes les tâches de documents, cliquez sur **Toutes**.

4. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.
Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Dans le champ **État**, changez l'état de la tâche en **Travail en cours**.
6. Vérifiez que toutes les pièces justificatives soumises par le client sont complètes.
7. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail**, saisissez des commentaires.
8. Cliquez sur **Fermer**.

Résultats

- La tâche de service documentaire passe à l'état Fermé – Terminé.
- Une tâche de carte de crédit visant à déterminer les termes et conditions et les divulgations de la carte et à mettre à jour le contrat client est automatiquement générée dans l'onglet **Tâches** du ticket associé. La tâche est créée à l'état Ouvert et affectée à un groupe d'affectation ou à un agent de carte de crédit dans le département des services de cartes de crédit. Le groupe d'affectation ou l'utilisateur auquel la tâche est affectée est basé sur la règle d'affectation.

Déterminer les termes et conditions et les divulgations d'une carte pour un client

Déterminez les termes et conditions et les divulgations d'une carte et mettez à jour le contrat client pour un client. Ces informations sont partagées avec le client avant l'émission d'une nouvelle carte de crédit.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.agent ou sn_bom_credit_card.agent_connector

Important :

Pour fonctionner, le rôle d'agent connecteur doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche de carte de crédit est automatiquement créée pour un nouveau ticket de carte de crédit lorsque la tâche de service documentaire visant à [vérifier l'exhaustivité des pièces justificatives du client](#) est terminée.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Ouvrez la tâche à partir d'un ticket de service de carte de crédit ou de la liste des tâches de carte de crédit.
4. Dans le champ **État**, changez l'état de la tâche en **Travail en cours**.
5. Déterminez les termes et conditions et les divulgations de la carte et mettez à jour le contrat client pour le client.
6. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail**, saisissez des commentaires.
7. Pour fermer la tâche, dans le champ **État**, changez l'état de la tâche sur **Fermé terminé**.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Une tâche de document pour déposer un contrat client est automatiquement générée dans l'onglet **Tâches** du ticket associé. La tâche est créée à l'état Ouvert et affectée à un groupe d'affectation ou à un agent de document dans le département des services documentaires. Le groupe d'affectation ou l'utilisateur auquel la tâche est affectée est basé sur la règle d'affectation.

Enregistrer un contrat client pour un client

Produisez le contrat client qui a été préparé pour un client afin de pouvoir configurer un nouveau compte de carte de crédit.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_document.agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche de service documentaire est automatiquement créée pour un nouveau ticket de carte de crédit lorsque la tâche de carte de crédit visant à [déterminer les termes et conditions de la carte et à mettre à jour le contrat client](#) est terminée.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Service documentaire**, ouvrez la liste des tâches.
 - Pour les tâches qui vous sont affectées, cliquez sur **Mes affectations**.
 - Pour toutes les tâches de documents, cliquez sur **Toutes**.
4. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle travailler.
Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Dans le champ **État**, changez l'état de la tâche en **Travail en cours**.
6. Classez le contrat client qui est préparé pour le client.
7. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail**, saisissez des commentaires.
8. Cliquez sur **Fermer**.

Résultats

- La tâche de service documentaire passe à l'état Fermé – Terminé.
- L'étape du ticket de service de carte de crédit associé passe de Contrat client à Création de compte.
- Une tâche de carte de crédit visant à configurer un compte de carte de crédit pour le client est automatiquement générée dans l'onglet **Tâches** du ticket associé. La tâche est créée à l'état Ouvert et affectée à un groupe d'affectation ou à un agent de carte de crédit dans le département des services de cartes de crédit. Le groupe d'affectation ou l'utilisateur auquel la tâche est affectée est basé sur la règle d'affectation.

Configurer un compte de carte de crédit pour un client et fermer le ticket

Configurez un nouveau compte de carte de crédit pour un client une fois la vérification du client terminée et les documents requis préparés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.agent ou sn_bom_credit_card.agent_connector

**Important :**

Pour fonctionner, le rôle d'agent connecteur doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche de carte de crédit est automatiquement créée pour un nouveau ticket de carte de crédit lorsque la tâche de service documentaire consistant à [déposer le contrat client](#) est terminée.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Ouvrez la tâche à partir d'un ticket de service de carte de crédit ou de la liste des tâches de carte de crédit.
4. Dans le champ **État**, changez l'état de la tâche en **Travail en cours**.
5. En fonction des valeurs des champs **Score de risque** et **Limite de crédit approuvée**, créez un nouveau compte de carte de crédit pour le client conformément à la demande.
6. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail**, saisissez des commentaires.
7. Pour fermer la tâche, dans le champ **État**, changez l'état de la tâche sur **Fermé terminé**.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

- L'étape du ticket de service de carte de crédit associé passe de Création de compte à Fermé – Terminé.
- Le client reçoit une notification par e-mail préconfigurée concernant la fermeture du ticket.

Augmenter la limite de crédit d'une carte

En tant qu'agent de carte de crédit, vous pouvez travailler sur un dossier de carte de crédit pour augmenter la limite de crédit de la carte de crédit d'un client en fonction des résultats de l'évaluation de crédit du client.

Lorsqu'un client demande d'augmenter une limite de crédit, un ticket de service de carte de crédit est créé et le flux Augmenter la limite de crédit est déclenché. Ce flux déclenche les tâches suivantes à partir du ticket de service de carte de crédit. Une nouvelle tâche est créée lorsqu'un agent ferme la tâche précédente.

1. [Récupérer une évaluation de crédit et évaluer les risques pour un client](#).

**Remarque :**

Si l'agent d'évaluation du crédit rejette la demande de crédit, l'étape du ticket de service de carte de crédit associé passe à Fermé – Rejeté. Le ticket est automatiquement fermé et le flux ne déclenche pas l'étape 2.

2. [Augmenter la limite de crédit pour un client](#).

i Remarque :

Si le champ **Durée** du ticket associé est défini sur **Indéfiniment**, l'augmentation de la limite de crédit ferme le ticket et l'étape 3 n'est pas déclenchée.

3. Réinitialiser la limite de crédit pour un client.

Si la demande porte sur une augmentation temporaire de la limite de crédit, l'état du ticket reste à l'état Travail en cours et à l'étape Mettre à jour le compte jusqu'à la date de fin spécifiée dans le ticket. Le système crée automatiquement un nouveau ticket de service de carte de crédit à la date de fin spécifiée pour réinitialiser la limite de crédit.

La `sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_update_credit_limit` propriété card définit le nombre d'heures avant la date de fin lorsque le système crée un ticket pour rétablir la limite de crédit.

Pour en savoir plus sur les flux installés avec l'application, reportez-vous à la Opérations de carte services financiers section [Flux de Designer pour Opérations de services financiers les applications](#).

Augmenter la limite de crédit pour un client

Augmentez la limite de crédit d'un client jusqu'à la limite de crédit approuvée établie par l'agent d'évaluation du crédit.

Avant de commencer

Récupérer une évaluation de crédit et évaluer les risques pour un client.

Rôle requis : `sn_bom_credit_card.agent` ou `sn_bom_credit_card.agent_connector`

i Important :

Pour fonctionner, le rôle d'agent connecteur doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche de carte de crédit est automatiquement créée lorsque la tâche d'évaluation de crédit a approuvé la demande via la tâche Récupérer l'évaluation de crédit et évaluer le risque.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Opérations de services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Ouvrez la tâche à partir d'un ticket de service de carte de crédit ou de la liste des tâches de carte de crédit.
4. Dans le champ **État**, changez l'état de la tâche en **Travail en cours**.
5. En fonction de la valeur du champ **Limite de crédit approuvée**, augmentez la limite de crédit de la carte de crédit du client.
6. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail**, saisissez des commentaires.
7. Pour fermer la tâche, dans le champ **État**, changez l'état de la tâche sur **Fermé terminé**.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

- L'étape du ticket de service de carte de crédit associé passe de Mettre à jour le compte à Fermé – Terminé.

Important :

Si la demande porte sur une augmentation temporaire de la limite de crédit, l'état du ticket reste à l'état Travail en cours et à l'étape Mettre à jour le compte jusqu'à la date de fin spécifiée dans le ticket. Le système crée automatiquement un nouveau ticket de service de carte de crédit à la date de fin spécifiée pour réinitialiser la limite de crédit.

- Le client reçoit une notification par e-mail préconfigurée concernant la fermeture du ticket.

Que faire ensuite

Si le ticket associé concerne une augmentation temporaire de la limite de crédit, travaillez sur le nouveau ticket pour [ramener la limite de crédit](#) à la limite d'origine à la date de fin.

Réinitialiser la limite de crédit pour un client

Rétablir la limite de crédit initiale d'une carte pour un client qui a demandé une augmentation temporaire de la limite de crédit.

Avant de commencer

Rôle requis : `sn_bom_credit_card.agent` ou `sn_bom_credit_card.agent_connector`

Important :

Pour fonctionner, le rôle d'agent connecteur doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce ticket de service de carte de crédit est automatiquement créé pour un ticket de service de carte de crédit pour une augmentation temporaire de la limite de crédit lorsque le champ **Durée** est défini sur **Durée limitée**.

Si la demande porte sur une augmentation temporaire de la limite de crédit, le ticket reste à l'état Travail en cours même après l'augmentation de la limite de crédit. Le système crée automatiquement un nouveau ticket de service de carte de crédit à la date de fin spécifiée pour réinitialiser la limite de crédit.

La `sn_bom_credit_card.reserved_hours_to_update_credit_limit` [propriété card](#) définit le nombre d'heures avant la date de fin lorsque le système crée un ticket de service de carte de crédit pour rétablir la limite de crédit.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône 
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de services de carte de crédit**, ouvrez la liste des tickets.
 - Pour les tickets qui vous sont affectés, cliquez sur **Mes affectations**.
 - Pour tous les cas, cliquez sur **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel vous souhaitez travailler.
Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Dans le champ **Montant limite demandé**, réduisez la limite de crédit à la limite d'origine de la carte.

6. Mettez à jour la tâche **Diminuer la limite de crédit**.

- a. Dans l'onglet **Tâches**, cliquez sur la tâche de carte de crédit sur laquelle vous souhaitez travailler.
- b. Dans le champ **État**, changez l'état de la tâche en **Travail en cours**.
- c. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail**, saisissez des commentaires.
- d. Pour fermer la tâche, dans le champ **État**, changez l'état de la tâche sur **Fermé terminé**.
- e. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

- L'étape du ticket de réinitialisation de la limite de crédit et du ticket de service de carte de crédit d'origine pour l'augmentation de la limite de crédit bascule sur Fermé – Terminé.
- Le client reçoit une notification par e-mail préconfigurée concernant la réinitialisation de la limite de crédit et la fermeture du ticket.

Diminuer la limite de crédit d'une carte

Diminuez la limite de crédit d'une carte de crédit d'un client conformément à la demande de service de carte de crédit.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.agent ou sn_bom_credit_card.agent_connector



Important :

Pour fonctionner, le rôle d'agent connecteur doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un ticket de service de carte de crédit pour une diminution de la limite de crédit est créé, le flux Diminuer la limite de crédit est déclenché. Ce flux crée automatiquement une tâche de carte de crédit dans l'onglet **Tâches** du ticket pour diminuer la limite de crédit pour le client.

Pour en savoir plus sur les flux installés avec l'application, reportez-vous à la [Opérations de carte services financiers](#) section [Flux de Designer pour Opérations de services financiers les applications](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de services de carte de crédit**, ouvrez la liste des tickets.
 - Pour les tickets qui vous sont affectés, cliquez sur **Mes affectations**.
 - Pour tous les cas, cliquez sur **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel vous souhaitez travailler.
Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. En fonction de la valeur du champ **Montant limite demandé**, diminuez la limite de crédit de la carte de crédit d'un client.
6. Mettez à jour la tâche Diminuer la limite de crédit.

- a. Dans l'onglet **Tâches**, cliquez sur la tâche de carte de crédit.
- b. Dans le champ **État**, changez l'état de la tâche en **Travail en cours**.
- c. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail**, saisissez des commentaires.
- d. Pour fermer la tâche, dans le champ **État**, changez l'état de la tâche sur **Fermé terminé**.
- e. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

- L'étape du ticket de service de carte de crédit passe de Mettre à jour le compte à Fermé – Terminé.
- Le client reçoit une notification par e-mail préconfigurée concernant la fermeture du ticket.

Blocage d'une carte de crédit

Les agents de cartes de crédit peuvent travailler sur un ticket de carte de crédit qui bloque la carte de crédit d'un client conformément à la demande de service.

Lorsqu'un client demande à bloquer une carte de crédit, un ticket de service de carte de crédit est créé. Le flux de blocage de carte de crédit est déclenché et crée les tâches suivantes dans le ticket de service de carte de crédit. Une nouvelle tâche est créée lorsque l'agent de carte de crédit ferme la tâche précédente.

1. Bloquer une carte de crédit pour un client.

Remarque :

Si le champ **Durée** du ticket de service de carte de crédit est défini sur **Indéfini**, le blocage de la limite de crédit ferme le ticket et l'étape 2 n'est pas déclenchée.

2. Débloquer une carte de crédit.

Si la demande ne vise qu'à bloquer temporairement la carte de crédit, le ticket reste à l'état Travail en cours et à l'étape Mettre à jour le compte jusqu'à la date de fin spécifiée dans le ticket. Le système crée automatiquement un nouveau ticket de service de carte de crédit à la date de fin spécifiée pour débloquer la carte.

La `sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_unblock_credit_card` [propriété card](#) définit le nombre d'heures avant la date de fin lorsque le système crée un ticket pour débloquer la carte de crédit.

Pour en savoir plus sur les flux installés avec l'application, reportez-vous à la Opérations de carte services financiers section [Flux de Designer pour Opérations de services financiers les applications](#).

Bloquer une carte de crédit pour un client

Bloquez une carte de crédit pour un client conformément à la demande de service de carte de crédit.

Avant de commencer

Rôle requis : `sn_bom_credit_card.agent` ou `sn_bom_credit_card.agent_connector`

Important :

Pour fonctionner, le rôle d'agent connecteur doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche de carte de crédit est automatiquement créée avec un ticket de service de carte de crédit pour bloquer une demande de carte.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône )
3. Ouvrez la tâche à partir d'un ticket de service de carte de crédit ou de la liste des tâches de carte de crédit.
4. Dans le champ **État**, changez l'état de la tâche en **Travail en cours**.
5. Bloquez la carte de crédit du client conformément à la demande.
6. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail**, saisissez des commentaires.
7. Pour fermer la tâche, dans le champ **État**, changez l'état de la tâche sur **Fermé terminé**.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

- L'étape du ticket de service de carte de crédit associé passe de Mettre à jour le compte à Fermé – Terminé.

Important :

Si la demande ne vise qu'à bloquer temporairement la carte de crédit, le ticket associé reste à l'état Travail en cours et à l'étape Mettre à jour le compte jusqu'à ce que la date de fin soit spécifiée dans le ticket. Le système crée automatiquement un nouveau ticket de service de carte de crédit à la date de fin spécifiée pour débloquer la carte.

- Le client reçoit une notification par e-mail préconfigurée concernant la fermeture du ticket.

Que faire ensuite

Si le ticket associé consiste à bloquer temporairement la carte de crédit, travaillez sur le nouveau ticket de service de crédit pour [débloquer la carte](#) à la date de fin.

Débloquer une carte de crédit

Débloquez la carte de crédit d'un client conformément à la demande de service de carte de crédit.

Avant de commencer

Rôle requis : `sn_bom_credit_card.agent` ou `sn_bom_credit_card.agent_connector`

Important :

Pour fonctionner, le rôle d'agent connecteur doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un ticket de service de carte de crédit pour débloquer une carte est créé, le flux de déblocage de carte de crédit est déclenché. Ce flux crée automatiquement une tâche de carte de crédit dans l'onglet **Tâches** du ticket pour diminuer la limite de crédit pour le client.

Pour en savoir plus sur les flux installés avec l'application, reportez-vous à la [Opérations de carte services financiers](#) section [Flux de Designer pour Opérations de services financiers les applications](#).

i Remarque :

Un ticket de déblocage de carte de crédit est également créé automatiquement pour un ticket de blocage temporaire d'une carte lorsque le champ **Durée** est défini sur **Durée limitée**.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de services de carte de crédit**, ouvrez la liste des tickets.
 - Pour les tickets qui vous sont affectés, cliquez sur **Mes affectations**.
 - Pour tous les cas, cliquez sur **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel vous souhaitez travailler.
Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Débloquez la carte de crédit du client conformément à la demande.
6. Mettez à jour la tâche Débloquer la carte de crédit.
 - a. Dans l'onglet **Tâches**, cliquez sur la tâche de carte de crédit.
 - b. Dans le champ **État**, changez l'état de la tâche en **Travail en cours**.
 - c. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail**, saisissez des commentaires.
 - d. Pour fermer la tâche, dans le champ **État**, changez l'état de la tâche sur **Fermé terminé**.
 - e. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

- L'étape du ticket de service de carte de crédit passe de Mettre à jour le compte à Fermé – Terminé.

i Remarque :

Si ce ticket de déblocage de carte de crédit a été créé dans le **Blocage d'une carte de crédit** cadre du flux, le ticket de blocage de la carte passe également à l'étape Fermé – Terminé.

- Le client reçoit une notification par e-mail préconfigurée concernant la fermeture du ticket.

Fermer un compte de carte de crédit

Fermez le compte de carte de crédit d'un client conformément à la demande de service de carte de crédit.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.agent ou sn_bom_credit_card.agent_connector

i Important :

Pour fonctionner, le rôle d'agent connecteur doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un ticket de service de carte de crédit pour la clôture d'une carte est créé, le flux de clôture de limite de crédit est déclenché. Ce flux crée automatiquement une tâche de carte de crédit pour fermer le compte de carte de crédit du client dans l'onglet **Tâches** du ticket.

Pour en savoir plus sur les flux installés avec l'application, reportez-vous à la Opérations de carte services financiers section [Flux de Designer pour Opérations de services financiers les applications](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Opérations de services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône )
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de services de carte de crédit**, ouvrez la liste des tickets.
 - Pour les tickets qui vous sont affectés, cliquez sur **Mes affectations**.
 - Pour tous les cas, cliquez sur **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel vous souhaitez travailler.
Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Fermez le compte de carte de crédit du client conformément à la demande.
6. Mettez à jour la tâche Clôturer la carte de crédit.
 - a. Dans l'onglet **Tâches**, cliquez sur la tâche de carte de crédit.
 - b. Dans le champ **État**, changez l'état de la tâche en **Travail en cours**.
 - c. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail**, saisissez des commentaires.
 - d. Pour fermer la tâche, dans le champ **État**, changez l'état de la tâche sur **Fermé terminé**.
 - e. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

- L'étape du ticket de service de carte de crédit passe de Mettre à jour le compte à Fermé – Terminé.
- Le client reçoit une notification par e-mail préconfigurée concernant la fermeture du ticket.

Gestion des demandes de service de litige

Dispute Management permet aux agents de créer des tickets de litige pour les comptes de carte de débit et de crédit personnels et professionnels, et d'automatiser le processus d'acheminement des litiges et les activités liées à la fraude. Découvrez comment les agents initient, examinent et résolvent les litiges pour les particuliers et les entreprises.

À l'aide du ticket de service de litige et de ses tâches associées, vous pouvez gérer les tickets de litige pour vos clients. Les clients peuvent contester une transaction sur leur compte de carte pour plusieurs raisons, telles que :

- Transactions non autorisées
- Activités frauduleuses
- Erreurs de facturation
- Réception de marchandises endommagées, insatisfaisantes ou retournées
- Tout autre motif valable de litige

Workflow automatisé

Dispute Management intègre des workflows prédéfinis qui simplifient le processus. Lorsqu'un ticket de litige est initié, un flux de demande de litige est généré

automatiquement, en fonction des besoins spécifiques du ticket. Ce workflow est basé sur les facteurs suivants :

- Informations fournies pendant la phase d'ouverture du ticket.
- Décisions prises selon des règles métier prédéfinies.
- Entrées obtenues à partir des tâches précédentes.

Les tâches affectées à un ticket de litige sont déterminées par les informations ou les décisions mises à jour dans le ticket. Ces tâches de litige sont ensuite attribuées à des agents de litige dédiés, qui sont invités à effectuer des actions de suivi, telles que la notification au marchand et l'émission d'un crédit provisoire ou final.

Pour résoudre les tickets, les agents effectuent diverses activités, telles que l'exécution d'enquêtes et le lancement de remboursements pour les tâches qui leur sont affectées. Le ticket et ses tâches sont affectés aux groupes d'affectation ou aux agents à l'aide de règles d'affectation.

Pour plus d'informations, consultez [Workflows de gestion des contentieux](#).

Playbook de ticket

À l'aide du playbook de tickets, les agents de litige examinent et travaillent sur leurs tickets et tâches. Le playbook fournit le cycle de vie de bout en bout des tâches effectuées au cours du processus de gestion des litiges, depuis le moment où un litige est enregistré jusqu'à la résolution finale et la communication au client.

Pour en savoir plus sur les espaces de travail et les playbooks, reportez-vous à la section [Espaces de travail](#).

Tableaux de bord

ServiceNow® Analyse des performances Donner aux propriétaires de services un aperçu des performances de l'équipe et de l'entreprise. Un tableau de bord avec des vues personnalisables est disponible pour Card Operations Dispute Management.

Modèle de données de litiges de cartes

Le modèle de données de Card Dispute Management montre le cadre de travail qui vous permet de visualiser le fonctionnement du système de gestion des litiges.

Pour en savoir plus sur le modèle de données de litige de carte, consultez [Modèle de données de litiges de cartes](#)

Playbook de litige pour le portail

Avec Opérations de services financiers le playbook de litiges de cartes (FSO) pour portail, vous obtenez des instructions étape par étape pour le processus de flux des tickets. Il comprend toutes les informations dont vous avez besoin pour mener à bien chaque étape et les tâches qui y sont liées.

Vue d'ensemble

À l'aide du playbook de litiges de cartes FSO, les titulaires de cartes peuvent créer directement un ticket de litige à partir du portail. Ce playbook fournit un guide détaillé, étape par étape, pour les aider à naviguer dans le processus de contestation.

Principaux avantages de l'utilisation d'un playbook de litiges de cartes pour le portail :

- Simplifiez l'expérience du titulaire de carte grâce à un processus étape par étape qui permet de sélectionner les transactions litigieuses, de remplir des questionnaires, de télécharger des documents justificatifs et de suivre l'évolution des litiges de manière transparente. Le système sélectionne automatiquement le questionnaire pertinent en fonction de la catégorie de litige.
- Permettez aux titulaires de carte de surveiller les dernières mises à jour sur l'état de leurs tickets litigieux et de fournir des mises à jour au niveau global des tickets à l'aide de l'outil de suivi des litiges.
- Réduisez les délais de résolution des tickets en aidant les titulaires de carte à suivre et à effectuer rapidement et avec précision les tâches demandées.

Création d'un ticket de litige de carte avec **Dispute Playbook for Portal**

Que vous soyez un contact ou un consommateur, vous pouvez créer un ticket de litige de carte dans Portail de service clientèle ou Portail de service consommateur, respectivement.

Vue d'ensemble

Le playbook de litiges de cartes vous guide tout au long d'un flux qui indique les étapes suivantes, montre votre progression dans le processus de soumission et décrit les étapes restantes que vous devez effectuer. Il fournit des options pour vous aider à saisir vos informations rapidement et avec précision. Vous pouvez également enregistrer un ticket par intermittence avant de le soumettre et reprendre le travail dessus en accédant au ticket à partir du suivi. Après avoir soumis le ticket, vous pouvez accéder au playbook via les listes de tickets en naviguant vers **Demandes > Toutes les demandes**.

Étapes du workflow

Voyons comment un titulaire de carte crée un ticket de litige de carte à partir du playbook de litige pour le portail. Le titulaire de la carte effectue les actions suivantes :

1. Créez un ticket de litiges de cartes.

Le titulaire de la carte crée une demande en accédant à la page de destination du portail ou à l'en-tête de menu du portail. Pour en savoir plus sur la création d'une demande, consultez [Création d'une demande de ticket de litiges de cartes à partir de Catalogue de services](#)

2. Initier un litige.

Le titulaire de la carte sélectionne le compte financier pour initier un litige. Ils choisissent ensuite l'opération litigieuse dans la liste des transactions sous le compte financier et fournissent des informations supplémentaires pour déterminer la catégorie de litige en répondant aux questions. Pour plus de détails sur les différentes étapes des activités, voir [Initier un litige](#).

i Remarque :

Si la catégorie de litige est Fraude, le titulaire de la carte peut sélectionner des transactions supplémentaires dans la liste des transactions si plusieurs transactions sont en litige.

3. Remplissez le questionnaire sur les litiges.

Le titulaire de la carte remplit le questionnaire de litige en répondant aux questions.

4. Télécharger des documents.

À cette étape, le titulaire de la carte télécharge toutes les pièces justificatives, telles que les détails de la commande, les factures et les conversations entre les parties.

5. Soumettez le ticket pour révision.

Le titulaire de la carte examine le montant du litige, ajoute tous les commentaires supplémentaires concernant les transactions litigieuses, puis soumet le ticket pour révision. Pour plus d'informations, consultez [Enquête sur un litige](#).

i Remarque :

Avant de soumettre une demande, vous pouvez l'enregistrer en tant que brouillon pour la retourner et la remplir plus tard. Une fois enregistrés, vous pouvez trouver vos brouillons dans la liste des tickets sous **Demandes > Toutes les demandes**. Après l'envoi, vous pouvez afficher les mises à jour du ticket dans l'outil de suivi des litiges. Pour en savoir plus sur l'outil de suivi des litiges, consultez [Afficher l'état d'une demande à l'aide de l'outil de suivi des litiges](#)

Création d'une demande de ticket de litiges de cartes à partir de Catalogue de services

Créez une demande de ticket de litige de carte à partir du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal en accédant au catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.consumer ou sn_customerservice.customer

Procédure

1. Créez une demande en accédant à la page de destination du portail ou à l'en-tête du menu du portail, puis en effectuant l'une des actions suivantes.

Option	Description
Demander quelque chose	Sur la page de destination du portail, sélectionnez le lien Demander quelque chose .
Demandes	Dans l'en-tête du menu du portail, accédez à De mandes > Demander quelque chose .

2. Parcourez le catalogue de services et sélectionnez **Prise en charge > Signaler un litige**.
Vous pouvez également utiliser les filtres de catégorie pour filtrer les éléments disponibles ou effectuer une recherche dans le catalogue.
3. Sur la page d'admission des tickets de litiges de cartes, renseignez les informations associées à la demande.
Pour plus d'informations sur les différentes étapes du ticket de litige de carte dans le playbook, consultez [Workflows de gestion des contentieux](#)
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Afficher l'état d'une demande à l'aide de l'outil de suivi des litiges

Suivez la progression des demandes de tickets de litiges de cartes à l'aide de l'outil de suivi des litiges.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.consumer ou sn_customerservice.customer

Procédure

1. Dans l'en-tête du Portail de service client ou consommateur, cliquez sur **Demandes > Toutes les demandes**.
2. Dans le filtre Mes listes, cliquez sur **Mes demandes**.

3. Cliquez sur un ticket dans la liste Tickets.
4. Vérifiez l'état du ticket litigieux, affichez la liste des transactions litigieuses et examinez les documents soumis dans l'outil de suivi des litiges.

Workflows de gestion des contentieux

En tant qu'agent de litige de carte ou agent connecteur, vous pouvez travailler sur des tickets de litige de carte de crédit ou de débit en examinant et en résolvant les demandes de litige pour les titulaires de carte.

Lorsqu'un agent conteste une transaction au nom d'un client, il lance un ticket de service de litige et déclenche le flux des transactions de cartes de litige. Ce flux comprend diverses tâches spécifiques aux détails du ticket.

Pour les tickets de gestion des litiges relatifs aux cartes de crédit ou de débit, des tâches sont générées pour chaque transaction qui a une demande de litige. Le playbook vous guide à travers ces tâches, en veillant à ce que vous les gériez et les remplissiez efficacement en fonction des enquêtes et des décisions prises par les parties concernées, telles que le titulaire de la carte, le réseau de cartes ou le marchand. Avec la contribution ou les décisions de ces parties, vous, en tant qu'agent de litige, effectuerez les activités et les tâches au cours des étapes d'ouverture, d'examen, d'enquête, de remboursement et de clôture d'un ticket de litige.

Lancer

Lorsqu'un agent de règlement des litiges ouvre un ticket, le dossier commence à l'étape d'initiation.

Au cours de cette phase, vous pouvez identifier la transaction litigieuse, ajouter d'autres transactions (si la catégorie de litige est Fraude), remplir le questionnaire sur le litige et télécharger toutes les pièces justificatives.

Lorsqu'une transaction est sélectionnée pour litige, vous pouvez obtenir des informations supplémentaires sur la transaction grâce à une intégration, telles qu'[Ethoca Consumer Clarity](#) et [Order Insight Digital Management](#).

Le système évalue les règles de décision et détermine les règles de politique pour chaque transaction dans le ticket (par exemple, quelle transaction est admissible à un crédit provisoire par opposition à un crédit final).

Le système génère des tâches en fonction des règles de politique qui sont évaluées lorsqu'un ticket est soumis. Par exemple, lorsqu'une catégorie de litige est Fraude, le système crée une tâche pour bloquer et réémettre la carte.

Pour plus d'informations sur la configuration des règles métier, reportez-vous à la section [Exploring decision tables](#).

Revue

Si un ticket de litige a été soumis par un client via un portail de services, le ticket commence à l'étape de révision. Si le ticket a été initié par un agent, cette étape est ignorée.

L'agent chargé du litige examine la réception des litiges, y compris les transactions litigieuses, le montant du litige et les motifs du litige.

L'agent fournit des réponses à toutes les questions supplémentaires auxquelles le titulaire de la carte n'a pas répondu et à toutes les questions auxquelles il est censé répondre.

Si la catégorie du litige change, le système produit un questionnaire pour la catégorie nouvellement sélectionnée, qui est ensuite rempli par l'agent.

Après vérification, l'agent soumet le ticket et poursuit les voies et activités suivantes dans le ticket.

Le système génère des tâches en fonction des règles de politique qui sont évaluées lorsqu'un ticket est soumis. Par exemple, lorsqu'une catégorie de litige est Fraude, le système crée une tâche pour bloquer et réémettre la carte.

Examen

À cette étape de l'affaire, le réseau de cartes, la banque émettrice de la carte, la banque d'affaires ou l'acquéreur et le marchand s'engagent dans des processus d'examen afin de prendre des décisions finales pour chaque transaction. À cette étape, vous pouvez [alerter le commerçant d'un litige lié à une transaction par carte](#). Si un marchand refuse un litige relatif à une transaction, le ticket peut également passer à la tâche d'examen manuel.

Le moteur de règles métier initie des décisions pour la transaction, par exemple :

- Refuser : le litige relatif à la transaction est refusé.
- Crédit final immédiat : Cette décision accorde immédiatement le crédit final au titulaire de la carte. Par exemple, si le montant de la transaction litigieuse est inférieur à 25 USD, la règle métier d'une banque peut choisir d'initier immédiatement le crédit final. Si un crédit final immédiat est décidé, le ticket de litige progresse dans le flux de travail pour déterminer s'il convient d'initier une rétrofacturation, d'annuler le montant ou de refuser le crédit et d'inverser la rétrofacturation, en restituant le crédit au titulaire de la carte.
- Crédit provisoire : cette décision accorde un crédit temporaire au titulaire de la carte. Si le commerçant refuse le litige, le ticket fait l'objet d'une enquête manuelle.
- Aucun crédit : cette décision n'accorde aucun crédit. Si le commerçant refuse le litige, le ticket fait l'objet d'une enquête manuelle.

Remboursement

Au cours de l'étape de rétrofacturation, le litige est transmis au réseau de cartes. Le réseau de cartes transmet ensuite le litige à l'acquéreur.

Au cours de cette étape, les actions suivantes ont lieu :

- La transaction frauduleuse est signalée au réseau de cartes.
- Un remboursement est lancé. Il y a une période d'attente pour voir s'il y a une représentation. Lors de la tâche Examiner la représentation, l'agent détermine si la preuve est suffisante et accepte ou rejette la représentation.
- Si l'agent accepte la déclaration et qu'un crédit provisoire a été émis, inversez le crédit provisoire pour rembourser le marchand si une rétrofacturation a été initiée auprès de la banque acquéreuse.

Les flux de blocage de carte ou de réémission de carte s'exécutent parallèlement au reste du flux de gestion des litiges en cours d'exécution pour les différentes transactions faisant l'objet du litige.

Fermeture

Une fois qu'un dossier a été traité conformément aux décisions finales pour toutes les transactions de litige associées au dossier, le dossier progresse jusqu'à la clôture.

Si les règles de politique évaluées refusent la transaction, elle passe directement à Clôture.

Les agents peuvent saisir le code de résolution et toutes les notes de résolution avant que le ticket ne passe à l'état Fermé terminé.

Créer un ticket de service de litige de carte

Un agent peut commencer le litige de carte ou signaler un litige en créant un ticket de litige au nom d'un client.

Avant de commencer

- Explorez le [Améliorations de l'expérience utilisateur dans Dispute Agent Workspace](#).
- Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent, sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector ou sn_bom_credit_card.contributor

Remarque :

Le rôle de contributeur universel applicable peut également être affecté pour créer un ticket. Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Éléments de base d'Opérations de services financiers](#).

Important :

Pour que le rôle d'agent connecteur ou de contributeur fonctionne, ils doivent être combinés à l'un des rôles dans le modèle de données du secteur CSM ou aux utilisateurs contributeurs. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes.
3. Créez un ticket à partir de la liste des tickets de service de litige ou d'un enregistrement d'interaction.
4. Dans la boîte de dialogue Créer un ticket, sélectionnez **Services de litiges de cartes** dans la liste des catégories.
5. Dans la liste Sélectionner un service, sélectionnez **Contester les transactions de cartes**.
6. Sélectionnez **Créer**.

Résultats

- Un ticket de service de litige est créé dans l'état Nouveau.
- L'agent de contentieux peut continuer à travailler pendant la phase d'initiation du ticket. Consultez [Initier un litige](#).

Travailler sur un ticket de litige

Travaillez sur un ticket de litige de carte pour examiner les informations du ticket, vous assurer que toutes les tâches en attente sont terminées et résoudre la demande de service.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Important :

Pour fonctionner, le rôle d'agent connecteur doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un client a besoin d'une résolution d'un litige, il existe deux façons de soulever un ticket :

- Un agent lance un ticket et fournit les détails de la transaction de litige, ce qui déclenche un workflow pour la transaction.
- Un client dépose un litige via le portail client de son institution financière. (Voir [Playbook de litige pour le portail](#) pour plus d'informations.) L'agent chargé des litiges affecté au ticket examine ensuite les détails soumis, effectue les mises à jour si nécessaire, puis soumet le ticket pour enquête.

Tout au long du workflow, les agents de litige effectuent les tâches qui leur sont affectées et l'état des tâches associées au ticket est mis à jour. En fonction des mises à jour de tâches, un workflow peut avoir des tâches supplémentaires ou inférieures. Si plusieurs transactions litigieuses sont associées à un ticket, le ticket reste ouvert jusqu'à ce que les workflows de chaque transaction soient terminés et fermés.

Utilisez le playbook de ticket qui fournit les activités et les tâches requises pour rechercher et compléter la demande. Les tâches des activités Playbook sont également disponibles dans l'onglet Tâches du ticket.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône )
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de services de litiges de cartes**, ouvrez la liste des tickets.
 - Pour les tickets qui vous sont affectés, sélectionnez **Mes affectations**.
 - Pour tous les tickets de litige, sélectionnez **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
Le playbook de tickets guide un agent à travers les étapes impliquées dans la résolution d'un ticket.
6. Utilisez les activités et les tâches des étapes de playbook suivantes pour répondre à la demande et résoudre le ticket :
 - **Initier** : si ce ticket a été créé par un agent de litige, cette étape est active. Si le ticket a été soumis par le biais d'un portail de litiges client, il affiche les détails fournis par le client et toutes les activités sont terminées.

Cette étape vous permet de saisir des informations sur le litige, de charger des documents, de remplir le questionnaire sur le litige et de soumettre le ticket.
 - **Révision** : si ce ticket a été soumis par le biais d'un portail de litiges clients, cette étape est active. Si le ticket a été créé par un agent de litige, il est ignoré.

Cette étape comprend des activités visant à examiner les détails d'un ticket soumis, y compris les transactions sélectionnées et les motifs du litige. Vous pouvez également répondre à des questions supplémentaires pour fournir plus d'informations et modifier les réponses pour en vérifier l'exactitude.
 - **Enquête** : cette étape vous permet de déterminer l'option de recouvrement, de radier le montant d'une transaction, de fournir un crédit final immédiat, de déclencher une

collaboration préalable au litige, d'initier un crédit provisoire, de déterminer le crédit provisoire inversé et d'enquêter sur la transaction.

- **Remboursement** : cette étape vous permet de signaler une fraude, d'initier le remboursement et d'examiner les preuves de représentation du marchand.
 - **Clôture** : une fois que le ticket est sur le point d'être fermé, vous pouvez sélectionner le code de résolution et toutes les notes de résolution avant de fermer le ticket.
- Toutes les tâches générées pendant les activités du playbook s'affichent dans l'onglet **Tâches** du ticket.

7. Facultatif : Dans le champ **Notes de travail**, saisissez des commentaires.

8. Fermez la tâche à partir du formulaire de tâche.

Résultats

Les tâches basculent sur Fermé terminé.

Initier un litige

Ouvrez un ticket de litige pour Opérations de carte services financiers une transaction associée à un compte de carte. Vous pouvez saisir des informations sur le litige, remplir le questionnaire sur le litige, charger des pièces justificatives et soumettre le ticket pour enquête.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Important :

Pour fonctionner, le rôle d'agent connecteur doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez contester une ou plusieurs transactions associées à un compte de carte en créant un ticket de litige.

Pour créer un nouveau ticket de service de litige, reportez-vous [Créer un ticket de service de litige de carte](#), puis poursuivez cette procédure à partir de l'étape 6 pour initier le ticket.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de services de litiges de cartes**, ouvrez la liste des tickets.
 - Pour les tickets qui vous sont affectés, sélectionnez **Mes affectations**.
 - Pour tous les tickets de litige, sélectionnez **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
Le playbook de tickets guide les prestataires à travers les étapes impliquées dans la résolution d'un ticket.
6. À l'étape **Lancer** le playbook, renseignez les champs requis et toute autre information connexe.
7. Fermez la tâche à partir du playbook.

Blocage et réémission d'une nouvelle carte

La tâche Bloquer et réémettre une nouvelle carte se déclenche automatiquement si la catégorie de litige d'un ticket est Fraude.

Une fois que la tâche de l'activité d'information sur le litige est terminée à partir de l'étape Lancer du Playbook, la tâche Bloquer et réémettre une nouvelle carte se déclenche automatiquement si la catégorie de litige du ticket est Fraude.

Vous pouvez afficher la tâche générée à partir de l'onglet Tâches du ticket.

Examiner un litige à partir de l'admission du titulaire de la carte

Examinez les tickets de Opérations de services financiers litige soumis par les clients à partir d'un portail de réception des litiges. Vous pouvez vérifier les transactions litigieuses, mettre à jour le motif du litige et les soumettre pour examen après examen.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Opérations de services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône des listes (☰).
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de services de litiges de cartes**, ouvrez la liste des tickets.
 - Pour les tickets qui vous sont affectés, sélectionnez **Mes affectations**.
 - Pour tous les tickets de litige, sélectionnez **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
Le playbook de tickets guide les prestataires à travers les étapes impliquées dans la résolution d'un ticket.
6. À l'étape **Examiner** le playbook, examinez les informations soumises et apportez les ajustements nécessaires.

Enquête sur un litige

Effectuez des tâches telles que la détermination d'une option de recouvrement, la radiation du montant d'une transaction litigieuse et fournissez un crédit final immédiat, informez le commerçant, initiez un crédit provisoire, déterminez l'annulation du crédit provisoire et enquêtez sur la transaction.

Déterminer l'option de récupération pour fournir le crédit final

Effectuez la tâche d'option de récupération pour choisir de poursuivre ou non la rétrofacturation pour une transaction pour laquelle le crédit final sera accordé au client titulaire de la carte.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une rétrofacturation est initiée par la banque lorsqu'un fournisseur de carte demande au commerçant de restituer au client les fonds perdus lors d'une transaction frauduleuse ou

litigieuse. Si le remboursement n'est pas effectué, l'agent choisit de refuser ou d'annuler la transaction.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Opérations de services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de services de litiges de cartes**, ouvrez la liste des tickets.
 - Pour les tickets qui vous sont affectés, sélectionnez **Mes affectations**.
 - Pour tous les tickets de litige, sélectionnez **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. Sélectionnez l'activité **de l'option Récupération** sous l'étape Playbook d'examen.
7. Sélectionnez la tâche de récupération que vous souhaitez effectuer.
8. Sur le formulaire, renseignez les champs obligatoires et toute autre information connexe que vous avez recueillie.
 - Dans le champ **Poursuivre le remboursement**, indiquez si la décision est de poursuivre le remboursement du marchand.
 - Dans le champ **Refuser le litige**, indiquez si la décision porte sur le refus du litige.
9. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail**, saisissez des commentaires.
10. Une fois que vous avez entré les détails de la tâche, sélectionnez **Mettre à jour**.
11. Fermez la tâche à partir du playbook.

Résultats

- S'il a été déterminé de refuser le litige, l'état de la tâche de transaction est mis à jour sur Fermé terminé.
- S'il a été décidé de poursuivre le remboursement, les tâches pertinentes pour la transaction se déclenchent pour l'étape de remboursement.

Supprimer le montant de la transaction litigieuse

Radiez le montant d'une transaction litigieuse irrécouvrable.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou
sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector



Important :

Pour fonctionner, le rôle d'agent connecteur doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si le remboursement n'est pas poursuivi auprès du marchand et que l'agent décide d'annuler le montant de la transaction litigieuse, la transaction passe à la tâche Radier des fonds pour comptabiliser la perte.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Opérations de services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de services de litiges de cartes**, ouvrez la liste des tickets.
 - Pour les tickets qui vous sont affectés, sélectionnez **Mes affectations**.
 - Pour tous les tickets de litige, sélectionnez **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. Sélectionnez l'activité **Supprimer des fonds** sous l'étape Playbook d'enquête.
7. Sélectionnez la tâche de suppression des fonds que vous souhaitez terminer.
8. Sur le formulaire, renseignez les champs obligatoires et toute autre information connexe que vous avez recueillie.
9. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail**, saisissez des commentaires.
10. Une fois que vous avez entré les détails de la tâche, sélectionnez **Mettre à jour**.
11. Fermez la tâche à partir du playbook.

Fournir un crédit final immédiat

Émettre un crédit final immédiat au titulaire de la carte.

Avant de commencer

Rôle requis : `sn_bom_credit_card.dispute_agent` ou `sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector`

Important :

Pour fonctionner, le rôle d'agent connecteur doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Sur la base des règles métier, la banque peut décider d'émettre un crédit final immédiat au titulaire de la carte. Un crédit final immédiat peut être émis au cours de l'étape de l'enquête.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Opérations de services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de services de litiges de cartes**, ouvrez la liste des tickets.
 - Pour les tickets qui vous sont affectés, sélectionnez **Mes affectations**.
 - Pour tous les tickets de litige, sélectionnez **Tous**.

4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. Sélectionnez l'activité **Crédit final immédiat** sous l'étape Playbook d'enquête.
7. Sélectionnez la tâche de crédit final immédiat que vous souhaitez accomplir.
8. Sur le formulaire, renseignez les champs obligatoires et toute autre information connexe que vous avez recueillie.
9. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail** , saisissez des commentaires.
10. Une fois que vous avez entré les détails de la tâche, sélectionnez **Mettre à jour**.
11. Fermez la tâche à partir du playbook.

Résultats

L'état de la tâche est mis à jour sur Fermé terminé. La transaction de litige passe à l'étape de remboursement.

Alerter le marchand au sujet d'un litige

Alertez le commerçant d'un litige concernant une transaction par carte.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector



Important :

Pour fonctionner, le rôle d'agent connecteur doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Au cours de l'étape d'examen d'un litige de transaction, cette tâche alerte le marchand de la transaction litigieuse. Le marchand peut choisir de résoudre la transaction litigieuse directement avec le client ou de refuser de résoudre le litige avec le client.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de services de litiges de cartes**, ouvrez la liste des tickets.
 - Pour les tickets qui vous sont affectés, sélectionnez **Mes affectations**.
 - Pour tous les tickets de litige, sélectionnez **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
Le playbook de tickets guide les prestataires à travers les étapes impliquées dans la résolution d'un ticket.
6. Sélectionnez Alerter l'activité **du marchand** sous l'étape Playbook d'enquête.
7. Sélectionnez la tâche Alerter le marchand que vous souhaitez effectuer.

8. Sur le formulaire, renseignez les champs obligatoires et toute autre information connexe que vous avez recueillie.

Dans le champ **Action de marchand**, sélectionnez l'une des options suivantes :

- **Résolu** : sélectionnez si le marchand a choisi de résoudre le litige avec le client.
- **Refusé** : sélectionnez cette option si le marchand refuse de résoudre le litige avec le client.

9. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail**, saisissez des commentaires.

10. Une fois que vous avez entré les détails de la tâche, sélectionnez **Mettre à jour**.

11. Fermez la tâche à partir du playbook.

Résultats

L'état de la tâche est mis à jour sur Fermé terminé. Le résultat défini par la transaction dépend de la décision du marchand :

- Si le marchand résout la transaction directement avec le client, la transaction passe à un résultat Fermé terminé.
- Si le marchand a refusé de résoudre la transaction avec le client, le litige relatif à la transaction reste à l'état Travail en cours et se poursuit à travers les étapes du workflow du processus de litige.

Fournir un crédit provisoire au client

Initier un crédit temporaire au titulaire de la carte.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Important :

Pour fonctionner, le rôle d'agent connecteur doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans le cas de l'octroi d'un crédit temporaire, le client est avisé que le dossier fait l'objet d'une enquête et que le résultat de l'enquête peut déterminer l'annulation ou l'octroi permanent du crédit.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de services de litiges de cartes**, ouvrez la liste des tickets.
 - Pour les tickets qui vous sont affectés, sélectionnez **Mes affectations**.
 - Pour tous les tickets de litige, sélectionnez **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. Sélectionnez l'activité **Lancer un crédit provisoire** sous l'étape Playbook d'enquête.

7. Sélectionnez la tâche de crédit provisoire que vous souhaitez effectuer.
8. Sur le formulaire, renseignez les champs obligatoires et toute autre information connexe que vous avez recueillie.
9. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail** , saisissez des commentaires.
10. Une fois que vous avez entré les détails de la tâche, sélectionnez **Mettre à jour**.
11. Fermez la tâche à partir du playbook.

Examiner manuellement une transaction litigieuse

Si un marchand refuse un litige relatif à une transaction, le ticket peut passer à la tâche d'examen manuel.

Avant de commencer

Rôle requis : `sn_bom_credit_card.dispute_agent` ou `sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector`

Important :

Pour fonctionner, le rôle d'agent connecteur doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un ticket passe à la tâche d'enquête manuelle, un agent des litiges examine les détails du ticket pour déterminer s'il s'agit d'une fraude potentielle. Pour les transactions litigieuses en raison d'une « Transaction non reconnue » ou d'une « Carte volée », la sélection effectuée dans le champ **Fraude potentielle** détermine les prochaines étapes auxquelles le ticket passera. Pour d'autres motifs de litige, l'agent chargé du litige prend la décision de procéder à la rétrofacturation ou de refuser la transaction litigieuse.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône **Listes** (icône .
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de services de litiges de cartes**, ouvrez la liste des tickets.
 - Pour les tickets qui vous sont affectés, sélectionnez **Mes affectations**.
 - Pour tous les tickets de litige, sélectionnez **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. Sélectionnez l'activité **d'enquête manuelle** sous l'étape **Playbook d'enquête**.
7. Sélectionnez la tâche d'examen manuel que vous souhaitez terminer.
8. Sur le formulaire, renseignez les champs obligatoires et toute autre information connexe que vous avez recueillie.
9. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail** , saisissez des commentaires.
10. **Facultatif** : Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer vos changements.
11. Sélectionnez **Soumettre pour approbation**.
Le ticket est soumis pour examen et approbation au gestionnaire des litiges.

12. Fermez la tâche à partir du playbook.

Résultats

L'état de la tâche est mis à jour sur Fermé terminé.

- Si la fraude n'a pas été signalée lors de la tâche d'examen manuel, la transaction litigieuse bascule sur Fermé terminé.
- Si une fraude a été signalée par l'agent pendant la tâche, le ticket passe à la tâche de signalement de fraude à l'étape de remboursement.

Lancement d'un remboursement

Effectuez des tâches telles que le signalement d'une fraude, le lancement d'une rétrofacturation et le remboursement d'un marchand.

Signaler une fraude à un réseau de cartes

Signalez une fraude potentielle sur une transaction à un réseau de cartes.

Avant de commencer

Rôle requis : `sn_bom_credit_card.dispute_agent` ou `sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector`

Important :

Pour fonctionner, le rôle d'agent connecteur doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une transaction inclura la tâche de signalement de fraude dans le workflow si une fraude potentielle a été signalée pour une transaction lors de l'examen manuel.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de services de litiges de cartes**, ouvrez la liste des tickets.
 - Pour les tickets qui vous sont affectés, sélectionnez **Mes affectations**.
 - Pour tous les tickets de litige, sélectionnez **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. Sélectionnez l'activité **de signalement de fraude** sous l'étape Playbook de remboursement.
7. Sélectionnez la tâche de signalement de fraude que vous souhaitez accomplir.
8. Sur le formulaire, renseignez les champs obligatoires et toute autre information connexe que vous avez recueillie.
9. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail**, saisissez des commentaires.
10. Fermez la tâche à partir du formulaire de tâche.

Résultats

Si la fraude a été signalée, si elle n'a pas déjà été déclenchée, la tâche [Bloquer et réémettre la carte](#) se déclenche. La transaction passe à l'étape Lancer le remboursement.

Lancer le remboursement et récupérer les fonds auprès du marchand

Initiez une demande de crédit du client auprès de l'émetteur du réseau de cartes.

Avant de commencer

Rôle requis : `sn_bom_credit_card.dispute_agent` ou `sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector`



Important :

Pour fonctionner, le rôle d'agent connecteur doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une enquête manuelle peut entraîner le lancement d'un remboursement, créant ainsi une tâche de récupération des fonds de la transaction auprès du marchand.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Opérations de services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de services de litiges de cartes**, ouvrez la liste des tickets.
 - Pour les tickets qui vous sont affectés, sélectionnez **Mes affectations**.
 - Pour tous les tickets de litige, sélectionnez **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. Sélectionnez l'activité **Lancer le remboursement** sous l'étape Playbook de remboursement.
7. Sélectionnez la tâche de lancement du remboursement que vous souhaitez effectuer.
8. Sur le formulaire, renseignez les champs obligatoires et toute autre information connexe que vous avez recueillie.
 - Dans le champ **Détails du remboursement**, sélectionnez le code de remboursement.
-  **Remarque :**
Pour configurer les codes de motifs de remboursement, un administrateur peut accéder à **Financial Services Operations** > **Données de référence** > **Codes de motifs de remboursements**.
 - Dans le champ **Représenté par le marchand**, indiquez s'il fournit une représentation pour contester la demande de remboursement.
9. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail**, saisissez des commentaires.
10. Une fois que vous avez entré les détails de la tâche, sélectionnez **Mettre à jour**.
11. Pour envoyer la demande, sélectionnez **Initier le remboursement**.
12. Fermez la tâche à partir du playbook.

Résultats

La tâche passe à l'état Fermé terminé. De plus:

- La banque du commerçant détermine s'il y a lieu d'accorder le crédit à la banque émettrice.

Remarque :

Le suivi des fonds crédités à partir de la banque du marchand s'effectue en dehors de l'application Opérations de carte services financiers . L'application nécessite une intégration au réseau de cartes applicable.

- Le marchand peut fournir la preuve de la transaction et refuser le remboursement, ou accepter le remboursement, ce qui permettra au client d'être crédité des fonds.

Que faire ensuite

[Examiner la représentation](#)

Examiner la représentation

Examinez la preuve de représentation fournie par un marchand lors d'une demande de rétrofacturation. Une représentation est le processus par lequel une entreprise peut prouver qu'une charge contestée est valide et que la charge du consommateur ne devrait pas être annulée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Important :

Pour fonctionner, le rôle d'agent connecteur doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si un commerçant n'est pas d'accord avec une rétrofacturation, il peut présenter une preuve de représentation pour tenter de contester la rétrofacturation et étayer son affirmation selon laquelle une transaction est valide pour sa banque acquéreuse par voie de représentation. La banque émettrice examine les éléments de preuve et détermine les suites à donner à la transaction litigieuse.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de services de litiges de cartes**, ouvrez la liste des tickets.
 - Pour les tickets qui vous sont affectés, sélectionnez **Mes affectations**.
 - Pour tous les tickets de litige, sélectionnez **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. Sélectionnez l'**activité Examiner la représentation** sous l'étape Playbook de remboursement.
7. Sélectionnez la tâche de révision de représentation que vous souhaitez effectuer.

8. Sur le formulaire, renseignez les champs obligatoires et toute autre information connexe que vous avez recueillie.
9. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail** , saisissez des commentaires.
10. **Facultatif** : Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer vos changements.
11. Sélectionnez **Soumettre pour approbation**.
Le ticket est soumis pour examen et approbation au gestionnaire des litiges.
12. Fermez la tâche à partir du playbook.

Résultats

La tâche passe à l'état Fermé terminé.

La preuve de représentation du commerçant est soumise à sa banque acquéreuse, qui transmet ensuite l'information à la banque émettrice pour évaluation.

- Si la banque émettrice décide de maintenir la rétrofacturation, le ticket passe à la tâche Fournir un crédit final ou à la tâche Convertir le crédit provisoire en crédit final.
- Si la banque émettrice décide d'annuler le remboursement, le ticket passe à la tâche Renvoyer les fonds au marchand. Si un crédit provisoire a déjà été accordé au client, le ticket passe à la tâche Inverser un crédit provisoire avant de passer à la tâche Renvoyer des fonds au marchand.

Fournir le crédit final au client

Si la représentation d'un marchand n'a pas été approuvée comme une preuve justificative suffisante par la banque émettrice, la banque émettrice maintient la rétrofacturation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector



Important :

Pour fonctionner, le rôle d'agent connecteur doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si la représentation d'un marchand n'a pas été approuvée comme preuve justificative suffisante par la banque émettrice, la banque émettrice confirme la rétrofacturation et le crédit final est accordé au client.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de services de litiges de cartes**, ouvrez la liste des tickets.
 - Pour les tickets qui vous sont affectés, sélectionnez **Mes affectations**.
 - Pour tous les tickets de litige, sélectionnez **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.

6. Sélectionnez l'activité **Fournir le crédit final** sous l'étape Playbook de remboursement.
7. Sélectionnez la tâche Fournir un crédit final que vous souhaitez effectuer.
8. Sur le formulaire, renseignez les champs obligatoires et toute autre information connexe que vous avez recueillie.
9. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail** , saisissez des commentaires.
10. Une fois que vous avez entré les détails de la tâche, sélectionnez **Mettre à jour**.
11. Fermez la tâche à partir du playbook.

Résultats

Une fois que l'émission finale du crédit au client est soumise, l'état de la tâche de transaction est mis à jour sur Fermé terminé.

Convertir le crédit provisoire en crédit final

Convertissez un crédit provisoire précédemment émis à un client en une émission de crédit finale.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Important :

Pour fonctionner, le rôle d'agent connecteur doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si la preuve de représentation à l'appui d'un marchand n'a pas été fournie ou approuvée comme suffisante par la banque émettrice, la banque émettrice confirme la rétrofacturation et le crédit provisoire précédemment émis à un client est converti en crédit final émis au client.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de services de litiges de cartes**, ouvrez la liste des tickets.
 - Pour les tickets qui vous sont affectés, sélectionnez **Mes affectations**.
 - Pour tous les tickets de litige, sélectionnez **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. Sélectionnez l'activité **Convertir le crédit provisoire en crédit final** sous l'étape Playbook de remboursement.
7. Sélectionnez la tâche de conversion d'un crédit provisoire en crédit final que vous souhaitez effectuer.
8. Sur le formulaire, renseignez les champs obligatoires et toute autre information connexe que vous avez recueillie.
9. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail** , saisissez des commentaires.

10. Une fois que vous avez entré les détails de la tâche, sélectionnez **Mettre à jour**.

11. Fermez la tâche à partir du playbook.

Résultats

Une fois que l'émission finale du crédit au client est soumise, l'état de la tâche de transaction est mis à jour sur Fermé terminé.

Inverser un crédit provisoire

Annulez le crédit temporaire émis par la banque en faveur du titulaire de la carte.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou
sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Important :

Pour fonctionner, le rôle d'agent connecteur doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'option d'annulation d'un crédit provisoire existe lorsque le crédit provisoire a été émis à un client dans les scénarios suivants :

- Au cours de la phase d'enquête : au cours de la tâche d'enquête manuelle, déterminer qu'une transaction n'était pas une fraude.
- Au cours de l'étape de remboursement - Une banque émettrice évalue les preuves de représentation du marchand après qu'un remboursement a eu lieu et prend la décision d'annuler un remboursement.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de services de litiges de cartes**, ouvrez la liste des tickets.
 - Pour les tickets qui vous sont affectés, sélectionnez **Mes affectations**.
 - Pour tous les tickets de litige, sélectionnez **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. Sélectionnez l'activité **Inverser un crédit provisoire** sous l'étape Playbook de remboursement.
7. Sélectionnez la tâche Inverser un crédit provisoire que vous souhaitez effectuer.
8. Sur le formulaire, renseignez les champs obligatoires et toute autre information connexe que vous avez recueillie.
9. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail**, saisissez des commentaires.
10. Une fois que vous avez entré les détails de la tâche, sélectionnez **Mettre à jour**.
11. Fermez la tâche à partir du playbook.

Que faire ensuite

[Rembourser un marchand](#)

Rembourser un marchand

Un marchand peut être remboursé si sa preuve de représentation est approuvée.

Avant de commencer

Rôle requis : `sn_bom_credit_card.dispute_agent` ou `sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector`



Important :

Pour fonctionner, le rôle d'agent connecteur doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si une décision de remboursement du marchand a été sélectionnée pendant la tâche Examiner la représentation, la tâche Renvoyer des fonds au marchand est déclenchée dans le workflow. Une fois que la banque émettrice a évalué la preuve de représentation du marchand après qu'une rétrofacturation a eu lieu et qu'elle a décidé d'annuler une rétrofacturation, la banque émettrice renvoie les fonds associés à la transaction au marchand.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Opérations de services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de services de litiges de cartes**, ouvrez la liste des tickets.
 - Pour les tickets qui vous sont affectés, sélectionnez **Mes affectations**.
 - Pour tous les tickets de litige, sélectionnez **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. Sélectionnez l'**option Renvoyer des fonds à l'activité du marchand** sous l'étape Playbook de remboursement.
7. Sélectionnez la tâche Renvoyer des fonds au marchand que vous souhaitez effectuer.
8. Sur le formulaire, renseignez les champs obligatoires et toute autre information connexe que vous avez recueillie.
9. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail**, saisissez des commentaires.
10. Une fois que vous avez entré les détails de la tâche, sélectionnez **Mettre à jour**.
11. Fermez la tâche à partir du playbook.

Résultats

La tâche passe à l'état Fermé terminé. Si la transaction est la seule ou la dernière transaction à résoudre pour le ticket, celui-ci passe à l'état et à l'étape Fermé terminé.

Fermer un litige de carte

Une fois que vous avez terminé toutes les tâches d'un ticket de litige de carte, vous pouvez ajouter les derniers détails et fermer le ticket à l'étape du playbook de fermeture.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou
sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Opérations de services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône )
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de services de litiges de cartes**, ouvrez la liste des tickets.
 - Pour les tickets qui vous sont affectés, sélectionnez **Mes affectations**.
 - Pour tous les tickets de litige, sélectionnez **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
5. Cliquez sur l'étape du playbook **de fermeture** pour afficher la vue Fermer le ticket.
6. Sélectionnez le **code de résolution** pour indiquer l'issue du ticket.
7. Saisissez les notes de clôture dans le champ **Notes de résolution**.
8. Fermez le ticket à partir du playbook.

Modèles d'e-mail préconfigurés dans un flux de litige de carte

Les modèles d'e-mail sont des fichiers pré-formatés que vous pouvez utiliser pour commencer à créer des notifications par e-mail.

Le flux de litige relatif aux cartes fournit un ensemble de modèles d'e-mails préconfigurés, prêts à l'emploi. Les agents et les gestionnaires peuvent utiliser ces modèles pour communiquer avec les utilisateurs finaux. Ces modèles sont conçus pour fonctionner de manière transparente tout au long du processus de règlement des litiges. Vous pouvez choisir d'utiliser ces modèles tels quels ou de les personnaliser en fonction de vos propres besoins.

La table suivante répertorie les modèles d'e-mail préconfigurés dans un flux de litige de carte.

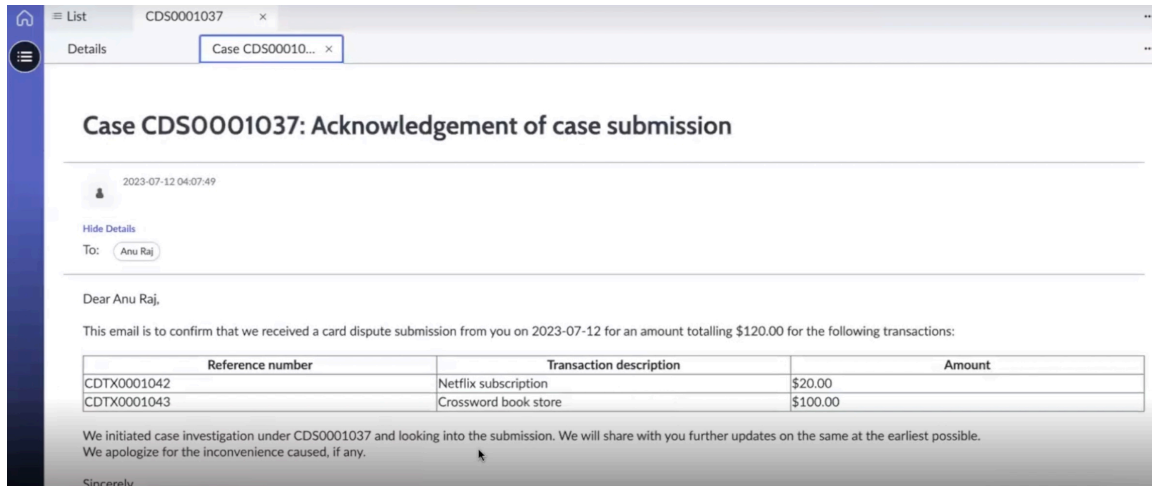
Modèles d'e-mail préconfigurés

Nom du modèle	Description
Soumission du litige [ticket.litige.soumission]	Modèle qui envoie un accusé de réception pour informer les utilisateurs que le ticket a été soumis.
Transaction de litige : crédit provisoire immédiat [dispute_transaction.ipc]	Modèle qui informe les utilisateurs de l'avancement de l'enquête en cours sur leur ticket de litige et fournit un crédit provisoire immédiat.
Transaction de litige crédit final [dispute_transaction.credit final]	Modèle qui informe les utilisateurs de la résolution de leur soumission de litige de carte et convertit le crédit provisoire immédiat en crédit final après enquête.
Transaction de litige : crédit final immédiat [dispute_transaction.imm_final_credit]	Modèle qui informe les utilisateurs de la résolution de leur soumission de litige de carte et fournit un crédit final.

Modèles d'e-mail préconfigurés (suite)

Nom du modèle	Description
Refus de litige [case.dispute.denial]	Modèle qui informe les utilisateurs que leur soumission de litige est refusée.

L'exemple suivant montre un exemple de modèle d'e-mail.



Implémentation de la politique des 4 yeux pour les tâches d'approbation

La politique des 4 yeux, mise en œuvre dans le cadre du processus de règlement des différends, peut améliorer votre processus de gestion des litiges. Cette politique garantit que deux personnes autorisées s'occupent des tâches critiques et établit un mécanisme efficace de contrôle des risques.

Le secteur bancaire utilise le principe des 4 yeux, également connu sous le nom de concept maker-checker, pour atténuer les risques. Ce principe implique qu'une personne exécute une tâche ou prenne une décision, tandis qu'une autre personne l'examine et l'approuve activement.

Dans le cadre d'un processus de règlement des litiges relatifs aux cartes, ce principe est mis en œuvre aux étapes suivantes :

- **Enquête > Enquête manuelle** : une fois qu'un agent a terminé la tâche d'enquête manuelle, l'approbation obligatoire d'un gestionnaire des litiges est requise pour poursuivre.
- **Remboursement > Examiner la représentation** : une fois qu'un agent a terminé la tâche d'examen de la représentation, l'approbation obligatoire d'un gestionnaire des litiges est requise pour poursuivre.

Espace de travail du gestionnaire des contentieux

En tant que gestionnaire des contentieux, vous pouvez travailler sur les tickets qui vous sont affectés et coordonner les mises à jour en temps réel des tickets de votre équipe à partir de l'espace de travail du gestionnaire des contentieux.

Si vous êtes un utilisateur disposant du rôle `sn_bom_credit_card.admin` ou `sn_bom_credit_card.dispute_manager`, vous pouvez accéder à l'espace de travail du gestionnaire de contentieux.

L'espace de travail dispose d'une interface simple qui vous fournit une liste de résumés de haut niveau et les tableaux de bord des tickets d'équipe, notamment :

- Tâches d'approbation en attente
- Tickets ouverts de l'équipe
- Tickets de violation de SLA
- SLA à risque

i Remarque :

En tant que gestionnaire des contentieux, vous pouvez également agir en tant qu'exécuteur et soumettre des tâches pour approbation.

L'exemple suivant montre la nouvelle page de destination et le processus d'approbation d'une tâche d'enquête manuelle pour un gestionnaire de contentieux.

Overview

Pending approval tasks: 3

Team's open cases: 9

SLA breached: 38

SLA at risk: 0

Pending approval tasks

Number	Parent	Customer	Account
CDT0001016	CD50001008	Anu Raj	(empty)
CDT0001025	CD50001009	Anu Raj	(empty)
CDT0001035	CD50001010	Anu Raj	(empty)

Showing 1-3 of 3

Team's open cases

Number	Dispute reason	Customer	Account
CD50000520	Incorrect amount billed	(empty)	Avid Corporation
CD50000519	Unauthorized transaction	(empty)	Avid Corporation
CD50000515	Stolen card	Lasith M	(empty)
CD50000513	Incorrect amount billed	Lasith M	(empty)
CD50000510	Unauthorized transaction	Dominic Watson	(empty)

Showing 1-5 of 9

Review representation by merchant

Details Approvals (1)

Card disputes task

Short description: Review representation by merchant

Description:

Remarks: Merchant not to be refunded

Work notes:

Compose

Type your Work notes (Private) here

Post Work notes (Private)

Record Information

Overview

Priority: 4 - Low

State: Pending Approval

Activity

Sam Gray
Field changes • 2023-07-07 04:12:36
State: Pending Approval was New

Sam Gray
Field changes • 2023-07-07 04:07:05

Espace de travail de l'agent de contentieux

L'espace de travail de l'agent de litige offre un emplacement unique pour qu'un agent de litige traite les tickets et les tâches. Un agent peut utiliser cet espace de travail pour répondre à tous les types de tâches, afficher le contexte complet d'un problème et obtenir des recommandations pertinentes pour aider à résoudre les problèmes.

Traduction automatique

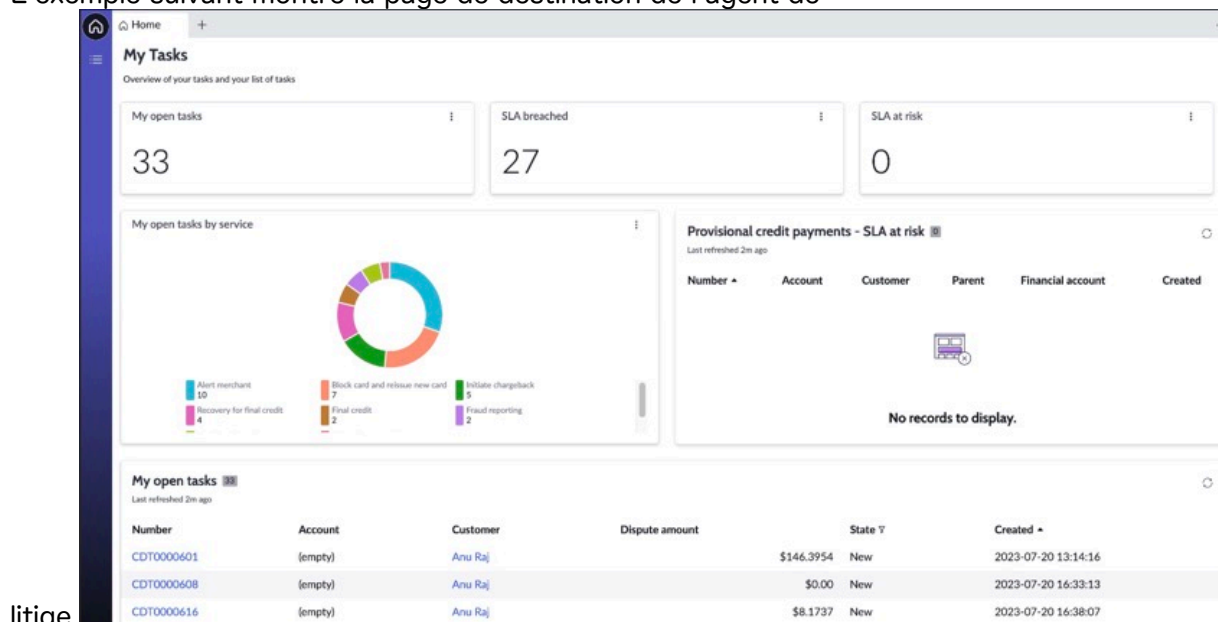
Si vous êtes un utilisateur disposant du rôle `sn_bom_credit_card.admin` ou `sn_bom_credit_card.dispute_agent`, vous pouvez accéder à l'espace de travail de l'agent de litige.

Sur la page de destination de l'espace de travail, en tant qu'agent, vous pouvez obtenir un aperçu rapide des tickets et des tâches sur lesquels vous et votre équipe travaillez. Les widgets vous aident, vous et votre équipe, à surveiller votre charge de travail, à vous concentrer sur les éléments hautement prioritaires et à suivre vos responsabilités.

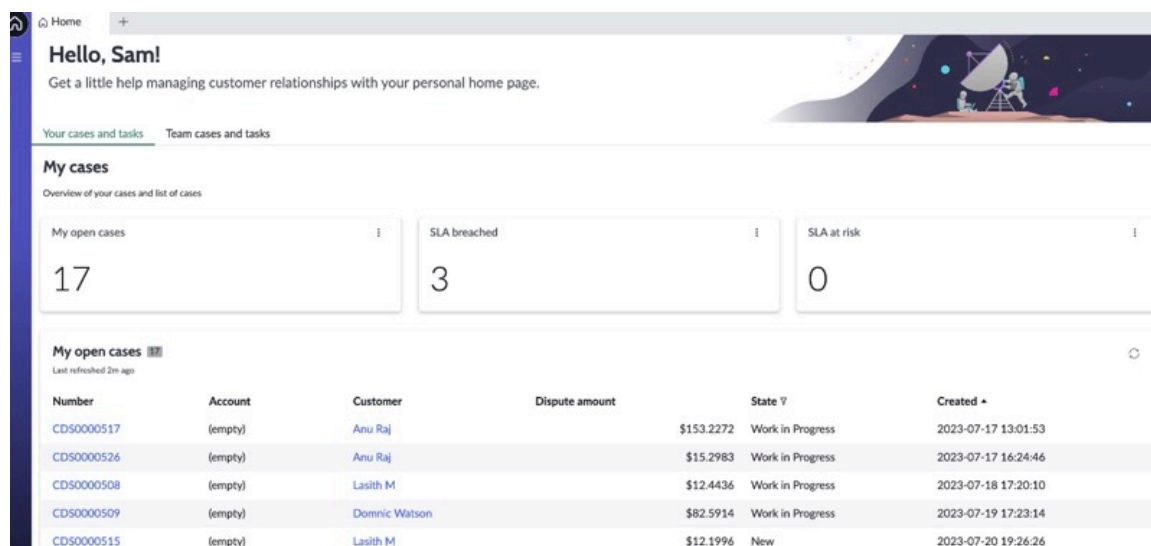
Remarque :

Les widgets et les données qui s'affichent dans les widgets dépendent de votre rôle.

L'exemple suivant montre la page de destination de l'agent de



litige.



Améliorations de l'expérience utilisateur dans Dispute Agent Workspace

L'espace de travail de l'agent des litiges a été amélioré pour permettre aux utilisateurs de travailler sur des tâches directement à partir de la page principale du playbook. Cette expérience utilisateur lui fournit les informations nécessaires pour naviguer à travers les différentes étapes du flux.

Vues de l'espace de travail de l'agent de litige

The screenshot displays the 'Resolve card disputes' workspace in ServiceNow. At the top, a horizontal process flow bar includes steps: Initiate, Review, Investigate, Chargeback, and Closure. The 'Initiate' step is currently active. Below this, the workspace is divided into several sections:

- Activities:** A list of tasks including 'Select transaction', 'Fill dispute questionnaire', 'Document upload', and 'Submit dispute' (which is the current step).
- Case information:** A box containing consumer details: Anu Raj, contact number (798) 053-4211, and email anu.raj@example.com. It also shows the created date (2024-06-25 16:12:56) and SLA time (9 Days 22 Hours 11 Min).
- State of transactions:** A table showing the total dispute amount (\$10.00) and the current state (Currently in dispute) with a sub-total of \$10.00.
- Submit dispute form:** A form with fields for 'Dispute amount' (USD \$ 10.00), 'Reason code' (4853 - Cardholder disputes), and 'Reason code message' (4853 - Timeshare). It also has a checkbox to confirm reading the disclaimer.

L'espace de travail offre les vues suivantes aux utilisateurs.

Mise en page horizontale basée sur le processus

L'espace de travail est simplifié par la mise en œuvre d'une mise en page horizontale basée sur les processus, ce qui réduit les onglets et les activités inutiles. Cela permet aux agents de litige de se concentrer sur les tâches pertinentes pour chaque étape du litige.

Widgets d'informations

L'espace de travail contient des widgets qui affichent les informations sur les tickets et l'état des transactions.

Le widget d'informations sur les tickets vous fournit un résumé de toutes les transactions en litige et inclut une fonctionnalité d'e-mail qui permet aux agents d'envoyer rapidement des messages aux clients.

Le widget État des transactions vous montre une liste de toutes les transactions litigieuses, y compris le montant et leur état actuel. En outre, il vous montre une liste de tickets résolus. Une fois l'éligibilité au remboursement déterminée, cliquez sur l'icône pour afficher une info-bulle résumant la décision d'éligibilité au remboursement.

Vue fractionnée pour les tâches

Pour éliminer la nécessité d'ouvrir plusieurs onglets, une vue fractionnée pour les tâches est intégrée. La tâche de liste et la tâche de formulaire sont placées dans la section activité du playbook. Pour afficher la vue complète de la transaction de litige de carte, cliquez sur **Ouvrir dans un nouvel onglet**.

Gérer la règle Archiver les tickets de service de litige

Gérez la règle d'archivage qui est mise en service dans la table Ticket de service de litiges de cartes de l'application Opérations de carte services financiers. Grâce à cette règle, votre organisation peut répondre à vos besoins en matière d'archivage des tickets de service de litige. Par défaut, les tickets inactifs datant de plus de deux ans sont automatiquement archivés.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

- 1. Accédez à la **Tout > Archivage système > Règles d'archivage**.
Les règles d'archivage système qui se trouvent dans le système de base s'affichent.
- 2. Affichez la règle Archiver les tickets de service de litige.

i Remarque :

La règle d'archivage des tickets de service de litige est qu'un ticket inactif et vieux de plus de deux ans est automatiquement archivé. Il s'agit de la règle d'archivage du système de base par défaut pour les tickets de services de litiges dans la table Ticket de service de litiges de cartes [sn_bom_credit_card_disputes_service]. Vous pouvez modifier la règle d'archivage si nécessaire.

Pour plus d'informations sur les règles d'archivage et les enregistrements d'archivage, reportez-vous à la section [Archiving records](#) .

- 3. Mettez à jour la règle et ses paramètres, si nécessaire.

Référence Opérations de carte services financiers

Découvrez les composants et les propriétés qui sont installés avec l'application Opérations de carte services financiers .

Composants installés avec Opérations de carte services financiers

Plusieurs types de composants sont installés avec l'installation de l'application, notamment les tables et les Opérations de carte services financiers rôles des utilisateurs. L'application installe également les modules d'extension et les applications du magasin connexes, le cas échéant.

i Remarque :

La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez [Trouver les composants installés avec une application](#) .

Des données de démonstration sont disponibles pour cette application.

Modules d'extension installés

Modules d'extension installés avec l'application Opérations de carte services financiers

Module d'extension	Description
Service clientèle [com.sn_customerservice]	Active l'extension des tables de l'application Gestion du service clientèle vers les Opérations de services financiers applications.

Applications de stockage installées

Applications de stockage installées avec l'application Opérations de carte services financiers

Application de stockage	Description
Éléments de base d'Opérations de services financiers	Stocke les données client nécessaires pour effectuer des demandes de carte de crédit. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Éléments de base d'Opérations de services financiers .

Applications de stockage installées avec l'application Opérations de carte services financiers (suite)

Application de stockage	Description
Financial Services Credit Operations	Active la gestion des tâches d'évaluation du risque de crédit utilisées dans les workflows des opérations de carte. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Financial Services Credit Operations .
Guided Decisions Experience	Permet aux clients d'utiliser Guided Decisions avec Playbooks, Recommended Actions et d'autres fonctionnalités. Pour plus d'informations, voir Configuring Guided Decisions 
Processeur de document	Active la gestion des tâches de services documentaires qui sont utilisées dans les workflows d'opérations de cartes. Pour plus d'informations, consultez Intégrer à Financial Services Document Processor .

Rôles installés

Rôles installés avec l'application Opérations de carte services financiers

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de carte de crédit [sn_bom_credit_card.admin]	Rôle d'administrateur système spécifique à l'application qui peut : • Accorder les rôles d'opérations de carte • Supprimer les tickets et les tâches de carte de crédit • A l'accès en lecture, en écriture et en création aux données de carte de crédit. i Remarque : Le rôle sn_bom.admin contient le rôle sn_bom_credit_card.admin lorsque l'application Opérations de carte services financiers est installée.	sn_bom_credit_card.agent

Traduction automatique

Rôles installés avec l'application Opérations de carte services financiers (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Agent de carte de crédit [sn_bom_credit_card.agent]	- Afficher l'état général des tickets de carte de crédit - Travailler sur des tickets et des tâches de carte de crédit	- sn_ind.write - sn_bom_credit_asmt.viewer - sn_bom_credit_card_account.viewe - sn_bom_document.viewer - sn_esm_agent
Contributeur de carte de crédit [sn_bom_credit_card.contributeur]	- Soumettre des demandes de carte de crédit - Afficher l'état des tickets de carte de crédit, des tâches d'évaluation de crédit et des tâches de services documentaires - Travailler sur le ticket de carte de crédit et collecter les documents entrants pour les comptes qu'ils gèrent jusqu'à la nouvelle étape Important : Pour fonctionner, le rôle de contributeur doit être combiné à l'un des rôles d'utilisateurs contributeurs CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	- sn_sla_definition_read - sn_bom.b2c_contributeur - sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer - sn_bom_credit_card_account.viewe - sn_bom_document.b2c_viewer - sn_customerservice.csm_workspac
Connecteur d'agent de carte de crédit [sn_bom_credit_card.agent_connector]	- Soumettre des demandes de carte de crédit - Travail sur la carte de crédit et tâches pour répondre aux demandes de carte pour les comptes qu'ils gèrent	- sn_sla_definition_read - sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer - sn_bom.viewer - sn_bom_credit_card_account.viewe - sn_bom.agent

Rôles installés avec l'application Opérations de carte services financiers (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	<i>i</i> Important : Pour fonctionner, le rôle d'agent connecteur doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	- sn_bom_document.b2c_viewer - sn_customerservice.csm_workspac
Visionneuse de carte de crédit [sn_bom_credit_card.viewer]	Afficher les tickets de carte de crédit et les données connexes	- sn_ind.write - sn_customerservice.case_viewer - sn_bom.credit_card_account_view
Visualiseur de compte de carte de crédit [sn_bom.credit_card_account_viewer]	Affichez les entités de données de carte de crédit.	
Gestionnaire des litiges relatifs aux cartes [sn_bom_credit_card.dispute_manager]	- Gérer les fonctions de litige - Afficher les Analyse des performances rapports dans le tableau de bord - Utiliser les Exploration de processus projets pour les processus de gestion des litiges	sn_bom_credit_card.agent_de_litige
Agent de litige de carte [sn_bom_credit_card.dispute_agent]	- Afficher l'état des tickets de litige - Travailler sur les tickets et les tâches de litige	- sn_bom.visionneuse_des_données_ - sn_bom.account_data_viewer - sn_bom.credit_card_account_view - sn_bom.b2b_agent - sn_bom.deposit_account_viewer - sn_bom.b2b_credit_card_account_v - sn_bom.b2c_agent
Connecteur d'agent de litige de carte [sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector]	- Soumettre des demandes de litige - Travailler sur les tâches de litige pour résoudre les demandes relatives aux comptes qu'elles gèrent	- sn_sla_definition_read - sn_bom.visionneuse_des_données_ - sn_bom.viewer - sn_bom.account_data_viewer - sn_bom.credit_card_account_view

Rôles installés avec l'application Opérations de carte services financiers (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	i Important : Pour fonctionner, le rôle d'agent connecteur doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_bom.agent • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_v
Visionneuse de litige de carte [sn_bom_credit_card.dispute_viewer]	Afficher les tickets de litige et les données connexes	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom.visionneuse_des_données_ • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.credit_card_account_view • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_v

Tables installées

Tables installées avec l'application Opérations de carte services financiers

Table	Description
Base de carte [sn_bom_card_base]	La table des services de carte de crédit étend la table de base de carte. La table de base de carte étend la table Ticket [sn_customerservice_case].
Service de carte de crédit [sn_bom_credit_card_service]	Stocke tous les tickets de service de carte de crédit. Cette table étend la table de base de carte [sn_bom_card_base].
Tâche de carte de crédit [sn_bom_credit_card_task]	Stocke toutes les tâches liées aux cartes de crédit. Cette table est développée à partir de la table Tâche financière [sn_bom_task].
Service de litige [sn_bom_credit_card_disputes_service]	Stocke tous les tickets de service de litige. Cette table étend la table de base de carte [sn_bom_card_base].
Tâche de contentieux [sn_bom_credit_card_disputes_task]	Stocke toutes les tâches de litige. Cette table est développée à partir de la table Tâche financière [sn_bom_task].
Transaction de litige [sn_bom_credit_card_disputes_transaction]	Stocke toutes les transactions de litige.

Propriétés installées avec Opérations de carte services financiers

Personnalisez les propriétés disponibles avec l'application Opérations de carte services financiers .

i Remarque :

Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez sys_properties.list dans le filtre de navigation.

Propriétés pour le Opérations de carte services financiers

Propriété	Description
Nombre d'heures (avant la date de fin) pour débloquer la carte de crédit pour une demande de blocage temporaire de carte de crédit sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_unblock_credit_card	Pour une demande de déblocage de carte de crédit (pour une durée limitée), le système crée automatiquement un nouveau ticket pour débloquer la carte de crédit bloquée au nombre d'heures spécifié avant la date de fin spécifiée dans la demande. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 8 • Localisation : Tout > Card Operations > Administration > Propriétés • Pour en savoir plus : Blocage d'une carte de crédit
Nombre d'heures (avant la date de fin) pour rétablir la limite de crédit pour une demande d'augmentation temporaire de limite de crédit sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_update_credit_limit	Dans le cas d'une demande d'augmentation temporaire de la limite de crédit, le système crée automatiquement un nouveau ticket pour rétablir la limite de crédit de la carte au nombre d'heures spécifié avant la date de fin indiquée dans la demande. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 8 • Localisation : Tout > Card Operations > Administration > Propriétés • Pour en savoir plus : Réinitialiser la limite de crédit pour un client

Traduction automatique

Pack de contenu Règles des litiges pour Visa

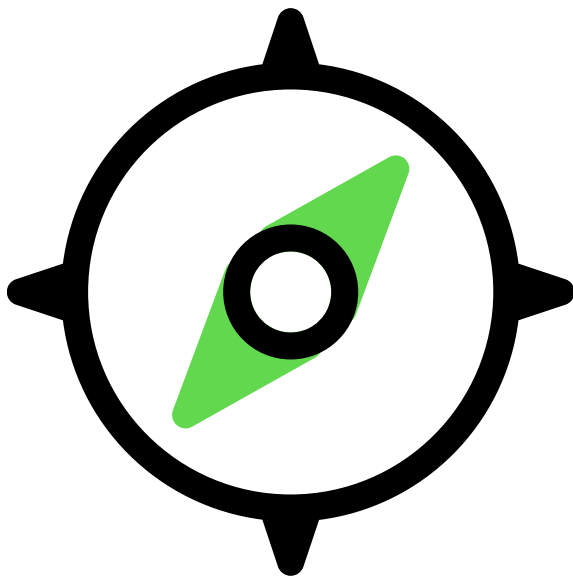
Le fournit ServiceNow® Pack de contenu Règles des litiges pour Visa des questionnaires pour la collecte de renseignements liés aux différends dans diverses catégories de litiges, conformément aux Visa lignes directrices.

Premiers pas

Pack de contenu Règles des litiges pour Visa L'application peut vous aider à effectuer les opérations suivantes :

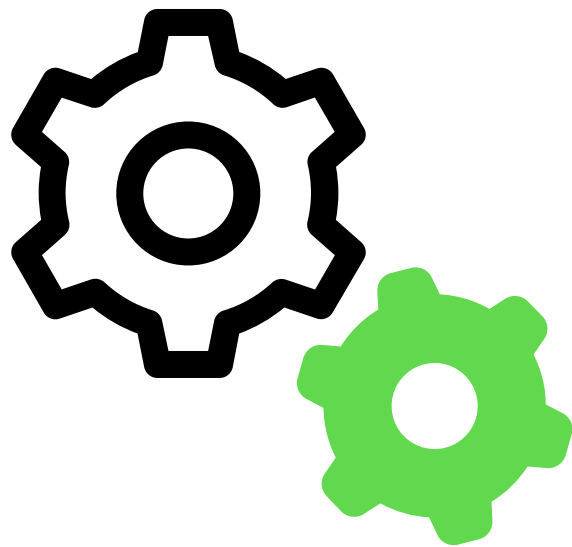
- Intègre un questionnaire de litige basé sur VROL (Visa Resolve Online) pour déterminer le code de motif du litige.
- Fournit une table de décision pour exécuter les règles d'éligibilité au remboursement en fonction Visades directives de .

Explorer



Découvrez les avantages fournis par l'intégration de Pack de contenu Règles des litiges pour Visa l'application.

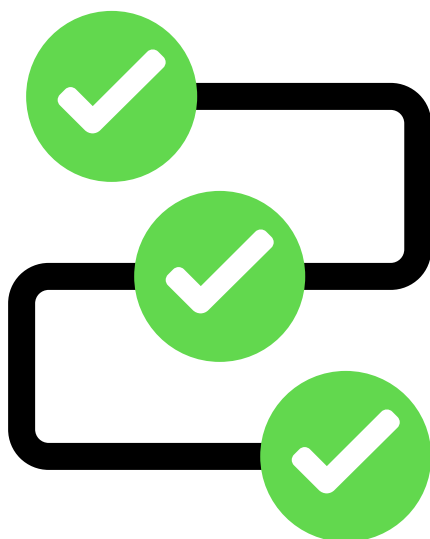
Configurer



Planifiez et configurez votre intégration.

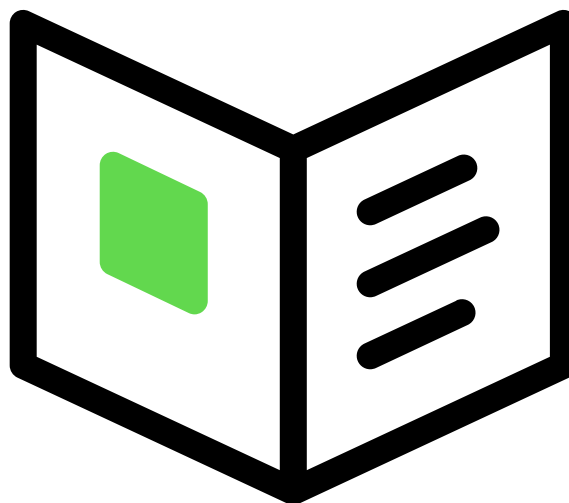
Traduction automatique

Utiliser



Découvrez comment les agents et les émetteurs peuvent Pack de contenu Règles des litiges pour Visa accéder aux règles du réseau de cartes.

Référence



Obtenir des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Traduction automatique

Demande Intégration d'Opérations de services financiers à Visa sur la boutique

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions](#).

Avant de pouvoir utiliser AES, vous devez d'abord le télécharger à partir du ServiceNow Storefichier. Une fois le téléchargement terminé, vous devrez peut-être vider votre cache local avant qu'il n'apparaisse sur votre instance.

Dépannage et demande d'aide

- [Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues](#)
- [Pour en savoir plus sur la création de vos propres applications, rendez-vous sur le site développeur.](#)
- [Contact Service et assistance client](#)

Exploration de l'Pack de contenu Règles des litiges pour Visa

Découvrez comment l'application utilise le questionnaire et le Pack de contenu Règles des litiges pour Visa mappage pour garantir une catégorisation et un traitement appropriés des litiges.

Vue d'ensemble

l'application Pack de contenu Règles des litiges pour Visa :

- Fournit un questionnaire d'admission pour Visa les litiges liés aux cartes et des guides sur le code de motif du litige pour les transactions litigieuses.
- Détermine l'éligibilité aux transactions litigieuses en fonction des *Visa règles de base et Visa des règles relatives aux produits et services*.

Il Pack de contenu Règles des litiges pour Visa contient les dernières règles d'éligibilité au remboursement à partir de la version Store d'août.

Avantages clés

Voici quelques-uns des principaux avantages de l'utilisation Pack de contenu Règles des litiges pour Visa :

- Les litiges sont gérés et résolus efficacement par les agents.
- Les cas de litige sont minutieusement examinés et analysés pour des résultats optimaux.
- Visa Les règles et directives relatives aux litiges sont appliquées avec précision par les agents.
- Les efforts de collaboration avec les clients garantissent l'achèvement de la documentation requise.
- Les litiges sont catégorisés pour un traitement précis.
- L'éligibilité au remboursement est déterminée en fonction des Visa règles de base.

Configurer Pack de contenu Règles des litiges pour Visa

Vous pouvez configurer votre implémentation de l'application Pack de contenu Règles des litiges pour Visa en l'installant à partir du ServiceNow Storefichier .

Installer Pack de contenu Règles des litiges pour Visa

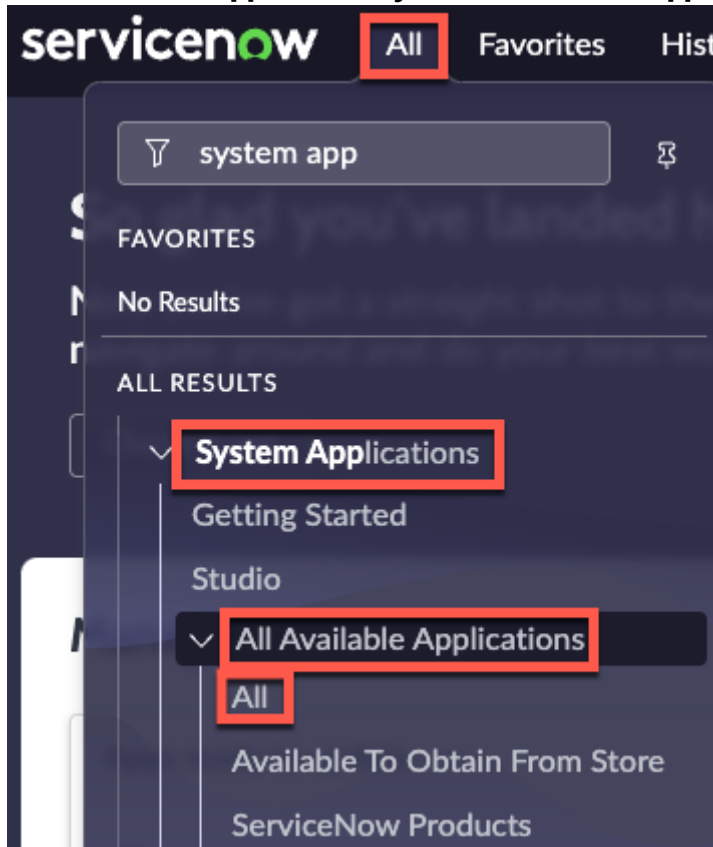
Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez installer l'application Pack de contenu Règles des litiges pour Visa.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Toutes.**



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Pack de contenu Règles des litiges pour Visa (sn_bom_visa_cp).

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions](#).

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez l'application.
4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

i Important :

Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

5. Sélectionnez **Installer**.

Utilisation du Pack de contenu Règles des litiges pour Visa

Les agents de litige utilisent le Pack de contenu Règles des litiges pour Visa questionnaire de pour aider les clients à effectuer le mappage de code de motif. Cela permet de catégoriser le litige et de déterminer l'éligibilité conformément aux Visa règles de base. Découvrez comment les agents initient, examinent et résolvent des tickets de litige.

Workflows Pack de contenu Règles des litiges pour Visa

Lorsqu'un agent conteste une transaction au nom d'un client, un ticket de service de litige commence et déclenche le flux des transactions de cartes de litige. Ce flux comprend diverses tâches spécifiques aux détails du ticket, et chaque tâche est créée lorsqu'un agent ferme la tâche précédente.

1. Créer un ticket de service de litige de carte.

Initiez le processus de service de litige en saisissant les informations initiales du ticket et en créant un ticket de litige pour le compte d'un client.

2. Initier un litige.

Saisissez les détails du litige, y compris le compte référencé, le montant du litige et le type de litige. Fournir les informations nécessaires sur les options disponibles dans le type de litige (Litiges de consommation, Fraude, Autorisation, Erreurs de traitement).

3. Soumettre pour examen.

Soumettez le ticket pour enquête en mettant à jour le montant du litige et déterminez votre éligibilité à une rétrofacturation via le questionnaire et le mappage de code de motif.

Référence Pack de contenu Règles des litiges pour Visa

Découvrez les composants et les propriétés qui sont installés avec l'application Pack de contenu Règles des litiges pour Visa .

Composants installés avec le module d'extension Pack de contenu Règles des litiges pour Visa

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'installation Pack de contenu Règles des litiges pour Visa du plugin.

i Remarque :

L'application Pack de contenu Règles des litiges pour Visa dépend de l'application Opérations de carte de services financiers.

Modules d'extension

Modules d'extension pour Pack de contenu Règles des litiges pour Visa

Module d'extension	Description
Opérations de cartes de services financiers [com.sn_bom_credit_card]	Permet un traitement rapide des demandes de carte de crédit et des litiges relatifs aux transactions par carte.

Tables installées

Tables installées avec l' Pack de contenu Règles des litiges pour Visa

Table	Description
Visa Admission de litige [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionnaire]	Stocke toutes les questions et réponses du questionnaire sur les Visa litiges. Prolonge la table Formulaire d'admission [sn_evnt_inq_qtn].
Visa Admission du titulaire de la carte de litige [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_cardholder_intake]	Stocke les Visa questions et réponses au questionnaire de litige soumises par les consommateurs, comme un playbook de litige sur un portail de services. Consultez Playbook de litige pour le portail pour plus d'informations. Étend la table Admission du litige relatif aux visas [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionnaire].
Type de région de CRB [sn_bom_visa_cp_crb_region_type]	Stocke toutes les Visa régions du bulletin de récupération de carte (CRB).

Séparation de domaine et Pack de contenu Règles des litiges pour Visa

Séparation de domaine n’est pas pris en charge pour le Pack de contenu Règles des litiges pour Visa. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Aucun

- Le champ Domaine peut être présent dans les tables de données, mais il n'existe aucune logique métier pour gérer les données.
- Ce niveau n'est pas considéré comme étant séparé par domaine.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique [Prise en charge de Séparation de domaine par les applications](#) .

Vue d'ensemble

Le fournit ServiceNow® Pack de contenu Règles des litiges pour Visa un questionnaire pour la collecte d’informations liées aux litiges dans diverses catégories de litiges, conformément aux Visa lignes directrices.

Information associée

[Séparation de domaine pour les fournisseurs de services](#)

Pack de contenu Règles des litiges pour Mastercard

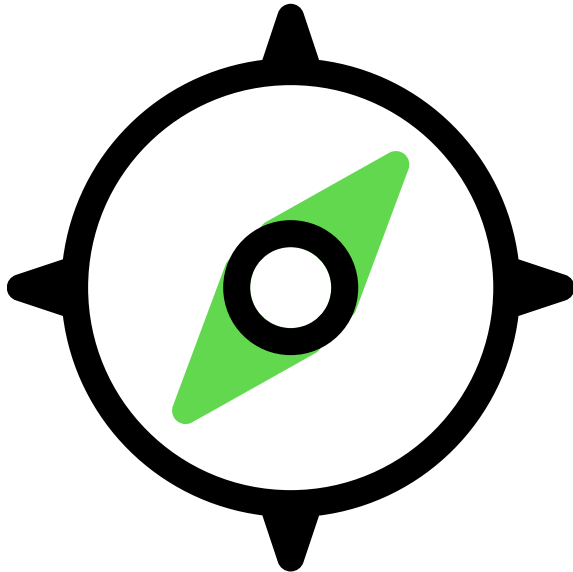
L’application ServiceNow® Pack de contenu Règles des litiges pour Mastercard fournit à vos agents des questionnaires qu’ils peuvent utiliser pour obtenir des informations relatives aux litiges pour diverses catégories de litiges, conformément aux Mastercard lignes directrices.

Premiers pas

L'application Pack de contenu Règles des litiges pour Mastercard peut vous aider à effectuer les tâches suivantes :

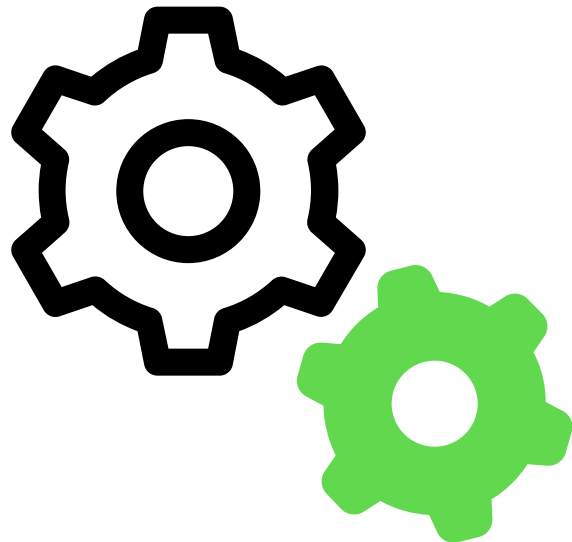
- Intégrez un questionnaire sur les litiges basé sur le Guide de Mastercard remboursement.
- Fournissez une table de décision pour exécuter des règles d'éligibilité au remboursement qui suivent Mastercardles directives de .

Explorer



En savoir plus sur les avantages liés à l'intégration de l'application Pack de contenu Règles des litiges pour Mastercard

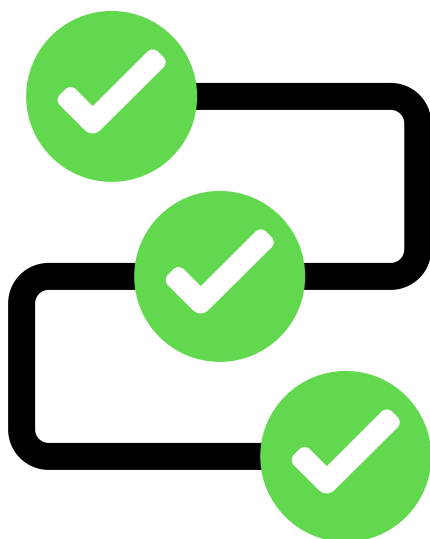
Configurer



Planifier et configurer votre intégration

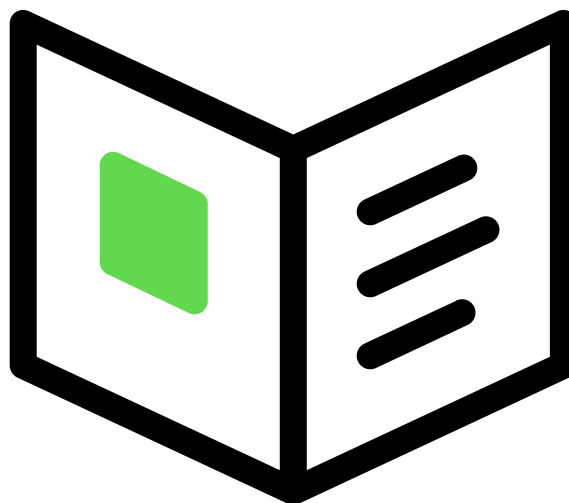
Traduction automatique

Utiliser



Découvrez comment les agents et les émetteurs peuvent Pack de contenu Règles des litiges pour Mastercard accéder aux règles du réseau de cartes

Référence



Obtenir des détails sur les composants tels que les champs, les tables, les rôles et les propriétés

Traduction automatique

Demande Pack de contenu Règles des litiges pour Mastercard sur la boutique

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions](#).

Avant de pouvoir utiliser Pack de contenu Règles des litiges pour Mastercard, vous devez d'abord le télécharger à partir du ServiceNow Storefichier. Une fois le téléchargement terminé, vous devrez peut-être vider votre cache local avant qu'il n'apparaisse sur votre instance.

Dépannage et demande d'aide

- [Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues](#)
- [Pour en savoir plus sur la création de vos propres applications, rendez-vous sur le site développeur.](#)
- [Contact Service et assistance client](#)

Exploration de l'Pack de contenu Règles des litiges pour Mastercard

Découvrez comment l'application utilise le Pack de contenu Règles des litiges pour Mastercard mappage des litiges pour s'assurer que votre organisation peut catégoriser et traiter correctement les litiges.

Vue d'ensemble de Pack de contenu Règles des litiges pour Mastercard

L'application Pack de contenu Règles des litiges pour Mastercard permet à vos agents de saisir des informations relatives aux litiges pour diverses catégories de litiges, d'identifier le code de motif des transactions litigieuses et de déterminer l'éligibilité des transactions litigieuses.

Vos agents peuvent effectuer toutes ces tâches en utilisant les règles et directives relatives aux litiges du guide de Mastercard remboursement.

Pack de contenu Règles des litiges pour Mastercard avantages

Voici quelques-uns des principaux avantages de l'utilisation Pack de contenu Règles des litiges pour Mastercard :

- Les litiges sont gérés et résolus efficacement par les agents.
- Les cas de litige sont minutieusement examinés et analysés pour des résultats optimaux.
- Mastercard Les règles et directives en matière de litige sont appliquées avec précision par les agents.
- Les efforts de collaboration avec les clients permettent de s'assurer que la documentation requise est complétée.
- Les litiges sont catégorisés pour un traitement précis.
- L'éligibilité au remboursement est déterminée en fonction des règles de Mastercard remboursement.

Configurer Pack de contenu Règles des litiges pour Mastercard

Vous pouvez configurer votre implémentation de l'application Pack de contenu Règles des litiges pour Mastercard en l'installant à partir du ServiceNow Storefichier .

Installer Pack de contenu Règles des litiges pour Mastercard

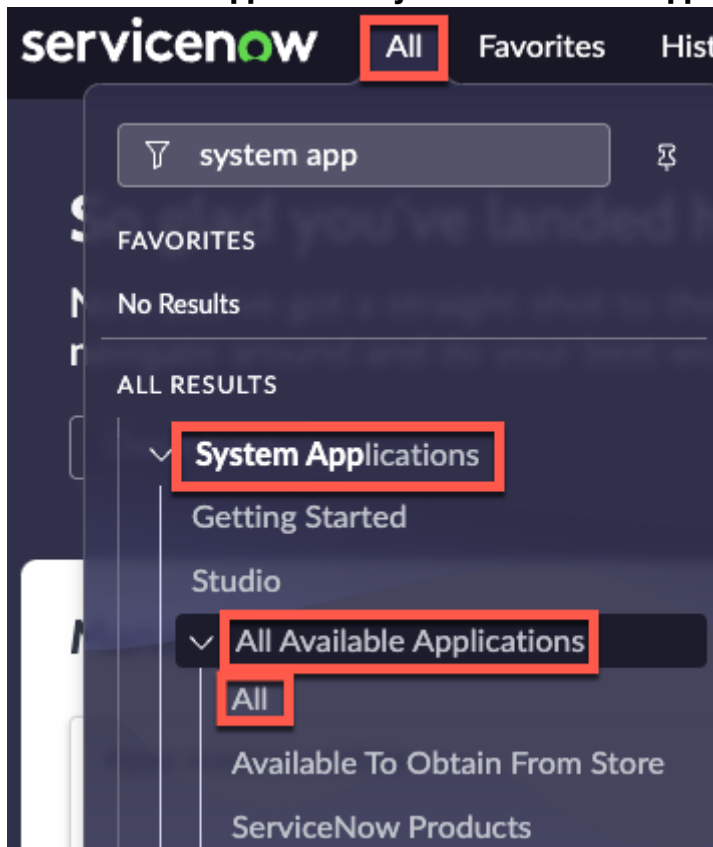
Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez installer l'application Pack de contenu Règles des litiges pour Mastercard.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Toutes.**



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Pack de contenu Règles des litiges pour Mastercard (sn_bom_mcard_cp).

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions](#).

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez l'application.
4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

i Important :

Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

5. Sélectionnez **Installer**.

Utilisation du Pack de contenu Règles des litiges pour Mastercard

En utilisant le Pack de contenu Règles des litiges pour Mastercard, vos agents peuvent aider les clients à effectuer le mappage de code de motif pour leurs litiges. Ce mappage permet aux agents de classer le litige et de déterminer l'éligibilité au remboursement conformément au Guide de Mastercard remboursement.

Workflows Pack de contenu Règles des litiges pour Mastercard

Lorsqu'un agent conteste une transaction au nom d'un client, un ticket de service de litige est ouvert et le flux de transaction de carte de litige est déclenché. Ce flux inclut les différentes tâches spécifiques aux détails du ticket. Chaque tâche est créée lorsqu'un agent ferme la tâche précédente.

1. Créez un ticket de service de litige.

L'agent initie le processus de service de litige en saisissant les informations initiales du ticket et en créant un ticket de litige pour le compte d'un client. Pour plus d'informations, consultez [Créer un ticket de service de litige de carte](#).

2. Initier un litige.

L'agent saisit les détails du litige, y compris le compte référencé, le montant du litige et le type de litige. L'agent fournit les informations nécessaires sur les options disponibles dans le type de litige (autorisation, erreur au point d'interaction, fraude, litiges du titulaire de la carte, litige relatif à la facturation des acomptes, litige du titulaire de la carte non classé ailleurs). Pour plus d'informations, consultez [Initier un litige](#).

3. Soumettez le ticket pour enquête.

L'agent soumet le ticket pour enquête en examinant le montant du litige, le code de motif du litige et le message de code de motif de litige associé.

Après la soumission, l'agent peut examiner l'état et le motif de l'éligibilité au remboursement dans le panneau État des transactions ou dans l'onglet **Transactions de litiges de cartes**.

L'exemple suivant montre le panneau État des transactions.

Panneau État des transactions

Activities

- Select transaction
- Add more transactions
- Fill dispute questionnaire
- Document upload
- Submit dispute

Case information

State of transactions

Total dispute amount	\$10.00
Currently in dispute 1	
CDTX0001020	\$10.00
Immediate final credit	

Submit dispute

Complete

Dispute amount

USD (\$) 10.00

Is this a new financial account?

No

Add any other comments or description about the disputed transaction

—

☒ Please confirm that you have read the disclaimer below

"By submitting this dispute, you acknowledge that you are initiating a formal process to challenge a transaction on your account. You understand that this process may take time and that the decision regarding the outcome of the dispute rests with the card issuer or financial institution. You agree to provide accurate and truthful information related to the disputed transaction. You also acknowledge that once a dispute is initiated, your account may be subject to temporary adjustments or holds pending investigation. Please note that submitting a dispute does not guarantee a refund or adjustment to your account, and any decision made by the issuer is final. By proceeding, you agree to abide by the terms and

Pour plus d'informations, consultez [Soumettre pour examen](#).

Référence Pack de contenu Règles des litiges pour Mastercard

Découvrez les composants et les propriétés qui sont installés avec l'application Pack de contenu Règles des litiges pour Mastercard .

Composants installés avec le Pack de contenu Règles des litiges pour Mastercard

Plusieurs types de composants sont installés avec l'installation du module d'extension, y compris les Pack de contenu Règles des litiges pour Mastercard tables.

Modules d'extension

i Remarque :

L'application Pack de contenu Règles des litiges pour Mastercard dépend des applications et Pack de contenu Règles des litiges pour Visa Opérations de carte services financiers

Modules d'extension pour Pack de contenu Règles des litiges pour Mastercard

Module d'extension	Description
Opérations de carte services financiers [com.sn_bom_credit_card]	Permet un traitement rapide des demandes de carte de crédit et des litiges relatifs aux transactions par carte.
Pack de contenu Règles des litiges pour Visa [sn_bom_visa_cp]	Fournit le questionnaire sous-jacent et l'arborescence de décision de remboursement.

Tables installées

i Remarque :

L'application Pack de contenu Règles des litiges pour Mastercard utilise le même modèle de données que l'application Pack de contenu Règles des litiges pour Visa . Le contenu spécifique à Mastercard, tel que les tables de décision, les règles de remboursement, les flux de remboursement et les actions, est fourni dans l'application Pack de contenu Règles des litiges pour Mastercard .

Tables installées avec Pack de contenu Règles des litiges pour Mastercard

Table	Description
Message du code de motif de remboursement Mastercard [sn_bom_mcard_cp_mastercard_chargeback_reason_codes]	Contient les codes de motifs de remboursement et les Mastercard messages associés.

Séparation de domaine et Pack de contenu Règles des litiges pour Mastercard

L'application Séparation de domaine n'est pas prise en charge. Pack de contenu Règles des litiges pour Mastercard Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Aucun

- Le champ Domaine peut être présent dans les tables de données, mais il n'existe aucune logique métier pour gérer les données.
- Ce niveau n'est pas considéré comme étant séparé par domaine.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique [Prise en charge de Séparation de domaine par les applications](#) .

Vue d'ensemble

L'application Pack de contenu Règles des litiges pour Mastercard fournit des questionnaires pour la collecte de renseignements liés aux différends dans diverses catégories de litiges, conformément aux Mastercard lignes directrices.

Information associée

[Séparation de domaine pour les fournisseurs de services](#)

Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine

Elle ServiceNow® Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine permet aux émetteurs aux États-Unis de suivre les tickets de litige et de se conformer aux directives réglementaires.

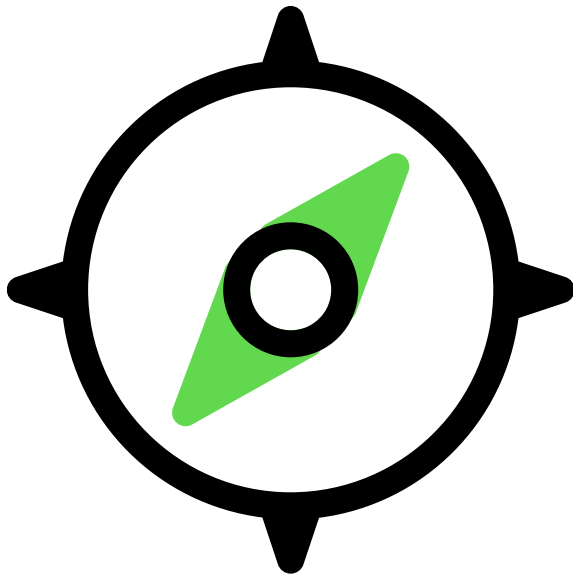
Premiers pas

L'application Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine peut vous aider à effectuer les tâches suivantes :

- Fournir aux émetteurs basés aux États-Unis l'accès aux dates d'échéance des accords sur les niveaux de service (SLA) qui s'alignent sur les directives réglementaires.
- Simplifiez la gestion de la résolution des tickets pour les agents de litige afin de garantir que les opérations se déroulent dans les délais prescrits.
- Aidez les gestionnaires des litiges à suivre la progression d'un dossier.
- Assurer la conformité aux normes réglementaires et protéger les droits des titulaires de cartes tels que définis par la réglementation.

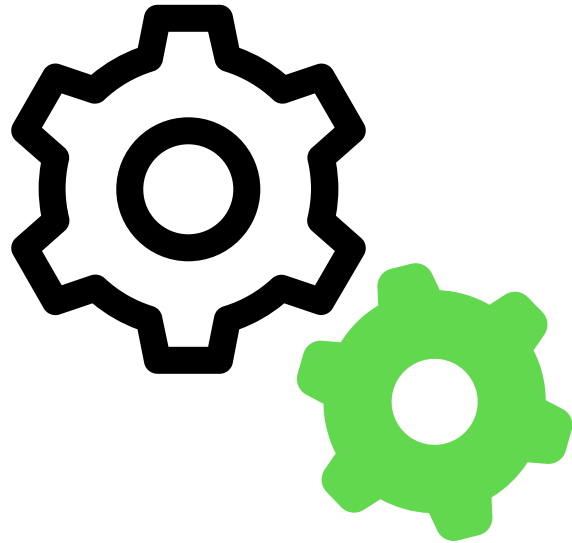
Traduction automatique

Explorer



En savoir plus sur les avantages fournis par l'intégration de l'application Dispute Content Pack for US Regulations

Configurer



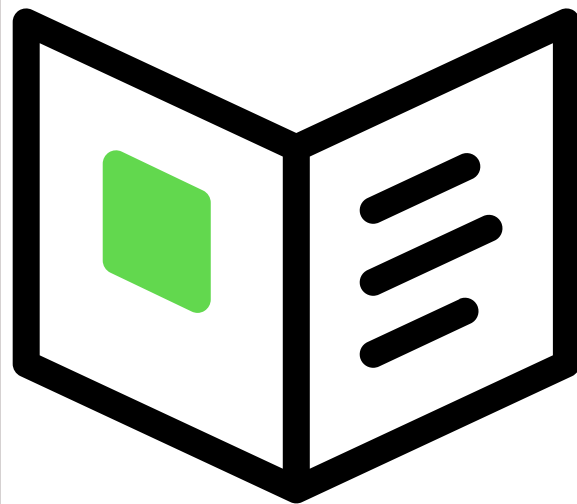
Planifier et configurer votre intégration

Utiliser



Découvrez comment les agents et les émetteurs peuvent utiliser Dispute Content Pack for US Regulations pour suivre les tickets de litiges de cartes

Référence



Obtenir des détails sur les composants tels que les champs, les tables, les rôles et les propriétés

Traduction automatique

Demande Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine sur la boutique

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions](#).

Avant de pouvoir utiliser Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine, vous devez d'abord le télécharger à partir du ServiceNow Storefichier. Une fois le téléchargement terminé, vous devrez peut-être vider votre cache local avant qu'il n'apparaisse sur votre instance.

Dépannage et demande d'aide

- [Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues](#)
- [Pour en savoir plus sur la création de vos propres applications, rendez-vous sur le site développeur.](#)
- [Contact Service et assistance client](#)

Exploration de l'Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine

Découvrez comment l'application rationalise le processus de règlement des litiges conformément aux directives réglementaires des États-Unis, notamment la Regulation E (Reg E) et la Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine Regulation Z (Reg Z).

Vue d'ensemble de Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine

Il Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine aide les émetteurs à gérer les exigences réglementaires et à protéger les intérêts des consommateurs. Il automatise le suivi et la correspondance, ce qui améliore le processus de gestion des litiges.

Workflow Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine

L'application Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine permet aux agents de litige de gérer les tâches de base suivantes :

- Surveillez l'état et les détails de chaque ticket de litige.
- Simplifiez le processus de communication en envoyant des messages cohérents et conformes à la réglementation aux titulaires de cartes et aux autres parties prenantes.
- Fournissez des informations claires sur les dates d'échéance et les exigences des accords sur les niveaux de service (SLA), ce qui aide les agents à terminer leurs tâches à temps et conformément à la réglementation.

Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine avantages

Voici quelques-uns des principaux avantages de l'utilisation Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine :

- Permet aux émetteurs de surveiller en permanence les tickets de litige.
- Maintient une communication cohérente avec les normes réglementaires, ce qui contribue à réduire les erreurs manuelles et les retards.

- Aide les émetteurs à répondre aux exigences de la réglementation américaine.
- Rationalise les processus pour résoudre les litiges plus efficacement, ce qui garantit des résolutions rapides qui profitent à la fois aux émetteurs et aux titulaires de cartes.

Configuration de Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine

Vous pouvez configurer votre implémentation de l'application Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine en l'installant à partir du ServiceNow Storefichier .

Installer Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez installer l'application Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine (sn_disp_reg_cp_us).

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions](#) .

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez l'application.
4. (Facultatif) Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration** .
Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

Important :

Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

5. Sélectionnez **Installer**.

Utilisation du Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine

Les agents de règlement des litiges utilisent le Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine pour suivre les tickets de litige régis par les réglementations des États-Unis (Reg E et Reg Z) et s'assurer qu'ils sont conformes aux directives réglementaires. Cette application fournit les définitions requises d'accord sur les niveaux de service (SLA) et fournit des détails au gestionnaire des litiges pour qu'il puisse les surveiller et prendre les mesures nécessaires.

Workflows Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine

Lorsqu'un agent conteste une transaction au nom d'un client ou par l'intermédiaire de Portail de service clientèle ou de Portail de service consommateur, un ticket de service de litige commence et le flux de transaction de carte de litige est déclenché. Ce flux inclut les différentes tâches spécifiques aux détails du ticket. Chaque tâche est créée lorsqu'un agent ferme la tâche précédente.

1. Créez une carte de service de litige.

L'agent initie le processus de service de litige en saisissant les informations initiales du ticket et en créant un ticket de litige pour le compte d'un client. Pour plus d'informations, consultez [Créer un ticket de service de litige de carte](#).

2. Initier un litige.

- L'agent saisit les détails du litige, y compris le compte référencé, le montant du litige et le type de litige. L'agent fournit les informations nécessaires sur les options disponibles dans le type de litige. Pour plus d'informations, consultez [Initier un litige](#).
- Dans l'activité de **transaction Select**, l'agent choisit un compte de carte. L'accord sur les niveaux de service (SLA) applicable est automatiquement mappé et est basé sur le compte sélectionné et la logique préconfigurée pour cette transaction.

i Remarque :

La réglementation E (Reg E) gère les transactions des comptes d'épargne et des comptes courants, tandis que la réglementation Z (Reg Z) gère les transactions par carte de crédit, selon les critères applicables.

3. Soumettez le ticket pour enquête.

- Dans l'activité **Soumettre un litige**, l'agent examine le montant du litige. L'agent sélectionne l'option **S'agit-il d'un nouveau compte financier ?** et soumet le ticket pour une enquête plus approfondie. Pour plus d'informations sur les différentes étapes, consultez [Soumettre pour examen](#).
- Après avoir soumis le ticket, l'agent accède à l'onglet **SLA de tâche pour afficher les définitions de SLA** qui ont été appliquées.

L'exemple suivant montre la vue de l'onglet SLA de tâche des définitions de SLA.

SLA definition	Type	Target	Stage	Business time left	Business elapsed time	Business elapsed percentage	St
Reg E acknowledgement limit	SLA	Resolution	In progress	9 Days 23 Hours 59 Minutes	3 Seconds	0	20
Reg E 90day resolution limit	SLA	Resolution	In progress	89 Days 23 Hours 59 Minutes	3 Seconds	0	20

- L'agent examine les définitions de SLA.

Référence Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine

Découvrez les composants et les propriétés qui sont installés avec l'application Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine .

Composants installés avec Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine

Le Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine module d’extension installe des composants tels que des SLA et des modules d’extension supplémentaires.

Modules d'extension installés

i Remarque :
L’application Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine dépend de l’application Opérations de carte de services financiers.

Modules d’extension pour Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine

Module d'extension	Description
Opérations de cartes de services financiers [com.sn_bom_credit_card]	Permet un traitement rapide des demandes de carte de crédit et des litiges relatifs aux transactions par carte.
Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine [sn_disp_reg_cp_us]	Permet aux émetteurs aux États-Unis de suivre les tickets de litige et de se conformer aux directives réglementaires.

Tables installées

L’application Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine n’inclut aucune nouvelle table.

Définitions de Accord sur les niveaux de service (SLA) installées

Les définitions de SLA suivantes sont ajoutées avec Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine.

Définitions de SLA pour Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine

SLA	Table [nom]
Limite provisoire de 10 jours Reg E	Tâche de litiges de cartes [sn_bom_credit_card_disputes_task]
Limite provisoire de 20 jours Reg E	Tâche de litiges de cartes [sn_bom_credit_card_disputes_task]
Limite de résolution de 45 jours Reg E	Ticket de service de litiges de cartes [sn_bom_credit_card_disputes_service]
Reg E : limite de résolution de 90 jours	Ticket de service de litiges de cartes [sn_bom_credit_card_disputes_service]
Limite de confirmation Reg E	Ticket de service de litiges de cartes [sn_bom_credit_card_disputes_service]

Définitions de SLA pour Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine (suite)

SLA	Table [nom]
Limite d'inversion PC Reg E	Tâche de litiges de cartes [sn_bom_credit_card_disputes_task]
Limite de confirmation Reg Z	Ticket de service de litiges de cartes [sn_bom_credit_card_disputes_service]
Limite de résolution Z ordinaire	Ticket de service de litiges de cartes [sn_bom_credit_card_disputes_service]

Séparation de domaine Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine

Séparation de domaine n'est pas pris en charge pour le Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Aucun

- Le champ Domaine peut être présent dans les tables de données, mais il n'existe aucune logique métier pour gérer les données.
- Ce niveau n'est pas considéré comme étant séparé par domaine.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique [Prise en charge de Séparation de domaine par les applications](#) .

Vue d'ensemble

Elle ServiceNow® Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine permet aux émetteurs aux États-Unis de suivre les tickets de litige et de se conformer aux directives réglementaires.

Information associée

[Séparation de domaine pour les fournisseurs de services](#)

Financial Services Deposit Operations

ServiceNow® Financial Services Business Deposit Operations et Financial Services Personal Deposit Operations sont une paire d'applications dans ServiceNow® Financial Services Deposit Operations. Ces applications permettent à votre organisation financière de digitaliser de bout en bout la gestion de l'origine, de la maintenance et de la fermeture des comptes de dépôt.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions](#) .

Explorer  Découvrez comment les clients, les gestionnaires de relations et les agents utilisent Opérations de dépôt.	Configurer  Configurez Financial Services Deposit Operations.	Utiliser  Soumettez et gérez les demandes de service de dépôt.
Analyse et génération de rapports  Surveillez les statistiques clés et suivez les performances avec le tableau de bord préconfiguré.	Exploration de processus  Visualisez les processus et identifiez les possibilités d'amélioration.	Référence  Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications du magasin installées.

Traduction automatique

Explorer Financial Services Deposit Operations

Vous pouvez ServiceNow® Financial Services Deposit Operations utiliser pour gérer une résolution simplifiée des tickets liés à l'épargne et aux comptes de dépôt chèques en automatisant et en optimisant les demandes courantes de compte de dépôt.

Fonctionnalités principales

- Processus systématiques et reproductibles pour les mises à jour de comptes, les modifications d’ordres permanents, ainsi que l’octroi et les fermetures de comptes
- Workflows automatisés disponibles pour les demandes de compte courantes afin d’acheminer des tickets et des tâches entre différents départements et fonctions
- Personnalisé Espace de travail configurable de CSM pour différents rôles
- Expérience de playbook pour une navigation guidée vers la résolution des tickets
- Analyse des performances Tableau de bord avec des rapports préconfigurés pour suivre les tendances et les temps de réponse et favoriser l’amélioration continue
- Exploration de processus pour visualiser les processus et identifier les opportunités d’amélioration

Financial Services Deposit Operations applications

Les demandes de services de dépôts professionnels et personnels sont prises en charge par les applications suivantes :

Financial Services Business Deposit Operations

Avec cette application, gérez l’origine, la gestion et la fermeture des comptes de dépôt professionnel. Collectez et validez la documentation requise, autorisez et finalisez le processus d’approbation, le tout à partir d’un workflow centralisé.

Vous pouvez l’activer en installant l’application Financial Services Business Deposit Operations (sn_bom_deposit_b2b) à partir de [ServiceNow Store](#) .

Financial Services Personal Deposit Operations

Avec cette application, gérez l’origine, la gestion et la fermeture des comptes de dépôt personnels. Collectez et validez la documentation requise, autorisez et finalisez le processus d’approbation, le tout à partir d’un workflow centralisé.

Vous pouvez l’activer en installant l’application Financial Services Personal Deposit Operations (sn_bom_deposit_b2c) à partir de [ServiceNow Store](#) .

Profils des opérations de dépôt

Deposit Operations s’adresse aux profils suivants :

Profil	Description
Administrateur	Administrateur de dépôt responsable de la configuration de l’application.
Utilisateurs finaux (demandeurs)	Les clients et les employés des succursales qui soumettent des demandes et vérifient l’état des tickets Les utilisateurs suivants peuvent soumettre des demandes de service de dépôt : • Consommateurs (clients de détail) • Comptes et contacts (clients professionnels)

Profil	Description
	• Les employés de branche au bureau d’une institution financière tels que demandeur et contributeur. • Agent de dépôt (peut créer directement un ticket de dépôt)
Prestataires	Les agents du middle office ou du back-office des institutions financières qui travaillent avec l’équipe de gestion des dépôts. Ils sont chargés de travailler sur les dossiers de dépôt et les tâches qui entrent dans les services de dépôt. Les agents suivants travaillent sur les tickets de dépôt : • Agent de dépôt • Agent de document

Configurer Financial Services Deposit Operations

Vous pouvez configurer votre implémentation pour l’application Financial Services Deposit Operations en installant l’application, en important des données de services financiers et en examinant et configurant les composants installés avec l’application.

Installer Financial Services Business Deposit Operations

Vous pouvez installer l’application Financial Services Business Deposit Operations (sn_bom_deposit_b2b) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d’extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l’application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d’informations, consultez [Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow](#) .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

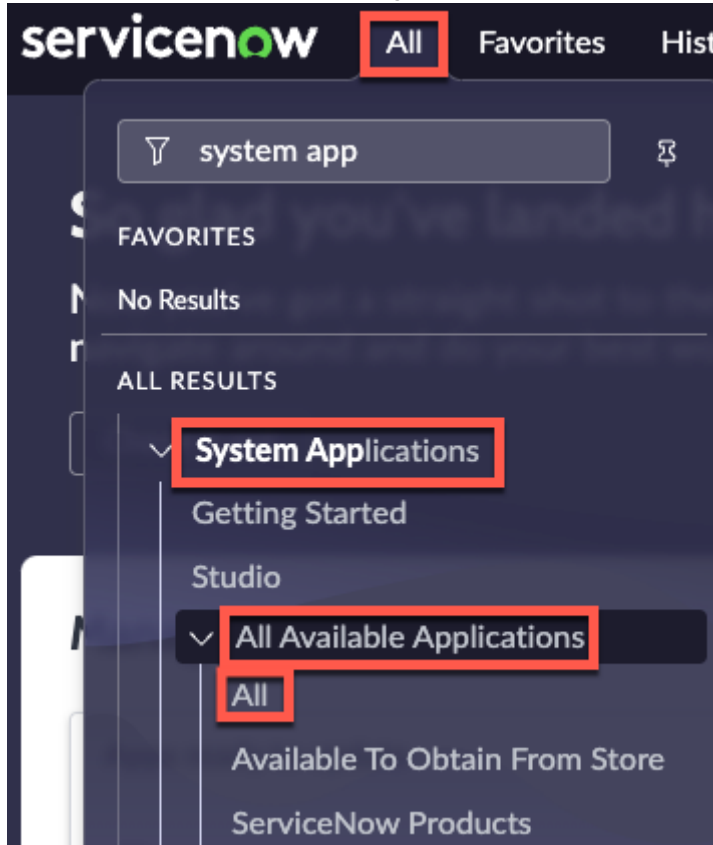
Les éléments suivants sont installés avec Financial Services Business Deposit Operations :

- Modules d’extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Travaux planifiés
- Tables

Pour plus d’informations, consultez [Composants installés avec Financial Services Business Deposit Operations](#).

Procédure

1. Accédez à **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Toutes.**



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Financial Services Business Deposit Operations (sn_bom_deposit_b2b).

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions](#).

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Financial Services Business Deposit Operations.

4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

i Important :

Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

5. Sélectionnez *Installer*.**Installer Financial Services Personal Deposit Operations**

Vous pouvez installer l'application Financial Services Personal Deposit Operations (sn_bom_deposit_b2c) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow](#) .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

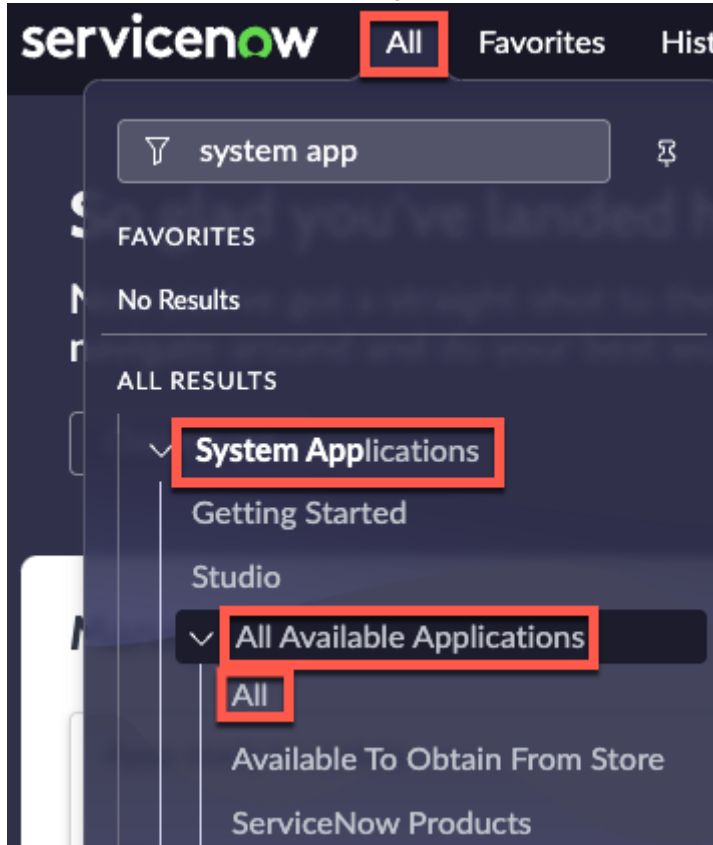
Les éléments suivants sont installés avec Financial Services Personal Deposit Operations :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Travaux planifiés
- Tables

Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Financial Services Personal Deposit Operations](#).

Procédure

1. Accédez à **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Toutes.**



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Financial Services Personal Deposit Operations (sn_bom_deposit_b2c).

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions](#).

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Financial Services Personal Deposit Operations.

4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

i Important :

Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

5. Sélectionnez Installer.**Configurer Financial Services Deposit Operations**

Passez en revue les composants installés avec l'application Financial Services Deposit Operations et modifiez-les si nécessaire pour les besoins professionnels de votre organisation.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Financial Services Deposit Operations est installée. Pour plus d'informations, consultez [Installer Financial Services Business Deposit Operations](#) et [Installer Financial Services Personal Deposit Operations](#).

Rôle requis :

- Pour Financial Services Business Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2b.admin et admin
- Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin et admin

Procédure

1. Importez vos comptes financiers, produits financiers, institutions financières et données de transactions dans ServiceNow des tables.
Pour plus d'informations, consultez [Importer vos données financières à l'aide de jeux d'importation](#).
2. Passez en revue les composants installés.
Modifiez-les ou ajoutez-en de nouveaux, le cas échéant.

Utiliser Financial Services Deposit Operations

Découvrez comment les employés et les agents des succursales utilisent l'application Financial Services Deposit Operations pour initier, rechercher et résoudre les tickets de services de dépôt.

Espace de travail

Les contributeurs et les agents de back-office utilisent personnalisé Espace de travail pour travailler sur tous les aspects des tickets de dépôt. Workspace permet aux agents d'effectuer les opérations suivantes :

- Surveiller la charge de travail et les performances
- Se concentrer sur les éléments à priorité élevée
- Naviguer facilement d'une tâche à l'autre

Pour plus d'informations, consultez [Espaces de travail](#).

Espace de travail utilisateurs pour Opérations de dépôt

Utilisateur	Description
Contributeur de dépôt	Crée et suit les tickets de services de dépôts pour les comptes qu'ils gèrent.

Espace de travail utilisateurs pour Opérations de dépôt (suite)

Utilisateur	Description
Agent de dépôt	Travaille sur les tickets de service de dépôt et les tâches de dépôt.
Connecteur d'agent de dépôt	Crée et travaille sur les tickets de dépôt et les tâches pour répondre aux demandes relatives aux comptes qu'ils gèrent.
Agent de document	Travaille sur les tâches de documents pour les tickets de services de dépôt.
Administrateur des dépôts	Configure l'espace de travail de dépôt selon les besoins de l'entreprise. Pour plus d'informations, consultez Configurer Espace de travail configurable de CSM .

Workflows automatisés

Des workflows prédéfinis pour les tickets de dépôt sont disponibles avec Financial Services Business Deposit Operations les applications and Financial Services Personal Deposit Operations .

Lorsqu'un client demande un service de dépôt, un contributeur à l'acompte lance un ticket et met à jour ses détails, ce qui déclenche le workflow. Le flux déclenche diverses tâches à partir du ticket et les règles d'affectation acheminent ces tâches vers les agents de back-office appropriés, tels que les agents de dépôts et de documents. Les agents travaillent sur ces tâches pour répondre à la demande de service de dépôt.

Pour plus d'informations, consultez [Workflows Financial Services Deposit Operations](#).

Playbook de ticket

À l'aide du playbook de ticket, le contributeur et les agents de dépôt examinent et travaillent sur leurs tickets et tâches. Le playbook fournit un cycle de vie de bout en bout pour les tâches effectuées pendant le processus de traitement des tickets, depuis le moment où un ticket est journalisé jusqu'à la résolution finale et la communication au client.

Tableau de bord

Analyse des performances Donnez aux propriétaires d'entreprise un aperçu des performances de l'équipe et de l'entreprise. Un tableau de bord avec des rapports préconfigurés et des vues personnalisables est disponible avec l'application.

Workflows Financial Services Deposit Operations

L'application Financial Services Deposit Operations installe des workflows automatisés pour l'origine, la gestion et la fermeture des comptes de dépôt. Ces workflows permettent d'acheminer les tickets et les tâches vers différentes équipes, y compris les agents de dépôt et de documents.

Workflows disponibles avec cette application

Les workflows prédéfinis suivants pour les services de compte de dépôt professionnel et personnel sont disponibles avec l'application :

Dépôt professionnel	Dépôt personnel
Compte de dépôt professionnel d'origine	Compte de dépôt personnel d'origine
Fermer le compte de dépôt professionnel	Fermer le compte de dépôt personnel
Ajouter un ordre permanent professionnel	Ajouter un ordre permanent personnel
Annuler des ordres permanents professionnels	Annuler des ordres permanents personnels
Modifier un ordre permanent professionnel	Modifier l'ordre permanent personnel
Échec de l'ordre permanent professionnel	Échec de l'ordre permanent personnel
Gérer la relation financière	Ajouter une relation de compte financier
	Supprimer la relation de compte financier
	Modifier la relation de compte financier

Ces workflows sont créés à l'aide de [Concepteur d'automatisation de processus](#) et de [Concepteur de flux](#). L'administrateur des dépôts peut examiner et personnaliser ces workflows en fonction des besoins de son organisation.

Workflow général pour Opérations de dépôts

Lorsqu'un client a besoin d'un service de dépôt, un contributeur de dépôt lance un ticket et met à jour ses détails, ce qui déclenche le workflow. Le flux déclenche diverses tâches à partir du ticket et les règles d'affectation acheminent ces tâches vers les agents des équipes de back-office appropriées, telles que le dépôt et le service documentaire. Tout au long du workflow, les agents effectuent les tâches qui leur sont affectées et mettent à jour l'état du ticket. Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires pour résoudre le ticket.

Voici un workflow typique de l'application Financial Services Deposit Operations .

Remarque :

Selon le type de service, un workflow peut comporter moins ou moins de tâches.

1. Un client communique avec l'institution financière et demande un service de dépôt.
2. Un contributeur aux dépôts, tel qu'un gestionnaire de relations, crée le ticket, ajoute toutes les données applicables, collecte la documentation nécessaire auprès du client et envoie la demande.

Une tâche de document est générée pour l'agent de document.

3. L'agent de document examine la documentation collectée. Si les documents sont légitimes, l'agent marque la tâche comme terminée.

Selon le type de service de dépôt, des tâches d'autorisation et d'exécution sont créées pour les agents de dépôt.

4. Les agents de dépôt évaluent la demande et marquent leurs tâches individuelles comme terminées.
5. Lorsque toutes les tâches antérieures sont terminées, un agent de dépôt met à jour le compte de dépôt dans le système de dépôt principal pour répondre à la demande de service.

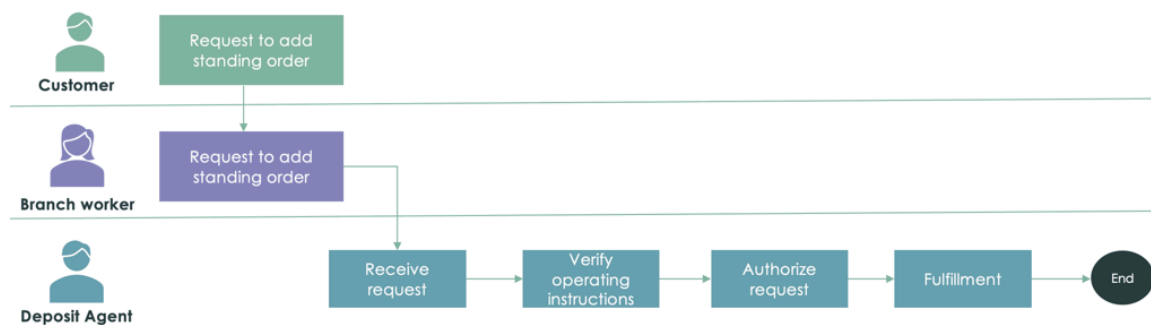
L'état et l'étape du ticket sont définis sur Fermé terminé.

Ajouter, modifier et annuler des workflows d'ordres permanents

Découvrez comment les agents, à l'aide des workflows d'ordres permanents, résolvent les demandes de service pour ajouter, modifier et annuler des ordres permanents sur des comptes de dépôt. Les workflows s'appliquent à la fois aux demandes de services de dépôts professionnels et personnels.

Le schéma suivant montre comment l'application aide les agents bancaires à résoudre une demande de dépôt pour un ordre permanent.

Exemple d'ajout d'un workflow d'ordre permanent



L'administrateur des dépôts peut examiner et personnaliser ce flux prédéfini en fonction des besoins professionnels de votre organisation.

Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches pour l'ajout d'un ordre permanent aux agents de différents départements. Les agents se connectent Espace de travail au pour travailler sur les tâches de leur file d'attente. Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires pour répondre à la demande.

En tant que contributeur, demandeur ou client de dépôt

Un contributeur d'acompte ou un demandeur soumet une demande au nom d'un client.

Un client (consommateur ou contact) peut soumettre directement une demande à partir de Portail de service clientèle, de Portail de service consommateur ou d'un autre portail en libre-service.

i Remarque :

Pour que les consommateurs puissent soumettre une demande à l'aide de Portail de service consommateur, vous devez avoir activé le module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Un ticket de service de dépôt est créé en fonction du type de demande.

En tant que contributeur à un dépôt

Dans le playbook de ticket, le contributeur met à jour les détails du ticket à l'étape Initier et examiner et envoie l'application pour exécution.

Un workflow est déclenché automatiquement et les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de back-office appropriées.

En tant qu'agents de back-office

1. Dans le playbook de ticket, un agent de dépôt vérifie les instructions de fonctionnement de l'ordre permanent. L'agent approuve et marque la tâche de dépôt comme terminée.
2. Un autorisateur de dépôt (agent de dépôt) examine les détails du ticket et approuve la tâche de dépôt pour autoriser la demande de dépôt.
3. Lorsque toutes les tâches antérieures sont terminées, un agent de dépôt met à jour le compte de dépôt dans le système bancaire principal et ferme la tâche de mise à jour de dépôt dans le playbook.

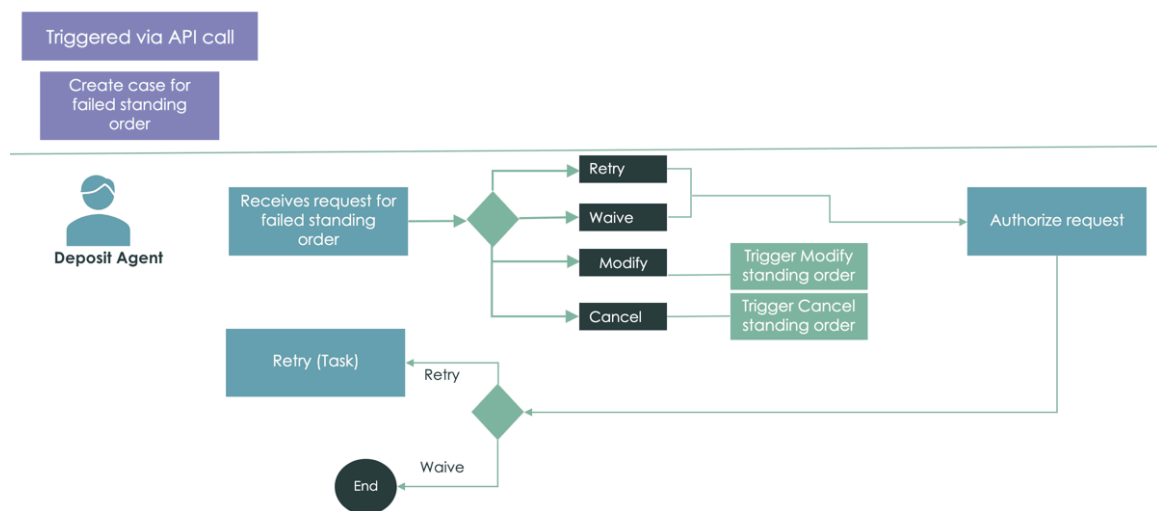
Le ticket est terminé et l'état et l'étape du ticket sont définis sur Fermé terminé.

Workflow de l'ordre permanent échoué

Découvrez comment les agents bancaires, à l'aide du workflow Échec de l'ordre permanent, contactent de manière proactive un client au sujet d'un échec d'ordre permanent pour son compte de dépôt et décident d'un plan d'action. Le workflow s'applique aussi bien aux comptes de dépôt professionnels qu'aux comptes de dépôt personnels.

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents bancaires à gérer un ordre permanent échoué pour un compte de dépôt.

Exemple de workflow d'ordre permanent échoué



L'administrateur des dépôts peut examiner et personnaliser ce flux prédéfini en fonction des besoins professionnels de votre organisation.

Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches d'un ordre permanent échoué vers des agents de différents départements. Les agents se connectent Espace de travail au pour travailler sur les tâches de leur file d'attente. Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires pour répondre à la demande.

En tant qu'agent de dépôt ou via une API

Si le système observe une défaillance dans l'exécution d'un ordre permanent à partir d'un compte de dépôt, une API dans le backend déclenche un ticket de service de dépôt d'ordre permanent échoué. Un agent de dépôt peut également créer ce ticket.

En tant qu'agents de back-office

- Un agent de dépôt travaille avec le client et finalise le plan d'action.
- Dans le playbook de ticket, l'agent de dépôt met à jour le motif de l'échec, sélectionne une action corrective appropriée à l'étape Initier et examiner, puis soumet l'application pour exécution.

Le workflow déclenche les tâches suivantes ou un ticket en fonction de l'action corrective sélectionnée et les règles d'affectation acheminent le ticket ou les tâches associés vers les équipes de back-office appropriées.

Réessayer ou abandonner une occurrence d'ordre permanent

Si l'action corrective basée sur la demande du client consiste à réessayer l'occurrence de l'ordre permanent ou à y renoncer, le workflow génère automatiquement une tâche d'autorisation de dépôt pour l'agent de dépôt.

- Un autorisateur de dépôts (agent de dépôts) examine les détails du ticket et approuve la tâche de dépôt.
- Un agent de dépôt tente à nouveau d'exécuter l'ordre permanent pour le compte de dépôt dans le système bancaire central et ferme la tâche de nouvelle tentative de dépôt dans le playbook.

Remarque :

La tâche Réessayer dépôt n'est générée que pour l'action corrective Réessayer.

Le ticket est terminé et l'état et l'étape du ticket sont définis sur Fermé terminé.

Création d'un ticket de service d'action corrective

Si l'action corrective doit modifier ou annuler l'ordre permanent, le workflow crée automatiquement l'un des tickets enfants suivants pour résoudre le ticket :

- Modifier l'ordre permanent
- Annuler l'ordre permanent

Le nouveau ticket de dépôt enfant gère alors ce problème.

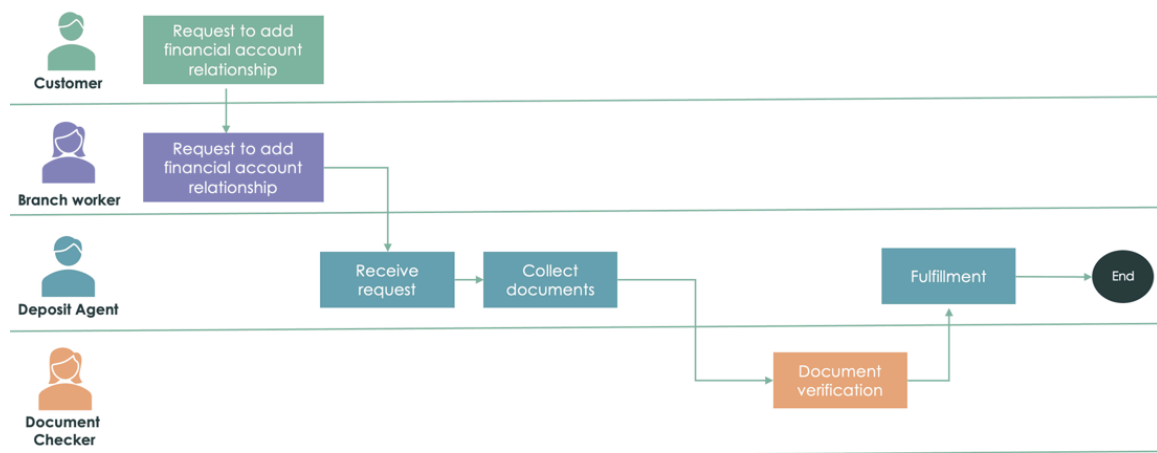
Une fois le ticket enfant terminé, l'état et l'étape du ticket parent (ordre permanent échoué) sont définis sur Fermé terminé.

Ajouter, modifier et supprimer des workflows de relation de compte financier

Découvrez comment les agents, à l'aide des workflows de relation de compte financier, résolvent les demandes de service pour ajouter, modifier et supprimer des relations de comptes de dépôt. Ces workflows s'appliquent aux demandes de service de dépôt personnel.

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents bancaires à résoudre une demande de dépôt pour une relation de compte financier.

Ajouter un exemple de workflow de relation de compte financier



L'administrateur des dépôts peut examiner et personnaliser ce flux prédéfini en fonction des besoins professionnels de votre organisation.

Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches pour ajouter, modifier et supprimer la relation d'un compte vers des agents de différents départements. Les agents se connectent Espace de travail au pour travailler sur les tâches de leur file d'attente. Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires pour répondre à la demande.

En tant que contributeur, demandeur ou client de dépôt

Un contributeur d'acompte ou un demandeur soumet une demande au nom d'un client.

Un client (consommateur ou contact) peut soumettre directement une demande à partir de Portail de service clientèle, de Portail de service consommateur ou d'un autre portail en libre-service.

i Remarque :

Pour que les consommateurs puissent soumettre une demande à l'aide de Portail de service consommateur, vous devez avoir activé le module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Un ticket de service de dépôt est créé en fonction du type de demande.

En tant que contributeur à un dépôt

Dans le playbook de ticket, le contributeur met à jour les informations relatives à la relation à l'étape Initier et examiner, collecte la documentation nécessaire auprès du client et envoie l'application pour exécution.

Un workflow est déclenché automatiquement et les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de back-office appropriées.

En tant qu'agents de back-office

1. L'agent de document travaille sur la tâche de document pour examiner et vérifier la documentation collectée. Si les documents sont légitimes, l'agent marque la tâche comme terminée.

Le workflow génère d'autres tâches sur lesquelles les agents de dépôt peuvent travailler.

2. Un autorisateur de dépôt (agent de dépôt) examine les détails du ticket et approuve la tâche de dépôt pour autoriser la demande de dépôt.
3. Lorsque toutes les tâches antérieures sont terminées, un agent de dépôt met à jour le compte de dépôt dans le système bancaire principal et ferme la tâche de mise à jour de dépôt dans le playbook.

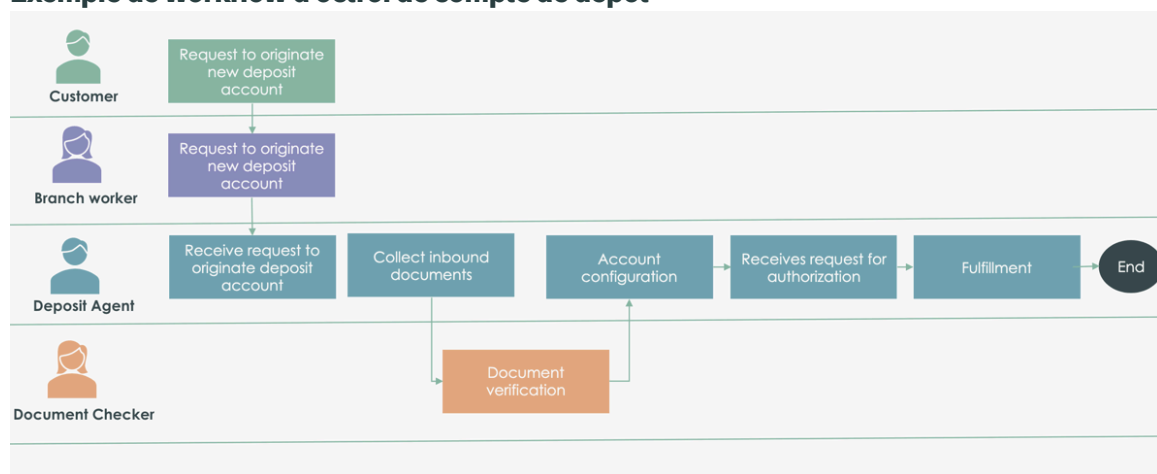
Le ticket est terminé et l'état et l'étape du ticket sont définis sur Fermé terminé.

Workflow d'octroi de compte de dépôt

Découvrez comment les agents, à l'aide du workflow d'octroi de compte de dépôt, résolvent les demandes de service pour l'ouverture d'un nouveau compte de dépôt. Le workflow s'applique à la fois aux demandes de services de dépôts professionnels et personnels.

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents bancaires à résoudre une demande de dépôt pour un nouveau compte de dépôt.

Exemple de workflow d'octroi de compte de dépôt



L'administrateur des dépôts peut examiner et personnaliser ce flux prédéfini en fonction des besoins professionnels de votre organisation.

Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches d'octroi d'un compte de dépôt vers des agents de différents départements. Les agents se connectent Espace de travail au pour travailler sur les tâches de leur file d'attente. Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires pour répondre à la demande.

En tant que contributeur, demandeur ou client de dépôt

Un contributeur ou un demandeur de dépôt soumet une demande de nouveau compte de dépôt au nom d'un client.

Un client (consommateur ou contact) peut soumettre directement une demande à partir de Portail de service clientèle, de Portail de service consommateur ou d'un autre portail en libre-service.

i Remarque :

Pour que les consommateurs puissent soumettre une demande à l'aide de Portail de service consommateur, vous devez avoir activé le module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Un ticket est créé en fonction du type de demande.

En tant que contributeur à un dépôt

1. À l'étape Initier et examiner du playbook de ticket, le contributeur met à jour les détails du produit en fonction des besoins du client. Pour un client professionnel, le contributeur ajoute également le mode d'emploi du nouveau compte.
2. Le contributeur rassemble les documents nécessaires auprès du client et soumet l'application pour exécution.

Un workflow est déclenché automatiquement et les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de back-office appropriées.

En tant qu'agents de back-office

1. L'agent de document travaille sur la tâche de document pour examiner et vérifier la documentation collectée. Si les documents sont légitimes, l'agent marque la tâche comme terminée.

Le workflow génère d'autres tâches sur lesquelles les agents de dépôt peuvent travailler.

2. Dans le playbook de ticket, un agent de dépôt configure le compte de dépôt avec les informations sur le taux d'intérêt.
3. Un autorisateur de dépôt (agent de dépôt) examine les détails du ticket et approuve la tâche de dépôt pour autoriser la demande de dépôt.
4. Lorsque toutes les tâches antérieures sont terminées, un agent de dépôt crée et active le compte de dépôt dans le système bancaire central, envoie le kit d'ouverture de compte au client et ferme ces tâches de dépôt.

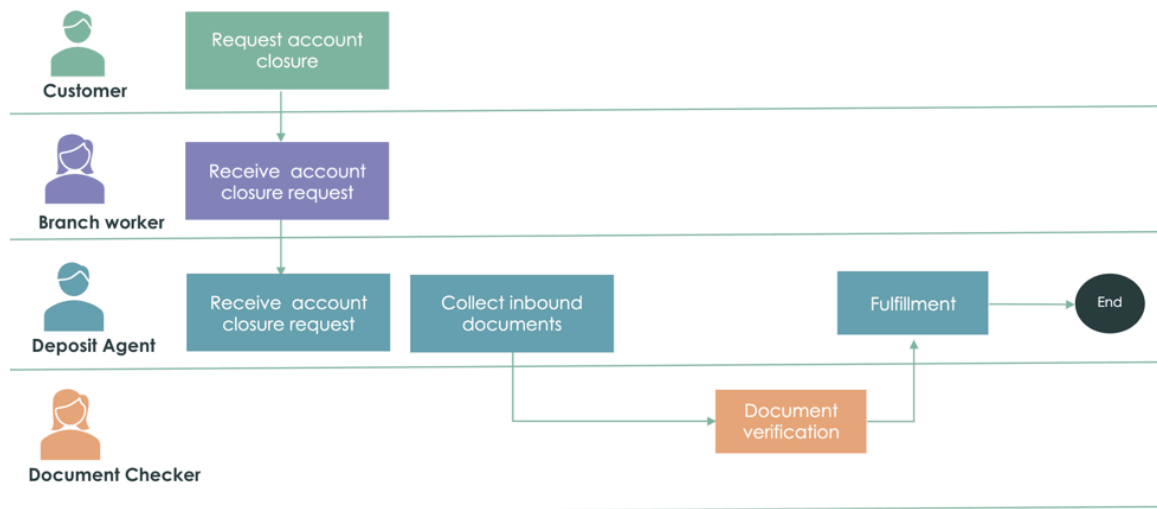
Le ticket est terminé et l'état et l'étape du ticket sont définis sur Fermé terminé.

Fermer le workflow du compte de dépôt

Découvrez comment les agents, à l'aide du workflow Fermer le compte de dépôt, résolvent les demandes de service pour fermer un compte chèque ou un compte de dépôt d'épargne. Les workflows s'appliquent à la fois aux demandes de services de dépôts professionnels et personnels.

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents bancaires à résoudre une demande de dépôt pour la fermeture d'un compte.

Exemple de workflow de fermeture du compte de dépôt



L'administrateur des dépôts peut examiner et personnaliser ce flux prédéfini en fonction des besoins professionnels de votre organisation.

Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches de fermeture d'un compte de dépôt vers des agents de différents départements. Les agents se connectent Espace de travail au pour travailler sur les tâches de leur file d'attente. Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires pour répondre à la demande.

En tant que contributeur, demandeur ou client de dépôt

Un contributeur d'acompte ou un demandeur soumet une demande au nom d'un client.

Un client (consommateur ou contact) peut soumettre directement une demande à partir de Portail de service clientèle, de Portail de service consommateur ou d'un autre portail en libre-service.

i Remarque :

Pour que les consommateurs puissent soumettre une demande à l'aide de Portail de service consommateur, vous devez avoir activé le module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Un ticket est créé en fonction du type de demande.

En tant que contributeur à un dépôt

Dans le playbook de ticket, le contributeur met à jour les détails de fermeture du compte à l'étape Initier et examiner, collecte la documentation nécessaire auprès du client et envoie l'application pour exécution.

Un workflow est déclenché automatiquement et les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de back-office appropriées.

En tant qu'agents de back-office

1. L'agent de document travaille sur la tâche de document pour examiner et vérifier la documentation collectée. Si les documents sont légitimes, l'agent marque la tâche comme terminée.

Le workflow génère des tâches d'exécution pour qu'un agent de dépôt travaille dessus.

2. Dans le playbook de ticket, un agent de dépôt travaille sur la tâche de dépôt et dissocie le compte de dépôt des autres comptes financiers du système bancaire central.
3. Lorsque toutes les tâches antérieures sont terminées, l'agent de dépôt met à jour le compte de dépôt dans le système bancaire principal et ferme la tâche de mise à jour du dépôt dans le playbook.

Le ticket est terminé et l'état et l'étape du ticket sont définis sur Fermé terminé.

Soumettre une demande de service de dépôt

Les employés de banque peuvent commencer le flux de travail de dépôt en soumettant une demande de service de dépôt reçue des clients (contact consommateur ou professionnel). Les clients (consommateur ou contact) peuvent également soumettre directement une demande depuis le catalogue de services.

Tickets de dépôts créés par les contributeurs de dépôts

Les contributeurs peuvent collecter les informations et documents requis et créer des tickets de service de dépôt pour les comptes qu'ils gèrent à partir de l'espace de travail.

Demandes soumises par les demandeurs

Les demandeurs du front office et des agents du centre d'appels peuvent soumettre des demandes de services de dépôt au nom de leurs clients à partir des enregistrements d'interaction et du catalogue de services.

Demandes soumises par les clients

Les clients commerciaux et les consommateurs peuvent soumettre des demandes de services de dépôt à partir de Portail de service clientèle, de Portail de service consommateur ou d'un autre portail libre-service. Ils peuvent sélectionner un élément de catalogue de services, remplir le formulaire nécessaire, puis le soumettre.

i Remarque :

Pour que vos consommateurs puissent soumettre une demande à l'aide de Portail de service consommateur, vous devez disposer du module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Demandes soumises par les agents de dépôts et les agents connecteurs

Les agents de dépôt de back-office peuvent également lancer un ticket de service de dépôt en accédant à **Tickets de service de dépôt** dans la vue de liste de l'espace de travail et en cliquant sur **Nouveau**.

Les connecteurs d'agent de dépôt peuvent recueillir les informations et les documents requis et soumettre des demandes de service de dépôt pour les comptes qu'ils gèrent. En outre, ils peuvent travailler sur les tickets pour répondre à la demande de service.

Créer un ticket de service de dépôt en tant que contributeur ou agent connecteur

Commencez le processus d'application du service de dépôt en créant un ticket de dépôt pour le compte de votre client.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour un service de dépôt professionnel pour un client professionnel (compte ou contact) : `sn_bom_deposit_b2b.contributor` ou `sn_bom_deposit_b2b.agent_connector`
- Pour un service de dépôt personnel pour un consommateur : `sn_bom_deposit_b2c.contributor` ou `sn_bom_deposit_b2c.agent_connector`

i Remarque :

Le rôle de contributeur universel applicable peut également être affecté pour créer un ticket. Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Éléments de base d'Opérations de services financiers](#).

i Important :

Pour que le rôle d'agent connecteur ou de contributeur fonctionne, ils doivent être combinés à l'un des rôles dans le modèle de données du secteur CSM ou aux utilisateurs contributeurs. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que contributeur de dépôt ou agent connecteur, renseignez les données client, collectez les documents requis et soumettez l'application pour la demande de service de dépôt.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets clients**, cliquez sur **Mes tickets**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Dans la boîte de dialogue Créer un cas, sélectionnez une catégorie et un service.
 - a. Dans la liste **Sélectionner une catégorie**, sélectionnez **Services de dépôt business** ou **Services de dépôts personnels**.
 - b. Dans la liste **Sélectionner un service**, sélectionnez un service de dépôt.
6. Sélectionnez **Créer**.
Un ticket de service de dépôt est créé.
7. Renseignez les champs obligatoires du formulaire et toute autre information connexe que vous avez recueillie auprès du client.

i Remarque :

Chaque formulaire de ticket de service de dépôt comporte un ensemble différent de champs qui sont basés sur le service de dépôt sélectionné.

8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

- Le ticket de service de dépôt est créé à l'état Nouveau et le workflow est déclenché.
- Le ticket est affecté à un groupe d'affectation ou à un agent du service de dépôt en fonction des règles d'affectation définies.

Que faire ensuite

Recueillez toutes les informations client requises et envoyez l'application.

1. Dans l'onglet **Playbook**, renseignez les données de l'étape Lancer.
2. Soumettez l'application aux agents du back-office pour exécution.

Soumettre un ticket de service de dépôt pour exécution

Recueillez toutes les informations et tous les documents requis auprès du client et soumettez le ticket de service de dépôt aux agents de back-office pour exécution.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour un service de dépôt professionnel pour un client professionnel (compte ou contact) :
sn_bom_deposit_b2b.contributor ou sn_bom_deposit_b2b.agent_connector
- Pour un service de dépôt personnel pour un consommateur :
sn_bom_deposit_b2c.contributor ou sn_bom_deposit_b2c.agent_connector

Important :

Pour que le rôle d'agent connecteur ou de contributeur fonctionne, ils doivent être combinés à l'un des rôles dans le modèle de données du secteur CSM ou aux utilisateurs contributeurs. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que contributeur de dépôt ou connecteur d'agent, renseignez les données client et collectez les documents requis dans l'étape Initier du playbook de tickets et soumettez l'application pour le service requis. Un agent de dépôt peut également effectuer les activités de l'étape Initier du playbook de ticket.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez la liste des tickets.
 - Pour les tickets des comptes que vous gérez, accédez à **Tickets de clients > Mes tickets**.
 - Pour tous les tickets de services de dépôt, accédez à **Tickets de dépôts > Tout**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. Terminez les activités sous l'étape **Initier et examiner**.

Remarque :

Selon le type de service de dépôt, un playbook peut avoir plus ou moins d'activités à cette étape.

- a. Dans les formulaires d'activité, renseignez les champs et cliquez sur **Marquer comme terminé**.

Remarque :

Les champs sont disponibles en fonction du type de service de dépôt, par exemple Ajouter un ordre permanent ou Octroi d'un compte de dépôt.

- b. Le cas échéant, dans l'activité Collecter les documents entrants, collectez les documents listés auprès du client.
Vous pouvez également collecter des documents client à partir de l'onglet Documents entrants.
- c. Dans l'activité Soumettre la demande, saisissez vos commentaires dans le champ Commentaires sur la **demande**, puis cliquez sur **Soumettre** pour remplir la demande.

Résultats

- Le ticket de dépôt est soumis pour exécution.
- L'étape d'initiation et de révision dans le playbook de ticket s'affiche comme terminée et le ticket passe automatiquement à l'étape suivante.
- Les tâches de dépôt associées sont affectées à un groupe d'affectation ou à un agent dans le service de dépôt. Toutes les tâches documentaires sont affectées à un groupe ou à un agent dans le service documentaire. Le groupe d'affectation ou l'utilisateur auquel la tâche est affectée dépend des règles d'affectation.

Travailler sur un ticket de service de dépôt

Travaillez sur un ticket de dépôt pour collecter les informations du candidat, vous assurer que toutes les tâches en attente sont terminées et répondre à la demande de produit de dépôt.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour un ticket de service de dépôt professionnel : sn_bom_deposit_b2b.agent ou sn_bom_deposit_b2b.agent_connector
- Pour un ticket de service de dépôt personnel : sn_bom_deposit_b2c.agent ou sn_bom_deposit_b2c.agent_connector

Important :

Pour fonctionner, le rôle d'agent connecteur doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un client a besoin d'un service de dépôt, un contributeur aux dépôts, tel qu'un gestionnaire de relations, lance un ticket et en met à jour les détails, ce qui déclenche le workflow. Tout au long du workflow, les agents de dépôt et de document effectuent les tâches qui leur sont affectées et mettent à jour le statut du ticket.

Utilisez le playbook de ticket qui fournit les activités et les tâches requises pour rechercher et répondre à la demande.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de services de dépôt**, ouvrez la liste des tickets.
 - Pour les tickets qui vous sont affectés, cliquez sur **Mes affectations**.
 - Pour tous les tickets de dépôt, cliquez sur **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires à la résolution d'un ticket.
6. Utilisez les activités et les tâches sous les étapes du playbook pour répondre à la demande et résoudre le ticket.

i Remarque :

Selon le type de demande de service de dépôt, un playbook peut avoir moins ou moins d'activités et de tâches.

Toutes les tâches générées pendant les activités du playbook s'affichent dans l'onglet **Tâches** du ticket.

Résultats

Le ticket de dépôt est automatiquement mis à jour pour afficher **Fermé terminé**.

Travailler sur une tâche de document pour vérifier les documents d'un ticket de dépôt

Travaillez sur une tâche de document pour vérifier les documents entrants qui sont nécessaires pour un ticket de service de dépôt.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour un ticket de service de dépôt professionnel : `sn_bom_document.b2b_agent`
- Pour un ticket de service de dépôt personnel : `sn_bom_document.b2c_agent`

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le service Gestion des documents détermine quels documents sont requis dans un workflow. Si des documents doivent être collectés auprès du client, une tâche est automatiquement générée pour un agent documentaire. La tâche est affectée à l'équipe du service documentaire ou à un agent de document en fonction des règles d'affectation.

Pour plus d'informations, consultez .

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Service documentaire**, ouvrez la liste des tâches.
 - Pour les tâches qui vous sont affectées, cliquez sur **Mes affectations**.
 - Pour toutes les tâches de documents, cliquez sur **Toutes**.
4. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.
Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Dans l'onglet **Documents entrants** , choisissez un document.
6. Une fois le document révisé, cliquez sur **Vérifier**.
7. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail** , saisissez des commentaires.
8. Cliquez sur **Fermer**.

Résultats

- La tâche de document passe à l'état **Fermé terminé**.
- Dans le ticket de dépôt parent, l'étape **Vérifier les documents** du playbook de tickets s'affiche comme terminée et le ticket passe à l'étape suivante.

Travailler sur une tâche de dépôt pour l'exécution

Travaillez sur une tâche de dépôt pour effectuer une activité d'exécution pour le ticket de service de dépôt parent.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour une tâche de service de dépôt professionnel : sn_bom_deposit_b2b.agent ou sn_bom_deposit_b2b.agent_connector
- Pour une tâche de service de dépôt personnel : sn_bom_deposit_b2c.agent ou sn_bom_deposit_b2c.agent_connector

Important :

Pour fonctionner, le rôle d'agent connecteur doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un workflow de dépôt génère automatiquement des tâches de dépôt pour les activités suivantes dans un ticket de dépôt :

- Vérifier les instructions de fonctionnement d'un ordre permanent
- Autoriser une demande de dépôt
- Mettre à jour un compte de dépôt pour traiter et fermer la demande de dépôt
- Créer et activer un compte pour l'octroi de compte
- Envoyer le kit d'ouverture de compte au client pour l'octroi du compte
- Dissocier un compte d'autres comptes financiers lors de la fermeture du compte

Remarque :

Selon le type de service de dépôt, le nombre d'activités et de tâches de dépôt peut différer dans un playbook.

Les tâches des activités Playbook sont également disponibles dans l'onglet **Tâches** du ticket.

Si des règles d'affectation sont configurées, la tâche est automatiquement affectée à un agent de dépôt. L'agent de dépôt peut utiliser le playbook de ticket ou le formulaire de tâche pour travailler sur une tâche de dépôt.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône )
3. Ouvrez la tâche à partir du playbook de ticket ou de la liste des tâches de dépôt.
4. Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Terminez le travail requis pour effectuer la tâche de dépôt dans votre système bancaire principal.
6. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail** , saisissez des commentaires.
7. Fermez la tâche de dépôt.

Résultats

La tâche de dépôt passe à l'état Fermé terminé.

Référence Financial Services Deposit Operations

Découvrez les composants, tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications du magasin, qui sont installés lorsque vous installez l'application Financial Services Deposit Operations .

Composants installés avec Financial Services Business Deposit Operations

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'installation de l'application, notamment les tables, les Financial Services Business Deposit Operations rôles d'utilisateur et les travaux planifiés. L'application installe également les modules d'extension et les applications du magasin connexes, le cas échéant.

i Remarque :

La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez [Trouver les composants installés avec une application](#) .

Modules d'extension installés

Module d'extension	Description
Service clientèle [com.sn_customerservice]	Active l'extension des tables de l'application Gestion du service clientèle vers les Opérations de services financiers applications.

Applications de stockage installées

Application de stockage	Description
Éléments de base d'Opérations de services financiers	Stocke les données client nécessaires pour effectuer des demandes de service de dépôt. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Éléments de base d'Opérations de services financiers .
Processeur de document	Active la gestion des tâches de services documentaires utilisées dans Financial Services Business Deposit Operations les workflows. Pour plus d'informations, consultez Intégrer à Financial Services Document Processor .
Playbooks pour Gestion du service clientèle	Fournit un moyen de visualiser les workflows de processus business dans une vue simple et axée sur les tâches, garantissant des réponses cohérentes aux situations couramment rencontrées. Pour plus d'informations, consultez Playbooks pour Gestion du service clientèle .
Utilisateur contributeur CSM	Permet aux équipes de middle office de créer des tickets pour les demandes des clients. Pour plus d'informations, consultez Utilisateur contributeur CSM Configurer les utilisateurs contributeurs .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur des dépôts [sn_bom_deposit_b2b.admin]	Rôle d'administrateur système spécifique à l'application pour les opérations de dépôt qui peut : • Rôles d'opérations de dépôts de subventions • Supprimer les tickets et les tâches de service de dépôt • Configurer l'application Opérations de dépôts • Créer et modifier les définitions de services de dépôts • Lire, écrire et créer un accès aux données de dépôt	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_deposit_b2b.agent • sn_bom_deposit_b2b.manager
Agent de dépôt [sn_bom_deposit_b2b.agent]	• Créer des tickets de service de dépôt et entrer les données de ticket • Afficher l'état général des tickets • Travailler sur les tickets et les tâches de service de dépôt	• sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom_document.b2b_collector • sn_bom.deposit_account_viewer
Contributeur de dépôt [sn_bom_deposit_b2b.contributeur]	• Créer des tickets de service de	• sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer

Traduction automatique

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	dépôt et entrer les données de ticket - Afficher l'état général des tickets - Travailler sur les tickets et les tâches de service de dépôt jusqu'à l'étape Initier et examiner i Important : Pour fonctionner, le rôle de contributeur doit être combiné à l'un des rôles d'utilisateurs contributeurs CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	- sn_bom.account_data_viewer - sn_customerservice.csm_workspace_user - sn_bom.b2b_contributeur - sn_bom.deposit_account_viewer - sn_bom_document.b2b_collector
Connecteur d'agent de dépôt [sn_bom_deposit_b2b.agent_connector]	- Créer des tickets de service de dépôt et entrer les données de ticket - Afficher l'état général des tickets - Travailler sur les tickets de service de dépôt et les tâches pour répondre aux demandes de comptes qu'ils gèrent	- sn_sla_definition_read - sn_bom_document.b2b_viewer - sn_bom.viewer - sn_bom.account_data_viewer - sn_bom.agent - sn_bom.deposit_account_viewer - sn_bom_document.b2b_collector

Traduction automatique

Traduction automatique

Tables installées

Table	Description
Base de dépôt [sn_bom_deposit_b2b_base]	La table de ticket de service de dépôt business étend la table de base de dépôt. La table de base de dépôt étend la table de base des services financiers [sn_bom_case].
Instruction de fonctionnement de dépôt [sn_bom_deposit_b2b_operating_instruction]	Stocke toutes les instructions de fonctionnement pour tous les tickets de dépôts professionnels.

Table	Description
Ticket de service de dépôt business [sn_bom_deposit_b2b_service]	Stocke tous les tickets de dépôts professionnels. Cette table étend la table Base de dépôt [sn_bom_deposit_b2b_base].
Tâche de dépôt business [sn_bom_deposit_b2b_task]	Stocke toutes les tâches de dépôt pour tous les tickets de dépôts professionnels. Cette table est développée à partir de la table Tâche financière [sn_bom_task].

Composants installés avec Financial Services Personal Deposit Operations

Plusieurs types de composants sont installés lors de l’installation de l’application, notamment les tables, les Financial Services Personal Deposit Operations rôles d’utilisateur et les travaux planifiés. L’application installe également les modules d’extension et les applications du magasin connexes, le cas échéant.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez [Trouver les composants installés avec une application](#) .

Modules d'extension installés

Module d'extension	Description
Service clientèle [com.sn_customerservice]	Active l’extension des tables de l’application Gestion du service clientèle vers les Opérations de services financiers applications.

Applications de stockage installées

Application de stockage	Description
Éléments de base d’Opérations de services financiers	Stocke les données client nécessaires pour effectuer des demandes de service de dépôt. Pour plus d’informations, consultez Composants installés avec Éléments de base d’Opérations de services financiers .
Financial Services Document Management	Active la gestion des tâches de Services documentaires qui sont utilisées dans Financial Services Personal Deposit Operations les workflows. Pour plus d’informations, consultez .
Playbooks pour Gestion du service clientèle	Fournit un moyen de visualiser les workflows de processus business dans une vue simple et axée sur les tâches, garantissant des réponses cohérentes aux situations couramment rencontrées. Pour plus d’informations, consultez Playbooks pour Gestion du service clientèle .
Utilisateur contributeur CSM	Permet aux équipes de middle office de créer des tickets pour les demandes des clients. Pour plus d’informations, consultez Utilisateur contributeur CSM Configurer les utilisateurs contributeurs .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur des dépôts [sn_bom_deposit_b2c.admin]	Rôle d'administrateur système spécifique à l'application pour les opérations de dépôt qui peut : • Rôles d'opérations de dépôts de subventions • Supprimer les tickets et les tâches de service de dépôt • Configurer l'application Opérations de dépôts • Créer et modifier les définitions de services de dépôts • Lire, écrire et créer un accès aux données de dépôt	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_deposit_b2c.agent • sn_bom_deposit_b2c.manager
Agent de dépôt [sn_bom_deposit_b2c.agent]	• Créer des tickets de service de dépôt et entrer les données de ticket • Afficher l'état général des tickets • Travailler sur les tickets et les tâches de service de dépôt	• sn_bom_document.b2c_viewer • sn_bom.b2c_agent • sn_bom_document.b2c_collector • sn_bom.deposit_account_viewer
Contributeur de dépôt [sn_bom_deposit_b2c.contributeur]	• Créer des tickets de service de	• sn_sla_definition_read • sn_bom.visionneuse_des_données_client

Traduction automatique

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	dépôt et entrer les données de ticket - Afficher l'état général des tickets - Travailler sur les tickets et les tâches de service de dépôt jusqu'à l'étape Initier et examiner i Important : Pour fonctionner, le rôle de contributeur doit être combiné à l'un des rôles d'utilisateurs contributeurs CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	- sn_bom.b2c_contributeur - sn_bom_document.b2c_viewer - sn_customerservice.csm_workspace_user - sn_bom.deposit_account_viewer - sn_bom_document.b2c_collector
Connecteur d'agent de dépôt [sn_bom_deposit_b2c.agent_connector]	- Créer des tickets de service de dépôt et entrer les données de ticket - Afficher l'état général des tickets - Travailler sur les tickets de service de dépôt et les tâches pour répondre aux demandes de comptes qu'ils gèrent	- sn_sla_definition_read - sn_bom.visionneuse_des_données_client - sn_bom.viewer - sn_bom.agent - sn_bom_document.b2c_viewer - sn_customerservice.csm_workspace_user - sn_bom.deposit_account_viewer - sn_bom_document.b2c_collector

Traduction automatique

Traduction automatique

Tables installées

Table	Description
Base de dépôt [sn_bom_deposit_b2c_base]	La table de ticket de service de dépôt personnel étend la table de base de dépôt. La table de base de dépôt étend la table de base des services financiers [sn_bom_case].
Ticket de service de dépôt personnel [sn_bom_deposit_b2c_service]	Stocke tous les tickets de dépôts personnels. Cette table étend la table Base de dépôt [sn_bom_deposit_b2c_base].

Table	Description
Tâche de dépôt personnel [sn_bom_deposit_b2c_task]	Stocke toutes les tâches de dépôt pour tous les tickets de dépôt personnel. Cette table est développée à partir de la table Tâche financière [sn_bom_task].

Financial Services Loan Operations

L'application ServiceNow® Financial Services Loan Operations est une solution dans Opérations de services financiers qui prend en charge les prêts personnels et professionnels. Cette solution permet à votre organisation financière de résoudre rapidement les demandes initiées par les clients et les exceptions générées par le système en matière de services de prêts et peut vous aider à transformer vos opérations de prêt middle et back-office.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions](#).

Explorer



Découvrez comment les clients, les employés des succursales et les agents de crédit utilisent Opérations de prêt.

Configurer



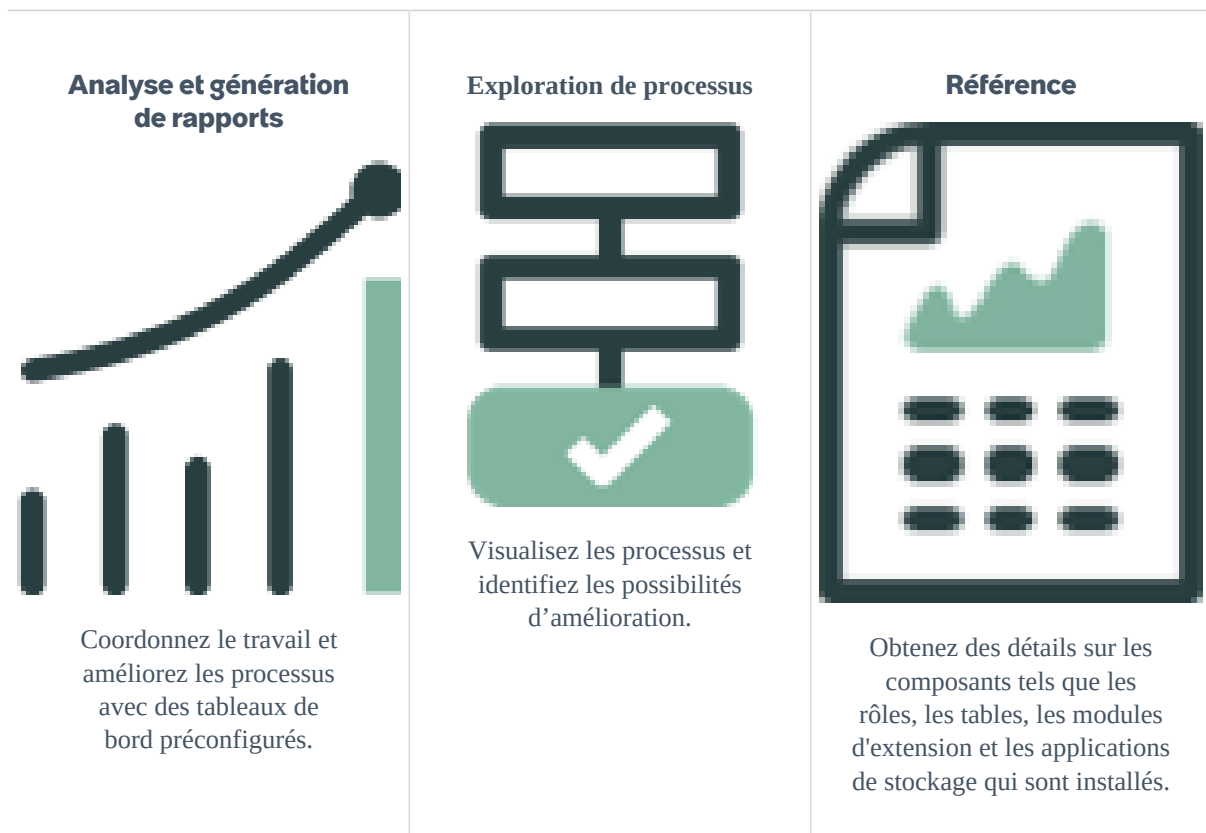
Configurez les opérations de prêt professionnel et les opérations de prêt personnel.

Utiliser



Soumettez et gérez les demandes de services de prêt que vous recevez des clients et du système bancaire.

Traduction automatique



Explorer Financial Services Loan Operations

Vous pouvez l'utiliser ServiceNow® Financial Services Loan Operations pour gérer la gestion de tous les types de prêts.

Fonctionnalités principales

- Des workflows automatisés pour acheminer des tickets et des tâches entre différents services et fonctions, y compris les services de prêt, de documentation et de crédit
- Prise en charge des opérations de prêt aux entreprises et aux particuliers sur une seule plateforme
- Prise en charge des demandes initiées par le client et des exceptions initiées par le système
- Service de traitement de document couvrant les documents entrants et sortants et gérant les exceptions et les approbations
- Espace de travail personnalisé pour différents rôles
- Analyse des performances Tableaux de bord pour obtenir un aperçu des performances de l'équipe et de l'entreprise

Applications Opérations de prêt

Les demandes de service de prêt professionnel et personnel sont prises en charge par les applications suivantes :

Opérations de prêt business

Avec cette application, vous pouvez gérer le service des prêts professionnels. Un prêt commercial est un prêt qui est obtenu par une entreprise (compte) pour répondre à ses besoins commerciaux.

Vous pouvez activer Opérations de prêt professionnel en installant l'application Financial Services Business Loan Operations (sn_bom_loan_b2b) à partir de [ServiceNow Store](#) .

Opérations de prêt personnel

Avec cette application, vous pouvez gérer le service des prêts personnels. Un prêt personnel est un prêt qui est obtenu par des clients individuels (consommateurs) pour répondre à leurs besoins personnels. Par exemple, un prêt immobilier ou un prêt auto.

Vous pouvez activer les opérations de prêt personnel en installant l'application Financial Services Personal Loan Operations (sn_bom_loan) à partir de [ServiceNow Store](#) .

Demandes de services de prêts

L'application prend en charge les types de demandes de service de prêt suivants pour les prêts professionnels et personnels :

Demandes de services de prêts	
Prêts personnels	Prêts aux entreprises
Prépaiement partiel	Prépaiement partiel
Remise de prêt	Remise de prêt
Report de prêt	Report de prêt
Abandon de créance	Abandon de créance
Remboursement manqué	Remboursement manqué
Violation des dispositions	Violation des dispositions
Restructuration de prêts	Restructuration de prêts
	Prélèvement sur le prêt
	Prorogation du prêt

Profils Opérations de prêt

Loan Operations s'adresse aux profils suivants :

Profil	Description
Administrateur	Administrateur de prêt responsable de la configuration de l'application.
Demandeurs	Les clients et les employés des succursales qui soumettent des demandes de prêt et vérifient l'état des dossiers. Trois types d'utilisateurs peuvent soumettre des demandes de prêt :

Profil	Description
	• Consommateurs (clients de détail) • Comptes et contacts (clients professionnels) • Employés de succursale à la réception d’une institution financière
Prestataires	Agents du middle office ou du back-office des institutions financières qui travaillent avec des opérations de prêt. Il est chargé de travailler sur les dossiers de prêt et les tâches (telles que les tâches de service de crédit et les tâches de service documentaire) qui entrent dans les services de prêt. Ces trois agents travaillent sur les demandes de prêt : • Agents de prêts • Agents de crédit • Agents de documents

Configurer Financial Services Loan Operations

Vous pouvez configurer votre implémentation pour l’application Financial Services Loan Operations en installant l’application, en important des données de services financiers et en examinant et configurant les composants installés avec l’application.

Installer Financial Services Business Loan Operations

Vous pouvez installer l’application Financial Services Business Loan Operations (sn_bom_loan_b2b) si vous disposez du rôle administrateur. L’application inclut des données de démonstration et des applications et modules d’extension liés à ServiceNow® Store l’installation, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow](#) .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

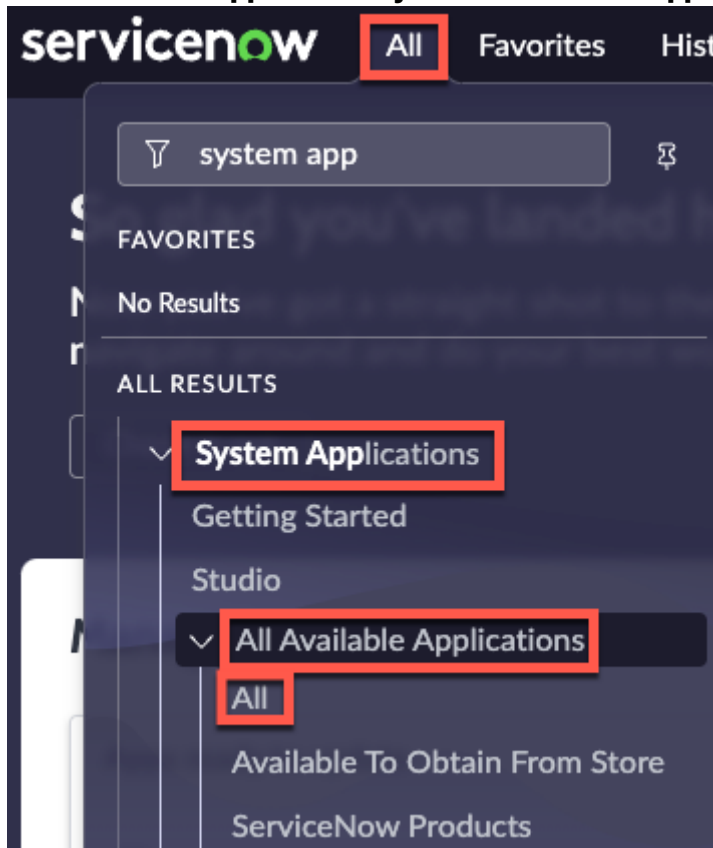
Les éléments suivants sont installés avec Financial Services Business Loan Operations :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Tables

Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Financial Services Business Loan Operations](#).

Procédure

1. Accédez à **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Toutes**.



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Financial Services Business Loan Operations (sn_bom_loan_b2b).

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions](#).

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Financial Services Business Loan Operations.

4. **Facultatif** : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

**Important :**

Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

5. Sélectionnez *Installer*.**Installer Financial Services Personal Loan Operations**

Vous pouvez installer l'application Financial Services Personal Loan Operations (sn_bom_loan) si vous disposez du rôle administrateur. L'application inclut des données de démonstration et des applications et modules d'extension liés à ServiceNow® Store l'installation, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow](#) .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

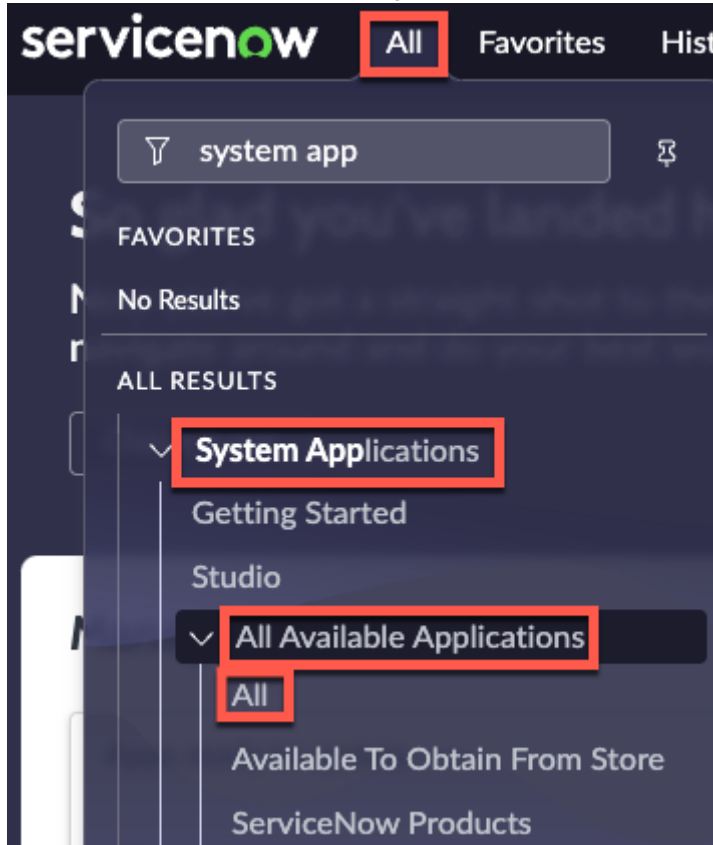
Les éléments suivants sont installés avec Financial Services Personal Loan Operations :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Tables

Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Financial Services Personal Loan Operations](#).

Procédure

1. Accédez à **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Toutes.**



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Financial Services Personal Loan Operations (sn_bom_loan).

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions](#).

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Financial Services Personal Loan Operations.

4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

i Important :

Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

5. Sélectionnez *Installer*.**Configurer Financial Services Loan Operations**

Passez en revue les composants installés avec l'application Financial Services Loan Operations et modifiez-les si nécessaire pour les besoins professionnels de votre organisation.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Financial Services Loan Operations est installée. Pour plus d'informations, consultez [Installer Financial Services Business Loan Operations](#) et [Installer Financial Services Personal Loan Operations](#).

Rôle requis : sn_bom_loan_b2b.admin, sn_bom_loan.b2c_admin et admin

Procédure

1. Importez vos comptes financiers, produits financiers, institutions financières et données de transactions dans ServiceNow des tables.
Pour plus d'informations, consultez [Importer vos données financières à l'aide de jeux d'importation](#).
2. Passez en revue les composants installés et modifiez-les ou ajoutez-en de nouveaux, le cas échéant.

Séparation de domaine et Financial Services Loan Operations

L'application Séparation de domaine n'est Financial Services Loan Operations pas prise en charge. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique [Prise en charge de Séparation de domaine par les applications](#) .

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Financial Services Loan Operations

- Toutes les applications Opérations de prêt de Gestion du service clientèle service financier reposent sur (CSM) et utilisent de nombreuses tables CSM. Les tables de référence clés sont les tables Client, telles que Consommateur, Compte et Contact. Ces tables sont séparées par domaine.

Information associée

[Séparation de domaine pour les fournisseurs de services](#)

Utiliser Financial Services Loan Operations

Découvrez comment les demandeurs, les contributeurs et les agents utilisent l'application pour initier, rechercher et résoudre les demandes de service de prêt et les exceptions générées par le Financial Services Loan Operations système.

Espace de travail

Les demandeurs, les contributeurs et les agents de back-office utilisent un espace de travail personnalisé pour travailler sur tous les aspects des tickets de prêt. Workspace peut vous aider avec les tâches suivantes :

- Surveiller la charge de travail et les performances
- Se concentrer sur les éléments à priorité élevée
- Naviguer facilement d'une tâche à l'autre

Pour plus d'informations, consultez [Espaces de travail](#).

Espace de travail utilisateurs pour Opérations de prêt

Utilisateur	Description
Demandeur	Soumet des demandes de service à partir des enregistrements d'interaction et des enregistrements de clients.
Contributeur du prêt	Soumet des demandes de service, collecte les documents entrants et vérifie l'état des tickets pour les comptes qu'ils gèrent jusqu'à l'étape Initier et examiner.
Agent de prêt	Travaille sur les tickets de prêt et les tâches de prêt.
Connecteur d'agent de prêt	Soumet des demandes de service et travaille sur des tickets de prêt et des tâches de prêt afin de répondre aux demandes de prêt pour les comptes qu'ils gèrent.
Agent de crédit	Travaille sur les tickets de crédit et les tâches de crédit pour les demandes de service de prêt.
Agent de document	Travaille sur des tâches de documents pour les demandes de service de prêt.
Administrateur de prêt	Configure l'espace de travail de prêt selon les besoins de l'entreprise.

Espace de travail utilisateurs pour Opérations de prêt (suite)

Utilisateur	Description
	Pour plus d'informations, consultez Configurer Espace de travail configurable de CSM.

Workflows

Plusieurs flux de travail prédéfinis pour les prêts professionnels et personnels sont disponibles avec l'application.

Lorsqu'un client demande un service de prêt, un ticket de service de prêt est créé et affecté à un agent de prêt. Une fois que l'agent a mis à jour les détails du ticket, un workflow est déclenché. Le flux déclenche diverses tâches à partir du ticket et les règles d'affectation acheminent ces tâches vers les équipes de back-office appropriées telles que les services de prêt, de crédit ou de documentation. Une nouvelle tâche est automatiquement créée lorsqu'un agent ferme la tâche précédente.

Pour plus d'informations, consultez [Workflows Opérations de prêt.](#)

Playbook de ticket

À l'aide du playbook de ticket, le contributeur de prêt et les agents de prêt peuvent visualiser et interagir avec le workflow de ticket. Le playbook fournit un cycle de vie de bout en bout pour les tâches effectuées pendant le processus de traitement des tickets, depuis le moment où un ticket est journalisé jusqu'à la résolution finale et la communication au client. Le playbook est disponible pour les workflows de prêt suivants :

- Remise de prêt pour Financial Services Business Loan Operations
- Report de prêt pour Financial Services Personal Loan Operations

Tableaux de bord

Analyse des performances Donnez aux propriétaires d'entreprise un aperçu des performances de l'équipe et de l'entreprise. Des tableaux de bord avec des vues personnalisables sont disponibles pour les opérations de prêt aux entreprises et aux particuliers avec l'application.

Pour plus d'informations, consultez [Tableau de bord de Financial Services Personal Loan Operations](#) et [Tableau de bord de Financial Services Business Loan Operations.](#)

Workflows Opérations de prêt

L'application Financial Services Loan Operations installe des workflows automatisés pour la gestion des prêts. Ces workflows permettent l'acheminement des tickets et des tâches vers différents départements, y compris les agents de prêt, de documents et de crédit.

Workflows disponibles avec l'application

Les flux de travail prédéfinis suivants pour les prêts professionnels et personnels sont disponibles avec l'application :

Prêts personnels	Prêts aux entreprises
Prépaiement partiel	Prépaiement partiel

Prêts personnels	Prêts aux entreprises
Remise de prêt	Remise de prêt
Report de prêt	Report de prêt
Abandon de créance	Abandon de créance
Remboursement manqué	Remboursement manqué
Violation des dispositions	Violation des dispositions i Remarque : Ce workflow est initié à partir de l'application Financial Services Credit Operations .
Restructuration de prêts	Restructuration de prêts i Remarque : Ce workflow est initié à partir de l'application Financial Services Credit Operations . À partir de là, un ticket de prêt est automatiquement créé pour mener la demande à terme.
	Prélèvement sur le prêt
	Prorogation du prêt

Ces workflows sont créés à l'aide de [Concepteur de flux](#) . L'administrateur de prêt peut examiner et personnaliser ces flux prédéfinis en fonction des besoins professionnels d'une organisation.

Workflow général pour les opérations de prêt

Lorsqu'un client demande un service de prêt, un ticket de service de prêt est créé et affecté à un agent de prêt. Une fois que l'agent a mis à jour les détails du ticket, un workflow est déclenché. Le flux déclenche diverses tâches à partir du ticket et les règles d'affectation acheminent ces tâches vers les équipes de back-office appropriées telles que les services de prêt, de crédit ou de documentation. Une nouvelle tâche est automatiquement créée lorsqu'un agent ferme la tâche précédente.

Ce qui suit est un flux de travail de prêt typique dans l'application Financial Services Loan Operations .

i Remarque :

Selon le type de demande, les workflows individuels peuvent avoir des tâches supplémentaires ou inférieures.

1. Un contributeur, un demandeur ou un client de prêt soumet une demande de service de prêt.
2. Le contributeur du prêt rassemble les documents client requis et met à jour le ticket.
3. Un agent de crédit reçoit le ticket et ajoute des informations supplémentaires, telles que les frais.
4. Le service de traitement de documents détermine les documents requis. Si des documents doivent être vérifiés, une tâche est générée pour l'agent de documents.
5. Une tâche de crédit est générée pour l'agent de crédit.

6. Une tâche d'autorisation est générée pour examiner et approuver la demande de prêt.
7. Après l'autorisation, une tâche de mise à jour du prêt est générée. Si la banque a activé une intégration, le compte de prêt peut être automatiquement mis à jour dans le système central.

Workflow de prêt avec prépaiement partiel

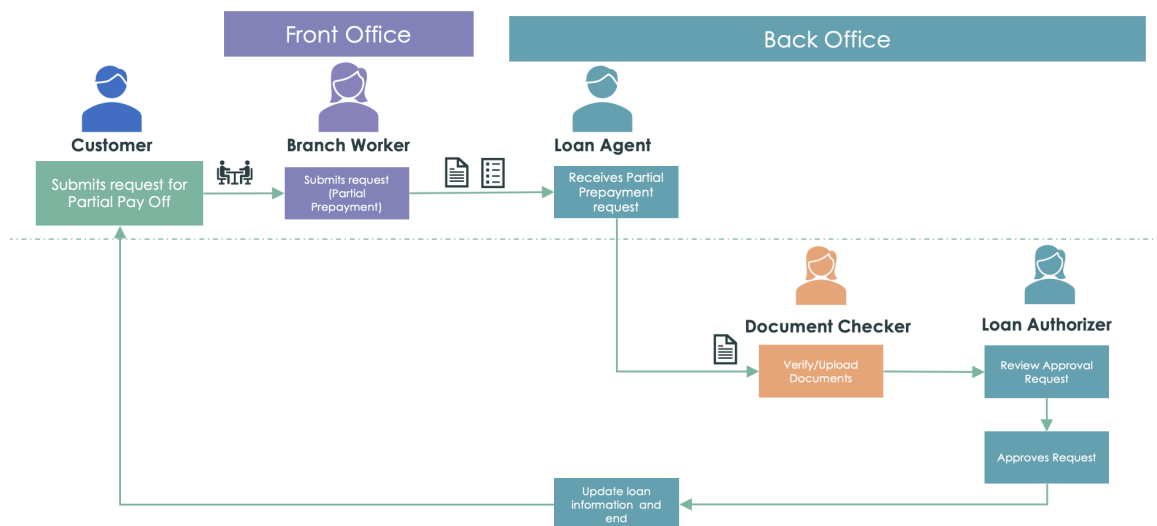
Découvrez comment les agents bancaires, à l'aide du workflow de prêt avec remboursement anticipé partiel, résolvent une demande de service pour le remboursement anticipé partiel d'un prêt en cours auprès de la banque avant son échéance. Le workflow s'applique à la fois aux demandes de service de prêt professionnel et personnel.

Un remboursement anticipé partiel est directement appliqué à la partie principale impayée du prêt. Le client a généralement la possibilité de restructurer le remboursement sur le solde restant de l'une des manières suivantes :

- Poursuivre le remboursement actuel, qui est plus élevé et entraîne la clôture anticipée du prêt
- Conserver la durée actuelle du prêt, ce qui signifie que le montant du remboursement est recalculé et réparti sur la durée du prêt en attente

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents bancaires à résoudre une demande de service de prépaiement partiel.

Workflow de prêt avec prépaiement partiel



Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches d'une demande de service de prépaiement partiel vers des agents de différents départements. Les agents se connectent Espace de travail au pour travailler sur les tâches de leur file d'attente.

En tant que contributeur, demandeur ou client de prêt

Un contributeur ou un demandeur soumet une demande de service de prêt avec remboursement anticipé partiel au nom d'un client.

Un client (consommateur ou contact) peut soumettre directement une demande à partir de Portail de service clientèle, de Portail de service consommateur ou d'un autre portail en libre-service.

i Remarque :

Pour que les consommateurs puissent soumettre une demande à l'aide de Portail de service consommateur, vous devez avoir activé le module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Un ticket est initié en fonction du type de demande.

En tant qu'agents de back-office

Une fois le ticket initié et un agent qui met à jour les détails du ticket, un workflow est déclenché automatiquement. Les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de back-office appropriées.

1. Un agent de crédit examine les détails du ticket et ajoute des détails supplémentaires, tels que les frais.

Le service de traitement de documents détermine les documents qui doivent être vérifiés pour la demande. Le workflow génère automatiquement une tâche de vérification des documents entrants pour l'agent de documents.

2. Un agent de documents travaille sur la tâche de vérification des documents entrants pour vérifier chaque document répertorié dans la tâche. Si nécessaire, cet agent peut demander le report d'un document spécifique.

Le workflow génère une tâche d'autorisation de prêt pour l'agent de prêt.

3. Un autorisateur de prêt (agent de prêt) examine les détails du ticket et l'approuve.
4. Un agent de crédit s'occupe de la tâche de mise à jour du prêt et met à jour le compte de prêt dans le système bancaire.

Si la banque a activé une intégration, le compte de prêt peut également être automatiquement mis à jour dans le système bancaire central.

Une fois le ticket terminé, son état et son étape sont définis sur Fermé terminé et les notes de travail sont mises à jour. Un client peut consulter l'état du ticket à partir de Portail de service client ou consommateur ou d'un autre portail en libre-service.

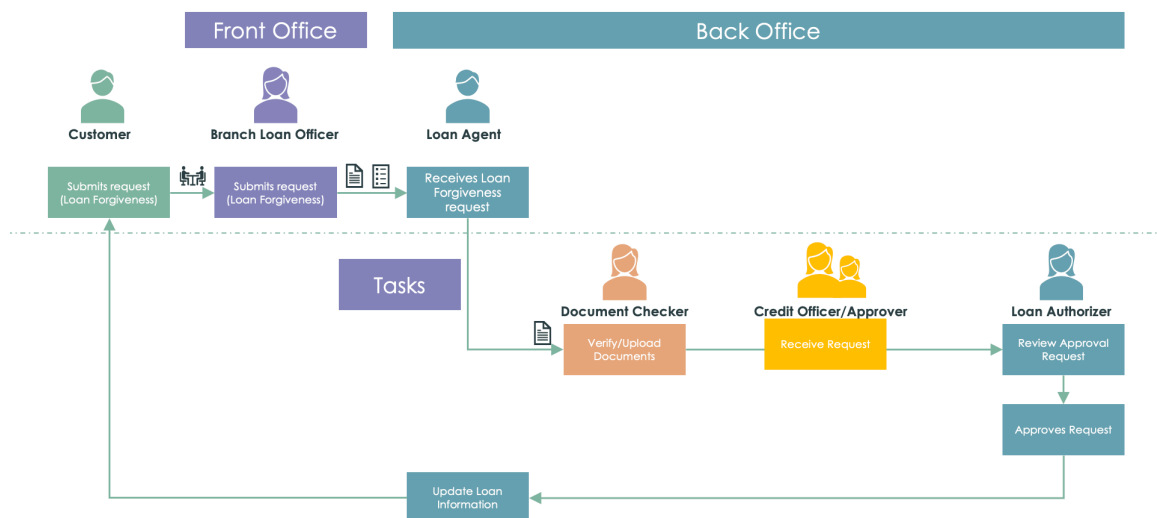
Workflow de remise de prêt

Découvrez comment les agents bancaires, à l'aide du workflow de remise de prêt, résolvent une demande de service de prêt pour une renonciation ou une remise d'un prêt en cours auprès de la banque. Le workflow s'applique à la fois aux demandes de service de prêt professionnel et personnel.

Une demande de remise de prêt peut porter sur le montant total du prêt ou uniquement sur un montant partiel. Parmi les exemples courants, citons les prêts étudiants, les prêts agricoles et le programme de protection des chèques de paie de la Small Business Administration (SBA).

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents bancaires à résoudre une demande de service de remise de prêt.

Workflow de remise de prêt



Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches d'une demande de service de remise de prêt vers des agents de différents départements. Les agents se connectent pour travailler sur les tâches de leur file d'attente Espace de travail. Pour le workflow de remise de prêt pour les opérations de prêt professionnel, les agents peuvent également utiliser le playbook de tickets qui les guide à travers les étapes nécessaires pour résoudre le ticket.

En tant que contributeur, demandeur ou client de prêt

Un contributeur de prêt ou un demandeur soumet une demande de service de remise de prêt au nom d'un client.

Un client (consommateur ou contact) peut soumettre directement une demande à partir de Portail de service clientèle, de Portail de service consommateur ou d'un autre portail en libre-service.

i Remarque :

Pour que les consommateurs puissent soumettre une demande à l'aide de Portail de service consommateur, vous devez avoir activé le module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Un ticket est initié en fonction du type de demande.

En tant qu'agents de back-office

Une fois le ticket initié et un agent qui met à jour les détails du ticket, un workflow est déclenché automatiquement. Les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de back-office appropriées.

1. Un agent de crédit examine les détails du ticket et ajoute des détails supplémentaires, tels que des frais.

Le service de traitement de documents détermine les documents qui doivent être vérifiés pour la demande. Le workflow génère une tâche de vérification de document entrant pour l'agent de documents.

2. Un agent de documents travaille sur la tâche de vérification des documents entrants pour vérifier chaque document répertorié dans la tâche. Si nécessaire, cet agent peut demander le report d'un document spécifique.

Le workflow génère une tâche d'évaluation de crédit pour l'agent de crédit.

3. Un agent de crédit travaille sur la tâche de crédit afin d'examiner le crédit pour le client et d'approuver la demande.

Le workflow génère une tâche d'autorisation de prêt pour l'agent de prêt.

4. Un autorisateur de prêt (agent de prêt) examine les détails du ticket et l'approuve.
5. Un agent de crédit s'occupe de la tâche de mise à jour du prêt et met à jour le compte de prêt dans le système bancaire.

Si la banque a activé une intégration, le compte de prêt peut également être automatiquement mis à jour dans le système bancaire central.

Une fois le ticket terminé, son état et son étape sont définis sur Fermé terminé et les notes de travail sont mises à jour. Un client peut consulter l'état du ticket à partir de Portail de service client ou consommateur ou d'un autre portail en libre-service.

Workflow de report de prêt

Découvrez comment les agents bancaires, à l'aide du workflow de report de prêt, résolvent une demande de service de prêt pour un report temporaire du remboursement d'un prêt planifié. Le workflow s'applique à la fois aux demandes de service de prêt professionnel et personnel.

En cas de report de prêt, le client n'est pas tenu de payer un montant pour une durée convenue. De plus, la banque peut envisager de renoncer aux intérêts pendant la période de report.

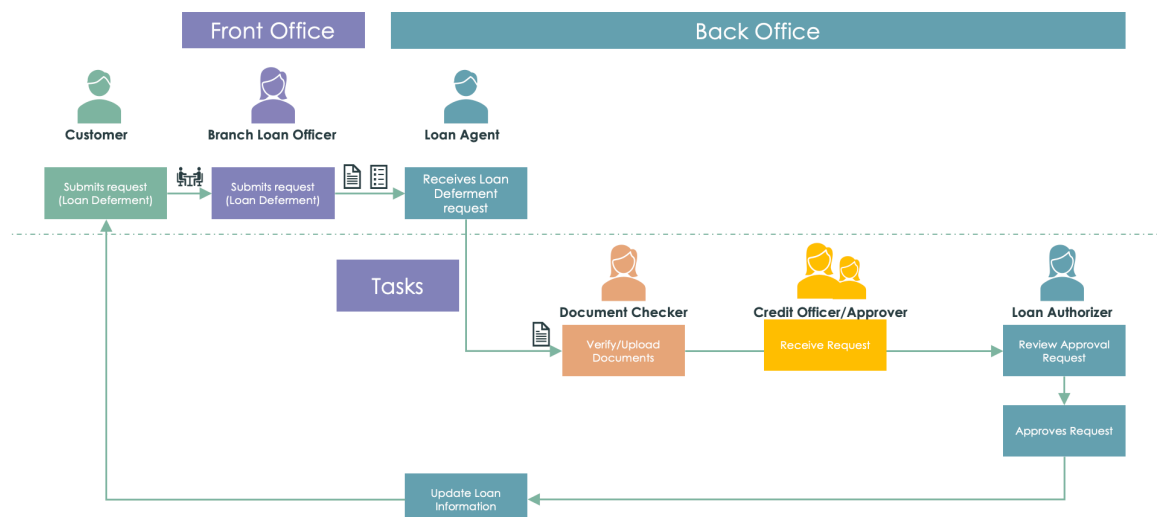
L'abstention est également un report temporaire des remboursements de prêt prévus lorsque le client n'est pas censé payer de montant pendant une durée convenue. Dans ce cas, la banque accumule les intérêts sur le montant restant dû et les perçoit lorsque les remboursements réguliers commencent sur le prêt.

i Remarque :

Les banques ont recours à l'ajournement et à l'abstention de façon interchangeable au cas par cas.

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents bancaires à résoudre une demande de service de report de prêt.

Workflow de report de prêt



Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches d'une demande de service de report de prêt vers des agents de différents départements. Les agents se connectent pour travailler sur les tâches de leur file d'attente Espace de travail . Pour le workflow de report de prêt pour les opérations de prêt personnel, les agents peuvent également utiliser le playbook de tickets qui les guide à travers les étapes nécessaires pour résoudre le ticket.

En tant que contributeur, demandeur ou client de prêt

Un contributeur de prêt ou un demandeur soumet une demande de service de prêt avec report de prêt au nom d'un client.

Un client (consommateur ou contact) peut soumettre directement une demande à partir de Portail de service clientèle, de Portail de service consommateur ou d'un autre portail en libre-service.

i Remarque :

Pour que les consommateurs puissent soumettre une demande à l'aide de Portail de service consommateur, vous devez avoir activé le module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Un ticket est initié en fonction du type de demande.

En tant qu'agents de back-office

Une fois le ticket initié et un agent qui met à jour les détails du ticket, un workflow est déclenché automatiquement. Les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de back-office appropriées.

1. Un agent de crédit examine les détails du ticket et ajoute des détails supplémentaires, tels que les frais.

Le service de traitement de documents détermine les documents qui doivent être vérifiés pour la demande. Le workflow génère une tâche de vérification de document entrant pour l'agent de documents.

2. Un agent de documents travaille sur la tâche de vérification des documents entrants pour vérifier chaque document répertorié dans la tâche. Si nécessaire, ils peuvent demander le report d'un document spécifique.

Le workflow génère une tâche d'évaluation de crédit pour l'agent de crédit.

3. Un agent de crédit travaille sur la tâche de crédit afin d'examiner le crédit pour le client et d'approuver la demande.

Le workflow génère une tâche d'autorisation de prêt pour l'agent de prêt.

4. Un autorisateur de prêt (agent de prêt) examine les détails du ticket et l'approuve.
5. Un agent de crédit s'occupe de la tâche de mise à jour du prêt et met à jour le compte de prêt dans le système bancaire.

Si la banque a activé une intégration, le compte de prêt peut également être automatiquement mis à jour dans le système central.

Une fois le ticket terminé, son état et son étape sont définis sur Fermé terminé et les notes de travail sont mises à jour. Un client peut consulter l'état du ticket à partir de Portail de service client ou consommateur ou d'un autre portail en libre-service.

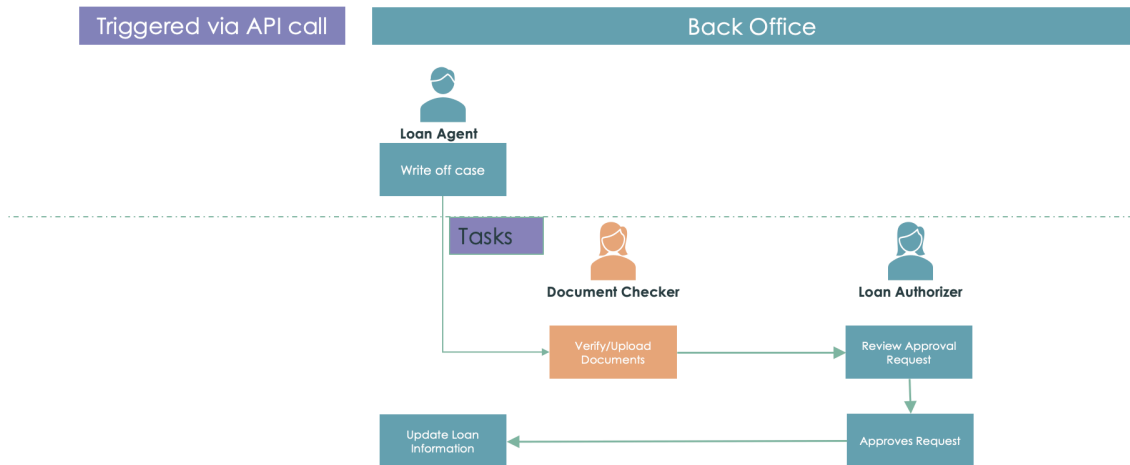
Workflow d'abandon de créance

Découvrez comment les agents bancaires, à l'aide du workflow d'abandon de créance, gèrent la radiation d'une partie ou de la totalité d'un prêt en cours lorsque les mécanismes de recouvrement échouent. Le workflow s'applique à la fois aux prêts professionnels et personnels.

Une banque radie un prêt lorsque tous les moyens de recouvrement sont épuisés. Il s'agit d'une mesure prise par les banques pour assainir leurs bilans.

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents bancaires à travailler sur une annulation de prêt.

Workflow d'abandon de créance



Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches d'une radiation de prêt vers des agents de différents départements. Les agents se connectent pour travailler sur les tâches de leur file d'attente Espace de travail .

En tant qu'agent de crédit ou via une API

Un agent de prêt crée un ticket de service de prêt d'abandon de créance. Une API dans le back-end peut également déclencher ce ticket de service de prêt.

En tant qu'agents de back-office

Une fois le ticket initié et un agent qui met à jour les détails du ticket, un workflow est déclenché automatiquement. Les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de back-office appropriées.

1. Un agent de crédit examine les détails du dossier et ajoute des détails supplémentaires tels que le capital et les intérêts impayés.

Le service de traitement de documents détermine les documents qui doivent être vérifiés pour la demande. Le workflow génère une tâche de vérification de document entrant pour l'agent de documents.

2. Un agent de documents travaille sur la tâche de vérification des documents entrants pour vérifier chaque document répertorié dans la tâche. Si nécessaire, cet agent peut demander le report d'un document spécifique.

Le workflow génère une tâche d'autorisation de prêt pour l'agent de prêt.

3. Un autorisateur de prêt (agent de prêt) examine les détails du ticket et l'approuve.

- Un agent de crédit travaille sur la tâche de mise à jour du prêt et met à jour les informations du prêt dans le système bancaire.

Si la banque a activé une intégration, le compte de prêt peut également être automatiquement mis à jour dans le système bancaire central.

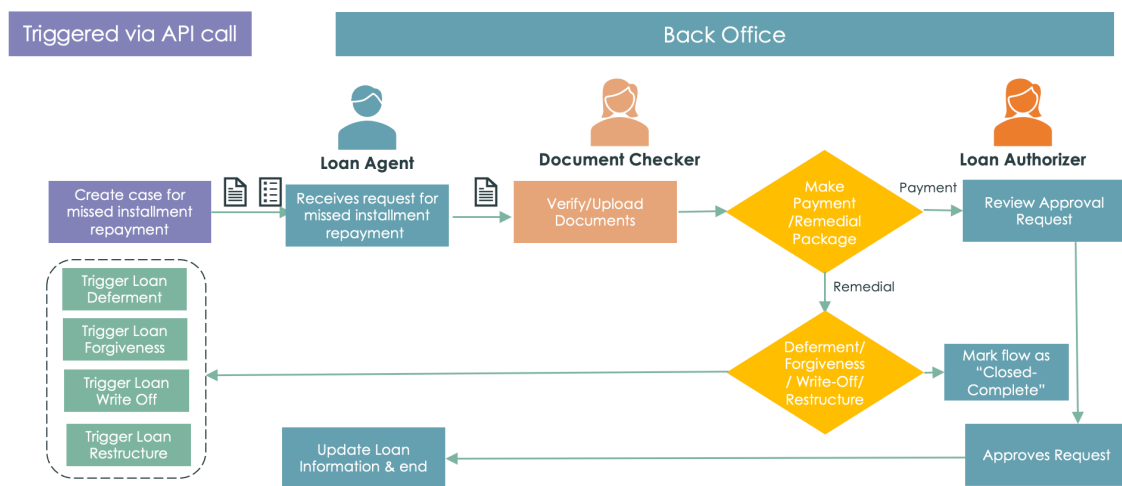
Une fois le ticket terminé, son état et son étape sont définis sur Fermé terminé et les notes de travail sont mises à jour. Un client peut consulter l'état du ticket à partir de Portail de service client ou consommateur ou d'un autre portail en libre-service.

Workflow de remboursement de l'acompte manqué

Découvrez comment les agents bancaires, à l'aide du workflow de remboursement de l'acompte manqué, contactent de manière proactive un client de prêt pour un acompte manqué d'un prêt en cours et décident d'un plan d'action. Le workflow s'applique à la fois aux prêts professionnels et personnels.

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents bancaires à gérer le paiement d'un acompte manqué par un emprunteur.

Workflow de remboursement de l'acompte manqué



Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches d'un remboursement manqué vers des agents de différents départements. Les agents se connectent pour travailler sur les tâches de leur file d'attente Espace de travail .

En tant qu'agent de crédit ou via une API

Si le système observe un défaut de remboursement de la part d'un emprunteur, une API dans le back-end déclenche un ticket de service de prêt de remboursement d'acompte manqué. Un agent de crédit peut également créer ce ticket.

En tant qu'agents de back-office

Un agent de crédit examine les détails du cas, travaille avec le client et finalise le plan d'action.

Une fois que le ticket est initié et qu'un agent de prêt met à jour les détails du ticket, un workflow est déclenché automatiquement. Les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de back-office appropriées.

Initier un paiement

- Si le client effectue le paiement échelonné, l'agent de crédit initie le paiement et renseigne les détails de paiement dans le ticket.

Le workflow génère automatiquement une tâche d'autorisation de prêt pour l'agent de prêt.

- Un autorisateur de prêt (agent de prêt) examine les détails du ticket et l'approuve.
- Un agent de crédit s'occupe de la tâche de mise à jour du prêt et met à jour les informations relatives au prêt dans le système bancaire principal.

Les banques peuvent automatiser cette tâche en permettant une intégration avec le système de cuisson de base.

Créer un ticket de service de correction

Si le client n'est pas en mesure d'effectuer un paiement partiel ou total, l'agent de prêt crée l'un des tickets de service suivants pour résoudre le ticket :

- Remise de prêt
- Prépaiement partiel
- Abandon de créance
- Report de prêt

Le nouveau ticket de service de prêt gère ensuite ce problème de prêt.

Une fois le ticket terminé, son état et son étape sont définis sur Fermé terminé et les notes de travail sont mises à jour.

Workflow de violation des dispositions

Découvrez comment les agents bancaires, à l'aide du flux de travail Covenant Reign, contactent de manière proactive un client de prêt en cas de violation des covenants et décident d'un plan d'action pour l'avenir. Le workflow s'applique à la fois aux prêts professionnels et personnels.

Que sont les alliances ?

Une clause restrictive est une promesse faite par un emprunteur à une banque de respecter certaines conditions pendant toute la durée du prêt. Les covenants sont établis par la banque au moment de l'octroi d'un prêt. La surveillance des clauses restrictives est une activité continue de la banque. Une clause restrictive aide une banque à identifier et à atténuer les risques potentiels associés à un prêt. Lorsqu'une clause n'est pas respectée, c'est le signe d'un défaut potentiel de l'emprunteur.

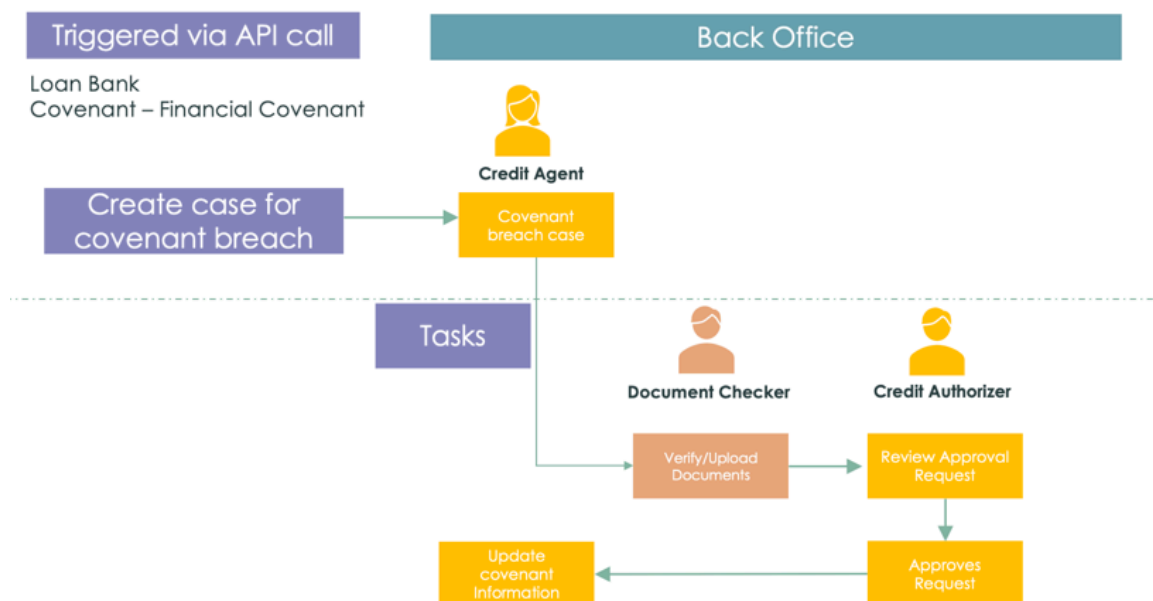
Voici quelques exemples de clauses restrictives pour les prêts aux entreprises :

- Présentation trimestrielle des états financiers par l'emprunteur
- Soumissions mensuelles de l'inventaire et de l'état des stocks ou des factures impayées

Un exemple de clause restrictive pour les prêts personnels pourrait être la présentation périodique de reçus de primes d'assurance habitation.

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents bancaires à travailler sur une violation des dispositions pour un prêt.

Workflow de violation des dispositions



Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches d’une violation des dispositions vers des agents de différents départements. Les agents se connectent pour travailler sur les tâches de leur file d’attente Espace de travail .

En tant qu’agent de crédit ou via une API

Si une violation des dispositions est observée pour un prêt, une API dans le back-end déclenche un ticket de service de crédit pour violation des clauses. Un agent de crédit peut également créer ce ticket.

En tant qu’agents de back-office

Une fois que le ticket est initié et qu’un agent de crédit met à jour les détails du ticket, un workflow est déclenché automatiquement. Les règles d’affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de back-office appropriées.

1. Un agent de crédit examine les détails du ticket et ajoute des détails supplémentaires tels que l’état de conformité des engagements.

Le service de traitement de documents détermine les documents qui doivent être vérifiés pour le ticket. Le workflow génère une tâche de vérification de document entrant pour l’agent de documents.

2. Un agent de documents travaille sur la tâche de vérification des documents entrants pour vérifier chaque document répertorié dans la tâche. Si nécessaire, cet agent peut demander le report d’un document spécifique.

Le workflow génère une tâche d’autorisation de crédit pour l’agent de crédit.

3. Un autorisateur de crédit (agent de crédit) travaille sur la tâche de crédit pour l’examiner et l’approuver.

Le workflow génère une tâche de mise à jour des dispositions pour l’agent de crédit.

4. Un agent de crédit travaille sur cette tâche de crédit et met à jour les informations de l’accord dans le système bancaire.

Une fois le ticket terminé, son état et son étape sont définis sur Fermé terminé et les notes de travail sont mises à jour.

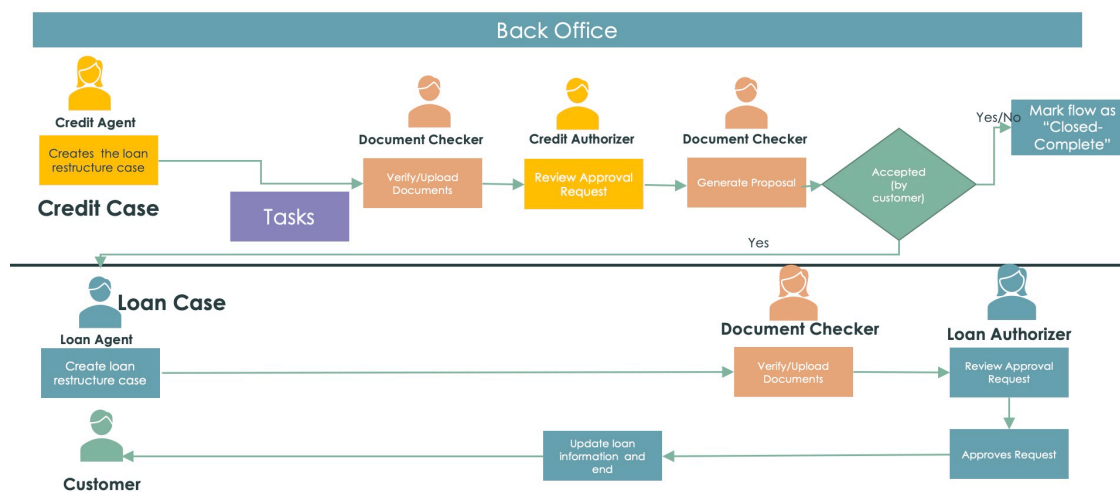
Workflow de proposition de restructuration des prêts

Découvrez comment les agents bancaires, à l'aide du flux de travail de la proposition de restructuration des prêts, contactent un client pour restructurer un prêt en cours qui, autrement, pourrait se transformer en un prêt non performant. Le workflow s'applique à la fois aux prêts professionnels et personnels.

Une restructuration de prêt est une action visant à empêcher qu'un prêt soit classé comme non performant. Les banques modifient les conditions des prêts en modifiant la durée du prêt, le montant du remboursement, le nombre de versements ou le taux d'intérêt.

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents bancaires à gérer une restructuration de prêt.

Workflow de restructuration des prêts



Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches d'une restructuration de prêt vers des agents de différents départements. Les agents se connectent pour travailler sur les tâches de leur file d'attente Espace de travail.

En tant qu'agent de crédit

1. Un agent de crédit crée un ticket de service de crédit de proposition de restructuration des prêts.
2. Un agent de crédit travaille avec le client et finalise les conditions de restructuration. L'agent ajoute les détails supplémentaires, tels que les détails de classification et de restructuration des actifs.
 - Un workflow est déclenché automatiquement et les règles d'affectation acheminent le ticket et les tâches associés vers les équipes de back-office appropriées.
 - Le service de traitement de documents détermine les documents qui doivent être vérifiés pour le ticket. Le workflow génère une tâche de vérification de document entrant pour l'agent de documents.
3. Un agent de documents travaille sur la tâche de vérification des documents entrants pour vérifier chaque document répertorié dans la tâche. Si nécessaire, cet agent peut demander le report d'un document spécifique.

Le workflow génère une tâche d'autorisation de crédit pour l'agent de crédit.

4. Un autorisateur de crédit (agent de crédit) travaille sur la tâche de crédit pour l'examiner et l'approuver.

En tant que client ou agent de crédit

Le client vérifie le ticket de service de crédit et accepte les conditions de restructuration. Alternativement, un agent de crédit peut obtenir une acceptation du client pour les conditions de restructuration et fermer le dossier de service de crédit.

Remarque :

Un client (consommateur ou contact) peut consulter le ticket via Portail de service clientèle, Portail de service consommateur ou un autre portail en libre-service. Pour que les consommateurs puissent consulter un ticket à l'aide de Portail de service consommateur, vous devez avoir activé le module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Une fois que le client a accepté les conditions, le système crée un ticket de service de prêt pour que l'agent de prêt les implémente.

En tant qu'agent de crédit

1. Un agent de prêt examine les détails du ticket et le met à jour.

Le service de traitement de documents détermine les documents qui doivent être vérifiés pour la demande. Le workflow génère automatiquement une tâche de vérification des documents entrants pour l'agent de documents.

2. Un agent de documents travaille sur la tâche de vérification des documents entrants pour vérifier chaque document répertorié dans la tâche. Si nécessaire, cet agent peut demander le report d'un document spécifique.

Le workflow génère une tâche d'autorisation de prêt pour l'agent de prêt.

3. Un autorisateur de prêt (agent de prêt) examine les détails du ticket et l'approuve.
4. Un agent de crédit travaille sur la tâche de mise à jour du prêt et met à jour les informations du prêt dans le système bancaire.

Les banques peuvent automatiser cette tâche en permettant une intégration avec le système de cuisson de base.

Une fois le ticket terminé, son état et son étape sont définis sur Fermé terminé et les notes de travail sont mises à jour.

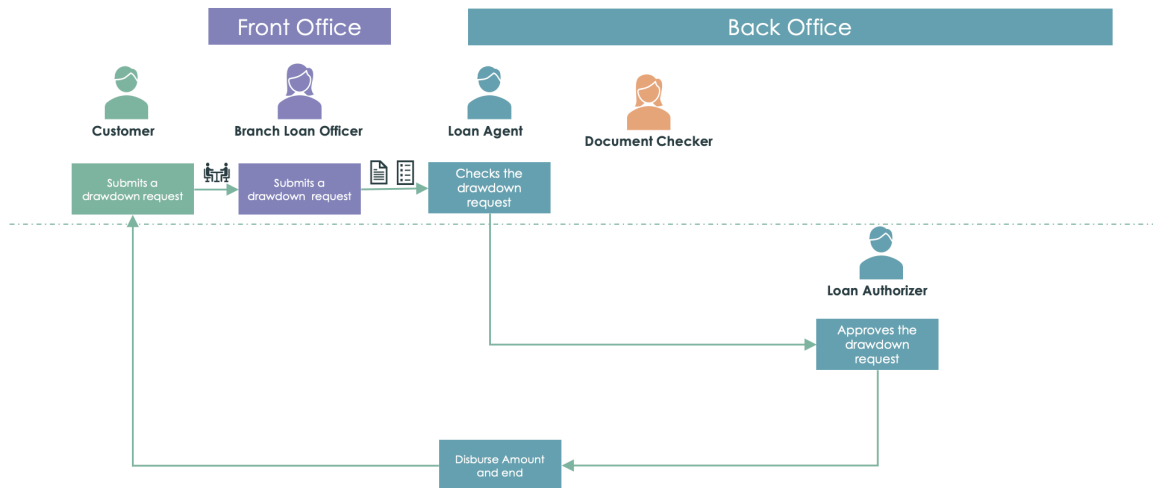
Workflow de prélèvement sur le prêt

Découvrez comment les agents bancaires, à l'aide du workflow de prélèvement sur prêt, résolvent une demande de service de prêt pour le décaissement du montant du prélèvement à partir d'une ligne de crédit qui a été préapprouvée. Le workflow s'applique uniquement aux prêts aux entreprises.

Un prélèvement est lié à la marge de crédit qui permet à l'emprunteur d'obtenir des fonds d'une marge de crédit pendant une période de prêt. Un prélèvement fait référence à chaque montant auquel l'emprunteur accède à partir de la facilité de crédit de la marge de crédit.

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents de la banque à résoudre une demande de service de prélèvement sur prêt.

Workflow de prélèvement sur le prêt



Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches d'une demande de service de prélèvement sur prêt vers des agents de différents départements. Les agents se connectent pour travailler sur les tâches de leur file d'attente Espace de travail .

En tant que contributeur, demandeur ou client de prêt

Un contributeur de prêt ou un demandeur soumet une demande de service de prélèvement sur le prêt au nom d'un client.

Un client (compte ou contact) peut envoyer directement une demande via le Customer Service Portal ou un autre portail en libre-service.

Un ticket est initié en fonction du type de demande.

En tant qu'agents de back-office

Une fois le ticket initié et un agent qui met à jour les détails du ticket, un workflow est déclenché automatiquement. Les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de back-office appropriées.

1. Un agent de crédit examine les détails du ticket et ajoute des détails supplémentaires, le cas échéant.

Le workflow génère une tâche d'autorisation de prêt pour l'agent de prêt.

2. Un autorisateur de prêt (agent de prêt) examine les détails du ticket et l'approuve.

Le workflow crée deux tâches : une tâche de vérification des documents sortants et une tâche de prêt pour décaisser le montant du prélèvement.

Le service de traitement de documents détermine les documents qui doivent être vérifiés pour la demande.

3. Un agent de crédit s'occupe de la tâche de décaissement du prêt et libère le montant du prélèvement à l'emprunteur.

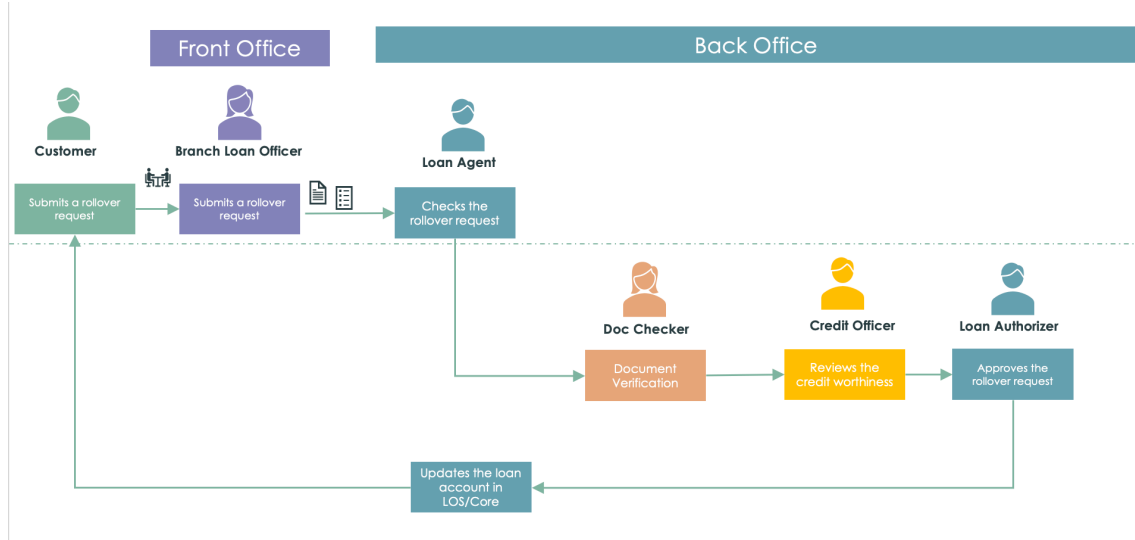
Une fois le ticket terminé, son état et son étape sont définis sur Fermé terminé et les notes de travail sont mises à jour. Un client peut consulter l'état du ticket à partir de Portail de service clientèle ou d'un autre portail en libre-service.

Workflow de prorogation du prêt

Découvrez comment les agents bancaires, à l'aide du workflow de prorogation du prêt, résolvent une demande de service de prêt pour le renouvellement ou le report d'un prêt en cours. Le workflow s'applique uniquement aux prêts aux entreprises.

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents bancaires à résoudre une demande de service de prorogation de prêt.

Workflow de prorogation du prêt



Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches d'une demande de service de prorogation du prêt vers des agents de différents départements. Les agents se connectent pour travailler sur les tâches de leur file d'attente Espace de travail .

En tant que contributeur, demandeur ou client de prêt

Un contributeur de prêt ou un demandeur soumet une demande de service de prorogation de prêt au nom d'un client.

Un client (compte ou contact) peut envoyer directement une demande via le Customer Service Portal ou un autre portail en libre-service.

Un ticket est initié en fonction du type de demande.

En tant qu'agents de back-office

Une fois le ticket initié et un agent qui met à jour les détails du ticket, un workflow est déclenché automatiquement. Les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de back-office appropriées.

1. Un agent de crédit examine les détails du ticket et ajoute des détails supplémentaires tels que les frais et les détails du prorogation.

Le service de traitement de documents détermine les documents qui doivent être vérifiés pour la demande. Le workflow génère une tâche de vérification de document entrant pour l'agent de documents.

2. Un agent de documents travaille sur la tâche de vérification des documents entrants pour vérifier chaque document répertorié dans la tâche. Si nécessaire, cet agent peut demander le report d'un document spécifique.

Le workflow génère une tâche de crédit pour l'agent de crédit.

3. Un agent de crédit travaille sur la tâche de crédit afin d'examiner le crédit pour le client et approuve la demande.

Le workflow génère une tâche d'autorisation de prêt pour l'agent de prêt.

4. Un autorisateur de prêt (agent de prêt) examine les détails du ticket et l'approuve.
5. Un agent de crédit s'occupe de la tâche de mise à jour du prêt et met à jour le compte de prêt dans le système bancaire.

Si la banque a activé une intégration, le compte de prêt peut également être automatiquement mis à jour dans le système central.

Une fois le ticket terminé, son état et son étape sont définis sur Fermé terminé et les notes de travail sont mises à jour. Un client peut consulter l'état du ticket à partir de Portail de service clientèle ou d'un autre portail en libre-service.

Soumettre une demande de service de prêt

Les employés de banque peuvent commencer le flux de travail du prêt en soumettant une demande de service de prêt reçue des clients (contact consommateur ou professionnel). Les clients (consommateur ou contact) peuvent également soumettre directement une demande à partir de Service Catalog.

Demandes soumises par les contributeurs de prêts

Les contributeurs de prêts peuvent recueillir les informations et les documents requis et soumettre des demandes de services de prêt pour les comptes qu'ils gèrent. Ils peuvent créer des demandes de services de prêt à partir de l'espace de travail.

Demandes soumises par les demandeurs

Les demandeurs du front office et des agents du centre d'appels peuvent soumettre des demandes de service de prêt au nom de leurs clients à partir des enregistrements d'interaction et du catalogue de services.

Demandes soumises par les clients

Les clients commerciaux et les consommateurs peuvent soumettre des demandes de service de prêt à partir de Portail de service client, de Portail de service consommateur ou d'un autre portail en libre-service. Ils peuvent sélectionner un élément de catalogue de services, remplir le formulaire nécessaire, puis le soumettre.

Remarque :

Pour que vos consommateurs puissent soumettre une demande à l'aide de Portail de service consommateur, vous devez disposer du module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Demandes initiées par des agents de back-office ou des API

Les demandes de service de prêt suivantes sont déclenchées via une API à partir du système back-end de la banque ou initiées par un agent back-office :

- Abandon de créance
- Remboursement manqué
- Violation des dispositions

Demandes soumises par les agents de prêts et les agents connecteurs

Les agents de crédit back-office peuvent également lancer un ticket de service de prêt en accédant à **Tickets de service de prêt** dans la vue de liste de l'espace de travail et en cliquant sur **Nouveau**.

Les connecteurs d'agent de prêt peuvent recueillir les informations et les documents requis et soumettre des demandes de service de prêt pour les comptes qu'ils gèrent.

Soumettre une demande de service de prêt en tant que contributeur de prêt ou connecteur d'agent

Recueillez toutes les informations et tous les documents requis auprès du client et soumettez la demande de service de prêt aux agents de back-office pour exécution.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

- Pour un service de prêt professionnel pour un client professionnel (compte ou contact) : sn_bom_loan_b2b.contributor ou sn_bom_loan_b2b.agent_connector
- Pour un service de prêt personnel à un consommateur : sn_bom_loan.contributor ou sn_bom_loan.agent_connector

Remarque :

Le rôle de contributeur universel applicable peut également être affecté pour créer un ticket. Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Éléments de base d'Opérations de services financiers](#).

Important :

Pour que le rôle d'agent connecteur ou de contributeur fonctionne, ils doivent être combinés à l'un des rôles dans le modèle de données du secteur CSM ou aux utilisateurs contributeurs. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que contributeur de prêt ou agent connecteur, renseignez les données client, collectez les documents requis et soumettez l'application pour la demande de service de prêt.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de service de prêt**, cliquez sur **Tous**.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Dans la boîte de dialogue Créer un nouveau ticket qui s'affiche, sélectionnez un service de prêt et cliquez sur **Créer**.
Un ticket de service de prêt est créé.
6. Renseignez toutes les informations nécessaires liées au ticket.

Remarque :

Chaque formulaire de ticket de service de prêt comporte un ensemble différent de champs qui sont basés sur le service de prêt sélectionné.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

8. Facultatif : Dans l'onglet **Documents entrants**, collectez les documents du client, le cas échéant.

9. Cliquez sur **Mettre à jour et continuer**.

Résultats

- Le ticket de prêt est créé et soumis pour exécution.
- Une nouvelle tâche basée sur le workflow est automatiquement générée dans l'onglet **Tâches** du ticket. La nouvelle tâche est affectée à un groupe d'affectation ou à un agent en fonction de la règle d'affectation.
- Le client reçoit une notification par e-mail préconfigurée concernant l'envoi de la demande.

Soumettre une demande de service de prêt en tant que demandeur

Aidez vos clients en soumettant une demande de service de prêt pour eux. En tant que demandeur au front office, vous pouvez effectuer ce service pour votre client (consommateur ou contact professionnel).

Avant de commencer

Rôle requis : selon le type de client pour lequel vous soumettez la demande, vous avez besoin des rôles suivants :

- Pour un service de prêt personnel à un consommateur : `sn_bom_loan.b2c_requestor`
- Pour un service de prêt professionnel pour un client professionnel (compte ou contact) : `sn_bom_loan_b2b.demandeur`

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les clients commerciaux et les consommateurs peuvent également soumettre des demandes de service de prêt à partir de Portail de service clientèle, de Portail de service consommateur ou d'un autre portail libre-service. Ils peuvent sélectionner des éléments de catalogue de services, remplir les formulaires nécessaires, puis soumettre ces formulaires.

Remarque :

Pour que les consommateurs puissent soumettre une demande à l'aide de Portail de service consommateur, vous devez avoir activé le module d'extension Portail de service consommateur (`com.glide.service-portal.consumer-portal`).

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Créez une demande de prêt à partir d'un enregistrement de client ou d'un enregistrement d'interaction.
4. Cliquez sur **Créer une demande de prêt**.
5. Dans la liste Catalogues, sélectionnez **Services bancaires**.
6. Sous **Catégories**, choisissez si vous souhaitez un service de prêt professionnel ou un service de prêt personnel :
 - Pour un service de prêt commercial, cliquez sur **Service de prêt – Entreprise**.
 - Pour un service de prêt personnel, cliquez sur **Service de prêt – Personnel**.
7. Cliquez sur un service de prêt pour lequel vous souhaitez soumettre une demande.

8. Renseignez toutes les informations nécessaires liées à la demande.

i Remarque :

Chaque formulaire de demande de service de prêt comporte un ensemble différent de champs qui sont basés sur le service de prêt.

9. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

- En fonction du type de demande, un ticket de service de prêt est créé dans l'état Nouveau. Le ticket est affecté à un groupe d'affectation ou à un agent de prêt dans le département du service de prêt. Le groupe d'affectation ou l'utilisateur auquel le ticket est affecté est basé sur les règles d'affectation.
- Le client reçoit une notification par e-mail préconfigurée concernant l'envoi de la demande.

Que faire ensuite

- Cliquez sur **Afficher les détails** pour ouvrir le ticket de service de prêt et en afficher les détails. Vous pouvez également ajouter des informations supplémentaires dans le champ **Commentaires** qui peuvent aider l'agent de prêt à résoudre le ticket.
- Un contributeur de prêt peut collecter les documents du client, le cas échéant, et soumettre le ticket de prêt pour exécution.
- Un agent du service de prêt peut commencer à travailler sur le ticket et ses tâches.

Créer un ticket de service de crédit en cas de violation des dispositions ou de restructuration du prêt

Créez un ticket de service de crédit pour gérer une violation des dispositions ou une restructuration d'un prêt.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour un service de prêt professionnel pour un client professionnel (compte ou contact) :
sn_bom_credit_asmt.b2b_agent, sn_bom_credit_asmt.b2b_agent_connector ou sn_bom_credit_asmt.b2b_contributor
- Pour un service de prêt personnel destiné à un consommateur :
sn_bom_credit_asmt.b2c_agent, sn_bom_credit_asmt.b2c_agent_connector ou sn_bom_credit_asmt.b2c_contributor

i Remarque :

Le rôle de contributeur universel applicable peut également être affecté pour créer un ticket. Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Éléments de base d'Opérations de services financiers](#).

i Important :

Pour que le rôle d'agent connecteur ou de contributeur fonctionne, ils doivent être combinés à l'un des rôles dans le modèle de données du secteur CSM ou aux utilisateurs contributeurs. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une API dans le back-end peut également déclencher un ticket de service de crédit pour violation des dispositions lorsqu'une violation est observée pour un prêt.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône )
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de service de crédit**, cliquez sur **Tous**.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Dans la boîte de dialogue Nouveau ticket de service de crédit, sélectionnez le service de crédit pour lequel vous souhaitez créer un ticket.
 - Pour gérer une violation des dispositions d'un prêt, sélectionnez **Violation des clauses**.
 - Pour proposer la restructuration d'un prêt, sélectionnez **Proposition de restructuration des prêts**.
6. Cliquez sur **Créer**.
7. Renseignez les champs obligatoires du formulaire et toute autre information connexe que vous avez recueillie auprès du client.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Le ticket de service de crédit est créé dans l'état Nouveau et est affecté à un groupe d'affectation ou à un agent de crédit dans l'équipe des opérations de crédit. Le groupe d'affectation ou l'utilisateur auquel le ticket est affecté est basé sur les règles d'affectation.

Que faire ensuite

En tant qu'agent de crédit, si le ticket ne vous est pas affecté, vous pouvez vous l'affecter et commencer à travailler dessus. Vous pouvez également affecter le ticket à n'importe quel autre agent de crédit.

Travailler sur un ticket de service de prêt

Examinez un ticket de prêt sur une demande de service de prêt et mettez à jour ses détails pour déclencher son workflow.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour un ticket de service de prêt professionnel : sn_bom_loan_b2b.agent ou sn_bom_loan_b2b.agent_connector
- Pour un ticket de service de prêt personnel : sn_bom_loan.b2c_agent ou sn_bom_loan.agent_connector

Important :

Pour fonctionner, le rôle d'agent connecteur doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un client demande un service de prêt, un ticket de service de prêt est créé et affecté à un agent de prêt. Une fois que l'agent de prêt a mis à jour les détails du ticket, le workflow correspondant est déclenché. Le flux déclenche diverses tâches à partir du ticket et les règles d'affectation acheminent ces tâches vers les équipes de back-office appropriées telles que les services de prêt, de crédit ou de documentation. Une nouvelle tâche est créée lorsqu'un agent ferme la tâche précédente. Toutes les tâches associées au ticket s'affichent dans l'onglet **Tâches**.

i Remarque :

Pour les workflows de prêt suivants, les agents peuvent également utiliser le playbook de ticket qui les guide à travers les étapes nécessaires pour résoudre le ticket.

- Workflow de remise de prêt pour les opérations de prêt professionnel
- Workflow de report de prêt pour les opérations de prêt personnel

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de service de prêt**, ouvrez la liste des tickets.
 - Pour les tâches qui vous sont affectées, cliquez sur **Mes affectations**.
 - Pour toutes les tâches de documents, cliquez sur **Toutes**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Examinez le ticket et ajoutez des détails supplémentaires, tels que des informations relatives aux frais.
6. Cliquez sur **Mettre à jour et continuer**.

Résultats

- Le workflow de ticket déclenche les tâches suivantes pour les agents et le ticket passe à l'étape suivante.
- Le service de traitement de documents détermine les documents qui doivent être vérifiés pour le ticket. Le workflow génère automatiquement une tâche de vérification des documents entrants dans l'onglet **Tâches**. La tâche de document est créée dans l'état Nouveau et affectée à un groupe d'affectation ou à un agent de document dans l'équipe de service documentaire en fonction de la règle d'affectation.

Travailler sur une tâche de document pour vérifier les documents

Travaillez sur une tâche de document pour gérer et suivre les documents (entrants et sortants) nécessaires pour un ticket de service de prêt.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour un ticket de service de prêt personnel : sn_bom_document.b2c_agent
- Pour un ticket de service de prêt professionnel : sn_bom_document.b2b_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le service de traitement de document détermine quels documents (entrants et sortants) sont requis dans un workflow. Si des documents doivent être collectés ou distribués au client, une tâche est automatiquement générée pour un agent documentaire. La tâche est affectée à l'équipe du service documentaire ou à un agent de document en fonction des règles d'affectation.

Pour plus d'informations, consultez .

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
 2. Cliquez sur l'icône Listes (icône )
 3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Service documentaire**, ouvrez la liste des tâches.
 - Pour les tâches qui vous sont affectées, cliquez sur **Mes affectations**.
 - Pour toutes les tâches de documents, cliquez sur **Toutes**.
 4. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.
Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
 5. Renseignez-vous sur les documents requis pour le dossier :
 - Pour obtenir la liste des documents entrants, cliquez sur l'onglet **Documents entrants**.
 - Pour obtenir la liste des documents sortants, cliquez sur l'onglet **Documents sortants**.
 6. Vérifiez l'exhaustivité de tous les documents que le client a soumis (entrant) ou que la banque doit partager avec le client (sortant).
- i Remarque :**
Selon les règles de document, un report ou une exception pour un document peut nécessiter l'approbation d'un agent de document pour clôturer la tâche. Pour approuver, cliquez sur l'onglet **Approbatons** du document, puis cliquez sur **Approuver**.
7. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail**, saisissez des commentaires.
 8. Cliquez sur **Fermer**.

Résultats

- La tâche de document passe à l'état Fermé terminé et le ticket de prêt associé passe à l'étape suivante.
- Une nouvelle tâche basée sur le workflow est automatiquement générée dans l'onglet **Tâches** du ticket associé. La nouvelle tâche est affectée à un groupe d'affectation ou à un agent en fonction de la règle d'affectation.

Travailler sur une tâche de crédit pour un ticket de service de prêt

Travaillez sur une tâche de crédit afin d'examiner ou d'autoriser le crédit pour un client prêteur. Vous pouvez approuver ou rejeter la demande en fonction de vos conclusions. Une tâche de crédit est également utilisée pour mettre à jour l'engagement lorsque vous travaillez sur une violation de l'engagement.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour une tâche de service de prêt personnel : sn_bom_credit_asmt.b2c_agent ou sn_bom_credit_asmt.b2b_agent_connector
- Pour une tâche de service de prêt professionnel : sn_bom_credit_asmt.b2b_agent ou sn_bom_credit_asmt.b2c_agent_connector

i Important :

Pour fonctionner, le rôle d'agent connecteur doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si une évaluation de crédit est requise pour une demande de service de prêt, le workflow génère automatiquement une tâche de crédit pour un agent de crédit. La tâche est affectée à l'équipe des opérations de crédit ou à un agent de crédit en fonction des règles d'affectation.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Opérations de services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône )
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tâches de crédit**, ouvrez la liste des tâches.
 - Pour les tâches qui vous sont affectées, cliquez sur **Mes affectations**.
 - Pour toutes les tâches d'évaluation de crédit, cliquez sur **Toutes**.
4. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.
Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Terminez le travail requis pour effectuer la tâche dans votre système bancaire principal.
6. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail**, saisissez tous les commentaires associés à vos conclusions.
7. Cliquez sur **Approuver** pour approuver ou sur **Rejeter** pour rejeter la demande.

Remarque :

Pour activer une tâche de crédit afin de mettre à jour une convention, cliquez sur **Fermer**.

Résultats

- La tâche de crédit passe à l'état Fermé terminé.
- Une nouvelle tâche basée sur le workflow est automatiquement générée dans l'onglet **Tâches** du ticket associé. La nouvelle tâche est affectée à un groupe d'affectation ou à un agent en fonction de la règle d'affectation.

Travailler sur une tâche de prêt pour un ticket de service de prêt

Travaillez sur une tâche de prêt pour examiner et autoriser une demande de service de prêt, mettre à jour un compte de prêt ou déboursier un prêt lorsqu'une demande de service de prêt est remplie.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour une tâche de service de prêt professionnel : sn_bom_loan_b2b.agent ou sn_bom_loan_b2b.agent_connector
- Pour une tâche de service de prêt personnel : sn_bom_loan.b2c_agent ou sn_bom_loan.agent_connector

Important :

Pour fonctionner, le rôle d'agent connecteur doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour les workflows de prêt suivants, les agents peuvent également utiliser le playbook de ticket qui les guide à travers les étapes nécessaires pour résoudre le ticket.

- Workflow de remise de prêt pour les opérations de prêt professionnel
- Workflow de report de prêt pour les opérations de prêt personnel

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Opérations de services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône )
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tâches de prêt**, ouvrez la liste des tâches.
 - Pour les tâches qui vous sont affectées, cliquez sur **Mes affectations**.
 - Pour toutes les tâches d'évaluation de crédit, cliquez sur **Toutes**.
4. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.
Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Terminez le travail requis pour effectuer la tâche de prêt dans votre système bancaire principal.

Remarque :

Lors de l'utilisation d'une tâche de prêt pour autoriser une demande de prêt, cliquez sur **Demander des informations** si vous avez besoin d'informations requises pour terminer la révision.

6. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail**, saisissez des commentaires.
7. Fermez la tâche de prêt.

Résultats

- La tâche de prêt passe à l'état Fermé terminé et le ticket de prêt associé passe à l'étape suivante.
- Si la tâche de prêt vise à autoriser une demande de service de prêt, une nouvelle tâche basée sur le workflow est automatiquement générée dans l'onglet **Tâches** du ticket associé. La nouvelle tâche est affectée à un groupe d'affectation ou à un agent en fonction des règles d'affectation.
- Si la tâche de prêt consiste à mettre à jour un compte de prêt ou à décaisser un prêt, le ticket de prêt associé passe à l'étape Fermé terminé.

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Financial Services Loan Operations

Financial Services Loan Operations Contient des tableaux de bord préconfigurés avec des visualisations de données activables qui peuvent aider votre organisation à améliorer vos processus de gestion et à quantifier la valeur du libre-service.

Utilisez les widgets Performance Analytics sur un tableau de bord pour visualiser les données au fil du temps, analyser vos processus métier et identifier des domaines d'amélioration.

Les tableaux de bord suivants sont disponibles pour Financial Services Loan Operations:

- [Tableau de bord de Financial Services Business Loan Operations](#)
- [Tableau de bord de Financial Services Personal Loan Operations](#)

Tableau de bord de Financial Services Business Loan Operations

Grâce au Financial Services Business Loan Operations tableau de bord, vous pouvez obtenir un aperçu des performances de votre équipe et de votre entreprise pour les dossiers de

prêt professionnel. Vous pouvez surveiller l'état des tickets de prêt, voir les tendances et explorer les détails à partir d'une vue unique.

 **Important :**
Le Financial Services Business Loan Operations tableau de bord a été modernisé pour vous offrir une meilleure expérience utilisateur.

Ce tableau de bord est automatiquement activé lorsque vous installez l'application Financial Services Business Loan Operations .

Pour n'importe quelle période que vous spécifiez, vous pouvez afficher les détails des tickets ouverts, les nouveaux tickets et les délais moyens de clôture des tickets de prêt.

Rôles Now Platform requis

- sn_bom_loan_b2b.Manager, nécessaire pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_bom_loan_b2b.admin, sn_bom_pa.admin et pa_admin, requis pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Financial Services Business Loan Operations

Pour accéder au Financial Services Business Loan Operations tableau de bord, accédez à **Espaces de travail > Espace de travail des services financiers > Centre d'analyse** (icône 

Vous pouvez également accéder à **Tout > Opérations de prêt > Analyse**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Platform Analytics Espace de travailfichier . Pour plus d'informations sur le , reportez-vous à la rubrique [Centre d'analyse](#)  Platform Analytics Espace de travail.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure, vous pouvez accéder à la disposition du tableau de bord de l'interface utilisateur principale existante comme d'habitude en accédant à **Tout > Opérations de prêt > Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation peuvent utiliser ce tableau de bord, consultez les cas d'utilisation dans la table suivante.

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire de prêts	Besoin d'obtenir une visibilité sur l'état en temps réel des tickets de prêt professionnel et effectuer les tâches suivantes : • Surveiller tous les tickets ouverts qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA) • Surveillez tous les tickets ouverts par agent et par âge de tickets • Passer en revue tous les nouveaux tickets pour un service, un agent ou un groupe d'agents

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
	- Examiner le délai moyen de clôture des tickets pour un service, un agent ou un groupe - Explorer les détails d'une catégorie
Administrateur de prêt	Doit pouvoir personnaliser les vues.

Indicateurs

% de tickets ouverts avec violation de SLA

Pourcentage de tickets ouverts qui ont violé un SLA un jour spécifique. Le score est calculé selon la formule suivante :

$$[[\text{Number of open cases with breached SLAs}] / [\text{Number of open cases}]] * 100$$

moyen de tickets ouverts par agent

Nombre moyen de tickets ouverts pour un agent un jour donné. Le score est calculé selon la formule suivante :

$$[[\text{Number of open cases}] / [\text{Number of agents}]]$$

Âge moyen des tickets ouverts

Score de répartition et tendance des tickets ouverts par âge en jours un jour donné. Le score de chaque service est calculé selon la formule suivante :

$$[[\text{Summed age of open cases}] / [\text{Number of open cases}]] / 24$$

Nombre de nouveaux tickets

Répartition des nouveaux tickets par service, agent ou groupe d'agents au cours des trois derniers mois. Les données des tickets sont collectées à partir de la table [sn_bom_loan_b2b_service].

Délai moyen de clôture des tickets

Répartition du délai moyen de clôture en jours des tickets par service, agent ou groupe d'agents au cours des sept derniers jours. Le score est calculé selon la formule suivante :

$$[[\text{Summed duration of closed cases}] / [\text{Number of closed cases}]] / 24$$

Répartitions

- Agent
- Groupe d'agents
- Âge
- Service

Tableau de bord de Financial Services Personal Loan Operations

Grâce au Financial Services Personal Loan Operations tableau de bord, vous pouvez obtenir un aperçu des performances de votre équipe et de votre entreprise pour les tickets de prêt personnel. Vous pouvez surveiller l'état des tickets de prêt, voir les tendances et explorer les détails à partir d'une vue unique.

i Important :

Le Financial Services Personal Loan Operations tableau de bord a été modernisé pour vous offrir une meilleure expérience utilisateur.

Quelle que soit la date que vous spécifiez, vous pouvez afficher les détails des tickets ouverts, des nouveaux tickets et des délais de clôture moyens des tickets de prêt. Ce tableau de bord est automatiquement activé lorsque vous installez l’application Financial Services Personal Loan Operations .

Rôles Now Platform requis

- sn_bom_loan.b2c_manager, nécessaire pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_bom_loan.b2c_admin, sn_bom_pa.admin et pa_admin, requis pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Financial Services Personal Loan Operations

Pour accéder au Financial Services Personal Loan Operations tableau de bord, accédez à **Espaces de travail > Espace de travail des services financiers > Centre d'analyse** (icône 

Vous pouvez également accéder à **Tout > Opérations de prêt > Analyser**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Platform Analytics Espace de travailfichier . Pour plus d’informations sur le , reportez-vous à la rubrique [Centre d’analyse](#)  Platform Analytics Espace de travail.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d’une version antérieure, vous pouvez accéder à la mise en page existante du tableau de bord de l’interface utilisateur principale en accédant à **Tout > Opérations de prêt > Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation peuvent utiliser ce tableau de bord, consultez les cas d’utilisation dans la table suivante.

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire de prêts	Besoin d’obtenir une visibilité sur l’état en temps réel des tickets de prêt personnel et effectuer les tâches suivantes : • Surveiller tous les tickets ouverts qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA) • Surveillez tous les tickets ouverts par agent et par âge de tickets • Passer en revue tous les nouveaux tickets pour un service, un agent ou un groupe d’agents

Traduction automatique

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
	- Examiner le délai moyen de clôture des tickets pour un service, un agent ou un groupe - Explorez les détails d'une catégorie.
Administrateur de prêt	Doit pouvoir personnaliser les vues.

Indicateurs

% de tickets ouverts avec violation de SLA

Pourcentage des tickets ouverts qui ont violé un SLA un jour spécifié. Le score est calculé selon la formule suivante :

$$[[\text{Number of open cases with breached SLAs}] / [\text{Number of open cases}]] * 100$$

moyen de tickets ouverts par agent

Nombre moyen de tickets ouverts pour un agent un jour donné. Le score est calculé selon la formule suivante :

$$[[\text{Number of open cases}] / [\text{Number of agents}]]$$

Âge moyen des tickets ouverts

Score de répartition et tendance des tickets ouverts par âge en jours. Le score de chaque service est calculé selon la formule suivante :

$$[[\text{Summed age of open cases}] / [\text{Number of open cases}]] / 24$$

Nombre de nouveaux tickets

Répartition des nouveaux tickets par service, agent ou groupe d'agents au cours des sept derniers jours. Les données des tickets sont collectées à partir de la table [sn_bom_loan_service].

Délai moyen de clôture des tickets

Répartition du délai de clôture moyen en jours des tickets par service, agent ou groupe d'affectation au cours des sept derniers jours. Le score est calculé selon la formule suivante :

$$[[\text{Summed Duration of Closed Cases}] / [\text{Number of Closed Cases}]] / 24$$

Répartitions

- Agent
- Groupe d'agents
- Groupe d'affectation
- Âge
- Service

Référence Financial Services Loan Operations

Découvrez les composants, tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications du magasin, qui sont installés lorsque vous installez l'application Financial Services Business Loan Operations et l'application Financial Services Personal Loan Operations .

Composants installés avec Financial Services Business Loan Operations

Plusieurs types de composants sont installés avec l’installation de l’application, notamment les tables et les Financial Services Business Loan Operations rôles des utilisateurs. L’application installe également les modules d’extension et les applications du magasin connexes, le cas échéant.

i Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez [Trouver les composants installés avec une application](#) .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Modules d'extension installés

Module d'extension	Description
Service clientèle [com.sn_customerservice]	Active l’extension des tables de l’application Gestion du service clientèle vers les Opérations de services financiers applications.

Applications de stockage installées

Application de stockage	Description
Éléments de base d'Opérations de services financiers	Stocke les données client nécessaires pour effectuer des demandes de service de prêt. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Éléments de base d'Opérations de services financiers .
Financial Services Credit Operations	Active la gestion des tickets et des tâches de service de crédit utilisés dans les workflows des opérations de prêt. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Financial Services Credit Operations .
Processeur de document	Active la gestion des tâches de services documentaires utilisées dans les workflows des opérations de prêt. Pour plus d'informations, consultez Intégrer à Financial Services Document Processor .
Playbooks pour Gestion du service clientèle	Fournit un moyen de visualiser les workflows de processus business dans une vue simple et axée sur les tâches, garantissant des réponses cohérentes aux situations couramment rencontrées. Pour plus d’informations, consultez Playbooks pour Gestion du service clientèle .

Rôles installés

Ces rôles correspondent aux opérations de prêt professionnel.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de prêt [sn_bom_loan_b2b.admin]	Rôle d'administrateur système spécifique à l'application pour les prêts aux entreprises qui peuvent : • Configurer l'application des opérations de prêt • Créer et modifier des définitions de service de prêt • A l'accès en lecture, en écriture et en création aux données de prêt • Accorder des rôles d'opérations de prêt • Supprimer les tickets et les tâches de prêt i Remarque : Le rôle sn_bom.admin contient le rôle sn_bom_loan_b2b.admin lorsque l'application Financial Services Business Loan Operations est installée.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_loan_b2b.agent • sn_bom_loan_b2b.manager
Agent de prêt [sn_bom_loan_b2b.agent]	• Afficher l'état général des tickets de prêt • Travaillez sur des tickets de prêt et effectuez des tâches pour répondre à des demandes de prêt.	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.line_of_credit_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_document.b2b_collector
Contributeur du prêt [sn_bom_loan_b2b.contributeur]	• Soumettre des demandes de service de prêt • Afficher l'état des tickets de service de prêt • Travailler sur le ticket de prêt et collecter les documents entrants	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	pour les comptes qu'ils gèrent jusqu'à l'étape d'initiation et d'examen i Important : Pour fonctionner, le rôle de contributeur doit être combiné à l'un des rôles d'utilisateurs contributeurs CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_bom.b2b_ligne_de_crédit_visionneus • sn_customerservice.csm_workspace_us • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_document.b2b_collector
Connecteur d'agent de prêt [sn_bom_loan_b2b.agent_connector]	• Soumettre des demandes de service de prêt • Travailler sur des tickets de prêt et des tâches pour répondre à des demandes de prêt pour les comptes qu'ils gèrent i Important : Pour fonctionner, le rôle d'agent connecteur doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.b2b_ligne_de_crédit_visionneus • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_document.b2b_collector
Gestionnaire de prêts [sn_bom_loan_b2b.manager]	• Afficher le tableau de bord des opérations de prêt professionnel • Utiliser Exploration de processus pour les processus d'opérations de prêt professionnel	• sn_bom_loan_b2b.agent • pa_viewer
Visionneuse de prêt [sn_bom_loan_b2b.viewer]	Afficher les tickets de prêt et les données connexes	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.account_data_viewer

Traduction automatique

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
		• sn_bom.line_of_credit_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer

Tables installées

Ces tableaux correspondent aux opérations de prêt aux entreprises.

Table	Description
Base du prêt [sn_bom_loan_base]	La table Ticket du service de prêt étend la table Base de prêt. La table de base du prêt étend la table Ticket [sn_customerservice_case].
Ticket du service de prêt [sn_bom_loan_service]	Stocke tous les tickets de service de prêt professionnel. Cette table étend la table Base du prêt [sn_bom_loan_base].
Tâche de prêt [sn_bom_loan_task]	Stocke toutes les tâches de prêt professionnel. Cette table est développée à partir de la table Tâche financière [sn_bom_task].

Composants installés avec Financial Services Personal Loan Operations

Plusieurs types de composants sont installés avec l’installation de l’application, notamment les tables et les Financial Services Personal Loan Operations rôles des utilisateurs. L’application installe également les modules d’extension et les applications du magasin connexes, le cas échéant.

i Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez [Trouver les composants installés avec une application](#) .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Modules d'extension installés

Module d'extension	Description
Service clientèle [com.sn_customerservice]	Active l’extension des tables de l’application Gestion du service clientèle vers les Opérations de services financiers applications.

Applications de stockage installées

Application de stockage	Description
Éléments de base d'Opérations de services financiers	Stocke les données client nécessaires pour effectuer des demandes de service de prêt. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Éléments de base d'Opérations de services financiers .

Application de stockage	Description
Financial Services Credit Operations	Active la gestion des tickets et des tâches de service de crédit utilisés dans les workflows des opérations de prêt. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Financial Services Credit Operations .
Processeur de document	Active la gestion des tâches de services documentaires utilisées dans les workflows des opérations de prêt. Pour plus d'informations, consultez Intégrer à Financial Services Document Processor .
Playbooks pour Gestion du service clientèle	Fournit un moyen de visualiser les workflows de processus business dans une vue simple et axée sur les tâches, garantissant des réponses cohérentes aux situations couramment rencontrées. Pour plus d'informations, consultez Playbooks pour Gestion du service clientèle .

Rôles installés

Ces rôles correspondent aux opérations de prêt personnel.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de prêt [sn_bom_loan.b2c_admin]	Rôle d'administrateur système spécifique à l'application pour les prêts personnels qui peut : • Accorder des rôles d'opérations de prêt • Supprimer les tickets et les tâches de prêt • Configurer l'application des opérations de prêt • Créer et modifier des définitions de service de prêt • A l'accès en lecture, en écriture et en création aux données de prêt i Remarque : Le rôle sn_bom.admin contient le rôle sn_bom_loan.b2c_admin lorsque l'application Financial Services Personal Loan Operations est installée.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_loan.b2c_agent • sn_bom_loan.b2c_manager

Traduction automatique

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Agent de prêt [sn_bom_loan.b2c_agent]	- Afficher l'état général des tickets de prêt - Travailler sur des tickets et des tâches de prêt	- sn_bom.loan_account_viewer - sn_bom.ref_data_viewer - sn_bom.service_definition_read - sn_bom.visionneuse_des_données_client - sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer - sn_bom_document.b2c_viewer - sn_bom.deposit_account_viewer - sn_bom.b2c_agent - sn_esm_agent
Contributeur du prêt [sn_bom_loan.contributeur]	- Soumettre des demandes de service de prêt - Afficher l'état des tickets de service de prêt - Travailler sur le ticket de prêt et collecter les documents entrants pour les comptes de consommateur qu'ils gèrent jusqu'à l'étape d'initiation et de révision i Important : Pour fonctionner, le rôle de contributeur doit être combiné à l'un des rôles d'utilisateurs contributeurs CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	- sn_bom.loan_account_viewer - sn_bom.service_definition_read - sn_sla_definition_read - sn_bom.visionneuse_des_données_client - sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer - sn_bom.viewer - sn_bom.b2c_ligne_de_crédit_visionneuse - sn_bom_document.b2c_viewer - sn_customerservice.csm_workspace_user - sn_bom.deposit_account_viewer - sn_bom_document.b2c_collector
Connecteur d'agent de prêt [sn_bom_loan_b2c.agent_connector]	- Soumettre des demandes de service de prêt - Travailler sur des tickets de prêt et des tâches pour répondre à des demandes de prêt pour les comptes de consommateur qu'ils gèrent	- sn_bom.loan_account_viewer - sn_bom.service_definition_read - sn_sla_definition_read - sn_bom.visionneuse_des_données_client - sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer - sn_bom.b2c_ligne_de_crédit_visionneuse - sn_bom_document.b2c_viewer - sn_customerservice.csm_workspace_user

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	i Important : Pour fonctionner, le rôle d'agent connecteur doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils .	• sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_document.b2c_collector
Gestionnaire de prêts [sn_bom_loan.b2c_manager]	• Afficher le tableau de bord Opérations de prêt personnel • Utiliser Exploration de processus pour les processus d'opérations de prêt personnel	• sn_bom_loan.b2c_agent • pa_viewer
Visionneuse de prêt [sn_bom_loan.b2c_viewer]	Afficher les tickets de prêt et les données connexes	• sn_bom_loan_account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.visionneuse_des_donnees_client • sn_bom.deposit_account_viewer

Tables installées

Ces tableaux correspondent aux opérations de prêt personnel.

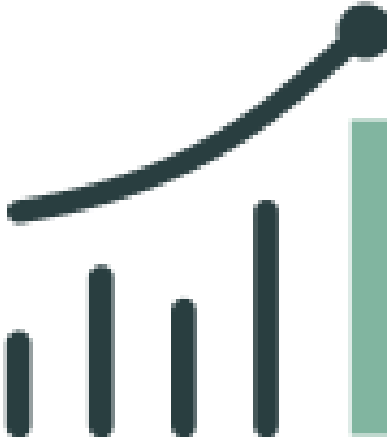
Table	Description
Base du prêt [sn_bom_loan_base]	La table Ticket du service de prêt étend la table Base de prêt. La table de base du prêt étend la table Ticket [sn_customerservice_case].
Ticket du service de prêt [sn_bom_loan_service]	Stocke tous les tickets de service de prêt personnel. Cette table étend la table Base du prêt [sn_bom_loan_base].
Tâche de prêt [sn_bom_loan_task]	Stocke toutes les tâches de prêt personnel. Cette table est développée à partir de la table Tâche financière [sn_bom_task].

Opérations de paiement services financiers

Grâce à ServiceNow® Opérations de paiement services financiers, rationalisez, automatisez et pérennisez les opérations de paiement au niveau du front-office, du middle office et du back-office de votre institution financière. L'application prend en charge les demandes de paiement personnel et professionnel, les réclamations et les débits.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions](#).

Explorer  Découvrez comment les clients, les employés des succursales et les agents de renseignements utilisent les opérations de paiement.	Configurer  Configurez Payment Operations.	Gérer les demandes de paiement  Soumettez et gérez les demandes de paiement reçues des clients et des banques tierces.
Gérer les réclamations de paiement  Soumettez et gérez les demandes de paiement et les approbations de débit.	Analyse et génération de rapports  Coordonnez le travail et améliorez les processus grâce à un tableau de bord préconfiguré.	Référence  Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les propriétés, les modules d'extension et les applications de stockage installées.

Traduction automatique

Explorer Opérations de paiement services financiers

Vous pouvez utiliser l'application ServiceNow® Opérations de paiement services financiers pour créer et gérer des demandes de paiement, des réclamations et des approbations de débit pour votre institution financière.

Transformez les opérations de paiement middle et back office de votre institution financière grâce aux fonctionnalités suivantes :

Demandes de paiement

L'application permet de créer les types de demandes de paiement suivants :

- Réclamation du bénéficiaire non reçue (BCNR) : Le client a envoyé un paiement, mais le destinataire prétend qu'il n'a pas reçu l'argent. Ces demandes peuvent être internes ou externes.
- Erreur de paiement : le client a commis une erreur lors de l'envoi d'un paiement et tente de récupérer l'argent.

Réclamations de paiement et approbations de débit

L'application permet de créer ces types de réclamations :

- Réclamations internes : la réclamation provient d'un client de la banque, soit à la suite d'une demande de renseignements, soit par l'intermédiaire d'un employé du front-office (agence ou centre d'appels). Pour les réclamations internes, le remboursement peut provenir de la banque – par un client ou la banque elle-même, ou d'une banque tierce.
- Créances externes : la créance provient d'une banque tierce. Pour les réclamations externes, le remboursement est toujours effectué en interne par la banque – par un client ou par la banque elle-même.

Les tickets d'approbation de débit permettent d'obtenir l'approbation des clients pour un remboursement en cas de réclamations.

Utilisateurs ciblés

L'application Opérations de paiement services financiers s'adresse aux utilisateurs suivants :

- Administrateur : responsable de la configuration de l'application Opérations de paiement services financiers .
- Prestataires : agents du middle office ou du back-office d'une banque qui travaillent sur des opérations de paiement, telles que les demandes de renseignements et les réclamations qui entrent dans les services de paiement.
 - Agents de demande
 - Agents de réclamations
- Utilisateurs finaux : clients et employés des succursales (ou agents des centres d'appels) qui soumettent des demandes de paiement et vérifient l'état des dossiers.

Tableau de bord des paiements

À l'aide de visualisations de données activables dans un tableau de bord préconfiguré, vous pouvez améliorer vos processus métier et quantifier la valeur du libre-service.

Exemple de workflow Payment Operations

Les flux de travail disponibles avec Opérations de paiement services financiers connectent les personnes, les services et les institutions pour initier, rechercher et résoudre rapidement les erreurs de paiement et les paiements manquants.

L'exemple de workflow suivant montre comment l'application facilite les demandes de paiement, la recherche et la résolution des réclamations, ainsi que les communications avec d'autres institutions financières pour les paiements externes.

Infographie montrant comment Payment Operations facilite les demandes de paiement, la résolution des réclamations, etc.

1. Lancer un ticket

Un client peut signaler une erreur de paiement ou un paiement manquant en se connectant à son compte ou par e-mail, téléphone ou chat pour initier un ticket. Ce ticket fournit un système d'engagement unique et numérisé pour tous les contacts (mobiles, Web et téléphoniques), les tâches et les actions entreprises, du lancement du problème à sa résolution.

2. Réception et affectation

Une fois le dossier initié, un workflow est déclenché automatiquement ou par un agent qui valide les informations sur la transaction et le client et achemine la demande vers les équipes de paiement middle-office et back-office appropriées.

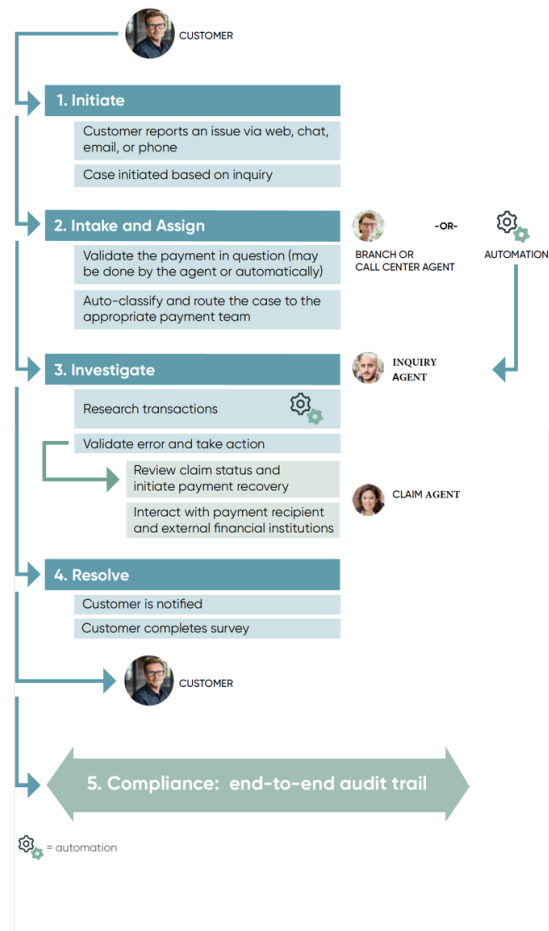
3. Enquêter

Un agent de demande peut examiner les détails du client ou les détails de paiement dans le système d'engagement, sans avoir besoin d'effectuer de recherche sur les différents systèmes, et prendre des mesures si la réclamation est éligible à l'annulation. Un agent de réclamation peut gérer toutes les interactions avec le destinataire du paiement et/ou les institutions financières externes. Les tâches et l'état sont suivis dans le ticket et des notifications sont envoyées automatiquement pour tenter de récupérer les fonds et de prendre des mesures correctives.

4. Résoudre

Une communication avec le client lui informe que le problème est résolu et déclenche une enquête de satisfaction.

5. Fournir une piste d'audit



Traduction automatique

Infographie montrant comment Payment Operations facilite les demandes de paiement, la résolution des réclamations, etc. (suite)

Toutes les données et toutes les chronologies sont capturées dans le ticket, ce qui élimine la nécessité d'extraire manuellement ces informations lorsque cela est nécessaire pour les rapports ou les audits afin de prendre en charge les exigences de conformité.

Pour en savoir plus sur chaque tâche du workflow, consultez :

- [Gestion des demandes de paiement](#)
- [Gestion des réclamations de paiement et des approbations de débit](#)

Configurer Opérations de paiement services financiers

Vous pouvez configurer votre implémentation en Opérations de paiement services financiers installant l'application, en Opérations de paiement services financiers important des données de services financiers et en examinant et configurant les composants installés avec l'application.

Installer Opérations de paiement services financiers

Installez l'application Opérations de paiement services financiers (sn_bom_payment) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données démographiques et installe les applications et modules d'extension de stockage associés, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications de stockage associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir l'autorisation pour un ServiceNow Produit ou application](#).
- Si l'application nécessite des modules d'extension ou d'autres applications de stockage, installez-les d'abord si ce n'est pas déjà le cas.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec l'installation de l'application Opérations de paiement services financiers :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Travaux planifiés
- Tables

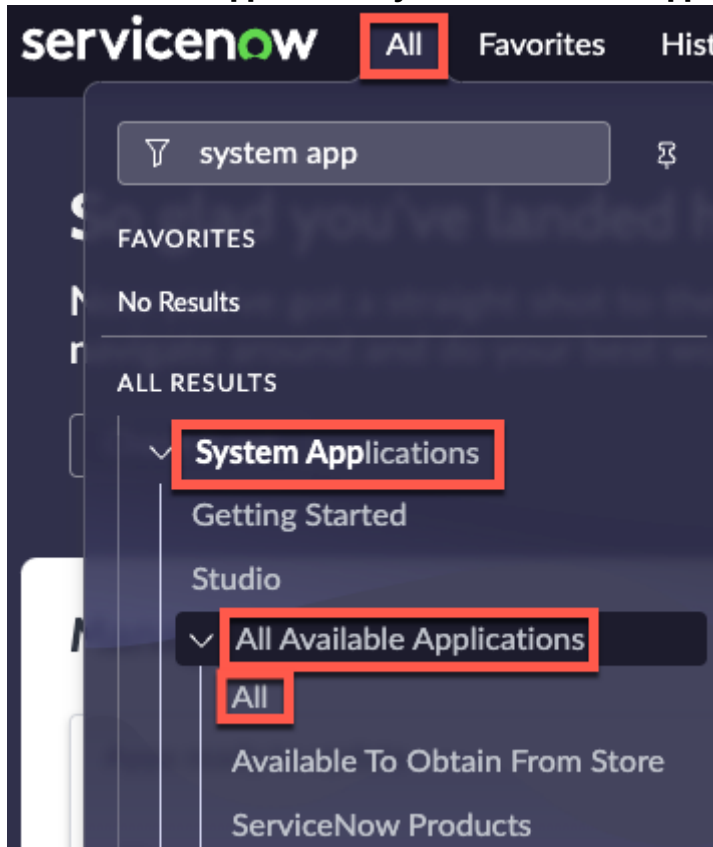
Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Opérations de paiement services financiers](#).

Remarque :

Pour permettre aux clients d'envoyer des demandes via Portail de service consommateur, vous devez également activer le module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Procédure

1. Accédez à **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Toutes.**



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Opérations de paiement services financiers.

Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application que vous recherchez, vous devrez peut-être la demander auprès du ServiceNow Store.

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions](#).

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

i Important :

Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez *Installer*.**Information associée**

[Liste des modules d'extension \(Xanadu\)](#) 

Configurer Opérations de paiement services financiers

Passez en revue les composants installés avec l'application Opérations de paiement services financiers et modifiez-les si nécessaire pour les besoins professionnels de votre organisation.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Opérations de paiement services financiers est installée.

Rôle requis : sn_bom_payment.admin et admin

Procédure

1. Importez vos comptes financiers, produits financiers, institutions financières et données de transactions dans ServiceNow des tables.
Pour plus d'informations, consultez [Importer vos données financières à l'aide de jeux d'importation](#).
2. Passez en revue les composants installés et modifiez-les ou ajoutez-en de nouveaux, le cas échéant.

Séparation de domaine et Opérations de paiement services financiers

Opérations de paiement services financiers prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique [Prise en charge de Séparation de domaine par les applications](#) .

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Opérations de paiement services financiers

Toutes les [Intégrations FSO](#) applications sont construites sur Gestion du service client (CSM) de nombreuses tables et les utilisent CSM . Les tables de référence clés sont les tables client telles que Consommateur, Compte et Contact, et ces tables sont séparées par domaine.

Tables

Toutes les nouvelles tables ajoutées dans Payment Operations sont séparées par domaine :

- sn_bom_payment_inquiry
- sn_bom_payment_inquiry_task
- sn_bom_payment_service
- sn_bom_payment_claim
- sn_bom_payment_claim_task
- sn_bom_checking_account
- sn_bom_saving_account

Cas d'utilisation

Demande de paiement

Les clients ont la possibilité de créer une demande de paiement via le portail pour les cas d'utilisation suivants :

- Réclamation du bénéficiaire non reçue (BCNR) : Le client a envoyé un paiement, mais le destinataire prévu prétend n'avoir jamais reçu l'argent.
- Erreur de paiement (PiE) – Le client fait une erreur lors de l'envoi d'un paiement et essaie de récupérer l'argent.

Les employés des succursales et les agents des centres d'appels peuvent créer ces demandes au nom du client. Le personnel des opérations de paiement reçoit des demandes de renseignements de la part de ses clients ainsi que de banques externes.

- Les demandes internes proviennent des propres clients de la banque. Le client destinataire peut être interne ou externe à la banque. La distinction entre les destinataires internes et externes est importante, car elle détermine l'itinéraire emprunté par Payment Operations pour résoudre la demande.
- Les demandes externes proviennent de banques tierces, ce qui signifie que le destinataire du paiement est toujours interne.

Remarque :

Il ne peut jamais y avoir de cas où la question est externe et le destinataire est externe.

- Certaines demandes peuvent donner lieu à la création d'une réclamation.

Réclamation de paiement

Les agents de demande peuvent créer une réclamation au nom d'un client lorsque la banque détermine que la réclamation est valide et que le client a droit à un remboursement.

Le personnel des opérations de paiement reçoit les réclamations soit à l'interne, soit à partir d'une demande de renseignements ou d'une banque externe. Lorsqu'ils reçoivent la réclamation, ils commencent à déterminer où obtenir le remboursement.

- Les réclamations internes proviennent des clients de la banque, soit d'une demande, soit directement du personnel de la banque (agence ou centre d'appels). Les agents peuvent résoudre la réclamation s'ils savent où obtenir le remboursement. Le remboursement peut être externe (paiement à un client de la banque tierce) ou interne (paiement au client de la banque). Si le remboursement est interne, une approbation de débit doit être créée (voir **Approbation de débit** ci-dessous).
- Les créances externes proviennent de banques tierces. Le remboursement est toujours interne pour les réclamations externes. Les agents peuvent avoir besoin de créer une approbation de débit pour les remboursements internes (voir **Approbation de débit** ci-dessous).

Approbation de débit

Les agents de réclamations créent des approbations de débit pour que les clients approuvent un remboursement suite à une réclamation. Le client peut soit accepter le débit, soit le contester, soit le rejeter.

Remarque :

Parfois, une fonctionnalité ou une ServiceNow® application de plateforme peut être en mesure de prendre en charge efficacement les cas d'utilisation du fournisseur de service, même si le cadre de travail du domaine n'est pas utilisé. Dans ce cas, l'application peut se voir affecter De base*, Standard* ou Amélioré* pour son niveau de prise en charge de domaine, et inclure des cas d'utilisation détaillés. Par exemple : avant la version New York, Catalogue de services aucun domaine ne prenait en charge. Toutefois, le propriétaire de l'instance a pu configurer des catalogues et des éléments distincts pour chaque client dans une instance séparée par domaine. Cela a permis d'utiliser Service Catalog à un niveau de prise en charge **standard**. Pour en savoir plus, consultez [Séparation de domaine Niveaux de prise en charge de l'application](#) .

Information associée

[Séparation de domaine pour les fournisseurs de services](#) 

Gestion des demandes de paiement

À l'aide de la fonctionnalité de demande de paiement de l'application Opérations de paiement services financiers, vous pouvez soumettre et gérer les demandes de demande de paiement que vous recevez de vos clients et des banques tierces pour votre institution financière. L'application prend en charge les réclamations et les débits personnels et professionnels.

Les agents de renseignements du middle et du back-office reçoivent des demandes de clients ainsi que de banques externes.

- Demandes internes : ces demandes proviennent des clients d'une banque. Le destinataire du paiement peut être interne ou externe à la banque, ce qui détermine la façon dont une demande est résolue.
- Demandes externes : ces demandes proviennent de banques tierces, ce qui signifie que le destinataire du paiement est toujours interne.

Types de demandes de paiement

L'application permet de créer les types de demandes de paiement suivants :

- Réclamation du bénéficiaire non reçue (BCNR) : Le client a envoyé un paiement, mais le destinataire prétend qu'il n'a pas reçu l'argent. Ces demandes peuvent être internes ou externes.
- Erreur de paiement : le client a commis une erreur lors de l'envoi d'un paiement et tente de récupérer l'argent.

Comment initier des demandes de paiement

Demandes internes

Pour les demandes internes telles que Réclamation du bénéficiaire non reçue - Interne et Paiement effectué par erreur :

- Les employés de branche et les agents de centre d'appels peuvent créer ces demandes au nom de leurs clients à partir d'enregistrements d'interaction et du catalogue de services.
- Les clients professionnels et les consommateurs peuvent créer ces demandes à partir de Portail de service clientèle et de Portail de service consommateur respectivement en sélectionnant des éléments de catalogue et en remplissant et en envoyant des formulaires.

Demandes externes

Les agents de demande peuvent créer des tickets de demande pour les demandes externes telles que Réclamation du bénéficiaire non reçue - Externe.

Affectation et résolution des demandes de paiement

Une fois qu'un ticket de demande est créé à partir d'une demande soumise, il est affecté à un groupe d'affectation ou à un agent de demande à l'aide de règles d'affectation. Les agents chargés de l'enquête s'occupent des étapes suivantes, telles que l'enquête sur le cas, l'envoi d'e-mails pour demander des informations à la banque destinataire et la proposition d'une solution au ticket.

Certaines enquêtes internes peuvent également aboutir à la création d'une réclamation.

Créer un ticket de demande de paiement pour une demande externe

En tant qu'agent de demande, vous pouvez créer un ticket de demande pour une demande externe que vous recevez d'une banque tierce.

Avant de commencer

Rôle requis : `sn_bom_payment.inquiry_agent` ou `sn_bom_payment.inquiry_agent_connector`

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une demande externe est la demande qui provient d'une banque tierce, ce qui signifie que le destinataire du paiement est toujours interne.

Remarque :

Il ne peut jamais y avoir de cas où la demande et le destinataire sont externes.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de demandes de paiement**, cliquez sur **Tous**.

4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Dans la boîte de dialogue Nouveau ticket de demande de paiement, sélectionnez **Réclamation du bénéficiaire non reçue - Externe** dans la liste.
6. Cliquez sur **Créer**.
7. Sur le formulaire, renseignez les champs obligatoires et toute autre information liée à la demande que vous avez reçue de la banque de l'expéditeur.
Pour en savoir plus sur les descriptions des champs du formulaire Ticket de demande de paiement, reportez-vous à la section [Descriptions de champs pour un ticket de demande de paiement](#).
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Le ticket de demande de paiement est créé dans l'état Nouveau et est affecté à un groupe d'affectation ou à un agent de demande dans le département de demande de paiement. Le groupe d'affectation ou l'utilisateur auquel le ticket est affecté est basé sur les règles d'affectation.

Que faire ensuite

- En tant qu'agent chargé des enquêtes, si le ticket ne vous est pas affecté, vous pouvez vous l'affecter et commencer à enquêter sur le ticket. Pour plus d'informations sur le travail sur un ticket de demande de paiement, reportez-vous à la section [Enquêter sur un ticket de demande de paiement](#).
- Vous pouvez également affecter le ticket à n'importe quel autre agent chargé de l'enquête. Pour plus d'informations, consultez [Affecter un ticket de demande de paiement](#).

Soumettre une demande de paiement pour une demande interne

En tant qu'agent de réception (employé de succursale ou agent de centre d'appels), vous pouvez soumettre une demande de paiement au nom d'un client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_payment.requestor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les clients commerciaux et les consommateurs peuvent créer des demandes de paiement à partir respectivement de Portail de service clientèle et de Portail de service consommateur ou d'un autre portail en libre-service en sélectionnant des éléments de catalogue de services, en remplissant les formulaires nécessaires, puis en soumettant ces formulaires.

Remarque :

Pour utiliser Portail de service consommateur, activez le module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Les employés des succursales et les clients ne peuvent soumettre que des demandes de paiement internes, telles que Réclamation du bénéficiaire non reçue - Interne et Paiement effectué par erreur.

Pour plus d'informations sur les demandes externes, reportez-vous à la section [Créer un ticket de demande de paiement pour une demande externe](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Créez une demande de paiement à partir de l'enregistrement client ou d'un enregistrement d'interaction.
4. Cliquez sur **Créer une demande de paiement**.
5. Dans la liste Catalogues, sélectionnez **Services bancaires**.
6. Sous **Catégories**, cliquez sur **Service de paiement**.
7. Cliquez sur un élément de demande de paiement pour lequel vous souhaitez soumettre une demande.
 - Pour soumettre une demande lorsque le destinataire n'a pas reçu le paiement, cliquez sur **Réclamation du bénéficiaire non reçue**.
 - Pour soumettre une demande lorsqu'une erreur s'est produite lors du paiement, cliquez sur **Paiement effectué par erreur**.
8. Renseignez toutes les informations nécessaires liées à la demande.

Remarque :

Chaque formulaire de demande de demande de paiement comporte un ensemble différent de champs basés sur le service de demande de paiement.

9. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

- En fonction de la demande, un ticket de demande de paiement est créé dans l'état Nouveau et affecté à un groupe d'affectation ou à un agent de demande dans le département de demande de paiement. Le groupe d'affectation ou l'utilisateur auquel le ticket est affecté est basé sur la règle d'affectation.
- Le client reçoit une notification par e-mail préconfigurée concernant l'envoi de la demande.

Que faire ensuite

- Cliquez sur **Afficher les détails** pour ouvrir le ticket de demande de paiement et afficher ses détails. Vous pouvez également ajouter des informations supplémentaires dans le champ **Commentaires** qui peuvent aider l'agent de demande à résoudre le ticket.
- Un agent de demande peut commencer [à enquêter sur le ticket de demande de paiement](#).

Affecter un ticket de demande de paiement

Affectez un ticket de demande de paiement à vous-même ou à un autre agent de demande afin que vous ou un autre agent puissiez commencer à enquêter sur le ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : `sn_bom_payment.inquiry_agent`, `sn_bom_payment.inquiry_agent_connector` ou `sn_bom_payment.admin`

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'une demande de demande de paiement est soumise, le ticket de demande est automatiquement affecté à un groupe d'affectation ou à un utilisateur du département de demande de paiement. L'affectation est basée sur les règles d'affectation configurées. Si le

ticket est affecté à un groupe d'affectation, n'importe quel membre du groupe peut le trier lui-même ou l'affecter à un autre membre du groupe.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône ).
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de demandes de paiement**, cliquez sur **Tous**.
4. Dans la liste, cliquez sur un ticket pour l'ouvrir.
5. Affectez le ticket.
 - Pour vous affecter le ticket, cliquez sur **Me l'affecter**.
 - Pour affecter le ticket à un autre agent, sélectionnez un agent dans le champ **Affecté à**.

Résultats

Le ticket est affecté à un agent chargé de l'enquête. Si l'agent appartient également à un groupe d'affectation d'agent, le nom du groupe apparaît dans le champ **Groupe d'affectation**.

Enquêter sur un ticket de demande de paiement

Examinez le ticket de demande de paiement afin d'obtenir suffisamment d'informations sur le ticket pour le résoudre.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_payment.inquiry_agent ou sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône ).
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de demandes de paiement**, ouvrez la liste des tickets :
 - Pour les tickets qui vous sont affectés, cliquez sur **Mes affectations**.
 - Pour tous les cas, cliquez sur **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
 - Pour travailler sur un ticket qui vous est affecté par quelqu'un d'autre, cliquez sur **Accepter**.
 - Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.

L'état du ticket devient Travail en cours.

Pour en savoir plus sur la description des champs du formulaire Demande de paiement, reportez-vous à la section [Descriptions de champs pour un ticket de demande de paiement](#).
5. Examinez le type de question dans le champ **Type de question**.
6. Si le type de question est défini sur Réclamation du bénéficiaire non reçue : interne, sélectionnez le type de destinataire dans le champ Type de **destinataire** et une banque du destinataire dans le champ **Banque du destinataire**.

Le champ **Banque du destinataire** affiche la liste des banques en fonction du type de destinataire.

- 7. Facultatif :** Pour demander des informations à la banque destinataire, ajoutez vos commentaires de demande dans le champ **Commentaires supplémentaires** et cliquez sur **Demander des informations**.
L'état du ticket est mis à jour sur En attente d'informations.
Pour un ticket interne de réclamation du bénéficiaire non reçue avec un destinataire externe, une tâche de demande est automatiquement générée et affectée à l'agent chargé de la demande travaillant sur le ticket.
- 8. Facultatif :** Pour tout suivi interne ad hoc, créez une tâche de demande en accédant à l'onglet **Tâches de demande** du ticket et en cliquant sur **Nouveau**.
- 9.** Si une tâche de demande est associée au ticket, [travaillez sur la tâche de demande](#) et passez-la à l'état **Fermé**.
- 10.** Une fois que vous avez reçu les informations requises de la banque destinataire, mettez à jour les champs nécessaires sur le ticket en fonction des informations reçues et changez l'état du ticket en **Travail en cours**.
- 11.** Si l'enquête montre qu'il s'agit d'une réclamation valide, sélectionnez **Réclamation valide** et créez une réclamation pour la question.

Remarque :

Vous pouvez définir un ticket comme réclamation valide uniquement s'il s'agit d'un ticket de demande de paiement interne.

Pour plus d'informations, consultez [Créer une réclamation pour un ticket de demande de paiement](#).

Résultats

Le client reçoit les notifications par e-mail préconfigurées concernant l'avancement du ticket.

Que faire ensuite

Si vous avez terminé l'enquête, [proposez une solution](#) pour résoudre le problème.

Travailler sur une tâche de demande

Travaillez sur une tâche de demande de paiement pour demander à la banque destinataire des informations supplémentaires liées à un ticket de demande.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_payment.inquiry_agent ou sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une tâche de demande est automatiquement générée pour un ticket interne Réclamation du bénéficiaire non reçue avec un destinataire externe et affectée à l'agent chargé de l'enquête travaillant sur le ticket. Cependant, pour tout suivi interne, vous pouvez également créer une tâche de demande ad hoc pour tout type de demande.

Procédure

- 1.** Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
- 2.** Cliquez sur l'icône Listes (icône .
- 3.** Ouvrez la tâche de demande à partir d'un ticket de demande de paiement ou de la liste **des tâches de demande**.
- 4.** Dans le champ **État**, définissez l'état de la tâche sur **Travail en cours** et envoyez un e-mail à la banque destinataire pour demander les informations requises pour le ticket.
- 5. Facultatif :** Si vous avez reçu les informations requises de la banque destinataire par e-mail ou toute autre interaction, joignez ces artefacts au ticket.

6. Facultatif : Dans le champ **Notes de travail** , saisissez vos commentaires ou informations reçues.

7. Dans le champ **État** , changez l'état de la tâche sur **Fermé terminé** pour fermer la tâche.

8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

- Une fois que vous avez reçu les informations demandées de la banque destinataire et que vous avez fermé la tâche de demande, mettez à jour le ticket de demande associé en fonction des informations reçues.
- Changez l'état du ticket associé en **Travail en cours** et travaillez sur le ticket pour le résoudre.

Remarque :

Si le ticket de demande n'est pas résolu ou fermé dans le nombre de jours mentionnés dans la `sn_bom_payment.inquiry_task_follow_up_interval_in_days` propriété de paiement, le système crée une autre tâche de demande de suivi pour le ticket.

Créer une réclamation pour un ticket de demande de paiement

Créez une réclamation pour un ticket de demande de paiement interne lorsque son examen indique qu'il s'agit d'une réclamation valide et que le client a droit à un remboursement.

Avant de commencer

Rôle requis : `sn_bom_payment.inquiry_agent` ou `sn_bom_payment.inquiry_agent_connector`

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Définissez le ticket sur **Réclamation valide** et créez une réclamation pour la demande.

Vous pouvez définir un ticket comme une réclamation valide et créer une réclamation uniquement s'il s'agit d'un ticket de demande de paiement interne, comme une réclamation du bénéficiaire non reçue - interne et un paiement effectué par erreur.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de demandes de paiement**, cliquez sur **Mes affectations**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket que vous souhaitez ouvrir.
5. Définissez le ticket de demande comme une réclamation valide.
 - a. Cochez la case **Réclamation valide** .
 - b. Dans le champ **Processeur de paiement** , sélectionnez un processeur de paiement.
 - c. Dans le champ **ID de transaction** , entrez l'ID de transaction.
 - d. Dans le champ **Commentaires supplémentaires** , entrez vos commentaires.
 - e. Cliquez sur **Mettre à jour**.
6. Dans le champ **Commentaires supplémentaires** , saisissez vos commentaires concernant la réclamation et cliquez sur **Créer une réclamation**.

Résultats

- Un ticket de réclamation pour le ticket de demande de paiement est créé et affecté à un groupe d'affectation ou à un agent de réclamation en fonction des règles d'affectation configurées. La demande de paiement est maintenant suivie via le ticket de réclamation.

Vous pouvez afficher les détails du ticket en cliquant sur le lien dans le message de création de ticket. Pour en savoir plus sur les réclamations, reportez-vous à la section [Gestion des réclamations de paiement et des approbations de débit](#).

- Le client reçoit une notification par e-mail préconfigurée concernant le nouveau ticket de déclaration de sinistre.
- Si un portail de service client ou consommateur est disponible pour les clients, le nouveau ticket de réclamation apparaît sur le portail.

Pour plus d'informations, consultez [Afficher un ticket à partir de Portail de service consommateur](#) .

Remarque :

Pour utiliser Portail de service consommateur, activez le module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Que faire ensuite

Vous pouvez fermer le ticket de demande associé, car la demande est maintenant suivie via le ticket de réclamation. Pour plus d'informations, consultez [Fermer un ticket de demande de paiement](#).

Proposer une solution pour un ticket de demande

Proposez une solution basée sur les conclusions de l'enquête sur le cas d'enquête que vous venez de terminer, afin que vous puissiez résoudre le cas.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_payment.inquiry_agent ou sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de demandes de paiement**, cliquez sur **Mes affectations**.
4. Dans la liste, cliquez sur le ticket que vous souhaitez résoudre.
5. Si l'état du ticket n'est pas Travail en cours, changez l'état en **Travail en cours** dans le champ **État**.
6. Dans le champ **Code de résolution**, sélectionnez un code de résolution approprié basé sur les informations reçues.
7. Dans le champ **Notes de résolution**, saisissez vos commentaires sur la solution proposée.
8. Cliquez sur **Proposer une solution**.

Résultats

- L'état du ticket est mis à jour sur Résolu.
- Une notification par e-mail préconfigurée concernant la résolution du ticket est envoyée au client.
- S'il existe un portail de service client ou consommateur pour les clients, ceux-ci reçoivent une notification pour la solution proposée sur le portail. Les boutons permettant

d'accepter ou de refuser la solution s'affichent dans la section du formulaire qui affiche les actions du consommateur sur le portail.

Pour plus d'informations, consultez [Accepter ou rejeter une solution de ticket à partir de Portail de service consommateur](#) .

Remarque :

Pour utiliser Portail de service consommateur, activez le module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Que faire ensuite

Obtenez une acceptation du client pour la résolution et [fermez le ticket de demande](#).

Si le client rejette la solution proposée, remettez le ticket à l'état Ouvert. Si le client a rejeté la solution proposée à partir de Portail de service client ou consommateur, l'état du ticket est automatiquement mis à jour sur Ouvert.

Fermer un ticket de demande de paiement

Fermez le ticket une fois que vous avez créé un ticket de réclamation pour le ticket de demande ou que le client a accepté la solution que vous proposez.

Avant de commencer

Si le ticket de demande est défini comme une réclamation valide, assurez-vous d'avoir [créé un ticket de réclamation](#) pour celui-ci.

Si vous avez proposé une autre solution pour le ticket, assurez-vous que le client a accepté la solution que vous proposez.

Rôle requis : sn_bom_payment.inquiry_agent ou sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

S'il existe un portail de service client ou consommateur pour les clients, ils reçoivent une notification pour la solution proposée sur le portail, à partir de laquelle ils peuvent choisir d'accepter ou de rejeter la solution proposée pour un ticket. Si le client accepte la solution proposée par l'agent, l'état du ticket passe automatiquement à Fermé.

Pour plus d'informations, consultez [Accepter ou rejeter une solution de ticket à partir de Portail de service consommateur](#) .

Remarque :

Pour utiliser Portail de service consommateur, activez le module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de demandes de paiement**, cliquez sur **Mes affectations**.
4. Dans la liste, cliquez sur le ticket que vous souhaitez fermer.
5. Si vous avez créé une réclamation et que vous prévoyez de fermer le ticket de demande, renseignez les champs de résolution.
 - a. Dans le champ **Code de résolution**, sélectionnez un code de résolution approprié.
 - b. Dans le champ **Notes de résolution**, saisissez vos commentaires sur la solution proposée.
6. Cliquez sur **Fermer**.

Résultats

Un e-mail préconfiguré concernant la fermeture du ticket est envoyé au client.

Gestion des réclamations de paiement et des approbations de débit

À l'aide de la fonctionnalité de remboursement de l'application Opérations de paiement services financiers, vous pouvez soumettre et gérer les demandes de paiement et les approbations de débit pour votre institution financière. L'application prend en charge les réclamations et les débits personnels et professionnels.

Types de réclamations

Réclamation interne

Cette réclamation provient d'un client de la banque, soit à la suite d'une demande de renseignements, soit par l'intermédiaire d'un employé du bureau d'accueil (succursale ou centre d'appels) de votre institution financière. Avant qu'un agent de réclamations puisse résoudre une réclamation, il doit savoir d'où obtenir le remboursement. Pour une réclamation interne, le type de remboursement peut être externe ou interne.

- Un type de remboursement externe indique que le remboursement provient d'une banque tierce.
- Un type de remboursement interne indique que le remboursement provient d'un employé de votre banque. Dans ce cas, une approbation de débit peut être requise.

Réclamation externe

Cette réclamation provient d'une banque tierce. Pour une réclamation externe, le type de remboursement est toujours interne, ce qui signifie que le remboursement est effectué par la banque en interne – par un client ou par la banque elle-même. Dans ce cas, une approbation de débit peut être requise.

Comment initier des demandes de paiement

Réclamations internes

Une réclamation interne peut être initiée de la manière suivante :

- Un agent de demande peut créer une réclamation au nom d'un client s'il a été déterminé que le ticket de demande est une réclamation valide. Cela signifie que la banque estime que le client a droit à un remboursement.
- Les employés de branche et les agents de centre d'appels peuvent créer ces demandes au nom de leurs clients à partir d'enregistrements d'interaction et du catalogue de services.
- Les clients professionnels et les consommateurs peuvent créer ces demandes à partir de Portail de service clientèle et de Portail de service consommateur respectivement en sélectionnant des éléments de catalogue, en remplissant les formulaires, puis en soumettant ces formulaires.

Réclamations externes

Les agents de réclamations peuvent créer des tickets de réclamation pour les demandes de remboursement émanant de banques tierces.

Approbation de débit

Les agents de réclamations peuvent créer des tickets d'approbation de débit pour obtenir l'approbation de leurs clients pour un remboursement en cas de réclamations. Les clients peuvent soit accepter le débit, soit le rejeter.

Créer un ticket pour une réclamation externe

En tant qu'agent de réclamations, vous pouvez créer un ticket pour une demande de remboursement émanant d'une banque tierce.

Avant de commencer

Rôle requis : `sn_bom_payment.claim_agent` ou `sn_bom_payment.claim_agent_connector`

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour une réclamation externe, le type de remboursement est toujours interne, ce qui signifie que le remboursement est effectué par la banque en interne.

Avec cette procédure, vous pouvez également créer des tickets pour des réclamations internes.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Opérations de services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Déclarations**, cliquez sur **Toutes**, puis sur **Nouveau**.
4. Dans la boîte de dialogue Nouvelle réclamation, sélectionnez **Externe** dans la liste.
5. Cliquez sur **Créer**.
6. Sur le formulaire, remplissez les champs obligatoires et toute autre information liée à la réclamation que vous avez reçue de la banque de l'expéditeur.
Pour en savoir plus sur la description des champs du formulaire de réclamation, reportez-vous à la section [Descriptions des champs pour un ticket de réclamation](#).
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Un ticket est créé pour la réclamation dans l'état Nouveau. Le ticket est ensuite affecté à un groupe d'affectation ou à un agent de réclamations dans le service des réclamations de paiement. Le groupe d'affectation ou l'utilisateur auquel le ticket est affecté est basé sur les règles d'affectation.

Que faire ensuite

- En tant qu'agent de réclamations, vous pouvez vous affecter le ticket et commencer à travailler dessus. Pour plus d'informations, consultez [Travailler sur une réclamation avec un remboursement interne](#).
- Vous pouvez également affecter le ticket à n'importe quel autre agent de réclamations. Pour plus d'informations, consultez [Affecter une réclamation de paiement](#).

Soumettre une demande pour une réclamation interne

En tant qu'agent de réception (employé de succursale ou agent de centre d'appels), vous pouvez soumettre une demande de réclamation au nom d'un client.

Avant de commencer

Rôle requis : `sn_bom_payment.requestor`

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les employés des succursales et les clients ne peuvent soumettre des demandes de réclamation que pour les réclamations internes. Pour plus d'informations sur les réclamations externes, reportez-vous à la section [Créer un ticket pour une réclamation externe](#).

Des réclamations internes peuvent également être créées par des agents de demande si l'enquête sur un ticket de demande de paiement interne montre qu'il s'agit d'une réclamation valide. Pour plus d'informations, consultez [Créer une réclamation pour un ticket de demande de paiement](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Créez une réclamation à partir de l'enregistrement client ou d'un enregistrement d'interaction.
4. Cliquez sur **Créer une demande de paiement**.
5. Dans la liste Catalogues, sélectionnez **Services bancaires**.
6. Sous **Catégories**, cliquez sur **Service de paiement**.
7. Cliquez sur **Réclamation – Client interne**.
8. Renseignez toutes les informations associées à la demande.
9. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

- Un ticket est créé pour la réclamation dans l'état Nouveau. Le ticket est ensuite affecté à un groupe d'affectation ou à un agent de réclamations dans le service des réclamations de paiement. Le groupe d'affectation ou l'utilisateur auquel le ticket est affecté est basé sur les règles d'affectation.
- Le client reçoit une notification par e-mail préconfigurée concernant l'envoi de la demande.

Que faire ensuite

- Cliquez sur **Afficher les détails** pour ouvrir la réclamation et en afficher les détails. Vous pouvez également ajouter des informations supplémentaires dans le champ **Commentaires** qui peuvent aider l'agent des réclamations à résoudre le ticket.
- Un agent de réclamations peut commencer à travailler sur la réclamation.

Affecter une réclamation de paiement

Affectez un ticket pour une réclamation de paiement à vous-même ou à un autre agent de réclamation afin que vous ou un autre agent puissiez commencer à travailler sur le ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_payment.claim_agent, sn_bom_payment.claim_agent_connector ou sn_bom_payment.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un ticket de réclamation est créé, il est automatiquement affecté à un groupe d'affectation ou à un utilisateur du département des réclamations de paiement. L'affectation est basée sur les règles d'affectation

configurées. Si le ticket est affecté à un groupe d'affectation, n'importe quel membre du groupe peut le trier lui-même ou l'affecter à un autre membre du groupe.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône ).
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Réclamations**, cliquez sur **Toutes**.
4. Dans la liste, cliquez sur le ticket que vous souhaitez ouvrir.
5. Affectez le ticket.
 - Pour vous affecter le ticket, cliquez sur **Me l'affecter**.
 - Pour affecter le ticket à un autre agent, sélectionnez un agent dans le champ **Affecté à**.

Résultats

Le ticket est affecté à l'agent de déclarations. Si l'agent appartient également à un groupe d'affectation d'agent, le nom du groupe apparaît dans le champ **Groupe d'affectation**.

Travailler sur une réclamation avec un remboursement externe

Travaillez sur une réclamation interne pour déterminer si elle est valide et d'où obtenir le remboursement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_payment.claim_agent ou sn_bom_payment.claim_agent_connector

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour une réclamation interne, le type de remboursement peut être externe ou interne.

- Un type de remboursement externe indique que le remboursement provient d'une banque tierce.
- Un type de remboursement interne indique que le remboursement provient de la banque en interne, par exemple d'un client ou de la banque elle-même.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône ).
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Réclamations**, ouvrez la liste des tickets.
 - Pour les tickets qui vous sont affectés, cliquez sur **Mes affectations**.
 - Pour tous les cas, cliquez sur **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
 - Pour travailler sur un ticket qui vous est affecté par quelqu'un d'autre, cliquez sur **Accepter**.
 - Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.

L'état du ticket devient Travail en cours.
5. Dans le champ **Type de réclamation**, vérifiez que le type de réclamation est défini sur **Interne**.
6. Dans le champ **Type de remboursement**, sélectionnez **Externe**.
7. Demandez le remboursement à la banque tierce.

a. Renseignez les détails de la réclamation dans ces champs :

- Type d'erreur
- Catégorie d'erreur
- Sous-catégorie d'erreur
- Traitement demandé
- Banque de réclamation
- ID de transaction
- Banque de remboursement

Pour en savoir plus sur la description des champs du formulaire de réclamation, reportez-vous à la section [Descriptions des champs pour un ticket de réclamation](#).

b. Dans le champ **État**, définissez l'état du ticket sur **En attente de remboursement** et cliquez sur **Mettre à jour**.

Une tâche de réclamation est automatiquement générée et affectée à l'agent de réclamations qui travaille sur le ticket. Toutefois, pour tout suivi interne, vous pouvez également créer une tâche de réclamation ad hoc en accédant à l'onglet **Tâches de réclamation** du ticket et en cliquant sur **Nouveau**.

8. [Travaillez sur la tâche de réclamation](#) pour effectuer un suivi auprès de la banque de remboursement et la faire passer à l'état **Fermé**.

9. Une fois que vous avez reçu le remboursement de la banque de remboursement, effectuez le remboursement de la réclamation.

a. Dans le champ **Traitement réel**, sélectionnez le type de traitement.

b. Dans le champ **Résultat**, sélectionnez un résultat approprié.

c. Dans le champ **Notes de résultat**, entrez les commentaires associés au résultat.

d. Dans le champ **État**, définissez l'état du ticket sur **Remboursement terminé** et cliquez sur **Mettre à jour**.

10. Obtenez une approbation du client de la réclamation pour l'achèvement du remboursement et cliquez sur **Fermer** pour terminer la réclamation.

Pour plus d'informations, consultez [Fermer un ticket de réclamation](#).

Résultats

Le client reçoit les notifications par e-mail préconfigurées sur l'état d'avancement de la réclamation.

Travailler sur une tâche de réclamation pour un remboursement externe

À l'aide d'une tâche de réclamation, assurez le suivi auprès de la banque tierce pour obtenir le remboursement de la réclamation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_payment.claim_agent ou sn_bom_payment.claim_agent_connector

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une tâche de réclamation est automatiquement générée pour une réclamation avec un remboursement externe et est affectée à l'agent de réclamation qui travaille sur le ticket. Cependant, pour tout suivi interne, vous pouvez également créer une tâche de réclamation ad hoc pour tout type de réclamation.

Vous pouvez créer une tâche de réclamation ad hoc en accédant à l'onglet **Tâches de réclamation** du ticket et en cliquant sur **Nouveau**.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Ouvrez la tâche de réclamation à partir d'un ticket de réclamation ou de la liste Tâches de réclamation.
4. Dans le champ **État**, définissez l'état de la tâche sur **Travail en cours** et envoyez un e-mail à la banque de remboursement pour suivre l'état du remboursement de la réclamation.
5. **Facultatif** : Si vous avez reçu les informations de la banque de remboursement par e-mail ou toute autre interaction, joignez ces artefacts au ticket.
6. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail**, saisissez vos commentaires ou informations reçues.
7. Dans le champ **État**, changez l'état de la tâche sur **Fermé terminé** pour fermer la tâche.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Mettez à jour le ticket de réclamation associé en fonction du remboursement ou des informations que vous recevez de la banque de remboursement.

Remarque :

Si la réclamation n'est pas clôturée dans le délai de jours mentionné dans la `sn_bom_payment.claim_follow_up_interval_in_days` [propriété de paiement](#), le système crée une autre tâche de réclamation de suivi pour la réclamation.

Travailler sur une réclamation avec un remboursement interne

Travaillez sur une réclamation pour déterminer si elle est valide et où obtenir le remboursement.

Avant de commencer

Rôle requis : `sn_bom_payment.claim_agent` ou `sn_bom_payment.claim_agent_connector`

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un type de remboursement interne dans une réclamation indique que le remboursement doit provenir de la banque en interne, par exemple d'un client ou de la banque elle-même.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Réclamations**, ouvrez la liste des tickets.
 - Pour les tickets qui vous sont affectés, cliquez sur **Mes affectations**.
 - Pour tous les cas, cliquez sur **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.

- Pour travailler sur un ticket qui vous est affecté par quelqu'un d'autre, cliquez sur **Accepter**.
 - Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
- L'état du ticket devient Travail en cours.

Pour en savoir plus sur la description des champs du formulaire de réclamation, reportez-vous à la section [Descriptions des champs pour un ticket de réclamation](#).

5. Dans le champ **Type de réclamation**, examinez le type de réclamation.

6. Dans le champ **Type de remboursement**, sélectionnez **Interne**.

i Remarque :

Pour un type de réclamation externe provenant d'une banque tierce, le **type de remboursement** est défini par défaut sur Interne.

7. Pour obtenir le remboursement d'une banque ou d'un client, mettez à jour les champs nécessaires et [créez un ticket d'approbation de débit](#).

- L'état du ticket est mis à jour sur En attente de remboursement.
- Le champ **d'approbation de débit** est renseigné avec le numéro de ticket d'approbation de débit.

8. Facultatif : Pour tout suivi interne ad hoc, créez une tâche de réclamation en accédant à l'onglet **Tâches de réclamation** du ticket et en cliquant sur **Nouveau**.

Pour plus d'informations, [reportez-vous à la rubrique Travailler sur une tâche de déclaration](#).

9. [Travaillez sur le ticket d'approbation de débit](#) pour terminer le remboursement.

- L'état du ticket de réclamation est mis à jour sur Remboursement terminé.
- Les champs **Résultat**, **Notes de résultat** et **Montant du remboursement** de la réclamation sont mis à jour à partir du ticket d'approbation de débit.

10. Obtenez une acceptation du client de la réclamation pour l'achèvement du remboursement et cliquez sur **Fermer** pour terminer la réclamation.

Pour plus d'informations, consultez [Fermer un ticket de réclamation](#).

Résultats

Le client de la réclamation reçoit les notifications par e-mail préconfigurées concernant l'état d'avancement de la réclamation.

Que faire ensuite

S'il s'agit d'une réclamation externe, informez la banque tierce de la clôture de la réclamation.

Créer un ticket d'approbation de débit pour un remboursement interne

Créez un ticket d'approbation de débit pour un sinistre afin de pouvoir demander un remboursement en interne à l'une de vos banques ou à un client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_payment.claim_agent ou sn_bom_payment.claim_agent_connector

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Opérations de services financiers* > **Espace de travail**.

2. Cliquez sur l'icône Listes (icône ).

3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Réclamations**, cliquez sur **Mes affectations**.

4. Dans la liste, cliquez sur le ticket que vous souhaitez ouvrir.

5. Renseignez les champs suivants du formulaire de réclamation :

- Type d'erreur
- Catégorie d'erreur
- Sous-catégorie d'erreur
- Traitement demandé
- Banque de réclamation
- ID de transaction
- Banque de remboursement
- Client débiteur ou compte débiteur
- Compte financier de débit
- Transaction destinataire

Pour en savoir plus sur la description des champs du formulaire de réclamation, reportez-vous à la section [Descriptions des champs pour un ticket de réclamation](#).

6. Cliquez sur **Créer une approbation de débit**.

Résultats

- Un ticket de service de paiement pour approbation de débit est créé et affecté à l'agent de réclamations qui travaille sur la réclamation.
- L'état du ticket de réclamation est mis à jour sur En attente de remboursement.
- Le client de débit reçoit une notification par e-mail préconfigurée concernant le ticket d'approbation de débit.
- Si un portail de service client ou consommateur est disponible pour les clients, ceux-ci reçoivent une notification pour le ticket d'approbation de débit sur le portail. Les boutons permettant d'accepter ou de rejeter l'approbation de débit apparaissent dans la section du formulaire qui affiche les actions du client sur le portail. Pour en savoir plus, consultez :
 - [Afficher un ticket à partir du Consumer Service Portal](#) 
 - [Accepter ou rejeter une solution de ticket à partir de Consumer Service Portal](#) 

Remarque :

Pour utiliser Portail de service consommateur, activez le module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Que faire ensuite

- Si le montant remboursé doit être débité de plusieurs comptes financiers, définissez des instructions pour chaque compte débiteur dans l'onglet Instructions de débit.
- Obtenez une acceptation du débit de la part du client de débit ou de la banque de remboursement.
- Mettez à jour les champs de ticket d'approbation de débit selon les besoins pour terminer le remboursement et fermer ce ticket. Pour plus d'informations, consultez [Travailler sur un ticket d'approbation de débit pour effectuer un remboursement](#).
- Si le client débiteur ou la banque rejette le débit, remettez le ticket de réclamation à l'état **Ouvert**. Si le client a rejeté le débit à partir du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal, l'état du ticket de réclamation est automatiquement mis à jour sur Ouvert.

Travailler sur un ticket d'approbation de débit pour effectuer un remboursement

Collaborez avec votre client interne ou votre banque pour faire approuver le montant débiteur afin de pouvoir effectuer le remboursement de la réclamation.

Avant de commencer

Assurez-vous que le client débiteur ou la banque de remboursement a approuvé le montant débité.

Rôle requis : sn_bom_payment.claim_agent ou sn_bom_payment.claim_agent_connector

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si un portail de service client ou consommateur est disponible pour les clients, ceux-ci reçoivent une notification pour le ticket d'approbation de débit sur le portail, à partir duquel ils peuvent choisir d'accepter ou de rejeter le montant de débit demandé. Si le client de débit accepte le montant de débit, l'état du ticket d'approbation de débit passe automatiquement à Fermé. Pour en savoir plus, consultez :

- [Afficher un ticket à partir du Consumer Service Portal](#) 
- [Accepter ou rejeter une solution de ticket à partir de Consumer Service Portal](#) 

Remarque :

Pour utiliser Portail de service consommateur, activez le module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Ouvrez le ticket de service de paiement d'approbation de débit à partir d'un ticket de réclamation ou de la liste des approbations de débit.
4. Si le montant total du remboursement doit être débité de plusieurs comptes financiers en plusieurs parties selon les instructions du client, configurez des instructions pour chaque compte de débit dans l'onglet **Instructions de débit**.
5. Obtenez une acceptation du client de débit ou du compte de débit pour chaque compte de débit répertorié dans l'onglet **Instructions de débit** et effectuez le remboursement.
6. Dans le champ **Résultat**, sélectionnez un résultat de remboursement approprié.

7. Dans le champ **Notes de résultat** , saisissez vos commentaires liés au résultat du remboursement.

8. Cliquez sur **Fermer**.

Résultats

- Le ticket d'approbation de débit passe à l'état Fermé – Terminé.
- L'état du ticket de réclamation associé est mis à jour sur Remboursement terminé.
- Les champs **Résultat**, **Notes de résultat** et **Montant du remboursement** de la réclamation sont mis à jour à partir du ticket d'approbation de débit.
- Le client de débit reçoit une notification par e-mail préconfigurée concernant l'achèvement du débit.

Que faire ensuite

Mettez à jour les champs de ticket de réclamation si nécessaire et [fermez la réclamation](#).

Fermer un ticket de réclamation

Fermez le ticket de réclamation lorsque vous avez terminé le processus de remboursement demandé.

Avant de commencer

Assurez-vous que le client de la réclamation a accepté la notification pour l'achèvement du remboursement.

Rôle requis : sn_bom_payment.claim_agent ou sn_bom_payment.claim_agent_connector

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

S'il existe un Portail de service client ou consommateur pour les clients, ceux-ci reçoivent une notification pour l'achèvement du remboursement sur le portail, à partir de laquelle ils peuvent choisir d'accepter ou de refuser la résolution. Si le client accepte l'achèvement du remboursement sur le portail, l'état du ticket bascule automatiquement sur Clôturé. Pour plus d'informations, consultez [Accepter ou rejeter une solution de ticket à partir de Portail de service consommateur](#)  .

Remarque :

Pour utiliser Portail de service consommateur, activez le module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Réclamations**, cliquez sur **Mes affectations**.
4. Dans la liste, cliquez sur le ticket que vous souhaitez ouvrir.
5. Dans le champ **Traitement réel** , sélectionnez le type de traitement pour la réclamation.
6. Cliquez sur **Fermer**.

Résultats

Un e-mail préconfiguré concernant la clôture du ticket est envoyé au client de la réclamation.

Référence Opérations de paiement services financiers

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Opérations de paiement services financiers.

Composants installés avec Opérations de paiement services financiers

Plusieurs types de composants sont installés avec l’installation de l’application, notamment les tables et les Opérations de paiement services financiers rôles des utilisateurs. L’application installe également les modules d’extension et les applications du magasin connexes, le cas échéant.

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez [Trouver les composants installés avec une application](#).

Des données de démonstration sont disponibles pour cette application.

Modules d'extension installés

Modules d’extension installés avec Opérations de paiement services financiers

Module d'extension	Description
Service clientèle [com.sn_customerservice]	Active l’extension des tables de l’application Gestion du service clientèle vers les Opérations de services financiers applications.

Applications de stockage installées

Applications de stockage installées avec Opérations de paiement services financiers

Application de stockage	Description
Éléments de base d'Opérations de services financiers	Stocke les données client nécessaires pour effectuer des demandes de paiement. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Éléments de base d'Opérations de services financiers .

Rôles installés

Rôles installés avec Opérations de paiement services financiers

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur des paiements [sn_bom_payment.admin]	Rôle d’administrateur système spécifique à l’application qui peut : • Accorder des rôles d’opérations de paiement • Supprimer les tickets et les tâches de paiement	• sn_bom_payment.inquiry_agent • sn_bom_payment.visionneuse_d' • sn_bom_payment.claim_agent • sn_bom_payment.claim_viewer

Traduction automatique

Rôles installés avec Opérations de paiement services financiers (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	i Remarque : Le rôle sn_bom.admin contient le rôle sn_bom_payment.admin lorsque l'application Opérations de paiement services financiers est installée.	
Agent de réclamation [sn_bom_payment.claim_agent]	• Afficher l'état général des tickets de réclamation • Créer des tickets de réclamation • Travailler sur des tickets de réclamation, des approbations de débit et des tâches de réclamation • Interactions d'enregistrement	• sn_bom.account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom_payment.visionneuse_d' • sn_esm_agent • sn_bom_payment.claim_viewer
Contributeur de paiement [sn_bom_payment.contributeur]	• Soumettre des demandes de paiement • Soumettre des demandes de réclamation de paiement pour les réclamations internes • Afficher l'état des demandes de paiement et des tickets de réclamation i Important : Pour fonctionner, le rôle de contributeur doit être combiné à l'un des rôles d'utilisateurs contributeurs CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_sla_definition_read • sn_bom.b2c_contributeur • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom_payment.visionneuse_d' • sn_customerservice.csm_worksp • sn_bom.b2b_contributeur • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_payment.claim_viewer

Rôles installés avec Opérations de paiement services financiers (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Connecteur de l’agent de réclamation [sn_bom_payment.claim_agent_connector]	• Créer des tickets de réclamation • Travailler sur des tickets de réclamation, des approbations de débit et des tâches de réclamation pour les comptes qu’ils gèrent i Important : Pour fonctionner, le rôle d’agent connecteur doit être combiné à l’un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d’informations, consultez Rôles et profils.	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.agent • sn_bom_payment.visionneuse_d • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_payment.claim_viewer
Connecteur d’agent de demande [sn_bom_payment.inquiry_agent_connector]	• Créer des tickets de demande • Travailler sur des tickets de demandes de paiement et des tâches de demandes pour les comptes qu’ils gèrent i Important : Pour fonctionner, le rôle d’agent connecteur doit être combiné à l’un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d’informations, consultez Rôles et profils.	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.agent • sn_bom_payment.visionneuse_d • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_payment.claim_viewer
Visionneuse de réclamation [sn_bom_payment.claim_viewer]	Afficher les tickets de réclamation et les données connexes	• sn_bom.account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.visionneuse_des_donnée

Rôles installés avec Opérations de paiement services financiers (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Agent de demande [sn_bom_payment.inquiry_agent]	- Afficher l'état général des tickets de demandes de paiement - Travailler sur des tickets de demandes de paiement et des tâches de demandes - Interactions d'enregistrement	- sn_bom.account_viewer - sn_bom.ref_data_viewer - sn_bom_payment.visionneuse_d' - sn_esm_agent - sn_bom_payment.claim_viewer
Visionneuse de demande [sn_bom_payment.inquiry_viewer]	Afficher les tickets de demande et les données connexes	- sn_bom.account_viewer - sn_bom.ref_data_viewer - sn_bom.visionneuse_des_donnée
Gestionnaire des paiements [sn_bom_payment.manager]	- Afficher le tableau de bord Opérations de paiement - Utiliser Exploration de processus pour les processus d'opérations de paiement	- sn_bom_payment.inquiry_agent - pa_viewer - sn_bom_payment.claim_agent

Tables installées

Tables installées avec Opérations de paiement services financiers

Table	Description
Base de paiement [sn_bom_payment_base]	Les tables Réclamation, Ticket de demande de paiement et Service de paiement étendent la table Base de paiement.
Réclamation [sn_bom_payment_claim]	Stocke tous les tickets de réclamation de paiement.
Tâche de réclamation [sn_bom_payment_claim_task]	Stocke toutes les tâches de déclarations.
Instruction de prélèvement [sn_bom_payment_debit_instruction]	Stocke toutes les instructions de débit pour tous les remboursements.
Ticket de demande de paiement	Stocke tous les tickets de demandes de paiement.

Tables installées avec Opérations de paiement services financiers (suite)

Table	Description
[sn_bom_payment_inquiry]	
Tâche de demande	Stocke toutes les tâches de demande de paiement.
[sn_bom_payment_inquiry_task]	
Transaction destinataire	Stocke toutes les transactions financières que les clients et comptes destinataires ont reçues.
[sn_bom_payment_m2m_receiving_transaction]	
Transaction de l'expéditeur	Stocke toutes les transactions financières (dépôt) envoyées par les clients expéditeurs.
[sn_bom_payment_m2m_sender_transaction]	
Service de paiement	Stocke tous les tickets de service de paiement pour les approbations de débit.
[sn_bom_payment_service]	

Propriétés installées avec Opérations de paiement services financiers

Personnalisez les propriétés disponibles avec Opérations de paiement services financiers.

i Remarque :

Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez sys_properties.list dans le filtre de navigation.

Vous pouvez accéder aux propriétés des opérations de paiement en naviguant vers **Tout > Payment Operations > Administration > Propriétés.**

Propriétés pour Opérations de paiement services financiers

Propriété	Description
Nombre de jours d'attente de création d'une tâche de réclamation de suivi	Le système crée une tâche de déclaration de suivi pour une déclaration de sinistre si le ticket de déclaration n'est pas fermé dans le nombre de jours mentionné dans cette propriété.
sn_bom_payment.claim_follow_up_interval_in_days	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 16 • Localisation : Tout > Payment Operations > Administration > Propriétés • Pour en savoir plus : Travailler sur une tâche de réclamation pour un remboursement externe
Nombre de jours d'attente jusqu'à la création d'une tâche de demande de suivi	Le système crée une tâche de demande de suivi pour le ticket de demande de paiement si le ticket n'est pas résolu ou fermé dans le nombre de jours mentionné dans cette propriété.
sn_bom_payment.inquiry_task_folow_up_interval_in_days	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 16

Propriétés pour Opérations de paiement services financiers (suite)

Propriété	Description
	• Localisation : Tout > Payment Operations > Administration > Propriétés • Pour en savoir plus : Travailler sur une tâche de demande

Descriptions de champs pour un ticket de demande de paiement

Les tickets de demandes de paiement aident les agents de demande à résoudre les demandes qu'ils reçoivent des clients de la banque ou de banques tierces.

Lorsqu'une demande de paiement est envoyée, elle crée un ticket de demande. Certains champs du formulaire de ticket sont renseignés à partir de la demande à partir de laquelle le ticket de demande est créé.

Une fois le ticket affecté, un agent de demande remplit les champs du ticket lorsqu'il traite les étapes suivantes. Les prochaines étapes pourraient inclure l'enquête sur l'affaire, l'envoi d'e-mails demandant des informations à la banque destinataire et la proposition d'une solution pour le cas.

Champs de l'onglet Détails d'un ticket de demande de paiement

L'onglet **Détails** du formulaire fournit des informations relatives au ticket.

Tickets de demande de paiement Champs de l'onglet Détails

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré par le système pour le ticket.
Type de demande	Type de ticket de demande de paiement, tel que Erreur de paiement et Réclamation du bénéficiaire non reçue. Le type de question détermine le flux à déclencher et la vue de formulaire à afficher.
Client de l'expéditeur	Consommateur qui a envoyé le paiement. Ce champ s'affiche uniquement pour les demandes de paiement internes. Le champ n'apparaît pas lorsqu'un client business est sélectionné dans le champ Compte de l'expéditeur.
Compte de l'expéditeur	Client business qui a envoyé le paiement. Ce champ s'affiche uniquement pour les demandes de paiement internes. Le champ n'apparaît pas lorsqu'un consommateur est sélectionné dans le champ Client expéditeur.
Contact de l'expéditeur	Contact du client business qui a envoyé le paiement. Ce champ s'affiche uniquement pour les demandes de paiement internes. Le champ n'apparaît pas lorsqu'un consommateur est sélectionné dans le champ Client expéditeur.

Tickets de demande de paiement Champs de l'onglet Détails (suite)

Champ	Description
Compte financier de l'expéditeur	Compte financier que l'expéditeur a utilisé pour effectuer le paiement. Ce champ n'apparaît que pour les demandes de paiement internes et affiche uniquement les comptes de dépôt pour l'expéditeur, le client ou le compte sélectionné.
Transactions de l'expéditeur	Transaction financière envoyée par le client expéditeur. Ce champ s'affiche uniquement pour les demandes de paiement internes et affiche uniquement les transactions de dépôt pour le compte financier de l'expéditeur sélectionné. Vous pouvez associer plusieurs transactions à une demande. Ces transactions sont également répertoriées dans l'onglet Transactions de l'expéditeur de la demande, où vous pouvez afficher des informations supplémentaires à leur sujet. Pour tout changement dans les transactions, le champ Transaction de l'expéditeur et l'onglet Transactions de l'expéditeur sont mis à jour.
État	État du ticket.
Groupe d'affectation	Groupe d'utilisateurs qui peut travailler sur le ticket. Si le ticket n'est affecté à aucun utilisateur, n'importe quel membre de ce groupe peut travailler dessus.
Affecté à	Utilisateur affecté au ticket.
Canal	Canal de communication utilisé par le client pour effectuer la demande.
Type d'erreur	Type d'erreur de paiement pour identifier si c'est la faute du client ou de la banque. Ce champ s'affiche uniquement pour les demandes de paiement Réclamation du bénéficiaire non reçue - externe et Erreur de paiement.
Réclamation valide	Option utilisée par l'agent de demande lorsque celui-ci détermine que la demande doit créer une réclamation et que le client a droit à un remboursement. Si vous sélectionnez cette option, le bouton Créer une réclamation s'affiche une fois que vous avez enregistré.
Description brève	Brève description du ticket. Ce champ est renseigné automatiquement à partir du type de demande sélectionné.
Description	Description détaillée du ticket.
Informations de paiement	

Traduction automatique

Tickets de demande de paiement Champs de l'onglet Détails (suite)

Champ	Description
Type de destinataire	Destinataire interne ou externe à la banque. Ce champ s'affiche uniquement pour les types Réclamation du bénéficiaire non reçue - externe et Réclamation du bénéficiaire non reçue - Enquête interne.
Envoyer à – Nom du bénéficiaire	Nom du bénéficiaire à qui le paiement a été envoyé. Ce champ s'affiche uniquement pour les demandes internes telles que Réclamation du bénéficiaire non reçue - Interne et Paiement par erreur.
Envoyé à – Numéro de compte	Numéro de compte du bénéficiaire auquel le paiement a été envoyé. Ce champ s'affiche uniquement pour les demandes internes telles que Réclamation du bénéficiaire non reçue - Interne et Paiement par erreur.
Envoyer à – Numéro de tri/acheminement	Numéro de tri ou d'acheminement auquel le paiement a été envoyé. Ce champ s'affiche uniquement pour les demandes internes telles que Réclamation du bénéficiaire non reçue - Interne et Paiement par erreur.
Processeur de paiement	Mode de paiement utilisé. Le processeur de paiement est spécifique à la région.
ID de transaction	Identificateur unique de la transaction de paiement et à partager avec des banques tierces.
Date de paiement	Date à laquelle le paiement a été effectué. Le champ Transactions de l'expéditeur définit cette date en fonction du champ de date de la transaction. Si plusieurs transactions sont associées à la demande, la date de transaction la plus précoce de toutes est définie comme date de paiement.
Montant total	Montant total du paiement. Sélectionnez la devise dans laquelle le paiement a été effectué. Le champ Transactions de l'expéditeur définit le montant total en fonction du champ de montant dans la transaction. Si plusieurs transactions sont associées à la demande, le montant de toutes les transactions est ajouté pour définir le montant total.
Banque de l'expéditeur	Banque associée au compte financier de l'expéditeur. La liste des institutions financières dans ce domaine varie selon que l'expéditeur est interne ou externe.
Banque du destinataire	Banque associée au compte financier du destinataire. La liste des institutions financières dans ce champ varie selon que le type de destinataire est interne ou externe.

Traduction automatique

Tickets de demande de paiement Champs de l’onglet Détails (suite)

Champ	Description
ID de demande externe	ID unique du ticket reçu d’une banque tierce. Ce champ n’apparaît que lorsque le type de destinataire est externe.
Paieement international	Option permettant d’indiquer si le paieement a été effectué à l’international.
Paieement récurrent	Option permettant d’indiquer si le paieement faisait partie d’un échéancier de paieement récurrent.
Informations sur la résolution	
Résolu par	Nom de l’agent qui a proposé la solution pour résoudre le ticket.
Résolu	Date à laquelle l’agent a proposé une solution pour le ticket et à laquelle l’état du ticket est passé à l’état Résolu.
Fermé par	Nom de l’agent qui a fermé le ticket après que le client a accepté la solution proposée.
Fermé	Date à laquelle le ticket a été fermé après que l’agent a reçu l’acceptation du client pour la solution proposée et à laquelle l’état du ticket est passé à l’état Fermé.
Code de résolution	Type de la solution proposée.
Notes de résolution	Notes de l’agent sur la solution proposée.
Ajouter des notes de résolution aux commentaires	Option permettant de copier les notes de résolution dans les commentaires.
Commentaires et activités	
Commentaires supplémentaires	Commentaires de l’agent sur la progression du ticket.

Champs spécifiques au ticket de réclamation du bénéficiaire non reçue avec un destinataire de paieement interne

Champs pour le ticket de réclamation du bénéficiaire non reçu avec un destinataire de paieement interne

Champ	Description
Client destinataire	Consommateur ayant reçu le paieement. Le champ n’apparaît pas lorsqu’un client business est sélectionné dans le champ Compte de réception .
Compte de réception	Client business ayant reçu le paieement. Le champ n’apparaît pas lorsqu’un consommateur est sélectionné dans le champ Client destinataire .

Champs pour le ticket de réclamation du bénéficiaire non reçu avec un destinataire de paiement interne (suite)

Champ	Description
Contact de réception	Contact du client business qui a reçu le paiement. Le champ n'apparaît pas lorsqu'un consommateur est sélectionné dans le champ Client destinataire .
Réception du compte financier	Compte financier du destinataire qui a reçu le paiement.
Transactions destinataires	Transaction financière que le client ou le compte destinataire a reçue. Vous pouvez associer plusieurs transactions de réception à une demande. Ces transactions sont également mises à jour dans l'onglet Transactions destinataires de la demande, où vous pouvez afficher des informations supplémentaires à leur sujet. Pour tout changement dans les transactions, le champ Transaction destinataire et l'onglet Transactions destinataires sont mis à jour.

Champs spécifiques au ticket d'erreur de paiement

Champs pour le paiement en cas d'erreur

Champ	Description
Tentatives de récupération des fonds	Option permettant d'identifier si le client a tenté de récupérer le paiement avant d'ouvrir la demande.
Correctement envoyer à – Nom du bénéficiaire	Nom du bénéficiaire auquel le paiement était censé être envoyé. Ce champ s'affiche uniquement pour le type de demande Erreur de paiement.
Correctement envoyer à – Numéro de compte	Numéro de compte du bénéficiaire auquel le paiement était censé être envoyé. Ce champ s'affiche uniquement pour le type de demande Erreur de paiement.
Correctement envoyer à – Numéro de tri/acheminement	Numéro de tri ou d'acheminement auquel le paiement était censé être envoyé. Ce champ s'affiche uniquement pour le type de demande Erreur de paiement.
Motif du client	Liste des raisons pour lesquelles le client a ouvert la demande de paiement.

Descriptions des champs pour un ticket de réclamation

Les tickets de réclamation aident les agents de réclamation à résoudre les demandes de paiement qu'ils reçoivent des clients de la banque ou des banques tierces.

Lorsqu’une demande de réclamation est soumise, elle crée un ticket de réclamation. Certains champs du formulaire de ticket sont renseignés à partir de la demande à partir de laquelle la réclamation est créée.

Une fois le ticket affecté, un agent de réclamations remplit les champs du ticket lorsqu’il traite les étapes suivantes. Les prochaines étapes peuvent inclure l’enquête sur le cas, la demande de remboursement auprès d’une banque ou d’un client et la finalisation du remboursement.

Champs de l’onglet Détails d’un ticket de réclamation

L’onglet **Détails** du formulaire fournit des informations relatives au ticket.

Champs de l’onglet Détails du ticket de réclamation

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré par le système pour le ticket. • Interne : Provient d’un client de la banque. • Externe : provient d’une banque tierce
Type de réclamation	Type de ticket de réclamation. • Interne : la demande provient d’un client de la banque. • Externe : la demande provenait d’une banque tierce. Le type de réclamation détermine le flux à déclencher et la vue de formulaire à afficher.
Type de remboursement	Option permettant d’indiquer d’où obtenir le remboursement de la réclamation. • Interne : Le remboursement est effectué par la banque en interne, par exemple par un client ou par la banque elle-même. • Externe : le remboursement provient d’une banque tierce.
Type d'erreur	Type d’erreur indiquant si elle était due au client ou à la banque. Habituellement, ce champ détermine la meilleure façon de résoudre le sinistre.
Catégorie d'erreur	Catégorie d’erreur pour la réclamation. Cette liste contient les catégories d’erreur standard du secteur qui sont basées sur le type d’erreur sélectionné.
Sous-catégorie d'erreur	Sous-catégorie d’erreur pour la réclamation. Cette liste contient les sous-catégories d’erreurs standard du secteur qui sont basées sur la catégorie d’erreur sélectionnée.
État	État du ticket.

Traduction automatique

Champs de l'onglet Détails du ticket de réclamation (suite)

Champ	Description
Groupe d'affectation	Groupe d'utilisateurs qui peut travailler sur le ticket. Si le ticket n'est pas encore affecté à un utilisateur, n'importe quel membre de ce groupe peut travailler dessus.
Affecté à	Utilisateur affecté au ticket.
Demande de paiement	Numéro de référence du ticket de demande de paiement et indique que la réclamation a été créée à partir de cette demande. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ Type de réclamation est défini sur Interne et est renseigné automatiquement lorsque la réclamation est créée à partir d'une demande.
Traitement demandé	Le traitement de la réclamation a été demandé soit à l'équipe de réclamations interne, soit à une banque tierce. Cette liste contient les traitements standard de l'industrie.
Traitement réel	Traitement réel de la réclamation, soit par l'équipe interne des réclamations, soit par une banque tierce.
Description brève	Brève description du ticket. Ce champ est renseigné automatiquement à partir du type de demande sélectionné. Toutefois, vous pouvez modifier cette description.
Description	Description détaillée du ticket.
Section Détails de la réclamation	
Banque de réclamation	Banque associée à la réclamation. La liste des institutions financières qui apparaît dans ce champ dépend des éléments suivants : - Type de réclamation : interne ou externe. - Banques répertoriées dans le tableau Institution financière [sn_bom_financial_institution].
ID de réclamation externe	ID unique de la réclamation fourni par la banque tierce. Ce champ n'apparaît que lorsque le champ Type de réclamation est défini sur Externe .
Client de la réclamation	Consommateur qui a ouvert la réclamation. Ce champ n'apparaît que lorsque le champ Type de réclamation est défini sur Interne. Le champ n'apparaît pas lorsqu'un client business est sélectionné dans le champ Compte de réclamation.

Traduction automatique

Champs de l'onglet Détails du ticket de réclamation (suite)

Champ	Description
Compte de réclamation	Client business qui a ouvert la réclamation. Ce champ n'apparaît que lorsque le champ Type de réclamation est défini sur Interne . Le champ n'apparaît pas lorsqu'un consommateur est sélectionné dans le champ Client de réclamation .
Contact de réclamation	Contact du client business qui a ouvert la réclamation. Ce champ n'apparaît que lorsque le champ Type de réclamation est défini sur Interne . Le champ n'apparaît pas lorsqu'un consommateur est sélectionné dans le champ Client de réclamation .
Compte financier de réclamation	Compte de dépôt que le client de réclamation a utilisé. Ce champ n'apparaît que lorsque le champ Type de réclamation est défini sur Interne .
Transaction de réclamation	Transaction financière (dépôt) utilisée pour la réclamation. Ce champ n'apparaît que lorsque le champ Type de réclamation est défini sur Interne. Vous pouvez associer plusieurs transactions à une réclamation. Ces transactions sont également répertoriées dans l'onglet Transactions de réclamation de la réclamation où vous pouvez afficher des informations supplémentaires à leur sujet. Pour tout changement dans les transactions, le champ Transaction de réclamation et l'onglet Transactions de réclamation sont mis à jour.
ID de transaction	Identificateur unique de la transaction de paiement qui doit être partagé avec des banques tierces.
Montant total	Montant total du paiement associé à la réclamation. Sélectionnez la devise dans laquelle le paiement a été effectué. Le champ Transaction de réclamation définit le montant total en fonction du champ de montant dans la transaction. Si plusieurs transactions sont associées à la réclamation, le montant de toutes les transactions est ajouté pour définir le montant total.
Processeur de paiement	Mode de paiement utilisé. Le processeur de paiement est spécifique à la région.
Date de paiement	Date à laquelle le paiement a été effectué.
Paieement récurrent	Option permettant d'indiquer si le paiement faisait partie d'un échéancier de paiement récurrent.

Traduction automatique

Champs de l'onglet Détails du ticket de réclamation (suite)

Champ	Description
Paielement international	Option permettant d'indiquer si le paiement a été effectué à l'international.
Section Détails du remboursement	
Banque de remboursement	Banque associée au remboursement. La liste des institutions financières qui apparaissent dans ce champ dépend des éléments suivants : - Type de réclamation : interne ou externe. - Banques répertoriées dans le tableau Institution financière [sn_bom_financial_institution].
ID de suivi	ID unique de la réclamation fourni par la banque tierce. Ce champ n'apparaît que lorsque le champ Type de réclamation est défini sur Externe .
Résultat	Résultat du remboursement pour la réclamation. Ce champ est mis à jour automatiquement à partir du ticket d'approbation de débit lorsque le champ Type de remboursement est défini sur Interne .
Montant du remboursement	Montant total remboursé en fonction du résultat du remboursement. Ce champ est mis à jour automatiquement à partir du ticket d'approbation de débit lorsque le champ Type de remboursement est défini sur Interne . Sélectionnez la devise dans laquelle le remboursement est effectué.
Notes de résultat	Remarques supplémentaires sur le résultat du remboursement. Ce champ est mis à jour automatiquement à partir du ticket d'approbation de débit lorsque le champ Type de remboursement est défini sur Interne .
Section Commentaires et activités	
Commentaires supplémentaires	Commentaires de l'agent sur la progression du ticket.

Champs de remboursement spécifiques aux réclamations avec le type de remboursement interne

Pour les réclamations avec un type de remboursement interne, l'agent de réclamation crée un ticket d'approbation de débit pour demander un remboursement en interne auprès d'une banque ou d'un client et remplit ces champs.

i Remarque :

Ces champs s'affichent uniquement lorsque le champ **Type de remboursement** est défini sur **Interne**.

Champs de remboursement lorsque le champ Type de remboursement est défini sur Interne

Champ	Description
Section Détails du remboursement	
Client de débit	Le client qui rembourse la réclamation, si l'agent détermine que le remboursement doit provenir d'un client.
Compte financier de débit	Compte de dépôt du client débiteur utilisé pour le remboursement. i Remarque : Ce compte peut ne pas être le même que celui qui a reçu l'argent de la transaction de réception.
Compte débiteur	Client business qui rembourse la réclamation. Ce champ n'apparaît pas lorsqu'un consommateur est sélectionné dans le champ Client de débit .
Contact de débit	Contact du client business qui rembourse la réclamation. Ce champ n'apparaît pas lorsqu'un consommateur est sélectionné dans le champ Client de débit .
Transaction destinataire	Transaction financière (dépôt) que le client a reçue et qui est utilisée pour le remboursement. Vous pouvez associer plusieurs transactions de réception à une réclamation. Ces transactions sont également répertoriées dans l'onglet Transactions destinataires de la réclamation, où vous pouvez afficher des informations supplémentaires à leur sujet. Pour tout changement dans les transactions, le champ Transaction destinataire et l'onglet Transactions destinataires sont mis à jour.
Approbation de débit	Numéro de ticket d'approbation de débit créé pour demander le remboursement en interne à une banque ou à un client. Ce champ est rempli automatiquement lorsque vous créez un ticket d'approbation de débit pour la réclamation. Pour plus d'informations, consultez Créer un ticket d'approbation de débit pour un remboursement interne.

Traduction automatique

Tableau de bord de Opérations de paiement services financiers

Grâce au Opérations de paiement services financiers tableau de bord, vous pouvez obtenir un aperçu des résultats de votre équipe et de votre entreprise en matière de demandes de paiement, de réclamations et de débits.



Important :

Le Opérations de paiement services financiers tableau de bord a été modernisé pour vous offrir une meilleure expérience utilisateur.

Vous pouvez surveiller l'état de ces tickets, voir les tendances et explorer les détails à partir d'une vue unique. Quelle que soit la date que vous spécifiez, vous pouvez afficher les détails des tickets ouverts, des nouveaux tickets et des délais moyens de clôture des tickets de paiement.

Rôles Now Platform requis

- sn_bom_payment.Manager, nécessaire pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_bom_payment.admin, sn_bom_pa.admin et pa_admin sont nécessaires pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Opérations de paiement services financiers

Pour accéder au Opérations de paiement services financiers tableau de bord, accédez à **Espaces de travail > Espace de travail des services financiers > Centre d'analyse** (icône 

Vous pouvez également accéder à **Tout > Payment Operations > Analyse**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Platform Analytics Espace de travailfichier . Pour plus d'informations sur le , reportez-vous à la rubrique [Centre d'analyse](#)  Platform Analytics Espace de travail.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure, vous pouvez accéder à la disposition du tableau de bord de l'interface utilisateur principale existante comme d'habitude en accédant à **Tout > Payment Operations > Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation peuvent utiliser ce tableau de bord, consultez les cas d'utilisation dans la table suivante.

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire des paiements	Besoin d'obtenir une visibilité sur l'état en temps réel des tickets de paiement et effectuer les tâches suivantes : • Surveiller tous les tickets de paiement ouverts qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA) • Surveillez le volume de chaque type de ticket de paiement et leur tendance

Cas d'utilisation pour le Opérations de paiement services financiers tableau de bord (suite)

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
	- Examiner la productivité de l'agent - Examiner le délai moyen de clôture des tickets pour un service, un agent ou un groupe - Surveillez les détails des réclamations par type d'erreur - Explorer les détails d'une catégorie d'erreur
Administrateur des paiements	Doit pouvoir personnaliser les vues.

Indicateurs

% de réclamations internes ouvertes ayant une erreur client basée sur le processeur de paiement

Pourcentage de réclamations internes ouvertes qui présentent une erreur client basée sur le processeur de paiement. Le score est calculé selon la formule suivante :

$$([\text{Total Number of open internal claims having customer error grouped by payment processor}]/[\text{Total Number of open internal claims having customer error}]) * 100$$

% de réclamations externes clôturées ayant une erreur de banque basée sur le traitement réel

Pourcentage des réclamations externes clôturées qui présentent une erreur de banque basée sur le traitement réel lorsque la répartition est Motif du résultat. Le score est calculé selon la formule suivante :

$$([\text{Number of closed external claims having bank error based upon outcome}]/[\text{Total number of closed external claims having bank error used in total number recovery}]) * 100$$

% de réclamations internes ouvertes ayant une erreur de banque basée sur la catégorie d'erreur

Pourcentage des réclamations internes ouvertes qui présentent une erreur de banque basée sur la catégorie d'erreur où les répartitions sont Âge et Catégorie d'erreur de banque. Le score est calculé selon la formule suivante :

$$([\text{Total Number of open internal claims having bank error based upon error category}]/[\text{Total number of open internal claims having bank error}]) * 100$$

% du montant total de réclamation remboursé pour les réclamations externes ayant une erreur client

Pourcentage du montant total de la réclamation remboursé pour les réclamations externes qui présentent une erreur client lorsque les répartitions sont Traitement réel. Le score est calculé selon la formule suivante :

$$([\text{Sum of refund amount for closed external claims having customer error based upon Actual treatment}]/[\text{Total sum of refund amount for closed external claims having customer error}]) * 100$$

% de réclamations externes clôturées ayant une erreur client basée sur le traitement réel

Pourcentage des réclamations externes clôturées qui ont une erreur client basée sur le traitement réel où la répartition est Motif du résultat. Le score est calculé selon la formule suivante :

$$((\text{[Total number of closed external claims having customer error based upon outcome]} / \text{[Total number of closed external claims having customer error]}) * 100) || 0$$

% de réclamations internes ouvertes ayant une erreur de banque basée sur le traitement demandé

Pourcentage des réclamations internes ouvertes qui présentent une erreur de banque basée sur un traitement demandé où les répartitions sont Âge et Processeur de paiement. Le score est calculé selon la formule suivante :

$$(\text{[Total Number of open internal claims having bank error grouped by payment processor]} / \text{[Total count of open internal claims having bank error based upon requested treatment]}) * 100$$

% de réclamations internes ouvertes ayant le traitement demandé comme exception

Pourcentage des réclamations internes ouvertes qui ont un traitement demandé comme une exception lorsque les répartitions sont de type Âge et Erreur. Le score est calculé selon la formule suivante :

$$(\text{[Number of open cases having requested treatment as Exception]} / \text{[Total Number of open cases having requested treatment as Exception]}) * 100$$

% du délai de clôture des tickets de paiement

Pourcentage du délai de clôture des tickets de paiement où les répartitions sont Âge, Tickets de paiement et Agent de paiement. Le score est calculé selon la formule suivante :

$$(\text{[Summed Duration of Payment Closed Cases]} / \text{[Number of Payment Closed Cases]}) / 24$$

% du total de réclamations récupérées pour les réclamations externes ayant un montant remboursé

Pourcentage du total des réclamations récupérées pour les réclamations externes dont le montant a été remboursé lorsque la répartition correspond au traitement réel. Le score est calculé selon la formule suivante :

$$(\text{[Sum of refund amount for closed external claims having bank error]} / \text{[Total sum of refund amount for closed external claims having bank error]}) * 100$$

% de réclamations externes clôturées ayant une erreur de banque pour le traitement fractionné réel

Pourcentage des réclamations externes clôturées qui présentent une erreur de banque pour un traitement fractionné réel où la répartition correspond au traitement réel. Le score est calculé selon la formule suivante :

$$(\text{[Total number of closed external claims having bank error based upon actual treatment]} / \text{[Total number of closed external claims having bank error]}) * 100$$

% de réclamations internes ouvertes ayant une erreur client basée sur le traitement demandé

Pourcentage de réclamations internes ouvertes qui présentent une erreur client basée sur le traitement demandé, où les répartitions sont Âge et catégorie d'erreur client. Le score est calculé selon la formule suivante :

$$(\text{[Total Number of open internal claims having customer error with custom error category]} / \text{[Total Number of open internal claims having customer error]}) * 100$$

% de réclamations externes clôturées ayant une erreur client pour le traitement réel

Pourcentage de réclamations externes clôturées qui ont une erreur client pour le traitement réel. Le score est calculé selon la formule suivante :

$$(\text{[Total number of closed external claims having customer error based upon actual treatment]} / \text{[Total number of closed external claims having customer error]}) * 100$$

% de réclamations internes ouvertes ayant le traitement demandé comme protégé

Pourcentage des réclamations internes qui ont un traitement demandé comme protégé lorsque les répartitions sont de type Âge et Erreur. Le score est calculé selon la formule suivante :

$$([\text{Number of open cases having requested treatment as Protected}] / [\text{Total number of open cases having requested treatment as Protected}]) * 100$$

Nombre de réclamations externes clôturées ayant une erreur client avec le traitement demandé comme exception

Nombre de réclamations externes clôturées qui ont une erreur client avec un traitement demandé comme exception lorsque la répartition est Traitement réel.

Répartitions

- Traitement réel
- Âge
- Catégorie d'erreur de banque
- Catégorie d'erreur client
- Type d'erreur
- Cause du résultat
- Agent de paiement
- Tickets liés au paiement
- Processeur de paiement
- Service de paiement
- Type de paiement

Filtres

Le tableau suivant répertorie les filtres disponibles dans le tableau de bord Opérations de paiement.

Filtres disponibles dans le tableau de bord Opérations de paiement

Nom	Type	Description
Traitement réel	Choix	Affiche les choix disponibles pour le traitement réel des demandes de paiement.
Âge	Catégorie	Affiche les tranches d’âges en jours pour les tickets de paiement.
Catégorie d'erreur de banque	Choix	Affiche les choix disponibles pour la catégorie d’erreur bancaire pour les réclamations de paiement.
Catégorie d'erreur client	Choix	Affiche les choix disponibles pour la catégorie d’erreur client pour les réclamations de paiement.
Type d'erreur	Choix	Affiche les choix disponibles pour le type d’erreur pour les demandes de paiement.

Filtres disponibles dans le tableau de bord Opérations de paiement (suite)

Nom	Type	Description
Cause du résultat	Choix	Affiche les choix de résultats disponibles pour les réclamations de paiement.
Agent de paiement	Script	Récupère les agents de paiement affectés ayant le rôle sn_bom_payment.claim_agent ou sn_bom_payment.inquiry_agent dans la table Rôle d'utilisateur.
Tickets liés au paiement	Script	Récupère les enregistrements de tickets de paiement à partir de la table de tâches.
Processeur de paiement	Choix	Affiche les choix disponibles pour le processeur de paiement pour les modes de paiement.
Service de paiement	Liste	Récupère les enregistrements de toutes les tâches de paiement.
Type de paiement	Script	Récupère les enregistrements de tickets de paiement à partir de la table des SLA de tâche.

Financial Services Treasury Operations

L'application ServiceNow® Financial Services Treasury Operations est une solution dans Opérations de services financiers qui permet aux organisations financières de digitaliser l'intégration de bout en bout de produits de trésorerie via des workflows automatisés.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions](#).

Traduction automatique



Traduction automatique

Explorer Financial Services Treasury Operations

Vous pouvez l'utiliser ServiceNow® Financial Services Treasury Operations pour gérer l'intégration des produits de trésorerie à l'aide des workflows disponibles pour les services clés tels que les virements bancaires et la capture de dépôts à distance (RDC).

Fonctionnalités principales

- Gérez les nouvelles demandes sur un seul système avec une visibilité de bout en bout en temps réel.
- Répartissez intelligemment les tickets entre les équipes concernées.
- Réduisez la complexité du processus d'intégration des produits de trésorerie grâce à une expérience de playbook unifiée.
- Gérez la documentation essentielle à l'aide de l'application ServiceNow® Financial Services Document Management .
- Concentrez-vous sur des tâches spécifiques et accomplissez-les dans le bon ordre en utilisant des espaces de travail et des rôles personnalisés.
- Suivez les tendances et les temps Analyse des performances de réponse pour favoriser l'amélioration continue.

Profils des opérations de trésorerie

Les opérations de trésorerie s'adressent aux profils suivants :

Profils pour Financial Services Treasury Operations

Profil	Description
Administrateur	Administrateur de trésorerie responsable de la configuration de l'application.
Demandeurs de service	Les agents de branche qui soumettent des demandes et vérifient l'état des tickets. Les utilisateurs suivants peuvent soumettre une demande de service de trésorerie pour l'activation ou la modification d'un produit de trésorerie : • Comptes et contacts (clients professionnels) qui contactent le contributeur de trésorerie • Contributeur de trésorerie au front office d'une institution financière
Prestataires	Les agents du middle office ou du back-office des institutions financières qui travaillent avec l'équipe de gestion de la trésorerie. Ils sont chargés de travailler sur les tickets et les tâches de trésorerie qui entrent dans les services de trésorerie et de terminer l'activation ou la modification des produits de trésorerie. Les agents suivants travaillent sur les demandes de service de trésorerie : • Contributeur à la trésorerie • Agent de trésorerie

Profils pour Financial Services Treasury Operations (suite)

Profil	Description
	• Connecteur d'agent de trésorerie • Agent de documentation
Gestionnaires	Un gestionnaire de trésorerie d'une institution financière : • Examine les rapports, les tableaux de bord et les SLA • Analyse les processus business à l'aide Exploration de processus de projets

Configurer Financial Services Treasury Operations

Vous pouvez configurer votre implémentation pour l'application Financial Services Treasury Operations en installant l'application, en important des données de services financiers et en examinant et configurant les composants installés avec l'application.

Installer Financial Services Treasury Operations

Vous pouvez installer l'application Financial Services Treasury Operations (sn_bom_treasury) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow](#) .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

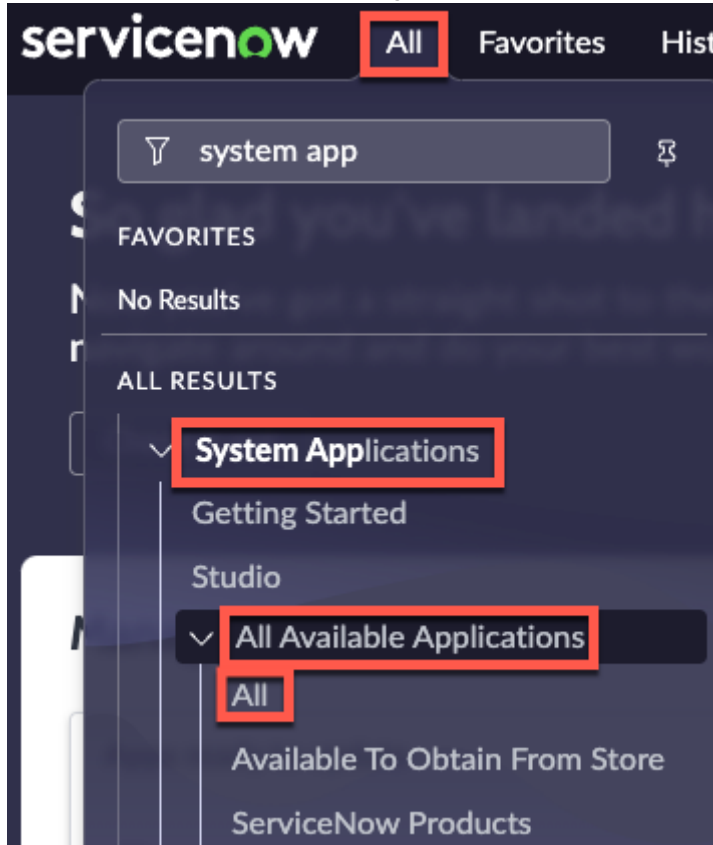
Les éléments suivants sont installés avec Financial Services Treasury Operations :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Tables

Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Financial Services Treasury Operations](#).

Procédure

1. Accédez à **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Toutes.**



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Financial Services Treasury Operations (sn_bom_treasury).

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions](#).

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Financial Services Treasury Operations.

4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

i Important :

Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

5. Sélectionnez Installer.**Configurer Financial Services Treasury Operations**

Passez en revue les composants installés avec l'application Financial Services Treasury Operations et modifiez-les si nécessaire pour les besoins professionnels de votre organisation.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Financial Services Treasury Operations est installée. Pour plus d'informations, consultez [Installer Financial Services Treasury Operations](#).

Rôle requis : sn_bom_treasury.admin et admin

Procédure

1. Importez vos comptes financiers, produits financiers, institutions financières et données de transactions dans ServiceNow des tables.
Pour plus d'informations, consultez [Importer vos données financières à l'aide de jeux d'importation](#).
2. Passez en revue les composants installés.
Modifiez-les ou ajoutez-en de nouveaux, le cas échéant.

Utiliser Financial Services Treasury Operations

Découvrez comment les contributeurs et les agents utilisent l'application Financial Services Treasury Operations pour initier, rechercher et résoudre les tickets de trésorerie.

Espace de travail

Les contributeurs et les agents de back-office utilisent personnalisé Espace de travail pour travailler sur tous les aspects des dossiers de trésorerie. Workspace permet aux agents d'effectuer les opérations suivantes :

- Surveiller la charge de travail et les performances
- Se concentrer sur les éléments à priorité élevée
- Naviguer facilement d'une tâche à l'autre

Pour plus d'informations, consultez [Espaces de travail](#).

Espace de travail utilisateurs pour Opérations de trésorerie

Utilisateur	Description
Contributeur à la trésorerie	Crée et suit les tickets de service de trésorerie pour les comptes qu'ils gèrent.
Agent de trésorerie	Travaille sur les tickets de service de trésorerie et les tâches de trésorerie.
Connecteur d'agent de trésorerie	Crée et travaille sur les tickets et les tâches de trésorerie pour répondre aux demandes relatives aux comptes qu'ils gèrent.

Espace de travail utilisateurs pour Opérations de trésorerie (suite)

Utilisateur	Description
Agent de document	Travaille sur des tâches de documents pour les tickets de service de trésorerie.
Administrateur de trésorerie	Configure l'espace de travail de trésorerie selon les besoins de l'entreprise. Pour plus d'informations, consultez Configurer Espace de travail configurable de CSM .

Workflows automatisés

Des workflows prédéfinis pour les tickets de trésorerie sont disponibles avec l'application.

Lorsqu'un client a besoin d'un produit de trésorerie, un contributeur de trésorerie lance un ticket et met à jour ses détails, ce qui déclenche le workflow. Le flux déclenche diverses tâches à partir du ticket et les règles d'affectation acheminent ces tâches vers les agents de back-office appropriés, tels que les agents de trésorerie et de documents. Les agents travaillent sur ces tâches pour répondre à la demande de produit de trésorerie.

Pour plus d'informations, consultez [Workflows Financial Services Treasury Operations](#).

Playbook de ticket

À l'aide du playbook de ticket, le contributeur de trésorerie et les agents examinent et travaillent sur leurs tickets et tâches. Le playbook fournit un cycle de vie de bout en bout pour les tâches effectuées pendant le processus de traitement des tickets, depuis le moment où un ticket est journalisé jusqu'à la résolution finale et la communication au client.

Tableau de bord

Analyse des performances Donnez aux propriétaires d'entreprise un aperçu des performances de l'équipe et de l'entreprise. Un tableau de bord avec des rapports préconfigurés et des vues personnalisables est disponible avec l'application.

Pour plus d'informations, consultez [Tableau de bord de Financial Services Treasury Operations](#).

Workflows Financial Services Treasury Operations

L'application Financial Services Treasury Operations installe des workflows automatisés qui peuvent être configurés pour n'importe quel service de trésorerie. Ces workflows créent des tickets et acheminent les tâches vers les agents de trésorerie et de documents.

Workflows disponibles avec cette application

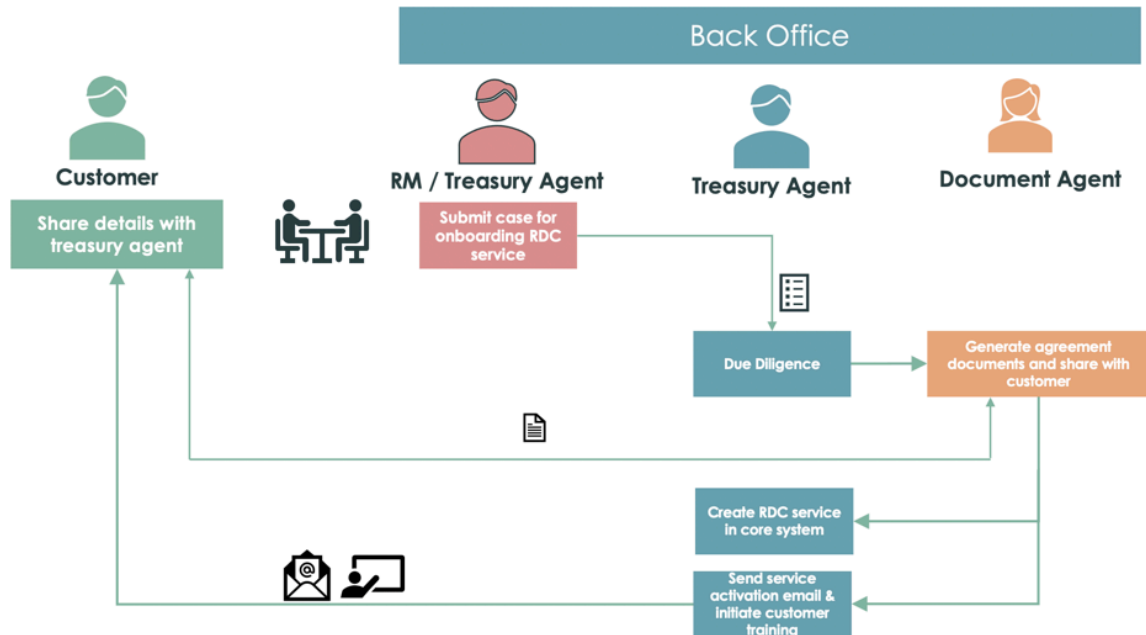
Les workflows prédéfinis suivants pour les services de trésorerie sont disponibles avec l'application :

- Service de capture de dépôts à distance (RDC)
- Service de transfert par virement

Ces workflows sont créés à l'aide de [Concepteur d'automatisation de processus](#) et de [Concepteur de flux](#). L'administrateur de trésorerie peut examiner et personnaliser ces workflows en fonction des besoins de son organisation.

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents de banque à résoudre une demande de trésorerie pour l'intégration du service RDC.

Exemple de workflow des opérations de trésorerie pour l'intégration du service RDC



Workflow général pour les opérations de trésorerie

Lorsqu'un client a besoin d'un produit de trésorerie, un contributeur de trésorerie lance un ticket et met à jour ses détails, ce qui déclenche le workflow. Tout au long du workflow, les agents de trésorerie et de documents effectuent les tâches qui leur sont affectées et mettent à jour l'état du ticket. Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires pour résoudre le ticket.

Ce qui suit est un workflow de trésorerie typique dans l'application Financial Services Treasury Operations .

Remarque :

Selon le type de demande de service, un workflow peut comporter plus ou moins de tâches.

En tant que client

Un client contacte l'institution financière et demande un service de trésorerie.

En tant que contributeur à la trésorerie

Un contributeur de trésorerie, tel qu'un gestionnaire de relations, soumet une demande d'activation ou de modification d'un produit de trésorerie au nom du client.

1. Le contributeur lance un ticket d'intégration de produit de trésorerie.
2. Dans le playbook de ticket, le contributeur met à jour les détails du ticket à l'étape Lancer et envoie l'application.

Un workflow est déclenché automatiquement et les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de back-office appropriées.

En tant qu'agents de back-office

1. Dans le playbook de ticket, un agent de trésorerie examine les détails du ticket et effectue une diligence raisonnable. Si le demandeur répond aux normes de l'institution financière, l'agent marque la tâche comme terminée.

i Remarque :

La tâche de diligence raisonnable s'affiche uniquement pour le workflow de service RDC.

2. L'agent de document travaille sur la tâche de document pour générer un document d'accord, le partager avec le client et obtenir son acceptation.

Le workflow génère des tâches d'exécution pour qu'un agent de trésorerie travaille dessus.

3. Lorsque toutes les tâches préalables sont terminées, un agent de trésorerie active le service de trésorerie dans son système de trésorerie principal, envoie l'e-mail d'activation de service au client et démarre la formation du client pour le service de trésorerie.

L'état et l'étape du ticket sont définis sur Fermé terminé.

Créer un ticket de service de trésorerie

Commencez le processus d'application du service de trésorerie en créant un ticket de trésorerie pour le compte de votre client.

Avant de commencer

Rôle requis : `sn_bom_treasury.contributor` ou `sn_bom_treasury.agent_connector`

i Remarque :

Le rôle de contributeur universel applicable peut également être affecté pour créer un ticket. Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Éléments de base d'Opérations de services financiers](#).

i Important :

Pour que le rôle d'agent connecteur ou de contributeur fonctionne, ils doivent être combinés à l'un des rôles dans le modèle de données du secteur CSM ou aux utilisateurs contributeurs. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un agent de trésorerie peut également créer un ticket de service de trésorerie en accédant à **Tickets de service de trésorerie** dans la vue de liste de l'espace de travail et en cliquant sur **Nouveau**.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Créez un ticket de trésorerie à partir de la liste de tickets de trésorerie ou d'un enregistrement d'interaction.
4. Dans la boîte de dialogue Créer un ticket, sélectionnez le service de trésorerie pour lequel vous souhaitez créer un ticket.
 - **Intégrez le service RDC.**
 - **Intégrer le service de virement.**

5. Cliquez sur **Créer**.
6. Renseignez les champs obligatoires du formulaire et toute autre information connexe que vous avez recueillie auprès du client.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

- Un ticket de service de trésorerie est créé dans l'état Nouveau et le workflow est déclenché.
- Le ticket est affecté à un groupe d'affectation ou à un agent du service de trésorerie en fonction des règles d'affectation définies.

Que faire ensuite

Recueillez toutes les informations client requises et envoyez l'application.

1. Dans l'onglet **Playbook**, renseignez les données de l'étape Lancer.
2. Soumettez l'application aux agents de back-office pour exécution.

Soumettre un ticket de service de trésorerie pour exécution

Recueillez toutes les informations requises sur le client et soumettez le ticket aux agents de back-office pour exécution.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_treasury.contributor ou sn_bom_treasury.agent_connector

Important :

Pour que le rôle d'agent connecteur ou de contributeur fonctionne, ils doivent être combinés à l'un des rôles dans le modèle de données du secteur CSM ou aux utilisateurs contributeurs. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Renseignez les données client dans l'étape Initier du playbook de ticket et soumettez l'application pour activer le produit de trésorerie demandé. Un agent de trésorerie peut également effectuer les activités de l'étape Initier du playbook de ticket.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Dossiers de service de trésorerie**, cliquez sur **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. Terminez les activités sous l'étape **Initier**.
 - a. Dans l'activité de configuration, renseignez les champs et cliquez sur **Marquer comme terminé**.

Remarque :

Les champs sont disponibles en fonction du type de produit de trésorerie, tel que virement bancaire ou RDC.

- b.** Dans l'activité Comptes, cliquez sur **Ajouter** nouveau pour ajouter les comptes clients à utiliser pour le service de trésorerie.
- c.** Dans l'activité des utilisateurs, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter les utilisateurs du service de trésorerie.
- d.** Dans l'activité Soumettre le ticket, saisissez tous les commentaires dans le champ Commentaires sur la **soumission**, puis cliquez sur **Envoyer** pour remplir la demande.

Résultats

- Le dossier de trésorerie est soumis pour exécution.
- L'étape d'initiation dans le playbook de ticket s'affiche comme terminée et le ticket passe automatiquement à l'étape suivante.
- Les tâches de trésorerie associées sont affectées à un groupe d'affectation ou à un agent du service de trésorerie. Toutes les tâches documentaires sont affectées à un groupe ou à un agent dans le service documentaire. Le groupe d'affectation ou l'utilisateur auquel la tâche est affectée dépend des règles d'affectation.

Travailler sur un ticket de service de trésorerie

Travaillez sur un ticket de trésorerie pour collecter les informations du candidat, vous assurer que toutes les tâches en suspens sont terminées et répondre à la demande de produit de trésorerie.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_treasury.agent ou sn_bom_treasury.agent_connector

Important :

Pour fonctionner, le rôle d'agent connecteur doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un client a besoin d'un produit de trésorerie, un contributeur de trésorerie, tel qu'un gestionnaire de relations, lance un ticket et en met à jour les détails, ce qui déclenche le workflow. Tout au long du workflow, les agents de trésorerie et de documents effectuent les tâches qui leur sont affectées et mettent à jour l'état du ticket.

Remarque :

Selon le type de demande de service de trésorerie, un workflow peut avoir des tâches supplémentaires ou inférieures.

Utilisez le playbook de ticket qui fournit les activités et les tâches requises pour rechercher et répondre à la demande.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de service de trésorerie**, ouvrez la liste des tickets.
 - Pour les tickets qui vous sont affectés, cliquez sur **Mes affectations**.
 - Pour tous les tickets de trésorerie, cliquez sur **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.

Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.

5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.

Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires à la résolution d'un ticket.

6. Utilisez les activités et les tâches des étapes de playbook suivantes pour répondre à la demande et résoudre le ticket :

- **Lancez** la collecte des informations sur le client et soumettez une demande d'activation d'un service de trésorerie.
- **Diligence raisonnable** pour effectuer une diligence raisonnable.

Remarque :

Cette étape n'est disponible que pour le workflow de service RDC.

- **Documents de l'accord** pour préparer les documents de l'accord et les partager avec le client.
- **Exécution** pour activer le service de trésorerie demandé, envoyer un e-mail d'activation de service au client, lancer la formation du client et fermer le ticket.

Toutes les tâches générées pendant les activités du playbook s'affichent dans l'onglet **Tâches** du ticket.

Résultats

- Le ticket de trésorerie est automatiquement mis à jour pour afficher Fermé terminé.
- Le client reçoit un e-mail d'activation du service de trésorerie.

Travailler sur une tâche de document pour générer les documents de l'accord

Travaillez sur une tâche de document pour générer les documents du contrat client requis pour activer le produit de trésorerie.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_document.b2b_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le service Gestion des documents détermine quels documents sont requis dans un workflow. Si des documents doivent être collectés ou distribués au client, une tâche est automatiquement générée pour un agent documentaire. La tâche est affectée à l'équipe du service documentaire ou à un agent de document en fonction des règles d'affectation.

Pour plus d'informations, consultez .

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Service documentaire**, ouvrez la liste des tâches.
 - Pour les tâches qui vous sont affectées, cliquez sur **Mes affectations**.
 - Pour toutes les tâches de documents, cliquez sur **Toutes**.
4. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.
Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Dans l'onglet **Documents sortants** , choisissez un document.

6. Une fois le document révisé, cliquez sur **Vérifier**.
7. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail** , saisissez des commentaires.
8. Cliquez sur **Fermer**.

Résultats

- La tâche de document passe à l'état Fermé terminé.
- Dans le ticket de trésorerie parent, l'étape des documents d'accord dans le playbook de tickets s'affiche comme terminée et le ticket passe à l'étape suivante.

Travailler sur une tâche de trésorerie à des fins de diligence raisonnable ou d'exécution

Travaillez sur une tâche de trésorerie afin d'effectuer des activités de diligence raisonnable ou d'exécution pour le ticket de service de trésorerie parent.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_treasury.agent ou sn_bom_treasury.agent_connector

Important :

Pour fonctionner, le rôle d'agent connecteur doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un workflow de trésorerie génère automatiquement des tâches de trésorerie pour les activités suivantes dans un ticket de trésorerie :

- Effectuer une diligence raisonnable

Remarque :

Cette tâche est générée uniquement pour un ticket de trésorerie RDC.

- Activer le service de trésorerie dans le système principal
- Envoyer un e-mail d'activation du service de trésorerie au client
- Lancer la formation des clients pour le service de trésorerie

Si des règles d'affectation sont configurées, la tâche est automatiquement affectée à un agent de trésorerie. L'agent de trésorerie peut utiliser le playbook de tickets ou le formulaire de tâche pour travailler sur une tâche de trésorerie.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Ouvrez la tâche à partir du playbook de tickets ou de la liste des tâches de trésorerie.
4. Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Terminez le travail nécessaire à l'exécution de la tâche de trésorerie dans votre système bancaire principal.
6. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail** , saisissez des commentaires.
7. Fermez la tâche à partir de l'activité Playbook ou du formulaire de tâche de trésorerie.

- Dans le playbook de ticket, cliquez sur **Marquer comme terminé** pour fermer la tâche.
- Dans le formulaire de tâche, cliquez sur **Fermer** pour fermer la tâche.

Résultats

La tâche de trésorerie passe à l'état Fermé terminé.

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Financial Services Treasury Operations

Financial Services Treasury Operations Contient un tableau de bord préconfiguré avec des visualisations de données activables qui peuvent aider votre organisation à améliorer vos processus de gestion et à quantifier la valeur du libre-service.

Utilisez les widgets Performance Analytics sur un tableau de bord pour visualiser les données au fil du temps, analyser vos processus métier et identifier des domaines d'amélioration.

Le [Tableau de bord de Financial Services Treasury Operations](#) est disponible pour Financial Services Treasury Operations.

Tableau de bord de Financial Services Treasury Operations

Financial Services Treasury Operations Le tableau de bord vous permet d'obtenir un aperçu des résultats de votre équipe et de votre entreprise en ce qui concerne les demandes de service de trésorerie reçues pour vos services financiers.

Important :

Le Financial Services Treasury Operations tableau de bord a été modernisé pour vous offrir une meilleure expérience utilisateur.

Vous pouvez surveiller l'état des tickets de service de trésorerie, voir les tendances et explorer les détails à partir d'une vue unique. Pour chaque heure que vous spécifiez, vous pouvez afficher les détails des tickets fermés qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA), les tickets ouverts qui nécessitent une attention immédiate et les délais moyens de clôture des tickets de trésorerie.

Rôles Now Platform requis

- sn_bom_treasury.manager, avait besoin de voir les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_bom_treasury.admin, sn_bom_pa.admin et pa_admin nécessaires pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Financial Services Treasury Operations

Pour accéder au Financial Services Treasury Operations tableau de bord, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail des services financiers** > **Centre d'analyse** (icône 

Vous pouvez également accéder à **Tout** > **Opérations de trésorerie** > **Analyse**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Platform Analytics Espace de travailfichier . Pour plus d'informations sur le , reportez-vous à la rubrique [Centre d'analyse](#) 

Platform Analytics Espace de travail.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d’une version antérieure, vous pouvez accéder à la disposition du tableau de bord de l’interface utilisateur principale existante comme d’habitude en accédant à **Tout > Opérations de trésorerie > Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation peuvent utiliser ce tableau de bord, consultez les cas d'utilisation dans la table suivante.

Cas d'utilisation pour l'utilisation du Financial Services Treasury Operations tableau de bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Directeur de trésorerie	Besoin d’obtenir une visibilité sur l’état des tickets de trésorerie et effectuer les tâches suivantes : • Surveillez les tickets de trésorerie ouverts qui ont enfreint un accord sur les niveaux de service (SLA) ou qui sont sur le point d’enfreindre un SLA et qui nécessitent une attention particulière • Surveillez le volume des tickets de trésorerie pour chaque produit de trésorerie • Examiner le délai moyen de clôture des tickets • Explorer les détails d’un produit de trésorerie
Administrateur de trésorerie	Doit pouvoir personnaliser les vues.

Indicateurs

FSO Treasury.Number of closed cases with sla

Nombre de tickets qui ont été fermés ce jour-là dans le cadre d’un SLA. L’indicateur est utilisé pour comparer le nombre de tickets qui ont été fermés et qui ont respecté un SLA par rapport au nombre de tickets qui ont violé un SLA.

FSO Treasury.Number of closed cases with breached sla

Nombre de tickets de trésorerie qui ont été fermés ce jour-là et qui ont violé un SLA.

FSO Treasury.Nombre de tickets ouverts

Nombre de tickets de trésorerie ouverts ce jour-là avec les répartitions par âge et par service.

FSO Treasury.Nombre de tickets clôturés

Nombre de tickets de trésorerie qui ont été fermés aujourd’hui avec les répartitions par âge et par service.

FSO Treasury.Average time to close case

Nombre moyen d’heures pour fermer les tickets de trésorerie dont la répartition est Service. Le score est calculé selon la formule suivante :

[FSO Treasury.Summed duration of closed cases]/[FSO Treasury.Number of closed cases]

FSO Treasury.Durée totale des tickets clôturés

Nombre total d'heures pour clôturer les tickets de trésorerie ce jour-là avec les répartitions par âge et par service.

FSO Treasury.Nombre de nouveaux tickets

Nombre de nouveaux tickets de trésorerie qui ont été ouverts aujourd'hui avec les répartitions par âge et par service. Cet indicateur, lorsqu'il est utilisé avec l'indicateur Nombre de tickets fermés, est utilisé pour comparer et voir la tendance du nombre de tickets créés par rapport aux tickets fermés.

FSO Treasury.Nombre de tickets ouverts sur le point de violer sla

Nombre de tickets de trésorerie ouverts ce jour-là où le pourcentage écoulé SLA est égal ou supérieur à 80 %.

FSO Treasury.Nombre de tickets ouverts avec violation de sla

Nombre de tickets de trésorerie ouverts ce jour-là qui ont violé un SLA.

Répartitions

- Âge
- Service

Filtres

Le tableau suivant répertorie les filtres disponibles dans le tableau de bord Opérations de trésorerie.

Nom	Type	Description
FSO Treasury.Service	Enregistrement de tâche	Récupère tous les enregistrements à partir de la table de définition de service [sn_bom_service_definition] où le type de tâche commence par sn_bom_treasury et se termine par service.
Âge	Catégorie	Affiche les tranches d'âges en jours pour les tickets de trésorerie.

Référence Financial Services Treasury Operations

Découvrez les composants, tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications du magasin, qui sont installés lorsque vous installez l'application Financial Services Treasury Operations .

Composants installés avec Financial Services Treasury Operations

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'installation de l'application, notamment les tables, les Financial Services Treasury Operations rôles d'utilisateur et les travaux planifiés. L'application installe également les modules d'extension et les applications du magasin connexes, le cas échéant.

** Remarque :**

La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez [Trouver les composants installés avec une application](#)  .

Modules d'extension installés

Modules d’extension installés avec Financial Services Treasury Operations

Module d'extension	Description
Service clientèle [com.sn_customerservice]	Active l’extension des tables de l’application Gestion du service clientèle vers les Opérations de services financiers applications.

Applications de stockage installées

Applications de stockage installées avec Financial Services Treasury Operations

Application de stockage	Description
Éléments de base d'Opérations de services financiers	Stocke les données client nécessaires pour effectuer des demandes de service de trésorerie. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Éléments de base d'Opérations de services financiers .
Processeur de document	Active la gestion des tâches de services documentaires qui sont utilisées dans Financial Services Treasury Operations les workflows d’opérations. Pour plus d'informations, consultez Intégrer à Financial Services Document Processor .
Playbooks pour Gestion du service clientèle	Fournit un moyen de visualiser les workflows de processus business dans une vue simple et axée sur les tâches, garantissant des réponses cohérentes aux situations couramment rencontrées. Pour plus d’informations, consultez Playbooks pour Gestion du service clientèle .
Utilisateur contributeur CSM	Permet aux équipes de middle office de créer des tickets pour les demandes des clients. Pour plus d’informations, consultez Utilisateur contributeur CSM .

Rôles installés

Rôles installés avec Financial Services Treasury Operations

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de trésorerie [sn_bom_treasury.admin]	Rôle d’administrateur système spécifique à l’application pour les opérations de trésorerie qui peut : • Attribuer des rôles d’opérations de trésorerie	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_treasury.agent • sn_bom_treasury.gestionnaire

Rôles installés avec Financial Services Treasury Operations (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Supprimer les tickets et les tâches de service de trésorerie • Configurer l'application Opérations de trésorerie • Créer et modifier des définitions de service de trésorerie • Lire, écrire et créer un accès aux données de trésorerie	
Agent de trésorerie [sn_bom_treasury.agent]	• Créer des tickets de service de trésorerie et saisir les données de ticket • Afficher l'état général des tickets • Travailler sur les tickets et les tâches de service de trésorerie	• sn_bom.service_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.rdc_service_viewer • sn_bom.b2b_checking_account_viewer • sn_bom.b2b_saving_account_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom_document.b2b_collector • sn_bom.wire_transfer_service_viewer
Directeur de trésorerie [sn_bom_treasury.manager]	• Afficher les Analyse des performances rapports dans le tableau de bord de la trésorerie • Utiliser des Exploration de processus projets pour	• sn_bom_treasury.agent • pa_viewer

Traduction automatique

Rôles installés avec Financial Services Treasury Operations (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	les processus d'opérations de trésorerie	
Contributeur à la trésorerie [sn_bom_treasury.contributeur]	• Soumettre des demandes de service pour l'activation ou la modification de produits de trésorerie • Afficher l'état des tickets de service de trésorerie et des tâches de services documentaires • Travailler sur les tickets de trésorerie jusqu'à l'étape d'initiation et d'examen <i>i</i> Important : Pour fonctionner, le rôle de contributeur doit être combiné à l'un des rôles d'utilisateurs contributeurs CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.rdc_service_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.b2b_checking_account_viewer • sn_bom.b2b_saving_account_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.b2b_contributeur • sn_bom_document.b2b_collector • sn_bom.wire_transfer_service_viewer
Connecteur d'agent de trésorerie [sn_bom_treasury.agent_connector]	• Soumettre des demandes de service de trésorerie • Travailler sur les tickets de trésorerie et	• sn_bom.service_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.rdc_service_viewer • sn_bom.viewer

Traduction automatique

Rôles installés avec Financial Services Treasury Operations (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	les tâches pour répondre aux demandes relatives aux comptes qu'ils gèrent <i>i</i> Important : Pour fonctionner, le rôle d'agent connecteur doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.b2b_checking_account_viewer • sn_bom.agent • sn_bom.b2b_saving_account_viewer • sn_bom_document.b2b_collector • sn_bom.wire_transfer_service_viewer
Visionneuse de trésorerie [sn_bom_treasury.viewer]	Dispose d'un accès en lecture seule à tous les tickets de service de trésorerie et aux données connexes	• sn_bom.service_viewer • sn_bom.service_definition_read

Tables installées

Tables installées avec Financial Services Treasury Operations

Table	Description
Base de trésorerie [sn_bom_treasury_base]	La table de ticket de service de trésorerie étend la table de base de trésorerie. La table de base de trésorerie étend la table de base des services financiers [sn_bom_case].
Ticket de service de trésorerie [sn_bom_treasury_service]	Stocke tous les tickets de trésorerie. Cette table étend la table Base de trésorerie [sn_bom_treasury_base].
Ticket de service RDC [sn_bom_treasury_rdc_service]	Stocke tous les tickets de trésorerie associés aux demandes de service RDC. Cette table est développée à partir de la table Dossier de service de trésorerie [sn_bom_treasury_service].
Ticket de service de virement	Stocke tous les tickets de trésorerie liés aux demandes de service de virement. Cette table est

Tables installées avec Financial Services Treasury Operations (suite)

Table	Description
[sn_bom_treasury_wire_service]	développée à partir de la table Dossier de service de trésorerie [sn_bom_treasury_service].
Compte financier du service de trésorerie [sn_bom_treasury_service_financial_account]	Table intermédiaire qui stocke toutes les configurations au niveau du compte financier pour les services de trésorerie demandés. Cette table comporte un mappage entre les tables Compte financier [sn_bom_financial_account] et Ticket de service de trésorerie [sn_bom_treasury_service].
Utilisateur du service de trésorerie [sn_bom_treasury_service_user]	Table intermédiaire qui stocke toutes les configurations au niveau de l'utilisateur (contact) pour les services de trésorerie demandés. Cette table comporte un mappage entre les tables Contact [customer_contact] et Ticket de service de trésorerie [sn_bom_treasury_service].
Tâche de trésorerie [sn_bom_treasury_task]	Stocke toutes les tâches de trésorerie pour tous les tickets de trésorerie. Cette table est développée à partir de la table Tâche financière [sn_bom_task].

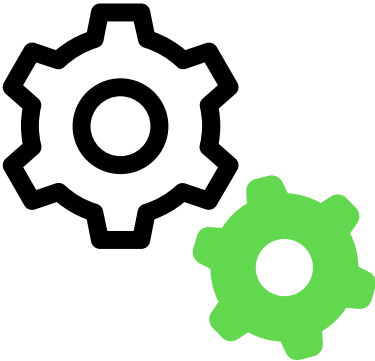
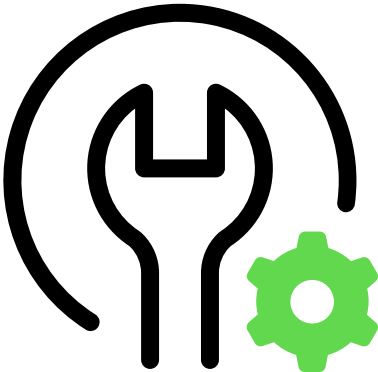
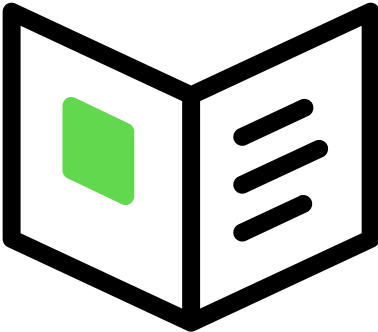
Intelligent Servicing for Fraud

Grâce à ServiceNow® Intelligent Servicing for Fraud, vous pouvez créer des tickets pour les alertes de fraudes suspectes à partir d'un système de détection d'alerte, d'un ticket de fraude signalé par un client ou d'une source externe telle qu'un organisme chargé de l'application de la loi ou un régulateur.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions](#).

Premiers pas

Explorer  En savoir plus sur les concepts et les fonctionnalités.	Configurer  Configurez les environnements, les outils et l'accès des utilisateurs.	Utiliser  Soumettez et gérez les demandes de service.
Analyses et rapports  Coordonnez le travail et améliorez les processus grâce à un tableau de bord préconfiguré.	Exploration de processus  Visualisez le processus et identifiez les possibilités d'amélioration.	Référence  Obtenir des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Traduction automatique

Explorer Intelligent Servicing for Fraud

À l'aide de l'application Intelligent Servicing for Fraud , vous pouvez examiner les détails d'alerte qui sont marqués par des systèmes externes, examiner les tickets signalés par les clients, examiner les tickets d'alerte signalés par les clients et déplacer le ticket vers une résolution finale du ticket.

Fonctionnalités principales

Avec l'application Intelligent Servicing for Fraud , vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Traitez plusieurs transactions frauduleuses pour un seul compte financier tel qu’une carte de crédit, un compte de dépôt et un compte de prêt.
- Examinez les détails du ticket d’alerte, examinez et prenez des mesures sur les alertes de tickets, puis passez à une résolution finale du ticket.
- Définissez les règles métier et gérez-les pour réaliser vos plans organisationnels et générer des résultats professionnels.

Intelligent Servicing for Fraud Personas

Le tableau suivant indique les profils de votre organisation qui peuvent utiliser l’application Intelligent Servicing for Fraud .

Profil	Description
Administrateur	Administrateur de fraude responsable de la configuration de l’application.
Utilisateurs finaux	Les contributeurs tels que les employés de succursale, les gestionnaires de relations, les gestionnaires de site et les agents de fraude qui soumettent des demandes au nom des clients.
Prestataires	• Agent de fraude qui travaille sur les tickets de fraude et effectue des tâches pour répondre à une demande. En outre, un agent de fraude peut retravailler les tickets qui ont été rejetés par un gestionnaire de fraude. • Gestionnaire de fraude qui surveille, approuve, rejette et consulte tous les tickets de fraude sur Exploration de processus des tableaux de bord, Analyse des performances des tableaux de bord et des rapports.

Configurer Intelligent Servicing for Fraud

Vous pouvez configurer votre implémentation pour l’application Intelligent Servicing for Fraud en installant l’application, en important des données de services financiers et en examinant et configurant les composants installés avec l’application.

La table suivante fournit une vue d’ensemble des tâches de configuration requises pour Intelligent Servicing for Fraud.

Traduction automatique

Tâches de configuration Intelligent Servicing for Fraud

Tâche	Description
Installez Intelligent Servicing for Fraud.	Installez l'application pour travailler sur les Intelligent Servicing for Fraud tickets de fraude. Pour obtenir des instructions détaillées sur l'installation de l'application, reportez-vous à la section Installer Intelligent Servicing for Fraud.
Affectez des rôles aux Intelligent Servicing for Fraud utilisateurs.	Affectez des rôles pour contrôler les actions disponibles pour chaque utilisateur. Pour obtenir des instructions détaillées sur l'affectation des rôles, reportez-vous à la section Affecter des rôles pour Intelligent Servicing for Fraud les utilisateurs.
Configurez les définitions du service.	Configurez les définitions de service en accédant à Opérations de fraude > Administration > Définitions de service.. Pour obtenir des instructions détaillées sur la configuration des définitions de service, consultez Configurer les définitions de service.
Configurez un playbook.	Configurez le playbook en accédant à Tout > Automatisation des processus > Concepteur d'automatisation de processus.. Pour obtenir des instructions détaillées sur la façon de modifier ou de créer des flux, consultez Modifier ou créer un playbook.
Configurer Espace de travail configurable de CSM.	Configurez Espace de travail configurable de CSM pour permettre aux agents d'interagir avec les clients et de créer des tickets et de travailler dessus. Pour obtenir des instructions détaillées sur la configuration Espace de travail configurable de CSM, reportez-vous à la section Configurer Espace de travail configurable de CSM.
Modifiez ou créez des flux.	Modifiez ou créez des flux en accédant à Tout > Automatisation des processus > Concepteur de flux..

Tâches de configuration Intelligent Servicing for Fraud (suite)

Tâche	Description
	Pour obtenir des instructions détaillées sur la façon de modifier ou de créer des flux, consultez Configurer les flux
Configurer les accords sur les niveaux de service (SLA).	Configurer un SLA en accédant à Tout > Gestion des niveaux de service > SLA > Définitions de SLA . Pour obtenir des instructions détaillées sur la configuration d'un SLA, consultez Configurer les accords sur les niveaux de service (SLA) .
Configurez les groupes d'utilisateurs.	Configurez les groupes d'utilisateurs suivants pour les affectations de tickets et de tâches. Vous pouvez également affecter des rôles aux groupes et aux utilisateurs. Pour obtenir des instructions détaillées sur la configuration des groupes d'utilisateurs, consultez Configurer les groupes d'utilisateurs .
Configurez des règles d'affectation pour acheminer les tâches vers les agents, en fonction de leurs ensembles de compétences.	Configurez la règle d'affectation suivante pour identifier les tickets qui remplissent certaines conditions, puis acheminez ces tickets vers des agents. Pour obtenir des instructions détaillées sur la configuration des règles d'affectation, consultez Configurer les règles d'affectation

Installer Intelligent Servicing for Fraud

Vous pouvez installer l'application Intelligent Servicing for Fraud (sn_bom_fraud) si vous disposez du rôle administrateur. L'application inclut les données de démonstration et les installations associées aux applications et modules ServiceNow® Store d'extension, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow](#) .
- Passez en revue la liste des applications dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou des abonnements et la compatibilité des versions.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

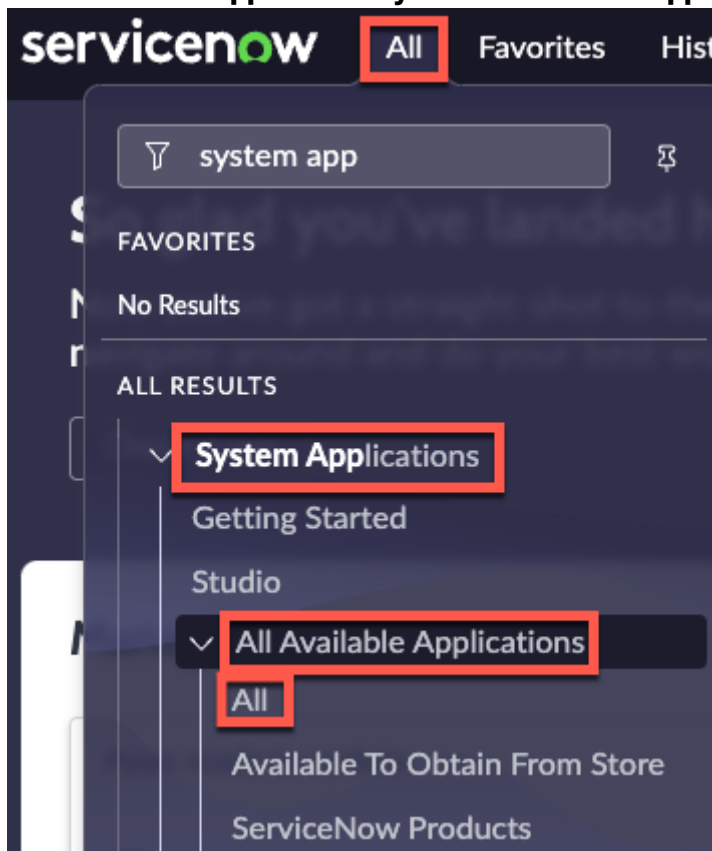
Les éléments suivants sont installés avec l'application Intelligent Servicing for Fraud :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Tables

Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Intelligent Servicing for Fraud](#).

Procédure

1. Accédez à **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Toutes**.



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Intelligent Servicing for Fraud (sn_bom_fraud).

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. Facultatif : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

 **Important :**
Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez Installer.

Affecter des rôles pour Intelligent Servicing for Fraud les utilisateurs

Affectez des rôles pour contrôler l'accès aux fonctionnalités, options et données dans l'application Intelligent Servicing for Fraud .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_fraud.admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs dotés des rôles répertoriés dans la table suivante peuvent utiliser l'application Intelligent Servicing for Fraud.

Rôles pour Intelligent Servicing for Fraud

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_bom_fraud.admin	Crée, lit, met à jour et supprime des opérations (CRUD) sur les tickets de fraude.	• decision_table_admin • sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_fraud.agent • sn_doc_processor.admin
sn_bom_fraud.agent	Accède aux données sur les fraudes et les consulte en tant qu'agent de fraude.	• sn_doc_processor.agent • sn_bom.visionneuse_des_données_client • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer • sn_bom.b2c_agent
sn_bom_fraud.viewer	Accorde l'accès pour afficher les tickets de fraude.	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom.visionneuse_des_données_client • sn_bom.account_data_viewer

Traduction automatique

Rôles pour Intelligent Servicing for Fraud (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
		• sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer
sn_bom_fraud.manager	Approuve ou rejette les cas de fraude.	sn_bom_fraud.agent
sn_bom_fraud.contributeur	Crée un ticket de fraude au nom du client.	• sn_bom.account_viewer • sn_doc_processor.collector • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer
sn_bom_fraud.agent_connector	Crée, affiche et modifie les tickets de fraude et collabore avec les consommateurs pour résoudre les tickets.	• sn_doc_processor.agent • sn_sla_definition_read • sn_bom.visionneuse_des_données_client • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_bom.agent • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer

Traduction automatique

Procédure

Affectez des rôles aux utilisateurs et aux groupes à l’aide de la fonctionnalité d’administration Now Platform des utilisateurs.

- Pour affecter un rôle à un utilisateur, consultez [Affecter un rôle à un utilisateur](#) .
- Pour affecter un rôle à un groupe, consultez [Affecter un rôle à un groupe](#) .

Utiliser Intelligent Servicing for Fraud

Découvrez comment les agents et les gestionnaires de fraude utilisent l'application Intelligent Servicing for Fraud pour initier, examiner et résoudre des cas de fraude.

Workflow général pour un ticket de fraude

Les employés des succursales et les agents de lutte contre la fraude utilisent la personnalisation Espace de travail pour travailler sur tous les aspects de leurs tickets de fraude. Espace de travail permet aux agents d'effectuer les tâches suivantes :

- Surveillez leur charge de travail et leurs performances
- Se concentrer sur les éléments à priorité élevée
- Naviguer d'une tâche à l'autre

Lorsqu'un cas de fraude est signalé par un client ou un système de détection de fraude externe, un agent de fraude lance un ticket et met à jour les détails de la transaction. Ce processus, qui déclenche un workflow pour la transaction, est effectué à l'aide d'un playbook de ticket. Tout au long du workflow, un agent de lutte contre la fraude traite les alertes, enquête sur le ticket et met à jour les statuts des tâches associées à la mise à jour du ticket. En fonction des mises à jour de tâches, un workflow peut avoir des tâches supplémentaires ou inférieures.

Comment un ticket de fraude est-il initié ?

Une affaire de fraude peut être ouverte de la manière suivante :

- Un ticket d'alerte de fraude est signalé par un système externe de détection des fraudes.
- Un cas de fraude est signalé par un client ou par une source externe telle qu'un organisme d'application de la loi ou un organisme de réglementation.

Affectation et résolution des cas de fraude

- Les agents et gestionnaires de fraudes peuvent utiliser un ticket de fraude pour suivre le cycle de vie d'une alerte de fraude et les tâches associées à la demande.
- L'application Intelligent Servicing for Fraud inclut deux exemples de définitions de service qui ont des valeurs prédéfinies que l'agent de fraude et le gestionnaire peuvent utiliser. Les définitions des services de type fraude sont les suivantes :

- Fraude à la carte par alerte : un agent de fraude peut mettre à jour le statut des transactions soupçonnées d'être frauduleuses en interagissant avec les clients.
- Fraude à la carte : un agent de fraude peut enquêter sur un cas frauduleux signalé par un client ou par des sources externes telles qu'un organisme d'application de la loi ou des organismes de réglementation.

Pour résoudre les cas, un agent de fraude peut également rassembler des documents jusqu'à la clôture du dossier. Le ticket peut également être envoyé pour approbation à un gestionnaire de fraude.

Soumettre une demande de ticket de fraude

Un agent peut commencer le workflow en soumettant une demande de ticket de fraude reçue d'un consommateur ou d'un contact professionnel dans l'application Intelligent Servicing for Fraud .

Soumettre une demande de fraude

Recueillez toutes les informations et tous les documents requis auprès du client et soumettez la demande de fraude aux agents du back-office afin que vous puissiez commencer le processus d'exécution.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_fraud.agent

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Opérations de services financiers* > **Espace de travail**.
 2. Sélectionnez l'icône Listes (icône )
 3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de fraude**, sélectionnez **Tout**
 4. Sélectionnez **Nouveau**.
 5. Dans la boîte de dialogue Créer un cas qui s'affiche, sélectionnez un type de fraude, puis sélectionnez **Créer**.
Un nouveau ticket de fraude est créé.
 6. Renseignez toutes les informations nécessaires liées au ticket.
- i Remarque :**
Chaque formulaire de ticket de fraude comporte un ensemble différent de champs qui sont basés sur le type de fraude sélectionné.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
 8. **Facultatif :** Accédez à la **Configurer** > **Listes connexes** > **Tâches de vérifications de documents**, afin de collecter les documents du client, le cas échéant.
Dans le cas d'une alerte de fraude à la carte, vous devez examiner les alertes et prendre les mesures requises.
 9. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

- Un ticket de fraude est créé dans l'état Nouveau et le workflow est déclenché.
- Le ticket est affecté à un groupe d'affectation basé sur les règles d'affectation définies.

Travailler sur un ticket de fraude pour Fraude à la carte par alerte

Utilisez Fraude à la carte par alerte pour traiter un ticket de fraude créé pour traiter les alertes reçues d'un système de détection de fraude externe, vous assurer que toutes les tâches en suspens sont terminées et que les tickets font l'objet d'une enquête et sont résolus.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_fraud.agent ou sn_bom_fraud.agent_connector

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Opérations de services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône )
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de fraude**, ouvrez la liste des tickets.
 - Pour les tickets qui vous sont affectés, sélectionnez **Mes affectations**.
 - Pour tous les tickets de fraude, sélectionnez **Tous**.

4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.

Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.

5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.

Le playbook de tickets guide les prestataires à travers les étapes impliquées dans la résolution d'un ticket.

6. Utilisez les activités et les tâches des étapes de playbook suivantes pour répondre à la demande et résoudre le ticket :

- **Initier** : cette étape vous permet de saisir des informations sur la fraude, de vérifier les transactions de fraude et de soumettre le ticket.
- **Alerte de processus** : cette étape vous permet d'évaluer le risque de fraude à l'aide des options de Générateur de décision. En fonction des règles métier configurées dans les règles d'évaluation des risques de fraude à la carte, la fraude à la carte est évaluée comme étant à risque faible ou à risque élevé.
- **Enquête** : cette étape vous permet d'enquêter sur le ticket de fraude et de demander l'approbation du gestionnaire pour examiner l'enquête relative à la fraude.

i Remarque :

Pour résoudre les tickets, les agents peuvent également demander des documents jusqu'à la clôture du ticket. Le ticket peut également être acheminé pour approbation à un gestionnaire de fraude.

- **Résolution du ticket** : cette étape vous permet de capturer le résultat du ticket, de notifier le client, de mettre à jour le système de gestion des fraudes, de demander une radiation et d'effectuer toutes les tâches de fraude d'exécution.

Toutes les tâches générées pendant les activités du playbook s'affichent dans l'onglet **Tâches** du ticket.

7. Fermez la tâche à partir du formulaire de tâche.**Travailler sur un ticket de fraude pour la fraude à la carte**

Utilisez Fraude à la carte pour travailler sur un ticket de fraude créé pour examiner les alertes signalées par les clients ou provenant de sources externes, vous assurer que toutes les tâches en attente sont terminées et que les tickets sont examinés et résolus.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_fraud.agent ou sn_bom_fraud.agent_connector

i Important :

Pour fonctionner, le rôle d'agent connecteur doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Procédure**1.** Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.**2.** Sélectionnez l'icône Listes (icône)**3.** Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de fraude**, ouvrez la liste des tickets.

- Pour les tickets qui vous sont affectés, sélectionnez **Mes affectations**.
- Pour tous les tickets de fraude, sélectionnez **Tous**.

4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.

Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.

5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.

Le playbook de tickets guide les prestataires à travers les étapes impliquées dans la résolution d'un ticket.

6. Utilisez les activités et les tâches des étapes de playbook suivantes pour répondre à la demande et résoudre le ticket :

- **Initier** : cette étape vous permet de saisir des informations sur la fraude, de vérifier les transactions de fraude et de soumettre le ticket.
- **Enquêter** : cette étape vous permet d'enquêter sur le ticket de fraude, de déterminer l'option de fonds de récupération, de collecter des documents à des fins de vérification et de demander l'approbation du gestionnaire pour examiner l'enquête relative à la fraude.
- **Résolution du ticket** : cette étape vous permet de capturer le résultat du ticket, de notifier le client, de mettre à jour le système de gestion des fraudes, de demander une radiation et d'effectuer toutes les tâches de fraude d'exécution.

Toutes les tâches générées pendant les activités du playbook s'affichent dans l'onglet **Tâches** du ticket.

7. Fermez la tâche à partir du formulaire de tâche.

Espace de travail pour l'agent de fraude

L'espace Intelligent Servicing for Fraud de travail offre un emplacement unique pour que l'agent de fraude traite les tickets et les tâches. Les agents peuvent l'utiliser pour répondre à tous les types de tâches, afficher le contexte complet d'un problème et obtenir des recommandations pertinentes pour résoudre les problèmes.

Sur la page de destination de l'espace de travail, vous pouvez obtenir un aperçu rapide des tickets et des tâches sur lesquels vous et votre équipe travaillez. Les widgets vous aident, ainsi que votre équipe, à surveiller votre charge de travail, à vous concentrer sur les éléments hautement prioritaires et à naviguer facilement entre vos responsabilités.

i Remarque :

Les widgets et les données qui s'affichent dans les widgets dépendent de votre rôle.

Voici un exemple de page de destination de l'espace de travail pour l'agent de fraude.

Exemple de page de destination pour l'agent de fraude

Hello, Carrol!

Get a little help managing fraud cases with your personal home page.

My cases and tasks | Team's cases and tasks

My cases

Total open cases: 24 | SLA breached: 10 | SLA at risk: 0

My open cases

Number	Fraud type	Consumer	Account	Total fraud amount	State	Created
FRC0000501	Card fraud by alert	Anu Raj	(empty)	\$1,338,788.046	Work in Progress	2022-12-02 05:15:29
FRC0000502	Card fraud by alert	Anu Raj	(empty)	\$15,910.6077	Work in Progress	2022-12-14 22:05:31
FRC0000503	Card fraud	Anu Raj	(empty)	\$15,910.6077	Work in Progress	2022-12-21 22:30:25
FRC0000504	Card fraud	Anu Raj	(empty)	\$15,104.8551	Work in Progress	2022-12-21 22:36:12
FRC0000505	Card fraud	Anu Raj	(empty)	\$15,104.8551	Work in Progress	2022-12-21 22:38:17

Showing 1-5 of 24

My tasks

Total open tasks: | SLA breached: | SLA at risk:

Espace de travail pour le gestionnaire de fraude

Les gestionnaires peuvent utiliser Intelligent Servicing for Fraud l'espace de travail pour afficher les tickets et les tâches, approuver ou rejeter les enregistrements qui leur sont envoyés

pour révision et suivre leurs activités connexes. Vous pouvez également consulter le tableau de bord d'analyse des performances et l'optimisation des processus.

Voici un exemple de page de destination de l'espace de travail pour le gestionnaire de fraude.

Exemple de page de destination pour le responsable de fraude

Hello, Charles!

Get a little help managing fraud cases with your personal home page.



Overview

Pending approval tasks	Team's open cases	SLA breached	SLA at risk
5	25	11	0

Pending approval tasks							
Last refreshed 2m ago							
Number	Parent	Consumer	Account	Fraud amount	State	Created	
FRT0000589	FRC0000529	Anu Raj	(empty)	\$146,606.0882	New	2022-12-22 03:29:34	
FRT0000597	FRC0000532	Anu Raj	(empty)	\$6,840.479	New	2022-12-22 03:53:17	
FRT0000613	FRC0000529	Anu Raj	(empty)	\$146,606.0882	New	2022-12-23 00:39:37	
FRT0000642	FRC0000544	(empty)	Avid Corporation	\$1,220.6551	New	2022-12-24 21:51:00	
FRT0000710	FRC0000568	Anu Raj	(empty)	\$6,840.479	New	2022-12-29 05:20:07	

Showing 1-5 of 5

Team's open cases							
Last refreshed 2m ago							
Number	Fraud type	Consumer	Account	Assigned to	Total fraud amount	State	Created
FRC0000501	Card fraud by alert	Anu Raj	(empty)	Carol Howard	\$1,338,788.046	Work in Progress	2022-12-02 05:15:29

Exemple de tableau de bord du gestionnaire de fraude

Hello, Charles!

Get a view of your team's performance



Fraud Management

Overall metrics

Time duration: Last 90 days

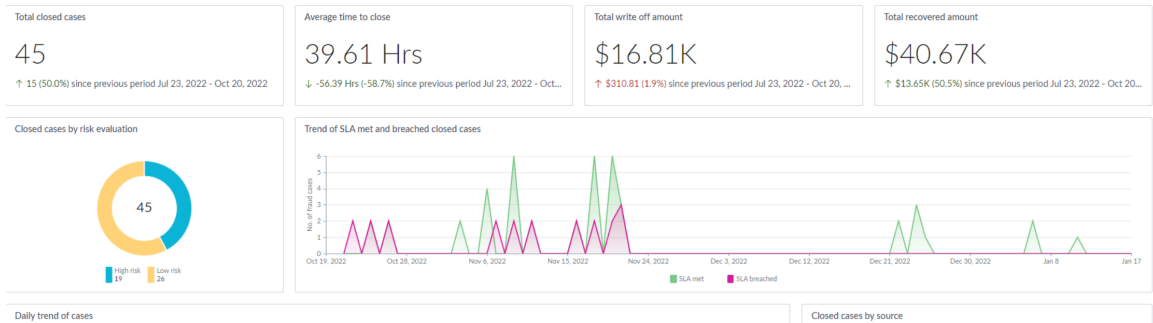


Tableau de bord de Intelligent Servicing for Fraud

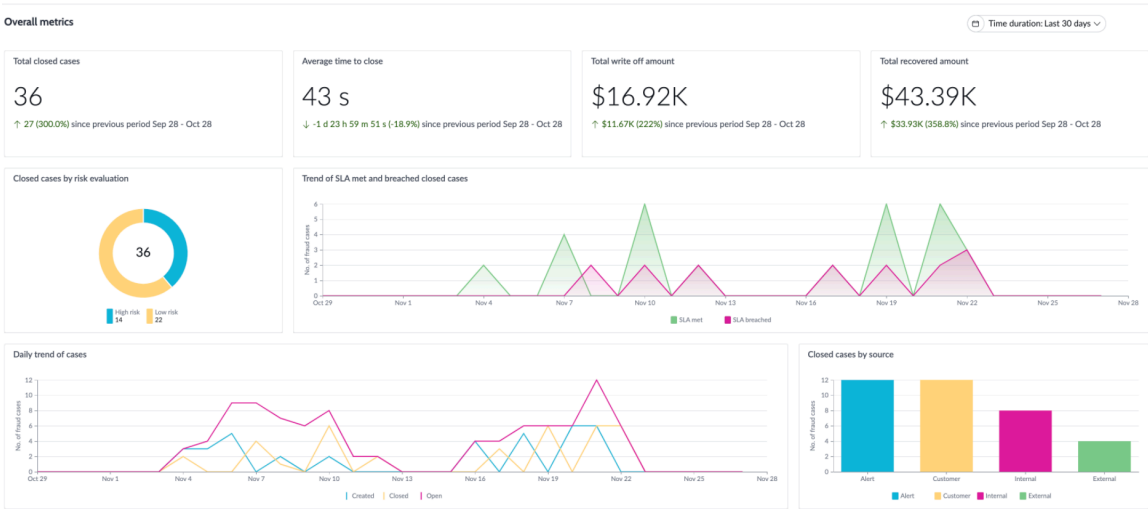
Intelligent Servicing for Fraud Contient un tableau de bord préconfiguré avec des visualisations de données activables qui peuvent aider votre organisation à améliorer vos processus de gestion et à quantifier la valeur du libre-service.

Le Intelligent Servicing for Fraud tableau de bord vous permet de surveiller l'état des tickets de fraude, de voir les tendances et d'explorer les détails à partir d'une vue unique. Pour une durée donnée, vous pouvez afficher les détails des tickets fermés qui ont violé un SLA et des tickets ouverts qui nécessitent une attention immédiate.

Traduction automatique

Tableau de bord de Intelligent Servicing for Fraud

Fraud Operations



Rôles Now Platform requis

- sn_bom_fraud.manager, avait besoin de voir les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_bom_fraud.admin, nécessaire pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Intelligent Servicing for Fraud

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tout > Opérations de fraude > Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Cas d'utilisation pour l'utilisation du Intelligent Servicing for Fraud tableau de bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Responsable de fraude	Besoin d'obtenir une visibilité sur l'état des tickets de fraude et effectuer les actions suivantes : • Surveillez les tickets de fraude ouverts qui ont violé un SLA (accord sur les niveaux de service) ou qui sont sur le point d'enfreindre un SLA et nécessitent donc une attention particulière • Surveillez le volume de tickets de fraude pour chaque catégorie de fraude et leur tendance • Examiner le délai moyen de clôture des tickets pour chaque catégorie • Explorer les détails d'une catégorie de fraude

Traduction automatique

Cas d'utilisation pour l'utilisation du Intelligent Servicing for Fraud tableau de bord (suite)

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Administrateur de fraude	Doit pouvoir personnaliser les vues.

Indicateurs

Nombre de tickets fermés qui ont violé un SLA

Nombre de tickets de fraude clôturés en une journée qui ont enfreint un SLA.

Nombre de tickets fermés avec SLA

Nombre de tickets de fraude clôturés ce jour-là dans le SLA. Cet indicateur est utilisé pour comparer le nombre de tickets fermés qui ont respecté le SLA par rapport aux tickets qui ont violé le SLA.

Nombre de tickets fermés

Nombre de tickets de fraude clôturés au cours de la période sélectionnée où les répartitions sont Source de fraude, Service et Classification des risques.

Tickets de fraudes avec amortissement

Pour la période sélectionnée, il s'agit du montant total supprimé des tickets de fraude fermés qui ont fait l'objet d'un processus de radiation lorsque la répartition est Service.

Tickets de fraudes avec option de récupération

Pour la période sélectionnée, il s'agit du montant total de recouvrement des tickets de fraude clôturés qui ont fait l'objet d'un processus de récupération où la répartition est Service.

Tickets ouverts

Nombre de tickets ouverts à ce jour. L'indicateur est utilisé pour comparer et voir la tendance du nombre de tickets créés par rapport aux tickets fermés par rapport aux tickets ouverts.

Nombre de tickets créés

Nombre de nouveaux tickets de fraude créés aujourd'hui. L'indicateur est utilisé pour comparer et voir la tendance du nombre de tickets créés par rapport aux tickets fermés par rapport aux tickets ouverts.

Délai moyen de fermeture du ticket

Répartition du nombre moyen d'heures pour clore les tickets de fraude. Le score est calculé comme suit : $\frac{\text{Fraude FSO.Durée cumulée des tickets clôturés}}{\text{Fraude FSO.Nombre de tickets clôturés}}$

Répartitions

- Service de fraude
- Source de fraude
- Classification des risques de fraude

Filtres

Filtres disponibles dans le Intelligent Servicing for Fraud tableau de bord

Nom	Type	Description
Service de fraude	Choix	Affiche tous les services actifs définis pour la table Ticket de fraude [sn_bom_fraud_case].
Classification des risques de fraude	Choix	Affiche toutes les classifications de risques actives pour la table Ticket de fraude [sn_bom_fraud_case].
Source de fraude	Choix	Affiche tous les types de sources actives pour la table Ticket de fraude [sn_bom_fraud_case].

Composants installés avec Intelligent Servicing for Fraud

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension (sn_bom_fraud), notamment les Intelligent Servicing for Fraud tables, les rôles des utilisateurs et les travaux planifiés.

Modules d'extension installés

Modules d'extension installés avec l'application Intelligent Servicing for Fraud

Module d'extension	Description
Service clientèle [com.sn_customerservice]	Active l'extension des tables de l'application Gestion du service clientèle vers les Opérations de services financiers applications.

Applications de stockage installées

Applications de stockage installées avec l'application Intelligent Servicing for Fraud

Application de stockage	Description
Éléments de base d'Opérations de services financiers	Stocke les données client nécessaires pour effectuer des demandes de service de réclamation. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Éléments de base d'Opérations de services financiers .
Playbooks pour Gestion du service clientèle	Fournit un moyen de visualiser les workflows de processus business dans une vue simple et axée sur les tâches, garantissant des réponses cohérentes aux situations couramment rencontrées. Pour plus d'informations, consultez Playbooks pour Gestion du service clientèle 🔗 .

Rôles installés

Rôles installés avec l'application Intelligent Servicing for Fraud

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_bom_fraud.admin	crée, lit, met à jour et supprime des opérations (CRUD) sur les tickets de fraude.	• decision_table_admin • sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_fraud.agent • sn_doc_processor.admin
sn_bom_fraud.agent	Accède aux données sur les fraudes et les consulte en tant qu'agent de fraude.	• sn_doc_processor.agent • sn_bom.visionneuse_des_données_client • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer • sn_bom.b2c_agent
sn_bom_fraud.viewer	Accorde l'accès pour afficher les tickets de fraude.	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom.visionneuse_des_données_client • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer
sn_bom_fraud.manager	Approuve ou rejette les cas de fraude.	sn_bom_fraud.agent
sn_bom_fraud.contributeur	Crée un ticket de fraude au nom du client.	• sn_bom.account_viewer • sn_doc_processor.collector • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom.credit_card_account_viewer

Traduction automatique

Rôles installés avec l'application Intelligent Servicing for Fraud (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
		• sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer
sn_bom_fraud.agent_connector	Crée, affiche et modifie les tickets de fraude et collabore avec les consommateurs pour résoudre les tickets.	• sn_doc_processor.agent • sn_sla_definition_read • sn_bom.visionneuse_des_données_client • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_bom.agent • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer

Tables installées

Tables installées avec l'application Intelligent Servicing for Fraud

Table	Description
Ticket de fraude [sn_bom_fraud_case]	Stocke toutes les alertes signalées par les systèmes externes de détection des fraudes. Cette table est également utilisée pour consigner et enquêter sur les cas de fraude signalés par les clients ou par des entités externes telles que l'organisme chargé de l'application de la loi ou les organismes de réglementation d'un pays. La table Ticket de fraude étend la table de base de services financiers. La table de base des services étend la table Ticket [sn_customerservice_case] .
Tâche de fraude [sn_bom_fraud_task]	Stocke toutes les tâches liées à la fraude. Cette table est utilisée par les agents de fraude comme sous-tâche pour terminer leurs tickets de fraude. Par exemple, radier et rendre compte des risques et de la conformité. La table Tâche de fraude est développée à partir de la table Tâche financière [sn_bom_task].
Transaction de fraude [sn_bom_fraud_transaction]	Stocke les informations sur les transactions frauduleuses et le résultat des règles métier qui sont déclenchées à différentes étapes du cycle de vie du ticket.

Traduction automatique

Tables de décision installées

Tables de décision installées avec l'application Intelligent Servicing for Fraud

Nom	Description
Règles de politique relatives à la fraude à la carte	Règles permettant de décider si une enquête est autorisée pour une transaction et de déterminer la responsabilité du client qui en découle.
Règles d'évaluation des risques de fraude à la carte	Règles destinées à déterminer le risque associé à une transaction.
Règles d'acheminement d'enquête relative aux fraudes	Règles permettant de décider s'il faut acheminer le ticket au groupe d'enquêteurs de fraudes ou non.

Applications d'assurance

Utilisez Opérations de services financiers la suite d'applications d'assurance pour faire preuve d'agilité, d'orientation client et de réactivité dans la résolution des demandes et des changements de police à moyen terme.

Premiers pas

FSO Les propositions d'assurance peuvent vous aider à effectuer ce qui suit :

- Connectez le travail des équipes de distribution, de souscription et de service pour résoudre plus rapidement les problèmes des clients et les demandes de changement de police.
- Éliminez le travail administratif des files d'attente de souscription pour donner la priorité aux primes émises.
- Améliorez la conformité réglementaire grâce à des contrôles intégrés et à une piste d'audit complète.

Trouvez l'application qui correspond le mieux à vos besoins

Gestion des services d'assurance de dommages

Les demandes de service de police d'assurance de dommages sont prises en charge par le biais d'applications personnelles et commerciales.

Les demandes de service de polices d'assurance des particuliers et des entreprises sont prises en charge par les applications suivantes :

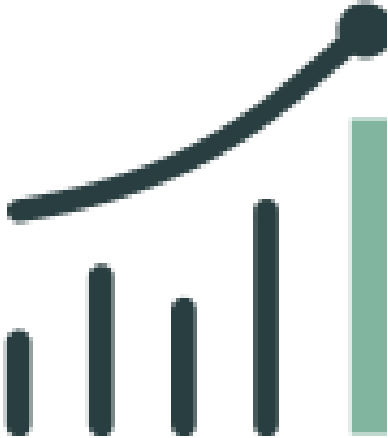
- [Gestion des services d'assurance de dommages](#)
- [Services liés aux assurances d'entreprise](#)

Services liés aux assurances personnelles

ServiceNow® Services liés aux assurances personnelles permet aux souscripteurs et aux gestionnaires de votre institution financière de résoudre rapidement les demandes de services de polices d'assurance personnelle et peuvent vous aider à transformer vos opérations de police d'assurance middle et back-office.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions](#).

Explorer  Apprenez-en davantage sur la façon dont les clients, les agents d'assurance et les responsables de l'exécution des polices utilisent Personal Lines Servicing.	Configurer  Configurez Personal Lines Servicing.	Demande  Soumettre des demandes de service de police d'assurance.
Résoudre  Résolvez les demandes de service de police via des tickets et des tâches.	Analyse et génération de rapports  Surveillez les statistiques clés et suivez les performances avec le tableau de bord préconfiguré.	Exploration de processus  Visualisez les processus et identifiez les possibilités d'amélioration.

Traduction automatique

Référence  Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés.		

Explorer Services liés aux assurances personnelles

Les cotisants, les processeurs et les souscripteurs peuvent Services liés aux assurances personnelles créer et gérer les demandes de service pour les polices d’assurance personnelle.

Fonctionnalités principales

- Opérations de la police d’assurance de dommages des particuliers
- Opérations de souscription
- Soumettre des demandes de service de police à l’aide d’une instance ou d’un ServiceNow portail en libre-service
- Modèle de données amélioré et flexible pour créer des structures de données et des workflows qui répondent aux besoins de votre entreprise
- Service de gestion des documents couvrant les documents entrants et sortants et gérant les exceptions et les approbations
- Personnalisé Espace de travail pour différents rôles

Avec cette application, gérez l’initiation, le traitement, la souscription, la confirmation et l’exécution des demandes de service de police d’assurance pour les produits de lignes personnelles. Collectez et validez la documentation requise, autorisez et finalisez le processus d’approbation, le tout à partir d’un workflow centralisé.

Vous pouvez l’activer en installant l’application Services liés aux assurances personnelles (sn_ins_policy_b2c) à partir de [ServiceNow Store](#) .

Services liés aux assurances personnelles Personnas

Services liés aux assurances personnelles s’adresse aux profils suivants :

Profils pour Services liés aux assurances personnelles

Profil	Description
Administrateur	Administrateur de police d'assurance responsable de la configuration de l'application.
Demandeur	Les clients, les représentants du service client et les contributeurs qui soumettent des demandes de service de police et vérifient l'état des tickets. Deux types d'utilisateurs peuvent soumettre des demandes de police : • Consommateurs • Représentants du service à la clientèle à la réception d'une institution financière
Contributeur	Agents d'assurance qui soumettent des demandes de service de police.
Responsable	Les gestionnaires peuvent afficher le tableau de bord et Exploration de processus les workflows.
Processeurs	Les sous-traitants du middle office ou de l'arrière-guichet des institutions financières qui travaillent dans le domaine de l'assurance de dommages. Ils sont chargés de travailler sur les tickets et les tâches de police (telles que les tâches de souscription et les tâches de services documentaires) qui entrent dans les services de police. Ces rôles fonctionnent sur les demandes de politique : • Processeurs de polices d'assurance • Souscripteurs d'assurance

Configurer Services liés aux assurances personnelles

Vous pouvez configurer votre implémentation pour une Services liés aux assurances personnelles application en installant l'application, en important des données de services financiers et en examinant et configurant les composants installés avec l'application.

Installer Services liés aux assurances personnelles

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Services liés aux assurances personnelles (sn_ins_policy_b2c). Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow](#) .
- Passez en revue la liste des applications [Personal Lines Servicing](#) dans le pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences en matière de gestion des licences ou d'abonnements ServiceNow Store , et la compatibilité des versions.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

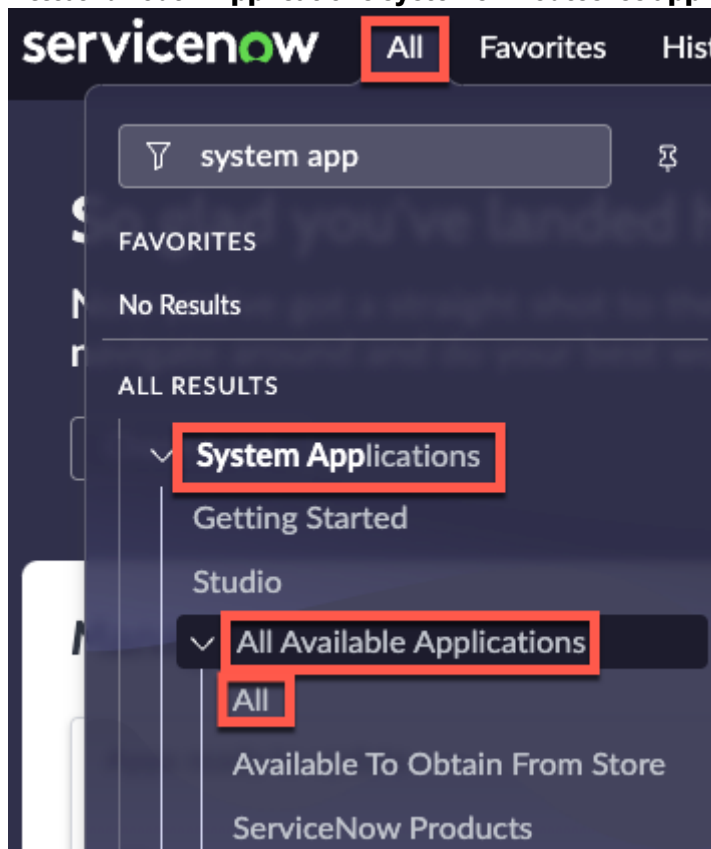
Les éléments suivants sont installés avec Services liés aux assurances personnelles.

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Tables

Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Personal Lines Servicing](#).

Procédure

1. Accédez à **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Toutes**.



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour trouver votre Services liés aux assurances personnelles application (sn_ins_policy_b2c).

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions](#).

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Services liés aux assurances personnelles.

4. Facultatif : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

i Important :

Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

5. Sélectionnez **Installer**.

Configurer Services liés aux assurances personnelles

Passez en revue les composants installés avec l'application Services liés aux assurances personnelles et modifiez-les si nécessaire pour les besoins professionnels de votre organisation.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Services liés aux assurances personnelles est installée. Pour plus d'informations, consultez [Installer Services liés aux assurances personnelles](#).

Rôle requis : sn_ins_policy_b2c.admin ou admin

Procédure

1. Importez vos comptes financiers, produits financiers, institutions financières et données de transactions dans ServiceNow des tables.

Pour plus d'informations, consultez [Importer vos données financières à l'aide de jeux d'importation](#).

2. Passez en revue les composants installés et modifiez-les ou ajoutez-en de nouveaux, le cas échéant.

Utiliser Services liés aux assurances personnelles

Découvrez comment les rôles suivants sont utilisés Services liés aux assurances personnelles pour mettre à jour les polices, modifier les couvertures, examiner et approuver la souscription et envoyer des documents pour les polices personnelles.

Les Services liés aux assurances personnelles demandeurs et les contributeurs peuvent soumettre des demandes et les processeurs peuvent travailler sur des tickets pour les types de tickets de police personnelle suivants.

Types de tickets personnels

- Personnel automatique
- Propriétaire

Espace de travail

Les demandeurs, les contributeurs et les processeurs utilisent la personnalisation Espace de travail pour travailler sur tous les aspects des tickets de polices d’assurance. Workspace permet à ces rôles d’effectuer les opérations suivantes :

- Surveiller la charge de travail et les performances
- Se concentrer sur les éléments à priorité élevée
- Naviguer facilement d’une tâche à l’autre

Pour plus d'informations, consultez [Espaces de travail](#).

Espace de travail Utilisateurs pour Services liés aux assurances personnelles

Utilisateur	Description
Administrateur de politique	Configure l’espace de travail de la politique d’assurance selon les besoins professionnels. Pour plus d'informations, consultez Configurer Espace de travail configurable de CSM .
Administrateur de souscription d’assurance	Configure l’espace de travail de souscription d’assurance selon les besoins professionnels. Pour plus d'informations, consultez Configurer Espace de travail configurable de CSM .
Espace de travail du processeur	
Processeur de politique	Travailler sur les tickets et les tâches de police pour répondre aux demandes relatives aux comptes qu’ils gèrent.
Espace de travail du contributeur	
Contributeur de la politique	Soumet des demandes de service de police.
Espace de travail du souscripteur	
Souscripteur	Affiche l’état des tâches de souscription et travaille sur celles-ci.

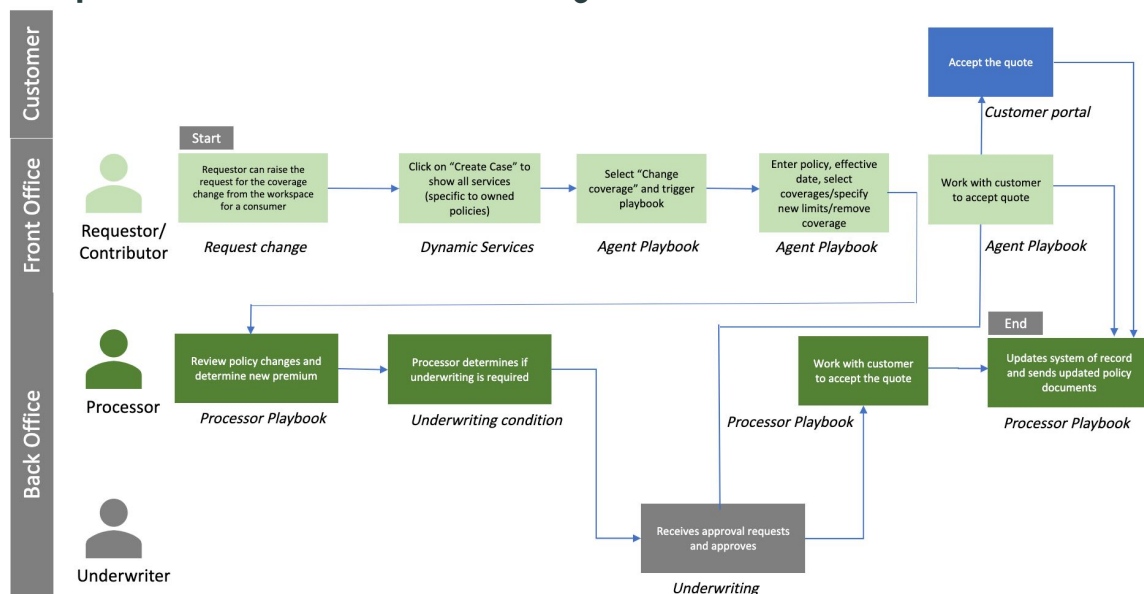
Demander, examiner et approuver des workflows de demande de couverture de changement

Découvrez comment les agents, à l’aide des workflows de limites de couverture de changement, résolvent les demandes de service pour demander, examiner et approuver des demandes de changement de police.

Le diagramme suivant montre comment l’application aide les agents à résoudre une demande de couverture de police de changement.

Traduction automatique

Exemple de workflow de couverture de changement



L'administrateur de la police d'assurance peut examiner et personnaliser ce flux prédéfini en fonction des besoins professionnels de votre organisation.

Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches de changement de couverture d'une police vers des agents de différents départements. Les agents se connectent Espace de travail au pour travailler sur les tâches de leur file d'attente. Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires pour répondre à la demande.

Soumettre une demande en tant que demandeur, contributeur ou processeur de police

Un demandeur de police d'assurance soumet une demande au nom d'un client.

Un client (consommateur ou contact) peut soumettre directement une demande à partir de Portail de service clientèle, de Portail de service consommateur ou d'un autre portail en libre-service.

i Remarque :

Pour que les consommateurs puissent soumettre une demande à l'aide de Portail de service consommateur, vous devez avoir activé le module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Un ticket de service de police est créé en fonction du type de demande et est acheminé vers le processeur.

i Remarque :

Dans le playbook de ticket, le demandeur ou le contributeur met à jour les détails du ticket à l'étape Initier et examiner, puis envoie le changement pour exécution.

Un workflow se déclenche automatiquement et les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de traitement appropriées.

Examen d'une demande et soumission d'une décision en tant que processeur

1. Dans le playbook de ticket, le processeur examine la demande de changement de police et détermine si une souscription est nécessaire. Le processeur approuve ou rejette la demande.
 - Si le processeur approuve la demande de changement, un devis pour le changement demandé est envoyé au client ou au contributeur.
 - Si le processeur n'est pas sûr d'approuver ou non le changement demandé, une tâche est créée pour faire avancer le ticket auprès d'un souscripteur.
2. Un souscripteur examine les détails du ticket et approuve ou rejette le ticket. S'il approuve le ticket pour autoriser la demande de changement de police, un devis pour le changement demandé est envoyé au client ou au contributeur.
3. Si le client approuve l'estimation, le processeur met à jour l'enregistrement de la police, envoie les documents de police mis à jour au client et ferme la tâche de couverture des changements dans le playbook.

Accepter ou rejeter un devis en tant que client

Lorsque le client reçoit un devis après acceptation de la modification de police demandée, il peut accepter ou rejeter le devis.

Le ticket est terminé, et l'état et l'étape du ticket sont définis sur Fermé terminé.

Soumettre une demande de service de police

Aidez vos clients en soumettant une demande de service de police pour eux.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_processor, sn_ins_policy_b2c.auto_policy_processor ou sn_ins_policy_b2c.contributor

Remarque :

Le rôle de contributeur universel applicable peut également être affecté pour créer un ticket. Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Éléments de base d'Opérations de services financiers](#).

Important :

Pour fonctionner, le rôle de contributeur doit être combiné à l'un des rôles d'utilisateurs contributeurs CSM. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les demandeurs, les contributeurs et les processeurs peuvent soumettre des demandes de service de police pour les clients.

Les clients peuvent soumettre des demandes de service de police à partir de Portail de service consommateur ou d'un autre portail en libre-service. Ils peuvent sélectionner un élément de catalogue de services, remplir le formulaire nécessaire, puis envoyer un formulaire.

Remarque :

Pour que vos clients puissent soumettre une demande à l'aide de Portail de service consommateur, vous devez disposer du module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.

2. Cliquez sur l'icône Listes (icône 

3. Créez une demande de service de police à partir de l'enregistrement client ou d'un enregistrement d'interaction.
4. Cliquez sur **Créer une demande de police**.
5. Dans la liste Catalogues, sélectionnez **Services financiers**.
6. Sous **Catégories**, cliquez sur **Service de police d'assurance**.
7. Cliquez sur un service de police pour lequel vous souhaitez envoyer une demande.
8. Renseignez toutes les informations nécessaires liées à la demande.

i Remarque :

Chaque formulaire de demande de service de police comporte un ensemble différent de champs basés sur le service de police.

9. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

En fonction du type de demande, un ticket de service de police est créé dans l'état Nouveau. Le ticket est affecté à un groupe d'affectation ou à un processeur de politique dans le département du service de police. Le groupe d'affectation ou l'utilisateur auquel le ticket est affecté est basé sur les règles d'affectation.

Que faire ensuite

- Cliquez sur **Afficher les détails** pour ouvrir le ticket de service de police et en afficher les détails. Vous pouvez également ajouter des informations supplémentaires dans le champ **Commentaires** qui peuvent aider le processeur de police à résoudre le ticket.
- Un processeur de politique peut commencer à travailler sur le ticket et ses tâches.

Travailler sur un ticket de service de police

Examinez un ticket de police pour une demande de service de police et mettez à jour ses détails pour déclencher son workflow.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_policy_b2c.auto_policy_processor ou sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_processor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les modules Personal Lines Servicing permettent aux processeurs de travailler sur des tickets et des tâches pour des comptes de police personnels. Lorsqu'un client demande un service de police d'assurance, un ticket de service de police est créé et affecté à un processeur de police d'assurance. Une fois que le processeur a mis à jour les détails du ticket, le workflow configuré est déclenché. Le flux déclenche diverses tâches à partir du ticket et les règles d'affectation acheminent ces tâches vers les équipes de back-office appropriées, telles que la police d'assurance, la souscription ou le service documentaire. Une nouvelle tâche est créée lorsqu'un agent ferme la tâche précédente. Toutes les tâches associées au ticket apparaissent dans les onglets de tâches respectifs.

Utilisez le playbook de ticket qui fournit les activités et les tâches requises pour rechercher et répondre à la demande.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Opérations de services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône )
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de service de police**, ouvrez la liste des tickets.
 - Pour les tickets qui vous sont affectés, cliquez sur **Mes affectations**.
 - Pour tous les cas, cliquez sur **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
 - Pour travailler sur un ticket qui vous est affecté par quelqu'un d'autre, cliquez sur **Accepter**.
 - Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
L'état du ticket devient Travail en cours.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
Le playbook de tickets guide les processeurs à travers les étapes impliquées dans la résolution d'un ticket.
6. Utilisez les activités et les tâches sous les étapes du playbook pour répondre à la demande et résoudre le ticket.

Remarque :

Selon le type de demande de service de la police, un playbook peut avoir des activités et des tâches supplémentaires ou moins.

Toutes les tâches générées pendant les activités du playbook s'affichent dans l'onglet **Tâches** du ticket.

7. **Facultatif** : Pour toute tâche ad hoc, créez une tâche de service de police en accédant à l'onglet **Tâches de service de police** du ticket et en cliquant sur **Nouveau**.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Le workflow de ticket déclenche les tâches suivantes pour le souscripteur et l'agent documentaire, et le ticket passe à l'étape suivante.

Que faire ensuite

Travaillez sur les tâches associées au ticket pour le résoudre.

- [Travailler sur une tâche de souscription d'assurance](#).
- [Travailler sur une tâche de document pour vérifier les documents d'un ticket de service de police](#).
- Travailler sur une tâche de service de police.

Travailler sur une tâche de souscription d'assurance

Travaillez sur une tâche de souscription d'assurance personnelle afin d'évaluer la demande de police et d'analyser les risques pour un client de la police d'assurance.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_underwrite.b2c_underwriter

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le workflow configuré génère automatiquement une tâche de souscription pour un agent de souscription. La tâche est affectée à l'équipe des opérations de souscription ou à un agent en fonction des règles d'affectation.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône )
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tâches de service de souscription personnelle**, ouvrez la liste des tâches.
 - Pour les tâches qui vous sont affectées, cliquez sur **Mes affectations**.
 - Pour toutes les tâches de souscription, cliquez sur **Toutes**.
4. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.
Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Terminez les travaux nécessaires à l'accomplissement de la tâche dans votre système d'assurance.
6. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail**, saisissez tous les commentaires associés à vos conclusions.
7. Dans le champ **État**, changez l'état de la tâche sur **Fermé terminé** pour fermer la tâche.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Travailler sur une tâche de document pour vérifier les documents d'un ticket de service de police

Travaillez sur une tâche de document pour gérer et suivre les documents (entrants et sortants) requis pour un ticket de service de police.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_document.b2c_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le Processeur de document service détermine quels documents (entrants et sortants) sont requis dans un workflow. Si des documents doivent être collectés ou distribués au client, une tâche est automatiquement générée pour un agent documentaire. La tâche est affectée à l'équipe du service documentaire ou à un agent de document en fonction des règles d'affectation.

Pour plus d'informations, consultez .

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône )
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Service documentaire**, ouvrez la liste des tâches.
 - Pour les tâches qui vous sont affectées, cliquez sur **Mes affectations**.
 - Pour toutes les tâches de documents, cliquez sur **Toutes**.
4. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.
Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Renseignez-vous sur les documents requis pour le dossier :
 - Pour obtenir la liste des documents entrants, cliquez sur l'onglet **Documents entrants** .
 - Pour obtenir la liste des documents sortants, cliquez sur l'onglet **Documents sortants** .

6. Vérifiez l'exhaustivité de tous les documents que le client a soumis (entrant) ou que la banque doit partager avec le client (sortant).

i Remarque :

Selon les règles de document, un report ou une exception pour un document peut nécessiter l'approbation d'un agent de document pour clôturer la tâche. Pour approuver, cliquez sur l'onglet **Approbations** du document, puis cliquez sur **Approuver**.

7. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail**, saisissez des commentaires.

8. Cliquez sur **Fermer**.

Résultats

- La tâche de document passe à l'état Fermé terminé et le ticket associé passe à l'étape suivante.
- Une nouvelle tâche basée sur le workflow configuré est automatiquement générée dans un onglet de tâche correspondant du ticket associé. La nouvelle tâche est affectée à un groupe d'affectation ou à un agent en fonction des règles d'affectation.

Analyses et rapports pour Personal Lines Servicing

Personal Lines Servicing contient des tableaux de bord préconfigurés avec des visualisations de données exploitables qui peuvent aider votre organisation à améliorer vos processus de gestion et à quantifier la valeur du libre-service.

Utilisez les widgets d'un Analyse des performances tableau de bord pour visualiser les données au fil du temps, analyser vos processus métier et identifier des domaines d'amélioration.

Les tableaux de bord suivants sont disponibles pour Personal Lines Servicing.

[Tableau de bord de Services liés aux assurances personnelles](#)

Tableau de bord de Services liés aux assurances personnelles

Grâce au Services liés aux assurances personnelles tableau de bord, vous pouvez obtenir un aperçu des résultats de votre équipe et de votre entreprise en ce qui concerne les demandes de service de police personnelle qui ont été reçues pour vos services d'assurance.

i Important :

Le Services liés aux assurances personnelles tableau de bord a été modernisé pour vous offrir une meilleure expérience utilisateur.

Le Services liés aux assurances personnelles tableau de bord vous permet de surveiller l'état des tickets de service de police, de voir les tendances et d'explorer les détails à partir d'une vue unique. Quelle que soit la date que vous spécifiez, vous pouvez afficher les détails des tickets fermés qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA), les tickets ouverts qui nécessitent une attention immédiate et les délais moyens de clôture des tickets de service de police.

Rôles Now Platform requis

- sn_ins_policy_b2c.Manager, nécessaire pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_ins_policy_b2c.admin, sn_bom_pa.admin et pa_admin sont nécessaires pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Services liés aux assurances personnelles

Pour accéder au Services liés aux assurances personnelles tableau de bord, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail des services financiers** > **Centre d'analyse** (icône 

Vous pouvez également accéder à **Tout** > **Personal Lines Servicing** > **Analyse**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Platform Analytics Espace de travailfichier . Pour plus d’informations sur le , reportez-vous à la rubrique [Centre d’analyse](#) 

Platform Analytics Espace de travail.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d’une version antérieure, vous pouvez accéder à la mise en page existante du tableau de bord de l’interface utilisateur principale en accédant à **Tout** > **Personal Lines Servicing** > **Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation peuvent utiliser ce tableau de bord, consultez les cas d’utilisation dans la table suivante.

Cas d’utilisation pour l’utilisation du Services liés aux assurances personnelles tableau de bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire de lignes personnelles	Besoin d’obtenir une visibilité sur l’état en temps réel des tickets d’assurance et d’effectuer les tâches suivantes : • Surveiller tous les tickets d’assurance ouverts qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA) • Surveillez le volume de chaque type de dossier d’assurance et leur tendance • Examiner la productivité de l’agent • Examiner le délai moyen de clôture des tickets pour un service, un agent ou un groupe • Surveillez les détails des demandes par type de politique • Explorer les détails d’une catégorie d’erreur
Administrateur de lignes personnelles	Doit pouvoir personnaliser les vues.

Indicateurs

Personal Lines Servicing.Durée cumulée des tickets fermés

Nombre d’heures nécessaires à la clôture des tickets de Personal Lines ce jour-là avec les répartitions Étape et Service.

Personal Lines Servicing.Nombre de tickets fermés

Nombre de tickets de lignes personnelles qui ont été fermés aujourd’hui avec les répartitions d’étapes et de services.

Traduction automatique

Personal Lines.Tickets ouverts avec violation de SLA supérieure à 80 %

Nombre de tickets de lignes personnelles ouverts ce jour-là où le pourcentage écoulé de SLA est supérieur à 80 %.

Lignes personnelles : nombre de tickets de couverture de changement créés pour l'auto et l'habitation

Nombre de tickets d'assurance des particuliers qui ont été créés aujourd'hui pour lesquels le service d'assurance des particuliers est le compte de changement d'automobile personnelle ou la couverture de changement de propriétaires.

Personal Lines Servicing.Nombre de tickets fermés avec violation de SLA

Nombre de tickets de lignes personnelles qui ont été fermés ce jour-là et qui ont violé un SLA.

Personal Lines : nombre de tickets ouverts avec violation de SLA

Nombre de tickets de ligne personnelle ouverts ce jour-là qui ont violé un SLA.

Lignes personnelles. Nombre de tickets de couverture de changement ouverts pour auto et accueil

Nombre de tickets de lignes personnelles ouverts ce jour-là où le service de lignes personnelles est Changement personnel de compte de couverture automatique ou de propriétaires Changement de couverture.

Personal Lines Servicing.Nombre de tickets rejetés par le client

Nombre de tickets qui ont été rejetés par un client.

Personal Lines Servicing.Nombre de tickets fermés avec SLA

Nombre de tickets Personal Lines qui ont été fermés ce jour-là dans le cadre d'un SLA.
L'indicateur est utilisé pour comparer le nombre de tickets fermés qui ont respecté un SLA au nombre de tickets qui ont violé un SLA.

Répartitions

- Étape de ticket de police
- Service de police
- Motif du rejet de police

Référence Personal Lines Servicing

Renseignez-vous sur les composants, tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications du magasin, qui sont installés lorsque vous installez l'application Personal Lines Servicing.

Composants installés avec Personal Lines Servicing

Plusieurs types de composants sont installés avec l'installation des applications de la Opérations de police d'assurance des services financiers boutique Personal Lines Servicing, y compris les tables et les rôles d'utilisateur. Les applications installent également les modules d'extension connexes et les applications du magasin s'ils ne sont pas déjà installés.

** Remarque :**

La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez [Trouver les composants installés avec une application](#) .

Modules d'extension installés

Modules d’extension installés avec les applications du magasin Personal Lines Servicing

Module d'extension	Description
Service clientèle [com.sn_customerservice]	Active l’extension des tables de l’application Gestion du service clientèle vers les Opérations de services financiers applications.

Applications de stockage installées

Applications de la boutique installées avec les applications de la boutique Personal Lines Servicing

Application de stockage	Description
Éléments de base d'Opérations de services financiers	Stocke les données client nécessaires pour effectuer des demandes de service de police. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Éléments de base d'Opérations de services financiers .
Personal Lines Underwriting	Permet de gérer les tâches de services de souscription personnelle qui sont utilisées dans les tickets de services de polices d’assurance. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Personal Lines Underwriting .
Processeur de document	Active la gestion des tâches de services documentaires qui sont utilisées dans les workflows des opérations d’assurance. Pour plus d'informations, consultez Intégrer à Financial Services Document Processor .
Playbooks pour Gestion du service clientèle	Fournit un moyen de visualiser les workflows de processus business dans une vue simple et axée sur les tâches, garantissant des réponses cohérentes aux situations couramment rencontrées. Pour plus d’informations, consultez Playbooks pour Gestion du service clientèle .

Traduction automatique

Rôles installés

Rôles installés avec les applications du magasin Personal Lines Servicing

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de police d’assurance personnelle [sn_ins_policy_b2c.admin]	Rôle d’administrateur système spécifique à l’application pour la police d’assurance personnelle qui peut :	• sn_bom.service_definition • sn_ins_policy_b2c.info_wri • sn_ins_policy_b2c.auto_po • sn_ins_policy_b2c.homeow

Rôles installés avec les applications du magasin Personal Lines Servicing (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Accorder des rôles de gestion de l'assurance de dommages • Supprimer les tickets et les tâches de police personnelle • Configurer l'application Gestion des services d'assurance de dommages des particuliers • Créer et modifier les définitions de service de la police personnelle • A l'accès en lecture, en écriture et en création aux données de police personnelle i Remarque : Le rôle sn_bom.admin contient le rôle sn_ins_policy_b2c.admin lorsque l'application Gestion des services d'assurance dommages est installée.	
Contributeur à l'assurance personnelle [sn_ins_policy_b2c.contributeur]	Créez et suivez les tickets de service de police pour les comptes qu'ils gèrent. i Important : Pour fonctionner, le rôle de contributeur doit être combiné à l'un des rôles d'utilisateurs contributeurs CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_sla_definition_read • sn_bom.visionneuse_des_c • sn_ins_policy_b2c.info_wri • sn_bom.homeowner_ins_p • sn_bom.auto_ins_policy_vi • sn_bom.b2c_contributeur • sn_bom_document.b2c_vie • sn_customerservice.csm_v • sn_ins_underwrite.viewer • sn_bom_document.b2c_co
Processeur de politique automatique [sn_ins_policy_b2c.auto_policy_processor]	• Soumettre des demandes de service de police d'assurance automobile	• sn_ins_policy_b2c.info_wri • sn_bom.auto_ins_policy_vi • sn_bom_document.b2c_vie

Traduction automatique

Rôles installés avec les applications du magasin Personal Lines Servicing (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Consulter l'état des tickets de polices d'assurance automobile, des tâches de souscription et des tâches de services documentaires • Interactions d'enregistrement	• sn_bom.b2c_agent • sn_ins_underwrite.viewer
Visualiseur de police d'assurance automatique [sn_ins_policy_b2c.auto_policy_viewer]	Afficher les tickets de police d'assurance automatique et les données connexes	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition • sn_bom.visionneuse_des_c • sn_ins_policy_b2c.ins_policy • sn_ins_policy_b2c.info_vie
Processeur de police de propriétaire [sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_processor]	• Soumettre des demandes de service de police d'assurance de propriétaire • Consulter l'état des tickets de polices d'assurance habitation, des tâches de souscription et des tâches de services documentaires • Interactions d'enregistrement	• sn_ins_policy_b2c.info_wri • sn_bom.homeowner_ins_p • sn_bom_document.b2c_vie • sn_bom.b2c_agent • sn_ins_underwrite.viewer
Visualiseur de police d'assurance de propriétaire [sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_viewer]	Consulter les tickets de police d'assurance habitation et les données connexes	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition • sn_bom.visionneuse_des_c • sn_ins_policy_b2c.ins_policy • sn_ins_policy_b2c.info_vie

Tables installées

Tables installées avec les applications du magasin Personal Lines Servicing

Table	Description
Base de la police [sn_ins_policy_b2c_base]	La table Ticket de service de police étend la table Base de police. La table de base de la politique étend la table Ticket [sn_customerservice_case].
Ticket de police automatique [sn_ins_policy_b2c_service]	Stocke tous les tickets de service de police pour les services consommateurs pour toutes les Opérations de services financiers applications. Cette table étend la table Base de politique [sn_ins_policy_b2c_base].
Tâche de police automatique [sn_ins_policy_b2c_task]	Stocke toutes les tâches de politique pour les services de politique pour toutes les Opérations de services financiers applications. Cette table est développée à partir de la table Tâche financière [sn_bom_task].
Ticket de police de propriétaire [sn_ins_policy_b2c_home_service]	Table des types de tickets de propriétaires qui contient tous les tickets de maintenance pour les polices de propriétaires. Cette table est une extension de la table de base de politique.
Tâche de police du propriétaire [sn_ins_policy_b2c_home_service_task]	Cette table est développée à partir de la table Tâche financière [sn_bom_task]. Stocke toutes les tâches liées à un ticket de propriétaires.
Info sur la propriété assurée [sn_ins_policy_b2c_insured_property_info]	Il s'agit d'une table d'informations qui stocke les changements apportés aux propriétés assurées qui peuvent avoir lieu dans le cadre du traitement d'un ticket contre une police.
Informations sur la propriété assurée du participant [sn_ins_policy_b2c_participant_insured_property_info]	Il s'agit d'une table d'informations qui stocke les modifications apportées à un rôle qu'un participant joue sur une propriété assurée et qui peuvent avoir lieu dans le cadre du service d'un ticket contre une police.
Informations sur la couverture de la police [sn_ins_policy_b2c_policy_coverage_info]	Il s'agit d'une table d'informations qui stocke les changements apportés aux participants à la police qui peuvent avoir lieu dans le cadre du traitement d'un ticket par rapport à une police.
Informations sur les participants aux polices [sn_ins_policy_b2c_policy_participant_info]	Il s'agit d'une table d'informations qui stocke les changements apportés aux couvertures de police qui peuvent avoir lieu dans le cadre du traitement d'un ticket par rapport à une police.

Traduction automatique

Composants installés avec Personal Lines Underwriting

Plusieurs types de composants sont installés lors de l’installation de l’application Personal Lines Underwriting (sn_ins_underwrite), y compris les tables et les rôles d’utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez [Trouver les composants installés avec une application](#) .

Le module d’extension Personal Lines Underwriting (sn_ins_underwrite) est automatiquement installé avec le module d’extension Personal Lines Servicing.

Personal Lines Underwriting gère les tâches de souscription qui sont utilisées dans les flux de travail de toutes les Opérations de services financiers applications.

Rôles installés

Rôles installés avec l’application Personal Lines Underwriting

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de souscription d’assurance sn_ins_underwrite.admin	Rôle d’administrateur système spécifique à l’application qui peut accorder l’accès à toutes les données relatives aux opérations de souscription d’assurance. Les utilisateurs disposant de ce rôle ont l’accès en lecture, en écriture et en création aux tables Opérations de souscription d’assurance.	sn_ins_underwrite.Souscripteur
Souscripteur d’assurance de personnes [sn_ins_underwrite.b2c_souscripteur]	• Consulter l’état général des tâches de souscription personnelle pour les services de police d’assurance	• sn_bom.b2c_agent • sn_bom.ins_policy_viewer • sn_ins_policy_b2c.info_viewer • sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_viewer • sn_ins_policy_b2c.auto_policy_viewer

Traduction automatique

Rôles installés avec l'application Personal Lines Underwriting (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Travailler sur des tâches de souscription personnelles	
Visualiseur de souscription d'assurance sn_ins_underwrite.viewer	Afficher les tâches de souscription et les données connexes pour les services de polices d'assurances	Aucun

Tables installées

Tables installées avec l'application Personal Lines Underwriting

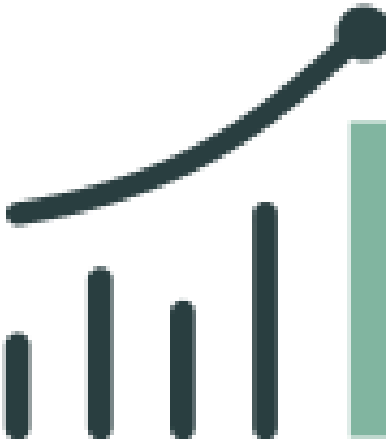
Table	Description
Tâche de service de souscription (personnelle) [sn_ins_underwrite_b2c_task]	Stocke toutes les tâches de souscription pour les demandes de service de police personnelle pour toutes les Opérations de services financiers applications. Cette table est développée à partir de la table Tâche financière [sn_bom_task].

Services liés aux assurances d'entreprise

ServiceNow® Services liés aux assurances d'entreprise permet aux souscripteurs et aux gestionnaires de votre institution financière de résoudre rapidement les demandes de services de polices d'assurance commerciale et peuvent vous aider à transformer vos opérations de police d'assurance middle et back-office.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions](#).

Explorer  Découvrez comment les clients, les agents d'assurance et les responsables de l'exécution des polices utilisent Commercial Lines Servicing.	Configurer  Configurez Commercial Lines Servicing.	Demande  Soumettre des demandes de service de police d'assurance.
Résoudre  Résolvez les demandes de service de police via des tickets et des tâches.	Analyse et génération de rapports  Surveillez les statistiques clés et suivez les performances avec le tableau de bord préconfiguré.	Exploration de processus  Visualisez les processus et identifiez les possibilités d'amélioration.

Traduction automatique

Référence  Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés.		

Explorer Services liés aux assurances d'entreprise

Les cotisants, les processeurs et les souscripteurs peuvent Services liés aux assurances d'entreprise créer et gérer les demandes de service pour les polices d'assurance commerciale.

Fonctionnalités principales

- Opérations de la police d'assurance de dommages
- Opérations de souscription
- Soumettre des demandes de service de police à l'aide d'une instance ou d'un ServiceNow portail en libre-service
- Modèle de données amélioré et flexible pour créer des structures de données et des workflows qui répondent aux besoins de votre entreprise
- Service de gestion des documents couvrant les documents entrants et sortants et gérant les exceptions et les approbations
- Personnalisé Espace de travail pour différents rôles

Avec cette application, gérez l'initiation, le traitement, la souscription, la confirmation et l'exécution des demandes de service de police d'assurance pour les produits d'assurance des entreprises. Collectez et validez la documentation requise, autorisez et finalisez le processus d'approbation, le tout à partir d'un workflow centralisé.

Vous pouvez l'activer en installant l'application Services liés aux assurances d'entreprise (sn_ins_policy_b2b) à partir de [ServiceNow Store](#) .

Services liés aux assurances d'entreprise Personnas

Services liés aux assurances d'entreprise s'adresse aux profils suivants :

Profils pour Services liés aux assurances d'entreprise

Profil	Description
Administrateur	Administrateur de police d'assurance responsable de la configuration de l'application.
Demandeur	Les clients, les représentants du service client et les contributeurs qui soumettent des demandes de service de police et vérifient l'état des tickets. Deux types d'utilisateurs peuvent soumettre des demandes de police : • Consommateurs • Représentants du service à la clientèle à la réception d'une institution financière
Contributeur	Agents d'assurance qui soumettent des demandes de service de police.
Responsable	Les gestionnaires peuvent afficher le tableau de bord et Exploration de processus les workflows.
Processeurs	Les sous-traitants du middle office ou de l'arrière-guichet des institutions financières qui travaillent dans le domaine de l'assurance de dommages. Ils sont chargés de travailler sur les tickets et les tâches de police (telles que les tâches de souscription et les tâches de services documentaires) qui entrent dans les services de police. Ces rôles fonctionnent sur les demandes de politique : • Processeurs de polices d'assurance • Souscripteurs d'assurance

Configurer Services liés aux assurances d'entreprise

Vous pouvez configurer votre implémentation pour une Services liés aux assurances d'entreprise application en installant l'application, en important des données de services financiers et en examinant et configurant les composants installés avec l'application.

Installer Services liés aux assurances d'entreprise

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Services liés aux assurances d'entreprise (sn_ins_policy_b2b). Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow](#).
- Consultez la liste des applications [Commercial Lines Servicing](#) dans le ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

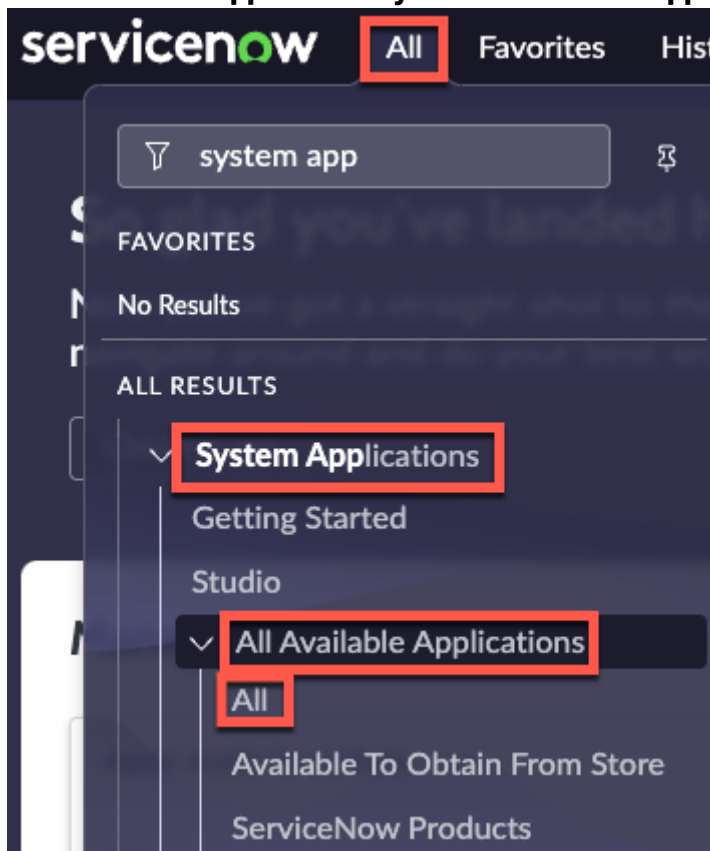
Les éléments suivants sont installés avec Services liés aux assurances d'entreprise.

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Tables

Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Commercial Lines Servicing](#).

Procédure

1. Accédez à **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Toutes.**



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour trouver votre Services liés aux assurances d'entreprise application (sn_ins_policy_b2b).

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions](#).

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Services liés aux assurances d'entreprise.

4. Facultatif : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

i Important :

Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

5. Sélectionnez **Installer**.

Configurer Services liés aux assurances d'entreprise

Passez en revue les composants installés avec l'application Services liés aux assurances d'entreprise et modifiez-les si nécessaire pour les besoins professionnels de votre organisation.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Services liés aux assurances d'entreprise est installée. Pour plus d'informations, consultez [Installer Services liés aux assurances personnelles](#).

Rôle requis : sn_ins_policy_b2b.admin ou admin

Procédure

1. Importez vos comptes financiers, produits financiers, institutions financières et données de transactions dans ServiceNow des tables.

Pour plus d'informations, consultez [Importer vos données financières à l'aide de jeux d'importation](#).

2. Passez en revue les composants installés et modifiez-les ou ajoutez-en de nouveaux, le cas échéant.

Utiliser Services liés aux assurances d'entreprise

Découvrez comment les rôles suivants sont utilisés Services liés aux assurances d'entreprise pour mettre à jour les polices, modifier les couvertures, examiner et approuver la souscription et envoyer des documents pour les polices personnelles.

Avec Services liés aux assurances d'entreprise, les demandeurs et les contributeurs peuvent soumettre des demandes, et les processeurs peuvent travailler sur des tickets, pour les types de tickets de police personnelle suivants.

Types de tickets commerciaux

La police de propriétaire d’entreprise est le type de ticket commercial disponible.

Espace de travail

Les demandeurs, les contributeurs et les processeurs utilisent la personnalisation Espace de travail pour travailler sur tous les aspects des tickets de polices d’assurance. Workspace permet à ces rôles d’effectuer les opérations suivantes :

- Surveiller la charge de travail et les performances
- Se concentrer sur les éléments à priorité élevée
- Naviguer facilement d’une tâche à l’autre

Pour plus d'informations, consultez [Espaces de travail](#).

Espace de travail Utilisateurs pour Services liés aux assurances d'entreprise

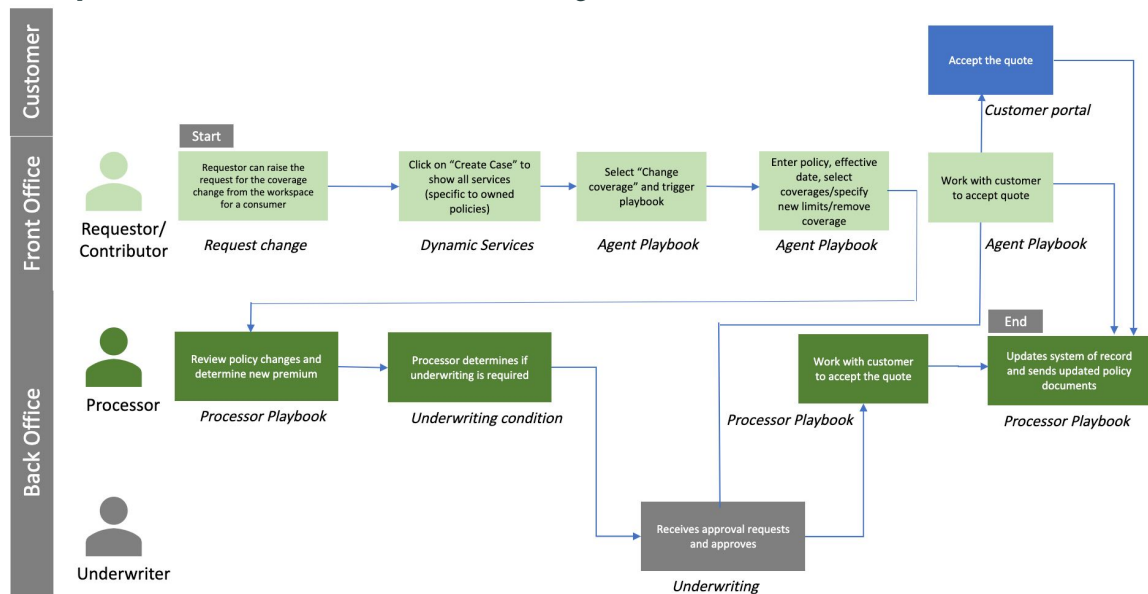
Utilisateur	Description
Administrateur de politique	Configure l’espace de travail de la politique d’assurance selon les besoins professionnels. Pour plus d'informations, consultez Configurer Espace de travail configurable de CSM .
Administrateur de souscription	Configure l’espace de travail de souscription d’assurance selon les besoins professionnels. Pour plus d'informations, consultez Configurer Espace de travail configurable de CSM .
Espace de travail du processeur	
Processeur de politique	Travailler sur les tickets et les tâches de police pour répondre aux demandes relatives aux comptes qu’ils gèrent.
Espace de travail du contributeur	
Contributeur de la politique	Soumet des demandes de service de police.
Espace de travail du souscripteur	
Souscripteur	Affiche l’état des tâches de souscription et travaille sur celles-ci.

Demander, examiner et approuver des workflows de demande de couverture de changement

Découvrez comment les agents, à l’aide des workflows de limites de couverture de changement, résolvent les demandes de service pour demander, examiner et approuver des demandes de changement de police.

Le diagramme suivant montre comment l’application aide les agents à résoudre une demande de couverture de police de changement.

Exemple de workflow de couverture de changement



L'administrateur de la police d'assurance peut examiner et personnaliser ce flux prédéfini en fonction des besoins professionnels de votre organisation.

Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches de changement de couverture d'une police vers des agents de différents départements. Les agents se connectent Espace de travail au pour travailler sur les tâches de leur file d'attente. Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires pour répondre à la demande.

Soumettre une demande en tant que demandeur, contributeur ou processeur de police

Un demandeur de police d'assurance soumet une demande au nom d'un client.

Un client (consommateur ou contact) peut soumettre directement une demande à partir de Portail de service clientèle, de Portail de service consommateur ou d'un autre portail en libre-service.

i Remarque :

Pour que les consommateurs puissent soumettre une demande à l'aide de Portail de service consommateur, vous devez avoir activé le module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Un ticket de service de police est créé en fonction du type de demande et est acheminé vers le processeur.

i Remarque :

Dans le playbook de ticket, le demandeur ou le contributeur met à jour les détails du ticket à l'étape Initier et examiner, puis envoie le changement pour exécution.

Un workflow se déclenche automatiquement et les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de traitement appropriées.

Examen d'une demande et soumission d'une décision en tant que processeur

1. Dans le playbook de ticket, le processeur examine la demande de changement de police et détermine si une souscription est nécessaire. Le processeur approuve ou rejette la demande.
 - Si le processeur approuve la demande de changement, un devis pour le changement demandé est envoyé au client ou au contributeur.
 - Si le processeur n'est pas sûr d'approuver ou non le changement demandé, une tâche est créée pour faire avancer le ticket auprès d'un souscripteur.
2. Un souscripteur examine les détails du ticket et approuve ou rejette le ticket. S'il approuve le ticket pour autoriser la demande de changement de police, un devis pour le changement demandé est envoyé au client ou au contributeur.
3. Si le client approuve l'estimation, le processeur met à jour l'enregistrement de la police, envoie les documents de police mis à jour au client et ferme la tâche de couverture des changements dans le playbook.

Accepter ou rejeter un devis en tant que client

Lorsque le client reçoit un devis après acceptation de la modification de police demandée, il peut accepter ou rejeter le devis.

Le ticket est terminé, et l'état et l'étape du ticket sont définis sur Fermé terminé.

Soumettre une demande de service de police

Aidez vos clients en soumettant une demande de service de police pour eux.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_policy_b2b.contributor

Remarque :

Le rôle de contributeur universel applicable peut également être affecté pour créer un ticket. Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Éléments de base d'Opérations de services financiers](#).

Important :

Pour fonctionner, le rôle de contributeur doit être combiné à l'un des rôles d'utilisateurs contributeurs CSM. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les demandeurs, les contributeurs et les processeurs peuvent soumettre des demandes de service de police pour les clients.

Les clients peuvent soumettre des demandes de service de police à partir de Portail de service consommateur ou d'un autre portail en libre-service. Ils peuvent sélectionner un élément de catalogue de services, remplir le formulaire nécessaire, puis envoyer un formulaire.

Remarque :

Pour que vos clients puissent soumettre une demande à l'aide de Portail de service consommateur, vous devez disposer du module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône 

3. Créez une demande de service de police à partir de l'enregistrement client ou d'un enregistrement d'interaction.
4. Cliquez sur **Créer une demande de police**.
5. Dans la liste Catalogues, sélectionnez **Services financiers**.
6. Sous **Catégories**, cliquez sur **Service de police d'assurance**.
7. Cliquez sur un service de police pour lequel vous souhaitez envoyer une demande.
8. Renseignez toutes les informations nécessaires liées à la demande.

i Remarque :

Chaque formulaire de demande de service de police comporte un ensemble différent de champs basés sur le service de police.

9. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

En fonction du type de demande, un ticket de service de police est créé dans l'état Nouveau. Le ticket est affecté à un groupe d'affectation ou à un processeur de politique dans le département du service de police. Le groupe d'affectation ou l'utilisateur auquel le ticket est affecté est basé sur les règles d'affectation.

Que faire ensuite

- Cliquez sur **Afficher les détails** pour ouvrir le ticket de service de police et en afficher les détails. Vous pouvez également ajouter des informations supplémentaires dans le champ **Commentaires** qui peuvent aider le processeur de police à résoudre le ticket.
- Un processeur de politique peut commencer à travailler sur le ticket et ses tâches.

Travailler sur un ticket de service de police

Examinez un ticket de police pour une demande de service de police et mettez à jour ses détails pour déclencher son workflow.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_policy_b2b.bop_processor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les modules Commercial Lines Servicing permettent aux processeurs de travailler sur des tickets et des tâches pour des comptes de polices commerciales. Lorsqu'un client demande un service de police d'assurance, un ticket de service de police est créé et affecté à un processeur de police d'assurance. Une fois que le processeur a mis à jour les détails du ticket, le workflow configuré est déclenché. Le flux déclenche diverses tâches à partir du ticket et les règles d'affectation acheminent ces tâches vers les équipes de back-office appropriées, telles que la police d'assurance, la souscription ou le service documentaire. Une nouvelle tâche est créée lorsqu'un agent ferme la tâche précédente. Toutes les tâches associées au ticket apparaissent dans les onglets de tâches respectifs.

Utilisez le playbook de ticket qui fournit les activités et les tâches requises pour rechercher et répondre à la demande.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Opérations de services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône )
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de service de police**, ouvrez la liste des tickets.
 - Pour les tickets qui vous sont affectés, cliquez sur **Mes affectations**.
 - Pour tous les cas, cliquez sur **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
 - Pour travailler sur un ticket qui vous est affecté par quelqu'un d'autre, cliquez sur **Accepter**.
 - Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
L'état du ticket devient Travail en cours.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
Le playbook de tickets guide les processeurs à travers les étapes impliquées dans la résolution d'un ticket.
6. Utilisez les activités et les tâches sous les étapes du playbook pour répondre à la demande et résoudre le ticket.

Remarque :

Selon le type de demande de service de la police, un playbook peut avoir des activités et des tâches supplémentaires ou moins.

Toutes les tâches générées pendant les activités du playbook s'affichent dans l'onglet **Tâches** du ticket.

7. **Facultatif** : Pour toute tâche ad hoc, créez une tâche de service de police en accédant à l'onglet **Tâches de service de police** du ticket et en cliquant sur **Nouveau**.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Le workflow de ticket déclenche les tâches suivantes pour le souscripteur et l'agent documentaire, et le ticket passe à l'étape suivante.

Que faire ensuite

Travaillez sur les tâches associées au ticket pour le résoudre.

- [Travailler sur une tâche de souscription d'assurance](#).
- [Travailler sur une tâche de document pour vérifier les documents d'un ticket de service de police](#).
- Travailler sur une tâche de service de police.

Travailler sur une tâche de souscription d'assurance

Travaillez sur une tâche de souscription d'assurance commerciale afin d'évaluer la demande de police et d'analyser les risques pour un client de la police d'assurance.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_uw_b2b.underwriter

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le workflow configuré génère automatiquement une tâche de souscription pour un agent de souscription. La tâche est affectée à l'équipe des opérations de souscription ou à un agent en fonction des règles d'affectation.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône )
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tâches de services de souscription commerciale**, ouvrez la liste des tâches.
 - Pour les tâches qui vous sont affectées, cliquez sur **Mes affectations**.
 - Pour toutes les tâches de souscription, cliquez sur **Toutes**.
4. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.
Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Terminez les travaux nécessaires à l'accomplissement de la tâche dans votre système d'assurance.
6. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail**, saisissez tous les commentaires associés à vos conclusions.
7. Dans le champ **État**, changez l'état de la tâche sur **Fermé terminé** pour fermer la tâche.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Travailler sur une tâche de document pour vérifier les documents d'un ticket de service de police

Travaillez sur une tâche de document pour gérer et suivre les documents (entrants et sortants) requis pour un ticket de service de police.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_document.b2b_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le Processeur de document service détermine quels documents (entrants et sortants) sont requis dans un workflow. Si des documents doivent être collectés ou distribués au client, une tâche est automatiquement générée pour un agent documentaire. La tâche est affectée à l'équipe du service documentaire ou à un agent de document en fonction des règles d'affectation.

Pour plus d'informations, consultez .

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône )
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Service documentaire**, ouvrez la liste des tâches.
 - Pour les tâches qui vous sont affectées, cliquez sur **Mes affectations**.
 - Pour toutes les tâches de documents, cliquez sur **Toutes**.
4. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.
Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Renseignez-vous sur les documents requis pour le dossier :
 - Pour obtenir la liste des documents entrants, cliquez sur l'onglet **Documents entrants** .
 - Pour obtenir la liste des documents sortants, cliquez sur l'onglet **Documents sortants** .

6. Vérifiez l'exhaustivité de tous les documents que le client a soumis (entrant) ou que la banque doit partager avec le client (sortant).

i Remarque :

Selon les règles de document, un report ou une exception pour un document peut nécessiter l'approbation d'un agent de document pour clôturer la tâche. Pour approuver, cliquez sur l'onglet **Approbations** du document, puis cliquez sur **Approuver**.

7. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail**, saisissez des commentaires.

8. Cliquez sur **Fermer**.

Résultats

- La tâche de document passe à l'état Fermé terminé et le ticket associé passe à l'étape suivante.
- Une nouvelle tâche basée sur le workflow configuré est automatiquement générée dans un onglet de tâche correspondant du ticket associé. La nouvelle tâche est affectée à un groupe d'affectation ou à un agent en fonction des règles d'affectation.

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Assurance-vie collective

Commercial Lines Servicing contient des tableaux de bord préconfigurés avec des visualisations de données activables qui peuvent aider votre organisation à améliorer vos processus business et à quantifier la valeur du libre-service.

Utilisez les widgets d'un Analyse des performances tableau de bord pour visualiser les données au fil du temps, analyser vos processus métier et identifier des domaines d'amélioration.

Les tableaux de bord suivants sont disponibles pour Commercial Lines Servicing.

[Tableau de bord de Services liés aux assurances d'entreprise](#)

Tableau de bord de Services liés aux assurances d'entreprise

Grâce au Services liés aux assurances d'entreprise tableau de bord, vous pouvez obtenir un aperçu des résultats de votre équipe et de votre entreprise en ce qui concerne les demandes de service de police personnelle qui ont été reçues pour vos services d'assurance.

i Important :

Le Services liés aux assurances d'entreprise tableau de bord a été modernisé pour vous offrir une meilleure expérience utilisateur.

Le Services liés aux assurances d'entreprise tableau de bord vous permet de surveiller l'état des tickets de service de police, de voir les tendances et d'explorer les détails à partir d'une vue unique. Pour chaque heure que vous spécifiez, vous pouvez afficher les détails des tickets fermés qui ont violé un accord sur les niveaux de service, les tickets ouverts qui nécessitent une attention immédiate et les délais moyens de clôture des tickets de service de police.

Rôles Now Platform requis

- `sn_ins_policy_b2b.Manager`, nécessaire pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- `sn_ins_policy_b2b.admin`, `sn_bom_pa.admin` et `pa_admin`, requis pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Services liés aux assurances d'entreprise

Pour accéder au Services liés aux assurances d'entreprise tableau de bord, accédez à **Espaces de travail > Espace de travail des services financiers > Centre d'analyse** (icône 

Vous pouvez également accéder à **Tout > Commercial Lines Servicing > Analyser**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Platform Analytics Espace de travailfichier . Pour plus d'informations sur le , reportez-vous à la rubrique [Centre d'analyse](#)  Platform Analytics Espace de travail.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure, vous pouvez accéder à la disposition du tableau de bord de l'interface utilisateur principale existante comme d'habitude en accédant à **Tout > Commercial Lines Servicing > Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation peuvent utiliser ce tableau de bord, consultez les cas d'utilisation dans la table suivante.

Cas d'utilisation pour l'utilisation du Services liés aux assurances d'entreprise tableau de bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Directeur de l'entretien des lignes commerciales	Besoin d'obtenir une visibilité sur l'état en temps réel des tickets d'assurance et effectuer les tâches suivantes : • Surveiller tous les tickets d'assurance ouverts qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA) • Surveillez le volume de chaque type de dossier d'assurance et leur tendance • Examiner la productivité de l'agent • Examiner le délai moyen de clôture des tickets pour un service, un agent ou un groupe • Surveillez les détails des demandes par type de politique • Explorer les détails d'une catégorie d'erreur
Administrateur de Commercial Lines Servicing	Doit pouvoir personnaliser les vues.

Indicateurs

Commercial Lines Servicing.Durée cumulée des tickets fermés

Nombre d'heures pour clôturer les tickets Commercial Lines ce jour-là avec les répartitions Étape et Service.

Commercial Lines Servicing.Nombre de tickets fermés

Nombre de tickets Commercial Lines qui ont été fermés aujourd'hui avec les répartitions d'étapes et de services.

Traduction automatique

Commercial Lines.Tickets ouverts avec violation de SLA supérieure à 80 %

Nombre de tickets de lignes commerciales ouverts ce jour-là où le pourcentage écoulé de SLA est supérieur à 80 %.

Commercial Lines.Nombre de tickets de couverture de changement de politique de propriétaire d'entreprise créés

Nombre de tickets d'assurance des entreprises qui ont été créés aujourd'hui où le service d'assurance des entreprises est un compte de couverture de changement de politique de paiement.

Commercial Lines Servicing.Nombre de tickets fermés avec violation de SLA

Nombre de tickets de lignes commerciales qui ont été fermés ce jour-là et qui ont violé un SLA.

Commercial Lines : nombre de tickets ouverts avec violation de SLA

Nombre de tickets Commercial Lines ouverts ce jour-là qui ont violé un SLA.

Commercial lines.Nombre de tickets de couverture de changement de politique de propriétaire d'entreprise ouverts

Nombre de dossiers d'assurance des entreprises ouverts ce jour-là où le service d'assurance des entreprises est un compte de couverture de changement de politique de paiement.

Commercial Lines Servicing.Nombre de tickets rejetés par le client

Nombre de tickets qui ont été rejetés par un client.

Commercial Lines Servicing.Nombre de tickets clôturés avec sla

Nombre de tickets Commercial Lines qui ont été fermés ce jour-là dans le cadre d'un SLA. L'indicateur est utilisé pour comparer le nombre de tickets qui ont été fermés et qui ont respecté un SLA par rapport au nombre de tickets qui ont violé un SLA.

Commercial Lines Servicing.Nombre de tickets rejetés par prestataire

Nombre de tickets qui ont été rejetés par le souscripteur ou le processeur.

Répartitions

- Étape de ticket de police
- Police : rejeter le motif
- Service de police

Référence Commercial Lines Servicing

Découvrez les composants, tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications du magasin, qui sont installés lorsque vous installez l'application Commercial Lines Servicing.

Composants installés avec Commercial Lines Servicing

Plusieurs types de composants sont installés avec l'installation de l'application Financial Services de stockage Commercial Lines Servicing, y compris les tables et les rôles d'utilisateur. Les applications installent également les modules d'extension connexes et les applications du magasin s'ils ne sont pas déjà installés.

** Remarque :**

La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez [Trouver les composants installés avec une application](#) .

Modules d'extension installés

Modules d’extension installés avec Commercial Lines Servicing

Module d'extension	Description
Service clientèle [com.sn_customerservice]	Active l’extension des tables de l’application Gestion du service clientèle vers les Opérations de services financiers applications.

Applications de stockage installées

Applications de stockage installées avec Commercial Lines Servicing

Application de stockage	Description
Éléments de base d'Opérations de services financiers	Stocke les données client nécessaires pour effectuer des demandes de service de police. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Éléments de base d'Opérations de services financiers .
Commercial Lines Underwriting	Active la gestion des tâches de services de souscription commerciale qui sont utilisées dans les tickets de services de polices d’assurance. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Commercial Lines Underwriting .
Processeur de document	Active la gestion des tâches de services documentaires qui sont utilisées dans les workflows des opérations d’assurance. Pour plus d'informations, consultez Intégrer à Financial Services Document Processor .
Playbooks pour Gestion du service clientèle	Fournit un moyen de visualiser les workflows de processus business dans une vue simple et axée sur les tâches, garantissant des réponses cohérentes aux situations couramment rencontrées. Pour plus d’informations, consultez Playbooks pour Gestion du service clientèle .

Rôles installés

Rôles installés avec Commercial Lines Servicing

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de police d’assurance commerciale [sn_ins_policy_b2b.admin]	• Accorder des rôles de service d’assurance de dommages aux entreprises • Supprimer les tickets et les tâches de police commerciale	• sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_policy_b2b.bop_processor

Rôles installés avec Commercial Lines Servicing (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Configurer l'application de gestion des services d'assurance de dommages aux entreprises • Créer et modifier les définitions de service de politique commerciale • Dispose d'un accès en lecture, en écriture et en création aux données de police commerciale	
Processeur de police commerciale [sn_ins_policy_b2b.bop_processor]	• Soumettre des demandes de service de police d'assurance commerciale • Consulter l'état des tickets de polices d'assurance commerciale, des tâches de souscription et des tâches de services documentaires • Interactions d'enregistrement	• sn_ins_policy_b2b.info_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_ins_policy_b2b.info_writer • sn_bom.b2b_agent • sn_ins_uw_b2b.viewer • sn_ins_policy_b2b.bop_viewer • sn_bom_document.b2b_collector • sn_bom.bo_ins_policy_viewer
Contributeur à l'assurance commerciale [sn_ins_policy_b2b.contributeur]	Créez et suivez les tickets de service de police pour les comptes qu'ils gèrent.	• sn_ins_policy_b2b.info_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer

Traduction automatique

Rôles installés avec Commercial Lines Servicing (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	i Important : Pour fonctionner, le rôle de contributeur doit être combiné à l'un des rôles d'utilisateurs contributeurs CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_ins_policy_b2b.info_writer • sn_bom.account_data_viewer • sn_ins_uw_b2b.viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.b2b_contributeur • sn_bom_document.b2b_collector • sn_bom.bo_ins_policy_viewer
Visualiseur de police d'assurance commerciale [sn_ins_policy_b2b.bop_viewer]	Afficher les tickets de polices d'assurance commerciale et les données connexes	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.visionneuse_des_données_client • sn_ins_uw_b2b.viewer • sn_bom.bo_ins_policy_viewer

Tables installées

Tables installées avec Commercial Lines Servicing

Table	Description
Base de la police [sn_ins_policy_b2b_base]	Extension de la table de base Personal Lines Servicing de la table Ticket [sn_customerservice_case]. Toutes les tables de type de ticket spécifiques à un secteur d'activité peuvent être étendues à partir de cette table.
Ticket de police de propriétaire de l'entreprise [sn_ins_policy_b2b_bop_service]	Table de type de ticket de politique de propriétaire d'entreprise qui contient tous les tickets de service pour les polices de propriétaire d'entreprise. Cette table est une extension de la table Base de stratégie.
Tâche de police de propriétaire de l'entreprise [sn_ins_policy_b2b_bop_task]	Cette table est développée à partir de la table Tâche financière [sn_bom_task]. Stocke toutes les tâches liées à un ticket de politique de propriétaire d'entreprise.
Info sur la propriété assurée [sn_ins_policy_b2b_insured_property_info]	Il s'agit d'une table d'informations qui stocke les changements apportés aux propriétés assurées qui peuvent avoir lieu

Tables installées avec Commercial Lines Servicing (suite)

Table	Description
	dans le cadre du traitement d'un ticket contre une police.
Informations sur la propriété assurée du participant [sn_ins_policy_b2b_participant_insured_property_info]	Il s'agit d'une table d'informations qui stocke les modifications apportées à un rôle qu'un participant joue sur une propriété assurée et qui peuvent avoir lieu dans le cadre du service d'un ticket contre une police.
Informations sur les participants aux polices [sn_ins_policy_b2b_policy_participant_info]	Il s'agit d'une table d'informations qui stocke les changements apportés aux participants à la police qui peuvent avoir lieu dans le cadre du traitement d'un ticket par rapport à une police.
Informations sur la couverture de la police [sn_ins_policy_b2b_policy_coverage_info]	Il s'agit d'une table d'informations qui stocke les changements apportés aux couvertures de police qui peuvent avoir lieu dans le cadre du traitement d'un ticket par rapport à une police.

Composants installés avec Commercial Lines Underwriting

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'installation de l'application Commercial Lines Underwriting (sn_ins_uw_b2b), y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Remarque :

La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez [Trouver les composants installés avec une application](#) .

Le module d'extension Commercial Lines Underwriting (sn_ins_uw_b2b) est automatiquement installé avec le module d'extension Commercial Lines Servicing.

Commercial Lines Underwriting gère les tâches de souscription qui sont utilisées dans les flux de travail de toutes les Opérations de services financiers applications.

Rôles installés

Rôles installés avec l'application Commercial Lines Underwriting

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de souscription d'assurance sn_ins_underwrite.admin	Rôle d'administrateur système spécifique à l'application qui peut accorder l'accès à toutes les données relatives aux opérations de souscription d'assurance. Les utilisateurs disposant de ce rôle ont l'accès en lecture, en écriture et en création aux	sn_ins_underwrite.Souscripteur

Rôles installés avec l'application Commercial Lines Underwriting (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	tables Opérations de souscription d'assurance.	
Souscripteur d'assurance commerciale [sn_ins_uw_b2b.souscripteur]	• Consulter l'état général des tâches de souscription commerciale pour les services de polices d'assurance • Travailler sur des tâches de souscription commerciale	• sn_ins_policy_b2b.info_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_ins_policy_b2b.bop_viewer • sn_bom.ins_policy_viewer
Visualiseur de souscription d'assurance sn_ins_underwrite.viewer	Afficher les tâches de souscription et les données connexes pour les services de polices d'assurances	Aucun

Tables installées

Tables installées avec l'application Commercial Lines Underwriting

Table	Description
Commercial Lines Underwriting	
Tâche de service de souscription commerciale [sn_ins_uw_b2b_task]	Stocke toutes les tâches de souscription pour les demandes de service de police d'entreprise pour toutes les Opérations de services financiers applications. Cette table est développée à partir de la table Tâche financière [sn_bom_task].

Gestion des services d'assurance-vie

Les demandes de service de police d'assurance-vie sont prises en charge par les demandes d'assurance-vie individuelle et d'assurance-vie collective.

Les demandes de service de polices d'assurances-vie individuelles et collectives sont prises en charge par les applications suivantes :

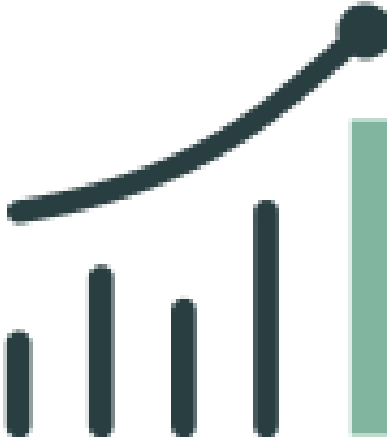
- [Individual Life Servicing](#)
- [Group Life Servicing](#)

Individual Life Servicing

L'application ServiceNow® Assurance-vie individuelle (sn_ins_indiv_life) donne à votre organisation les outils nécessaires pour mettre à jour et gérer rapidement les polices d'assurance vie et invalidité individuelles.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions](#).

Explorer  Découvrez comment les clients, les agents d'assurance et les responsables du traitement des polices utilisent Individual Life Servicing.	Configurer  Configurer Individual Life Servicing	Demande  Soumettre des demandes de service de police d'assurance.
Résoudre  Résolvez les demandes de service de police via des tickets et des tâches.	Analyse et génération de rapports  Surveillez les statistiques clés et suivez les performances avec le tableau de bord préconfiguré.	Exploration de processus  Visualisez les processus et identifiez les possibilités d'amélioration.

Traduction automatique

Référence  Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés.		

Explorer les services d'assurance-vie individuelle

Les cotisants, les processeurs et les souscripteurs peuvent gérer des polices d'assurance-vie et d'assurance-invalidité individuelles, en créant des tickets pour initier et terminer les tâches de workflow d'assurance.

Fonctionnalités principales

- Cinq flux de base de référence pour la mise à jour des informations de politique
- Lancez et terminez les workflows d'assurance à l'aide de playbooks et d'espaces de travail dédiés conçus pour chaque rôle. Les Playbooks fournissent des conseils étape par étape à travers les tâches afin de s'assurer que chaque étape est terminée à la bonne étape du processus. Utiliser ou améliorer les flux de service de base de référence pour Assurance-vie individuelle
- Modèle de données de base de référence permettant de créer des définitions de service pertinentes et d'afficher des informations précises sur la politique
- Fonctionnalité de processeur de documents pour collecter et traiter les documents de manière intelligente, ainsi que configurer et envoyer des documents pour signature électronique
- Personnalisé Espace de travail pour différents rôles
- Surveillez les statistiques clés et suivez les performances avec ServiceNow® Analyse des performances et ServiceNow® Exploration de processus.

Avec l'application Assurance-vie individuelle , gérez l'initiation, le traitement et l'exécution des demandes de service de police d'assurance pour les produits d'assurance-vie et invalidité individuelles. Coordonner les efforts avec les ministères et les bureaux pour gérer les tâches de modification des polices d'assurance-vie et d'assurance-invalidité. Collectez et

validez la documentation requise, autorisez et finalisez le processus d’approbation à partir d’un workflow centralisé.

Assurance-vie individuelle Personas

Assurance-vie individuelle s’adresse aux profils suivants.

Profils pour l’application Assurance-vie individuelle

Profil	Description
Administrateur	Administrateur de police d’assurance responsable de la configuration de l’application.
Contributeur	Agents d’assurance qui soumettent des demandes de service de police au nom de clients.
Responsable	Gestionnaires pouvant afficher les analyses et Exploration de processus les tableaux de bord.
Processeurs	Les processeurs du middle office ou de l’arrière-guichet des institutions financières qui travaillent sur les changements de polices d’assurance-vie. Il est chargé de travailler sur les tickets et les tâches de police.
Underwriters	Les souscripteurs aident à examiner et à traiter les demandes de service si leurs contributions sont nécessaires à la résolution d’un ticket.

Configurer Assurance-vie individuelle

Vous pouvez configurer votre implémentation pour une Assurance-vie individuelle application en installant l’application, en important des données de services financiers et en examinant et configurant les composants installés avec l’application.

Installer Individual Life Servicing

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l’application Individual Life Servicing (sn_ins_indiv_life). Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d’extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l’application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d’informations, consultez [Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow](#) .
- Passez en revue la liste des applications Individual Life Servicing dans le pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la ServiceNow Store gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

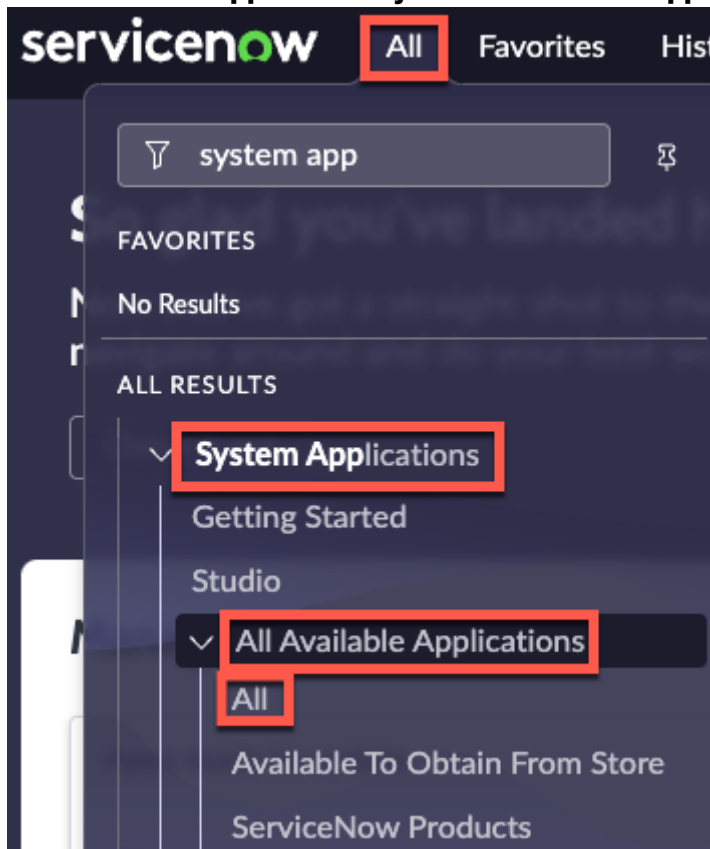
Les éléments suivants sont installés avec Individual Life Servicing :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Tables

Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Individual Life Servicing](#).

Procédure

1. Accédez à **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Toutes**.



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour trouver l'application Individual Life Servicing (sn_ins_indiv_life).

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif** : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

 **Important :**
Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

Configurer Individual Life Servicing

Passez en revue les composants installés avec l'application Individual Life Servicing et modifiez-les si nécessaire pour les besoins professionnels de votre organisation.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Individual Life Servicing est installée. Pour plus d'informations, consultez [Installer Individual Life Servicing](#).

Rôle requis : sn_ins_indiv_life.admin ou admin

Procédure

- 1. Importez vos comptes financiers, produits financiers, institutions financières et données de transactions dans ServiceNow des tables.
Pour plus d'informations, consultez [Importer vos données financières à l'aide de jeux d'importation](#).
- 2. Passez en revue les composants installés et modifiez-les ou ajoutez-en de nouveaux, le cas échéant.

Référence de Individual Life Servicing

Découvrez les composants, tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage, qui sont installés lorsque vous installez l'application Individual Life Servicing

Composants installés avec Individual Life Servicing

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Individual Life Servicing y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

 **Remarque :**
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez [Trouver les composants installés avec une application](#) .

Modules d'extension installés

Modules d'extension installés avec l'application Individual Life Servicing

Nom du module d'extension	Description
Service clientèle [com.sn_customerservice]	Active l'extension des tables de l'application Gestion du service clientèle vers les Opérations de services financiers applications.
Insurance Underwriting Opérations d'assurance-vie individuelle	Permet aux compagnies d'assurance d'acheminer les demandes de service aux souscripteurs en fonction de leurs directives et règles de souscription existantes. Les

Modules d’extension installés avec l’application Individual Life Servicing (suite)

Nom du module d'extension	Description
[sn_ins_indiv_uw]	souscripteurs peuvent collaborer avec les équipes de distribution et de service par le biais d’un flux de travail.

Applications de stockage installées

Applications de stockage installées avec l’application Individual Life Servicing

Application de stockage	Description
Éléments de base d'Opérations de services financiers	Stocke les données client nécessaires pour effectuer des demandes de service de police. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Éléments de base d'Opérations de services financiers .
Insurance Underwriting Operations d'assurance-vie individuelle	Permet de gérer les tâches de services de souscription de polices individuelles qui sont utilisées dans les workflows de services de polices d’assurance. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Souscription d’assurance-vie individuelle .
Processeur de document	Active la gestion des tâches de services documentaires qui sont utilisées dans les tickets de service de police d’assurance. Pour plus d'informations, consultez Intégrer à Financial Services Document Processor .
Playbooks pour Gestion du service clientèle	Fournit un moyen de visualiser les workflows de processus business dans une vue simple et axée sur les tâches, garantissant des réponses cohérentes aux situations couramment rencontrées. Pour plus d’informations, consultez Playbooks pour Gestion du service clientèle .
Utilisateur contributeur CSM	Permet aux équipes de middle office de créer des tickets pour les demandes des clients. Pour plus d’informations, consultez Utilisateur contributeur CSM Configurer les utilisateurs contributeurs .

Traduction automatique

Rôles installés

Rôles installés avec l’application Individual Life Servicing

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de politique individuelle [sn_ins_indiv_life.admin]	• Accorder des rôles de gestion d’assurance individuelle • Supprimer les tickets et les tâches de police individuels	• sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_indiv_life.line_writer • sn_ins_indiv_life.processeur • sn_ins_indiv_life.processor_connector

Rôles installés avec l'application Individual Life Servicing (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Configurer l'application Individual Life Servicing • Créer et modifier des définitions de service de police individuelles • A l'accès en lecture, en écriture et en création aux données de politique individuelles	
Gestionnaire d'assurance-vie individuelle [sn_ins_indiv_life.manager]	• Afficher les Analyse des performances rapports dans le Assurance-vie individuelle tableau de bord • Utiliser des Exploration de processus projets pour les processus d'opérations d'assurance	• sn_ins_indiv_life.processeur • sn_ins_indiv_life.processor_connector
Processeur de police individuel [sn_ins_indiv_life.processeur]	• Soumettre des demandes de service de police d'assurance individuelle • Consulter l'état des tickets de polices d'assurance individuelles, des tâches de souscription et des tâches	• sn_ins_indiv_life.line_writer • sn_doc_processor.agent • sn_ins_indiv_uw.viewer • sn_bom.indiv_life_policy_viewer • sn_bom.indiv_disab_policy_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.b2c_agent

Traduction automatique

Rôles installés avec l'application Individual Life Servicing (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	de services documentaires • Interactions d'enregistrement	
Connecteur de processeur de politique individuelle [sn_ins_indiv_life.processor_connector]	• Accédez et consultez l'état des tickets de polices d'assurance-vie et invalidité individuelles, des tâches de souscription et des tâches de services documentaires pour les comptes clients qu'ils gèrent. • Créer, mettre à jour et fermer des tickets et des tâches pour les comptes clients qu'ils gèrent • Interactions d'enregistrement	• sn_ins_indiv_life.viewer • sn_doc_processor.agent • sn_ins_indiv_life.line_writer • sn_sla_definition_read • sn_bom.visionneuse_des_données_client • sn_ins_indiv_uw.viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.indiv_life_policy_viewer • sn_bom.indiv_disab_policy_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.agent • sn_ins_indiv_life.visionneuse_de_ligne
Contributeur individuel à la police [sn_ins_indiv_life.contributeur]	Créez et suivez les tickets de service de police pour les comptes qu'ils gèrent.	• sn_bom.service_viewer • sn_ins_indiv_life.lineinfo_writer • sn_sla_definition_read

Traduction automatique

Rôles installés avec l'application Individual Life Servicing (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	i Important : Pour fonctionner, le rôle de contributeur doit être combiné à l'un des rôles d'utilisateurs contributeurs CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_bom.visionneuse_des_données_client • sn_ins_indiv_uw.viewer • sn_bom.b2c_contributeur • sn_bom.indiv_life_policy_viewer • sn_bom.indiv_disab_policy_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.b2b_contributeur • sn_ins_indiv_life.visionneuse_de_ligne • sn_bom.ins_policy_viewer
Visionneuse de politique individuelle [sn_ins_indiv_life.viewer]	Afficher les tickets de polices d'assurance individuelles et les données connexes	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.visionneuse_des_données_client • sn_bom.indiv_life_policy_viewer • sn_ins_indiv_life.info_viewer • sn_bom.ins_policy_viewer

Tables installées

Applications de stockage installées avec l'application Individual Life Servicing

Table	Description
Base de la police d'assurance-vie individuelle [sn_ins_indiv_life_base]	La table de base de la politique étend la table Ticket [sn_customerservice_case].
Ticket de la police d'assurance-vie individuelle [sn_ins_indiv_life_service]	La table Ticket de service de police étend la table Base de police. Stocke tous les tickets de service de police pour les services consommateurs pour le Assurance-vie individuelle
Tâche de la police d'assurance-vie individuelle [sn_ins_indiv_life_task]	Cette table est développée à partir de la table Tâche financière [sn_bom_task]. Stocke toutes les tâches de politique pour les services de politique pour Assurance-vie individuelle
Ligne de couverture de la police [sn_ins_indiv_life_coverage_line]	Il s'agit d'une table d'informations qui stocke les changements apportés aux couvertures des services de polices pour le Assurance-vie individuelle

Composants installés avec Souscription d’assurance-vie individuelle

Plusieurs types de composants sont installés avec l’activation du module d’extension Souscription d’assurance-vie individuelle , y compris les tables et les rôles d’utilisateur.

Rôles installés

Rôles installés avec l’application Individual Life Underwriting

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de souscription d’assurance individuelle [sn_ins_indiv_uw.admin]	Rôle d’administrateur système spécifique à l’application qui peut accorder l’accès à toutes les données relatives aux opérations de souscription d’assurance individuelle. Les utilisateurs disposant de ce rôle ont l’accès en lecture, en écriture et en création aux tables de souscription d’assurance-vie individuelle.	sn_ins_indiv_uw.Souscripteur
Souscripteur d’assurance individuelle [sn_ins_indiv_uw.souscripteur]	• Afficher l’état général des tâches de souscription de police individuelles pour les services de polices d’assurance • Travailler sur des tâches de souscription de polices individuelles	• sn_ins_indiv_life.viewer • sn_ins_indiv_life.line_writer • sn_bom.indiv_disab_policy_viewer • sn_bom b2b_agent • sn_bom.b2c_agent
Visionneuse de souscription d’assurance individuelle [sn_ins_indiv_uw.viewer]	Consulter les tâches de souscription et les données connexes pour les services de polices d’assurances individuelles	

Traduction automatique

Tables installées

Tables installées avec l'application Individual Life Underwriting

Table	Description
Tâche de service de souscription d'assurance-vie individuelle [sn_ins_indiv_uw_task]	Stocke toutes les tâches de souscription pour les demandes de service de police individuelles pour toutes les applications. Cette table est développée à partir de la table Tâche financière [sn_bom_task].

Utiliser Assurance-vie individuelle

Découvrez comment les rôles suivants sont utilisés Assurance-vie individuelle pour mettre à jour les polices, examiner et approuver les souscriptions et envoyer des documents pour les polices d'assurance-vie individuelles.

Avec Assurance-vie individuelle, les contributeurs/processeurs peuvent soumettre des tickets pour le compte du client, et les processeurs/souscripteurs peuvent travailler sur les tickets soulevés sur le type de ticket de police individuel.

Workflows prédéfinis sur le type de ticket de la police d'assurance-vie individuelle

- Augmenter la couverture
- Réduire la couverture
- Annuler la police d'assurance
- Convertir le temporaire en permanent
- Ajouter/changer le bénéficiaire

Espace de travail

Les cotisants et les sous-traitants utilisent personnalisé Espace de travail pour travailler sur tous les aspects des dossiers de police d'assurance. Workspace permet à ces rôles d'effectuer les opérations suivantes :

- Surveiller la charge de travail et les performances
- Se concentrer sur les éléments à priorité élevée
- Naviguer facilement d'une tâche à l'autre

Pour plus d'informations, consultez [Espaces de travail](#).

Espace de travail Utilisateurs pour Assurance-vie individuelle

Utilisateur	Description
Administrateur de politique	Configure l'espace de travail de la politique d'assurance selon les besoins professionnels.

Espace de travail Utilisateurs pour Assurance-vie individuelle (suite)

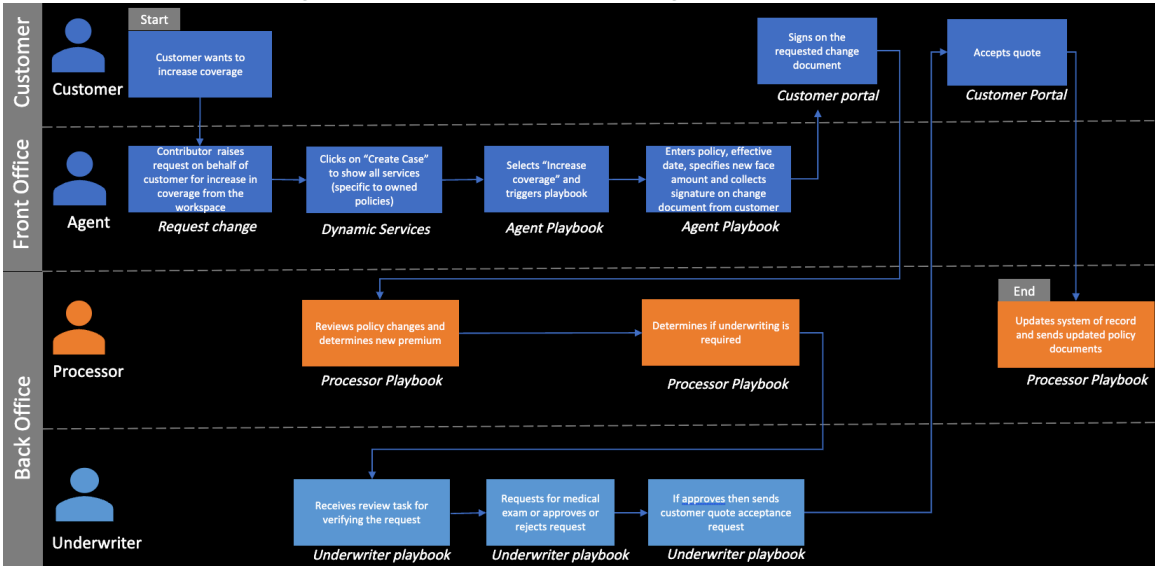
Utilisateur	Description
	Pour plus d'informations, consultez Configurer Espace de travail configurable de CSM .
Administrateur de souscription	Configure l'espace de travail de souscription d'assurance selon les besoins professionnels. Pour plus d'informations, consultez Configurer Espace de travail configurable de CSM .
Espace de travail du processeur	
Processeur de politique	Travaille sur les tickets de police et les tâches pour répondre aux demandes soulevées dans le cadre des politiques.
Espace de travail du contributeur	
Contributeur de la politique	Soumet des demandes de service de police au nom des clients.
Espace de travail du souscripteur	
Souscripteur	Affiche l'état des tâches et travaille sur des tâches spécifiques à la souscription.

Demander, examiner et approuver des workflows de demande d'augmentation de la couverture

Découvrez comment les agents, à l'aide du workflow d'augmentation de la couverture, résolvent les demandes de service pour demander, examiner et approuver les demandes de modification de la police d'assurance-vie individuelle.

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents à résoudre une demande d'augmentation de couverture.

Individual Life Servicing : exemple de workflow d'augmentation de la couverture



Traduction automatique

L'administrateur de la police d'assurance peut examiner et personnaliser ce flux prédéfini en fonction des besoins professionnels de votre organisation.

Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches afin d'augmenter la couverture d'une police vers des agents de différents départements. Les agents se connectent Espace de travail au pour travailler sur les tâches de leur file d'attente. Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires pour répondre à la demande.

Soumettre une demande en tant que contributeur ou processeur de politique

Un contributeur à une police d'assurance crée une demande au nom d'un client.

Un client (consommateur ou contact) peut soumettre directement une demande à partir de Portail de service clientèle, de Portail de service consommateur ou d'un autre portail en libre-service.

i Remarque :

Pour que les consommateurs puissent soumettre une demande à l'aide de Portail de service consommateur, vous devez avoir activé le module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Un ticket de service de police est créé en fonction du type de demande et une tâche est créée pour envoyer une demande d'envoi au client de l'augmentation de la couverture .pdf document pour signature. Une fois que le client a signé le document et que le contributeur a soumis le ticket.

i Remarque :

Dans le playbook de ticket, le demandeur ou le contributeur met à jour les détails du ticket à l'étape Initier et examiner, puis envoie le changement pour exécution.

Un workflow se déclenche automatiquement et les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de traitement appropriées.

Examen d'une demande et soumission d'une décision en tant que processeur

1. Dans le playbook de ticket, le processeur examine la demande de changement de police et détermine le nouveau montant de la prime. Le processeur détermine si une souscription est requise.
 - Si le processeur approuve la demande, un devis pour la modification de la couverture d'augmentation demandée est envoyé au client ou au contributeur.
 - Si le processeur n'est pas sûr d'approuver ou non le changement demandé, une tâche est créée pour faire avancer le ticket auprès d'un souscripteur.
 - Si le processeur rejette la demande, le ticket est fermé.
2. Si le client approuve l'estimation, le processeur met à jour l'enregistrement de la police, envoie les documents de police mis à jour au client et ferme la tâche d'augmentation de la couverture dans le playbook.

Approuver ou rejeter un ticket en tant que souscripteur

Lorsqu'un processeur n'est pas sûr d'approuver ou non le changement demandé et qu'une tâche créée avance le ticket au souscripteur, ce dernier examine les détails du ticket, peut demander un examen médical pour le client ou approuver ou rejeter le ticket. Si le souscripteur approuve le ticket pour autoriser la demande de modification de la couverture d'augmentation, un devis de prime mis à jour est envoyé au client ou au cotisant.

Accepter ou rejeter un devis en tant que client

Une fois qu'un contributeur ou un processeur a mis à jour et envoyé au client le document d'augmentation de la couverture avec les modifications pour signature du client, le client examine les détails de la demande et signe le document. Une fois que le processeur ou le souscripteur a approuvé la demande d'augmentation de la couverture, le client reçoit une soumission de prime ajustée et peut accepter ou rejeter la soumission.

Le ticket est terminé, et l'état et l'étape du ticket sont définis sur Fermé terminé.

Créer un ticket de service d'assurance-vie individuelle

Un processeur ou un contributeur peut commencer le processus de demande de police en créant un ticket d'assurance-vie individuelle pour le compte de votre client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_indiv_life.processor, sn_ins_indiv_life.processor_connector ou sn_ins_indiv_life.contributor

Remarque :

Le rôle de contributeur universel applicable peut également être affecté pour créer un ticket. Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Éléments de base d'Opérations de services financiers](#).

Important :

Pour que le rôle d'agent connecteur ou de contributeur fonctionne, ils doivent être combinés à l'un des rôles dans le modèle de données du secteur CSM ou aux utilisateurs contributeurs. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les contributeurs et les processeurs peuvent soumettre des demandes de service de police individuelles pour les clients à partir de leur espace de travail.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône .
3. Créez un ticket à partir de la liste des tickets du service d'assurance-vie individuelle ou d'un enregistrement d'interaction.
4. Dans la boîte de dialogue Créer un ticket, sélectionnez le service d'assurance-vie individuelle pour lequel vous souhaitez créer un ticket.
 - **Ajouter/changer le bénéficiaire**
 - **Augmenter la couverture**
 - **Réduire la couverture**
 - **Convertir le temporaire en permanent**
 - **Annuler la police d'assurance**
5. Sélectionnez **Créer**.
6. Renseignez les champs obligatoires du formulaire et toute autre information connexe que vous avez recueillie auprès du client.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

En fonction du type de demande, un ticket de service de police est créé dans l'état Nouveau. Le ticket est affecté à un groupe d'affectation ou à un processeur de politique dans le département du service de police. Le groupe d'affectation ou l'utilisateur auquel le ticket est affecté est basé sur les règles d'affectation.

Travailler sur un ticket de service d'assurance-vie individuelle

Travaillez sur un ticket d'assurance-vie individuelle pour examiner les informations de la police, vous assurer que toutes les tâches en suspens sont terminées et terminer la demande de service de la police.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_indiv_life.processor ou sn_ins_indiv_life.processor_connector



Important :

Pour fonctionner, le rôle d'agent connecteur doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un client a besoin d'une modification de la police d'assurance, un contributeur d'assurance-vie individuelle, tel qu'un gestionnaire de relations, lance un ticket et en met à jour les détails, ce qui déclenche le workflow. Tout au long du flux de travail, les agents d'assurance et de documents effectuent les tâches qui leur sont assignées et mettent à jour le statut du dossier.



Remarque :

Selon le type de demande de service de la police, un workflow peut avoir des tâches supplémentaires ou inférieures.

Utilisez le playbook de ticket qui fournit les activités et les tâches requises pour rechercher et compléter la demande. Les tâches des activités Playbook sont également disponibles dans l'onglet Tâches du ticket.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets du service d'assurance-vie individuelle**, ouvrez la liste des tickets.
 - Pour les tickets qui vous sont affectés, sélectionnez **Mes affectations**.
 - Pour tous les tickets de vie individuels, sélectionnez **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.

Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.

Le playbook de tickets guide les processeurs à travers les étapes impliquées dans la résolution d'un ticket.
6. Utilisez les activités et les tâches des étapes de playbook suivantes pour répondre à la demande et résoudre le ticket :
 - **Initiation** pour saisir les détails de la police ou les changements de couverture, collecter les documents du client et soumettre le ticket pour examen.
 - **Examen du processeur** permettant de vérifier les documents du client, d'examiner les détails de la police et de soumettre l'examen.

- **Acceptation** par le client de mettre à jour avec la décision du client d'accepter ou de rejeter le devis.
 - **Exécution** pour activer le changement accepté, mettre à jour l'enregistrement de la police, envoyer les documents de police mis à jour au client et fermer le ticket.
- Toutes les tâches générées pendant les activités du playbook s'affichent dans l'onglet **Tâches** du ticket.

7. Facultatif : Dans le champ **Notes de travail** , saisissez des commentaires.

8. Fermez la tâche à partir de l'activité Playbook ou du formulaire de tâche.

Résultats

Le ticket est automatiquement mis à jour pour afficher Fermé terminé.

Travailler sur une tâche de souscription d'assurance-vie individuelle

Un souscripteur peut travailler sur une tâche de souscription d'assurance-vie individuelle afin d'évaluer la demande de police et d'analyser les risques pour un client de la police d'assurance.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_indiv_uw.underwriter

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le workflow configuré génère automatiquement une tâche de souscription pour un agent de souscription. La tâche est affectée à l'équipe des opérations de souscription ou à un agent en fonction des règles d'affectation. Utilisez le playbook de ticket qui fournit les activités et les tâches requises pour rechercher et compléter la demande.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône .
3. Ouvrez la tâche à partir de la liste des tâches de souscription.

Option	Description
À partir de la liste de tâches de souscription d'assurance-vie individuelle	a. Dans l'onglet Listes , sous Individual life UW Service Tdemande, ouvrez la liste des tâches. ▪ Pour les tâches qui vous sont affectées, sélectionnez Mes affectations. ▪ Pour toutes les tâches de souscription, sélectionnez Toutes. b. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.

Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.

4. Terminez les travaux nécessaires à l'accomplissement de la tâche dans votre système d'assurance.
5. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail** , saisissez tous les commentaires associés à vos conclusions.
6. Fermez la tâche à partir du formulaire de tâche de souscription.

7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Assurance-vie individuelle

Assurance-vie individuelle Contient des tableaux de bord préconfigurés avec des visualisations de données activables qui peuvent aider votre organisation à améliorer vos processus de gestion et à quantifier la valeur du libre-service.

Utilisez les widgets d'un Analyse des performances tableau de bord pour visualiser les données au fil du temps, analyser vos processus métier et identifier des domaines d'amélioration.

Les tableaux de bord suivants sont disponibles pour Assurance-vie individuelle.

Tableau de bord de Assurance-vie individuelle

Tableau de bord de Assurance-vie individuelle

Grâce au Assurance-vie individuelle tableau de bord, vous pouvez obtenir un aperçu des résultats de votre équipe et de votre entreprise pour les demandes de service de police individuelles qui ont été reçues pour vos services d'assurance.



Important :

Le Assurance-vie individuelle tableau de bord a été modernisé pour vous offrir une meilleure expérience utilisateur.

Le Assurance-vie individuelle tableau de bord vous permet de surveiller l'état des tickets de service de police, de voir les tendances et d'explorer les détails à partir d'une vue unique. Quelle que soit la date que vous spécifiez, vous pouvez afficher les détails des tickets fermés qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA), les tickets ouverts qui nécessitent une attention immédiate et les délais moyens de clôture des tickets de service de police.

Rôles Now Platform requis

- sn_ins_indiv_life.Manager, nécessaire pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_ins_indiv_life.admin, sn_bom_pa.admin et pa_admin, requis pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Assurance-vie individuelle

Pour accéder au Assurance-vie individuelle tableau de bord, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail des services financiers** > **Centre d'analyse** (icône).

Vous pouvez également accéder à **Tout** > **Individual Life Servicing** > **Analyse**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Platform Analytics Espace de travailfichier . Pour plus d'informations sur le , reportez-vous à la rubrique [Centre d'analyse](#) Platform Analytics Espace de travail.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure, vous pouvez accéder à la disposition du tableau de bord de l'interface utilisateur principale existante comme d'habitude en accédant à **Tout** > **Individual Life Servicing** > **Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez les cas d'utilisation dans la table suivante.

Cas d'utilisation pour l'utilisation du Assurance-vie individuelle tableau de bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire de la police d'assurance-vie individuelle	Besoin d'obtenir une visibilité sur l'état en temps réel des tickets d'assurance et effectuer les opérations suivantes : • Surveiller tous les tickets d'assurance ouverts qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA) • Surveillez le volume de chaque type de dossier d'assurance et leur tendance • Examiner la productivité de l'agent • Examiner le délai moyen de clôture des tickets pour un service, un agent ou une personne • Surveillez les détails des demandes par type de politique • Explorer les détails d'une catégorie d'erreur
Administrateur de la police d'assurance-vie individuelle	Doit pouvoir personnaliser les vues.

Indicateurs

Individual Life and Disability Servicing.Durée cumulée des tickets fermés

Nombre d'heures pour clôturer les tickets Personal Lines ce jour-là avec les répartitions Étape et Service.

Individual Life and Disability Servicing.Nombre de tickets fermés

Nombre de tickets d'assurance-vie individuelle qui ont été fermés aujourd'hui avec les répartitions d'étape et de service.

Individual Life and Disability Servicing.Tickets ouverts avec violation de SLA supérieure à 80 %

Nombre de tickets d'assurance-vie individuels ouverts ce jour-là où le pourcentage écoulé SLA est supérieur à 80 %.

Individual Life and Disability Servicing.Nombre de tickets fermés avec violation de SLA

Nombre de tickets de vie individuels qui ont été fermés ce jour-là et qui ont violé un SLA.

Individual Life and Disability Servicing.Nombre de tickets ouverts avec violation de SLA

Nombre de tickets de vie individuels ouverts ce jour-là qui ont violé un SLA.

Individual Life and Disability Servicing.Nombre de tickets ouverts

Nombre de tickets de vie individuels ouverts ce jour-là.

Individual Life and Disability Servicing.Nombre de tickets rejetés par le client

Traduction automatique

Nombre de tickets fermés qui ont été rejetés par les clients au cours des 30 derniers jours, où la solution proposée par l’agent a été rejetée.

Individual Life and Disability Servicing.Nombre de tickets fermés avec SLA

Nombre de tickets d’assurance-vie individuels qui ont été fermés ce jour-là dans le cadre d’un SLA. L’indicateur est utilisé pour comparer le nombre de tickets qui ont été fermés et qui ont respecté un SLA par rapport au nombre de tickets qui ont violé un SLA.

Individual Life and Disability Servicing.Nombre de tickets rejetés par le prestataire

Nombre de tickets fermés au cours des 30 derniers jours qui ont été rejetés par un processeur ou un souscripteur.

Répartitions

- Étape de ticket individuel
- Motif du rejet de l’assurance-vie individuelle
- Service d’assurance-vie individuelle

Group Life Servicing

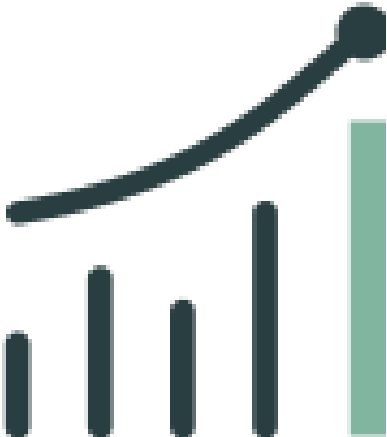
L’application ServiceNow® Assurance-vie collective (sn_ins_group_life) donne à votre organisation les outils nécessaires pour établir, mettre à jour et maintenir des polices d’assurance vie et invalidité collectives.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions](#).

Explorer  Apprenez-en davantage sur la façon dont les clients, les agents d’assurance et les responsables de l’exécution des polices utilisent Group Life Servicing.	Configurer  Configurer Group Life Servicing	Demande  Soumettez des demandes de service de police d’assurance.

Traduction automatique

Résoudre  Résolvez les demandes de service de police via des tickets et des tâches.	Analyse et génération de rapports  Surveillez les statistiques clés et suivez les performances avec le tableau de bord préconfiguré.	Exploration de processus  Visualisez les processus et identifiez les possibilités d'amélioration.
Référence  Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés.		

Traduction automatique

Explorer les services d'assurance-vie collective

Les cotisants, les processeurs et les souscripteurs peuvent gérer les polices d'assurance invalidité et vie collectives, en créant des tickets pour initier et terminer les tâches de workflow d'assurance.

Fonctionnalités principales

- Flux de service de base de référence pour la modification des informations sur les membres de la politique de groupe
- Lancez et terminez les workflows d'assurance à l'aide de playbooks et d'espaces de travail dédiés conçus pour chaque rôle. Les Playbooks fournissent des conseils étape par étape à travers les tâches afin de s'assurer que chaque étape est terminée à la bonne étape du processus. Utilisez ou améliorez les flux de service de base de référence pour Assurance-vie collective.
- Modèle de données de base de référence permettant de créer des définitions de service pertinentes et d'afficher des informations précises sur la politique
- Fonctionnalité de processeur de documents pour collecter et traiter les documents de manière intelligente, ainsi que configurer et envoyer des documents pour signature électronique
- Personnalisé Espace de travail pour différents rôles
- Surveillez les statistiques clés et suivez les performances avec ServiceNow® Analyse des performances et ServiceNow® Exploration de processus.

Avec l'application Group Life Servicing, gérez l'initiation, le traitement et l'exécution des demandes de service de polices d'assurance pour les produits d'assurance-vie et invalidité collectives. Coordonner les efforts avec les ministères et les bureaux pour gérer les tâches de modification des polices d'assurance-vie. Collectez et validez la documentation requise, autorisez et finalisez le processus d'approbation à partir d'un workflow centralisé.

Profils de service d'assurance-vie collective

Group Life Servicing s'adresse aux profils suivants.

Profils de l'application Group Life Servicing

Profil	Description
Administrateur	Administrateur de police d'assurance responsable de la configuration de l'application.
Contributeur	Agents d'assurance qui soumettent des demandes de service de police au nom de clients.
Responsable	Gestionnaires pouvant afficher les analyses et Exploration de processus les tableaux de bord.
Processeurs et connecteurs de processeur	Les processeurs du middle office ou de l'arrière-guichet des institutions financières qui travaillent sur les changements de polices d'assurance-vie. Il est chargé de travailler sur les tickets et les tâches de police.
Underwriters	Les souscripteurs aident à examiner et à traiter les demandes de service si leurs contributions sont nécessaires à la résolution d'un ticket.

Configuration de Group Life Servicing

Vous pouvez configurer votre implémentation pour une application Group Life Servicing en installant l'application, en important des données de services financiers et en examinant et configurant les composants installés avec l'application.

Installer Group Life Servicing

Vous pouvez installer l'application Assurance-vie collective (sn_ins_group_life) si vous disposez du rôle administrateur. L'application installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow](#) .
- Passez en revue la liste [des applications Gestion d'assurance-vie collective](#) dans le pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la ServiceNow Store compatibilité des versions.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

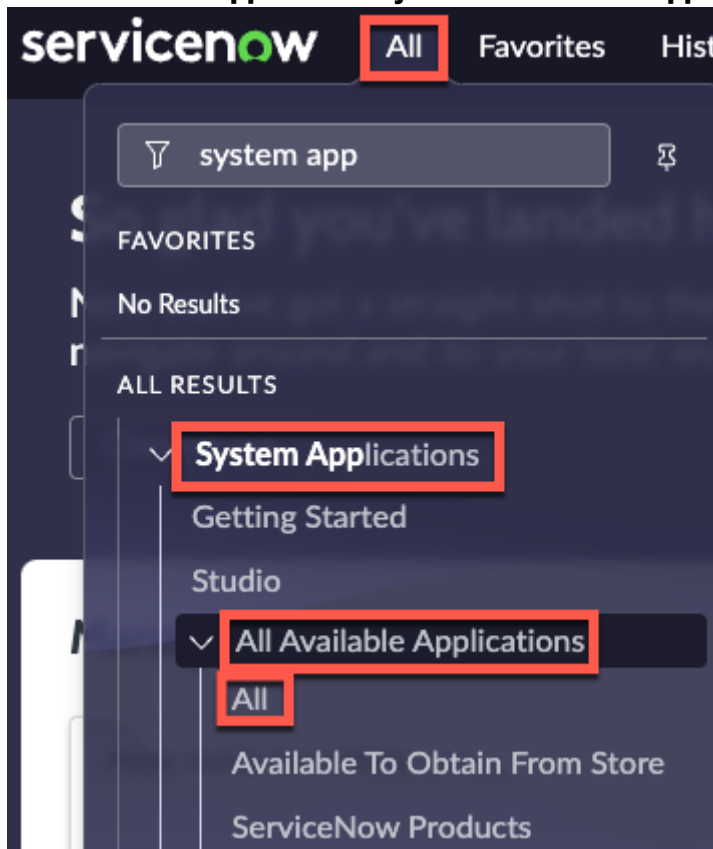
Les éléments suivants sont installés avec sn_ins_group_life :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Tables

Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Group Life Servicing](#).

Procédure

1. Accédez à **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Toutes.**



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour trouver l'application Group Life and Disability Servicing (sn_ins_group_life).

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. **Facultatif** : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

i Important :

Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

Configurer Group Life Servicing

Passez en revue les composants installés avec l’application Group Life Servicing et modifiez-les au besoin pour répondre aux besoins opérationnels de votre organisation.

Avant de commencer

Assurez-vous que l’application Group Life Servicing est installée. Pour plus d’informations, consultez [Installer Group Life Servicing](#).

Rôle requis : sn_ins_group_life.admin ou admin

Procédure

- 1. Importez vos comptes financiers, produits financiers, institutions financières et données de transactions dans ServiceNow des tables.
Pour plus d’informations, consultez [Importer vos données financières à l’aide de jeux d’importation](#).
- 2. Passez en revue les composants installés et modifiez-les ou ajoutez-en de nouveaux, le cas échéant.

Référence de service d’assurance-vie collective

Découvrez les composants, tels que les rôles, les tables, les modules d’extension et les applications du magasin, qui sont installés lorsque vous installez l’application Group Life Servicing.

Composants installés avec Group Life Servicing

Plusieurs types de composants sont installés avec l’activation du module d’extension Group Life Servicing y compris les tables et les rôles d’utilisateur. Les applications installent également les modules d’extension connexes et les applications du magasin s’ils ne sont pas déjà installés.

 Remarque :

La table Fichiers d’application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez [Trouver les composants installés avec une application](#)  .

Modules d’extension installés

Modules d’extension installés avec l’application Group Life Servicing

Nom du module d’extension	Description
Service clientèle [com.sn_customerservice]	Active l’extension des tables de l’application Gestion du service clientèle vers les Opérations de services financiers applications.
Souscription d’assurance-vie et d’assurance-invalidité collectives [sn_ins_group_uw]	Permet aux compagnies d’assurance d’acheminer les demandes de service aux souscripteurs en fonction de leurs directives et règles de souscription existantes. Les souscripteurs peuvent collaborer avec les équipes de distribution et de service par le biais d’un flux de travail.

Applications de stockage installées

Applications de la boutique installées avec l'application Group Life Servicing

Application de stockage	Description
Éléments de base d'Opérations de services financiers	Stocke les données client nécessaires pour effectuer des demandes de service de police. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Éléments de base d'Opérations de services financiers .
Souscription d'assurance-vie collective	Active la gestion des tâches de services de souscription de polices d'assurance collectives qui sont utilisées dans les tickets de services de polices d'assurance. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Souscription d'assurance-vie collective .
Processeur de document	Active la gestion des tâches de services documentaires qui sont utilisées dans les workflows de service de polices d'assurance. Pour plus d'informations, consultez Intégrer à Financial Services Document Processor .
Playbooks pour Gestion du service clientèle	Fournit un moyen de visualiser les workflows de processus business dans une vue simple et axée sur les tâches, garantissant des réponses cohérentes aux situations couramment rencontrées. Pour plus d'informations, consultez Playbooks pour Gestion du service clientèle .
Utilisateur contributeur CSM	Permet aux équipes de middle office de créer des tickets pour les demandes des clients. Pour plus d'informations, consultez Utilisateur contributeur CSM Configurer les utilisateurs contributeurs .

Rôles installés

Rôles installés avec l'application Group Life Servicing

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de politique de groupe [sn_ins_group_life.admin]	• Attribuer des rôles de service d'assurance collective • Supprimer les tickets et les tâches de la police de groupe • Configurer l'application Group Life Servicing	• decision_table_admin • sn_bom.service_definition_admin • sn_doc_processor.admin • sn_ins_group_life.processeur

Traduction automatique

Rôles installés avec l'application Group Life Servicing (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Créer et modifier des définitions de service de politique de groupe • A l'accès en lecture, en écriture et en création aux données de politique de groupe	
Gestionnaire d'assurance-vie collective [sn_ins_group_life.manager]	• Afficher les Analyse des performances rapports dans le Assurance-vie collective tableau de bord • Utiliser des Exploration de processus projets pour les processus d'opérations d'assurance	• sn_ins_group_life.processeur • sn_ins_group_life.processor_connector
Processeur de politique de groupe [sn_ins_group_life.processeur]	• Soumettre des demandes de service de police d'assurance collective • Consulter l'état des tickets de polices d'assurance collective, des tâches de souscription et des tâches de services documentaires • Interactions d'enregistrement	• sn_doc_processor.agent • sn_ins_group_life.info_viewer • sn_ins_group_life.info_writer • sn_bom.group_life_ins_policy_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_ins_group_uw.viewer

Traction automatique

Rôles installés avec l'application Group Life Servicing (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Connecteur de processeur de politique de groupe [sn_ins_group_life.processor_connector]	• Accédez et consultez l'état des tickets de polices d'assurance-vie et invalidité individuelles, des tâches de souscription et des tâches de services documentaires pour les comptes clients qu'ils gèrent. • Créer, mettre à jour et fermer des tickets et des tâches pour les comptes clients qu'ils gèrent • Interactions d'enregistrement	• sn_ins_group_life.info_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.agent • sn_ins_group_life.info_writer • sn_bom.group_life_ins_policy_viewer • sn_ins_group_uw.viewer
Contributeur de la politique de groupe [sn_ins_group_life.contributeur]	Créez et suivez les tickets de service de police pour les comptes qu'ils gèrent. i Important : Pour fonctionner, le rôle de contributeur doit être combiné à l'un des rôles d'utilisateurs contributeurs CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_ins_group_life.info_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.account_data_viewer • sn_ins_group_life.info_writer • sn_bom.group_life_ins_policy_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_ins_group_uw.viewer • sn_bom.b2b_contributeur
Visionneuse de politique de groupe [sn_ins_group_life.viewer]	Consulter les tickets de polices d'assurances collectives et les données connexes	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read

Rôles installés avec l'application Group Life Servicing (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
		- sn_bom.account_data_viewer - sn_bom.group_life_ins_policy_viewer

Tables installées

Tables installées avec l'application Group Life Servicing

Table	Description
Base de politique d'assurance-vie collective [sn_ins_group_life_base]	
Ticket de la police d'assurance-vie collective [sn_ins_group_life_service]	
Tâche de la police d'assurance-vie collective [sn_ins_group_life_task]	
Info sur la propriété assurée [sn_ins_group_life_insured_property_info]	
Informations sur la couverture de la police [sn_ins_group_life_policy_coverage_info]	

Composants installés avec Souscription d'assurance-vie collective

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension de souscription d'assurance-vie et d'assurance-invalidité collectives, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Rôles installés

Rôles installés avec l'application Souscription d'assurance-vie collective

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de souscription d'assurance collective [sn_ins_group_uw.admin]	Rôle d'administrateur système propre à l'application qui peut accorder l'accès à toutes les données relatives aux opérations de souscription d'assurance collective. Les utilisateurs ayant ce rôle ont l'accès en lecture, en écriture	sn_ins_group_uw.Souscripteur

Traduction automatique

Rôles installés avec l'application Souscription d'assurance-vie collective (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	et en création aux tables de souscription d'assurance-vie collective.	
Souscripteur d'assurance collective [sn_ins_group_uw.souscripteur]	• Afficher l'état général des tâches de souscription de polices de groupe pour les services de polices d'assurance • Travailler sur des tâches de souscription de polices de groupe	• sn_ins_group_life.info_viewer • sn_ins_group_life.viewer • sn_ins_group_life.info_writer • sn_bom.b2b_agent
Visionneuse de souscription d'assurance collective [sn_ins_group_uw.viewer]	Consulter les tâches de souscription et les données connexes pour les services de polices d'assurances collectives	sn_bom.service_definition_read

Tables installées

Tables installées avec l'application de souscription d'assurance-vie collective

Table	Description
Tâche de service de souscription d'assurance-vie collective [sn_ins_group_uw_task]	Stocke toutes les tâches de souscription pour les demandes de service de police de groupe pour toutes les Opérations de services financiers applications. Cette table est développée à partir de la table Tâche financière [sn_bom_task].

Utiliser Assurance-vie collective

Découvrez comment les rôles suivants sont utilisés Assurance-vie collective pour mettre à jour les polices, examiner et approuver les souscriptions, et envoyer des documents pour les polices d'assurance-vie collective.

Avec Assurance-vie collective, les contributeurs peuvent soumettre des demandes et les processeurs peuvent travailler sur les tickets soulevés pour le type de ticket de politique de groupe.

Workflows prédéfinis sur le type de ticket de la police d'assurance-vie collective

Modifier les informations sur le membre est le workflow disponible sur le type de ticket de police de groupe.

Espace de travail

Les cotisants et les sous-traitants utilisent personnalisé Espace de travail pour travailler sur tous les aspects des dossiers de police d’assurance. Workspace permet à ces rôles d’effectuer les opérations suivantes :

- Surveiller la charge de travail et les performances
- Se concentrer sur les éléments à priorité élevée
- Naviguer facilement d’une tâche à l’autre

Pour plus d'informations, consultez [Espaces de travail](#).

Espace de travail utilisateurs pour Group Life Servicing

Utilisateur	Description
Administrateur de politique	Configure l’espace de travail de la politique d’assurance selon les besoins professionnels. Pour plus d'informations, consultez Configurer Espace de travail configurable de CSM .
Administrateur de souscription	Configure l’espace de travail de souscription d’assurance selon les besoins professionnels. Pour plus d'informations, consultez Configurer Espace de travail configurable de CSM .
Espace de travail du processeur	
Processeur de politique	Travaille sur les tickets et les tâches de police pour répondre aux demandes de comptes.
Espace de travail du contributeur	
Contributeur de la politique	Soumet des demandes de service de police au nom des clients.
Espace de travail du souscripteur	
Souscripteur	Affiche l’état des tâches de souscription et travaille sur celles-ci.

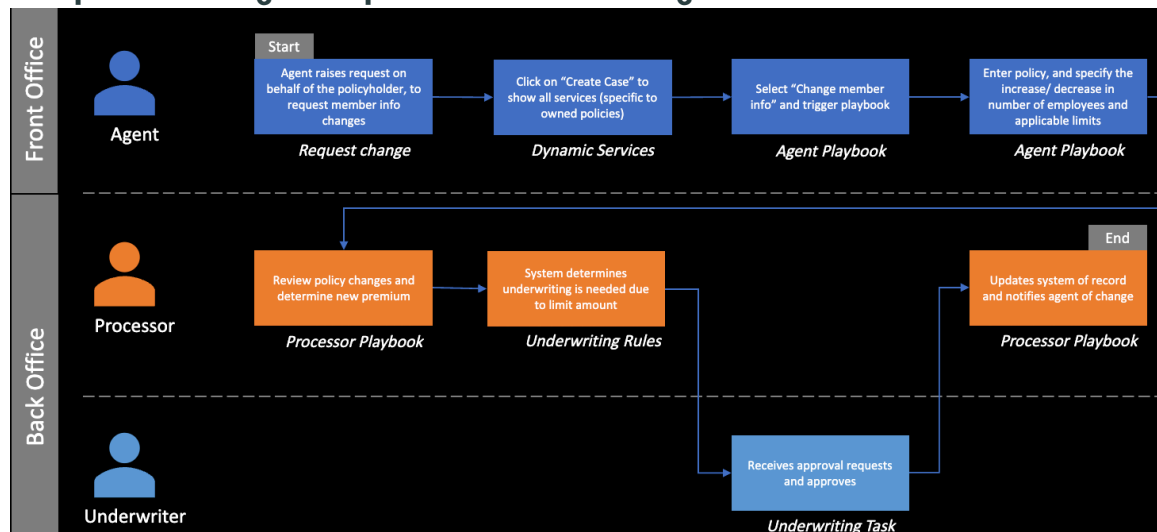
Demander, examiner et approuver des workflows de demande d’adhésion à un changement

Découvrez comment les agents, à l’aide des workflows d’informations sur les membres de changement, résolvent les demandes de service pour demander, examiner et approuver les demandes de changement de membre d’assurance-vie collective.

Le diagramme suivant montre comment l’application aide les agents à résoudre une demande d’adhésion à une politique de changement.

Traduction automatique

Group Life Servicing - Exemple de workflow de changement d'adhésion



L'administrateur de la police d'assurance peut examiner et personnaliser ce flux prédéfini en fonction des besoins professionnels de votre organisation.

Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches de changement d'adhésion d'une politique vers des agents de différents départements. Les agents se connectent Espace de travail au pour travailler sur les tâches de leur file d'attente. Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires pour répondre à la demande.

Soumettre une demande en tant que contributeur ou processeur de politique

Un contributeur à une police d'assurance soumet une demande au nom d'un client.

Un client (consommateur ou contact) peut soumettre directement une demande à partir de Portail de service clientèle, de Portail de service consommateur ou d'un autre portail en libre-service.

i Remarque :

Pour que les consommateurs puissent soumettre une demande à l'aide de Portail de service consommateur, vous devez avoir activé le module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Un ticket de service de police est créé en fonction du type de demande et est acheminé vers le processeur.

i Remarque :

Dans le playbook de ticket, le demandeur ou le contributeur met à jour les détails du ticket à l'étape Initier et examiner, puis envoie le changement pour exécution.

Un workflow se déclenche automatiquement et les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de traitement appropriées.

Examen d'une demande et soumission d'une décision en tant que processeur

1. Dans le playbook de ticket, le processeur examine la demande de changement de police et détermine si une souscription est nécessaire. Le processeur approuve ou rejette la demande.
 - Si le processeur approuve la demande de changement, un devis pour le changement demandé est envoyé au client ou au contributeur.
 - Si le processeur n'est pas sûr d'approuver ou non le changement demandé, une tâche est créée pour faire avancer le ticket auprès d'un souscripteur.
2. Un souscripteur examine les détails du ticket et approuve ou rejette le ticket. S'il approuve le ticket pour autoriser la demande de changement de police, un devis pour le changement demandé est envoyé au client ou au contributeur.
3. Si le client approuve l'estimation, le processeur met à jour l'enregistrement de la police, envoie les documents de police mis à jour au client et ferme la tâche de changement d'adhésion dans le playbook.

Approuver ou rejeter un ticket en tant que souscripteur

Lorsqu'un processeur n'est pas sûr d'approuver ou non le changement demandé et qu'une tâche créée avance le ticket au souscripteur, ce dernier examine les détails du ticket et approuve ou rejette le ticket. Si le souscripteur approuve le ticket pour autoriser la demande de modification de la police, un devis pour la modification demandée est envoyé au client ou au cotisant.

Accepter ou rejeter un devis en tant que client

Lorsque le client reçoit un devis après acceptation de la modification de police demandée, il peut accepter ou rejeter le devis.

Le ticket est terminé, et l'état et l'étape du ticket sont définis sur Fermé terminé.

Créer un ticket de service d'assurance-vie collective

Un processeur ou un contributeur peut commencer le processus de demande d'informations de changement de membre en créant un ticket d'assurance-vie collective au nom de votre client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_group_life.processor, sn_ins_group_life.processor_connector ou sn_ins_group_life.contributor

Remarque :

Le rôle de contributeur universel applicable peut également être affecté pour créer un ticket. Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Éléments de base d'Opérations de services financiers](#).

Important :

Pour que le rôle d'agent connecteur ou de contributeur fonctionne, ils doivent être combinés à l'un des rôles dans le modèle de données du secteur CSM ou aux utilisateurs contributeurs. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les contributeurs et les processeurs peuvent soumettre des demandes de service de police de groupe pour les clients.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône )

3. Créez un ticket à partir de la liste de tickets du service d'assurance-vie collective ou d'un enregistrement d'interaction.
4. Dans la boîte de dialogue Créer un ticket, sélectionnez Informations sur le **changement de membre de l'assurance-vie collective**.
5. Sélectionnez **Créer**.
6. Renseignez les champs obligatoires du formulaire et toute autre information connexe que vous avez recueillie auprès du client.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

En fonction du type de demande, un ticket de service de police est créé dans l'état Nouveau. Le ticket est affecté à un groupe d'affectation ou à un processeur de politique dans le département du service de police. Le groupe d'affectation ou l'utilisateur auquel le ticket est affecté est basé sur les règles d'affectation.

Travailler sur un ticket de service de la police d'assurance-vie collective

Travaillez sur un ticket d'assurance-vie collective pour modifier ou examiner les renseignements sur les participants, et remplissez la demande de service de police.

Avant de commencer

Rôle requis : `sn_ins_group_life.processor`, `sn_ins_group_life.contributor` ou `sn_ins_group_life.processor.connector`

Important :

Pour fonctionner, le rôle d'agent connecteur doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un client a besoin d'un changement de police d'assurance, un contributeur à l'assurance-vie collective, comme un gestionnaire de relations, lance un ticket et en met à jour les détails, ce qui déclenche le flux de travail. Tout au long du flux de travail, les agents d'assurance et de documents effectuent les tâches qui leur sont assignées et mettent à jour le statut du dossier.

Remarque :

Selon le type de demande de service de la police, un workflow peut avoir des tâches supplémentaires ou inférieures.

Utilisez le playbook de ticket qui fournit les activités et les tâches requises pour rechercher et compléter la demande.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de service d'assurance-vie collective**, ouvrez la liste des tickets.
 - Pour les tickets qui vous sont affectés, sélectionnez **Mes affectations**.
 - Pour tous les tickets d'assurance-vie collective, sélectionnez **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.

Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.

5. Sélectionnez l'onglet **Playbook.**

Le playbook de tickets guide les processeurs à travers les étapes impliquées dans la résolution d'un ticket.

6. Utilisez les activités et les tâches des étapes de playbook suivantes pour répondre à la demande et résoudre le ticket :

- **Initiez et examinez** pour saisir les détails de la police ou les changements de couverture, collecter les documents du client et soumettre le ticket pour examen.
 - **Examen du processeur** permettant de vérifier les documents du client, d'examiner les détails de la police et de soumettre l'examen.
 - **Acceptation** par le client de mettre à jour avec la décision du client d'accepter ou de rejeter le devis.
 - **Exécution** pour activer le changement accepté, mettre à jour l'enregistrement de la police, envoyer les documents de police mis à jour au client et fermer le ticket.
- Toutes les tâches générées pendant les activités du playbook s'affichent dans l'onglet **Tâches** du ticket.

7. Facultatif : Dans le champ **Notes de travail** , saisissez des commentaires.

8. Fermez la tâche à partir de l'activité Playbook ou du formulaire de tâche.

Résultats

Le ticket est automatiquement mis à jour pour afficher Fermé terminé.

Travailler sur une tâche de souscription d'assurance-vie collective

Un souscripteur peut travailler sur une tâche de souscription d'assurance-vie collective afin d'évaluer la demande de police et d'analyser les risques pour un client de la police d'assurance.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_group_uw.underwriter

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le workflow configuré génère automatiquement une tâche de souscription pour un agent de souscription. La tâche est affectée à l'équipe des opérations de souscription ou à un agent en fonction des règles d'affectation.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône 
3. Ouvrez la tâche à partir de la liste des tâches de souscription.

Option	Description
À partir de la liste de tâches de souscription d'assurance-vie collective	a. Dans l'onglet Listes, sous Demande de service de souscription d'assurance-vie collective, ouvrez la liste des tâches. ▪ Pour les tâches qui vous sont affectées, sélectionnez Mes affectations. ▪ Pour toutes les tâches de souscription, sélectionnez Toutes. b. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.

Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.

- 4. Terminez les travaux nécessaires à l'accomplissement de la tâche dans votre système d'assurance.
- 5. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail** , saisissez tous les commentaires associés à vos conclusions.
- 6. Fermez la tâche à partir du formulaire de tâche de souscription.
- 7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Assurance-vie collective

Assurance-vie collective Contient des tableaux de bord préconfigurés avec des visualisations de données activables qui peuvent aider votre organisation à améliorer vos processus de gestion et à quantifier la valeur du libre-service.

Utilisez les widgets d'un Analyse des performances tableau de bord pour visualiser les données au fil du temps, analyser vos processus métier et identifier des domaines d'amélioration.

Les tableaux de bord suivants sont disponibles pour Assurance-vie collective.

Tableau de bord de Assurance-vie collective

Tableau de bord de Assurance-vie collective

Grâce au Assurance-vie collective tableau de bord, vous pouvez obtenir un aperçu des résultats de votre équipe et de votre entreprise en ce qui concerne les demandes de service de police collective reçues pour vos services d'assurance.

i Important :

Le Assurance-vie collective tableau de bord a été modernisé pour vous offrir une meilleure expérience utilisateur.

Le Assurance-vie collective tableau de bord vous permet de surveiller l'état des tickets de service de police, de voir les tendances et d'explorer les détails à partir d'une vue unique. Pour chaque heure que vous spécifiez, vous pouvez afficher les détails des tickets fermés qui ont violé un SLA, les tickets ouverts qui nécessitent une attention immédiate et les délais de clôture moyens des tickets de service de police.

Rôles Now Platform requis

- sn_ins_group_life.Manager, nécessaire pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_ins_group_life.admin, sn_bom_pa.admin et pa_admin sont nécessaires pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Assurance-vie collective

Pour accéder au Assurance-vie collective tableau de bord, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail des services financiers** > **Centre d'analyse** (icône 

Vous pouvez également accéder à **Tout** > **Group Life Servicing** > **Analyse**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Platform Analytics Espace de travailfichier . Pour plus d'informations sur le , reportez-vous à la rubrique [Centre d'analyse](#)  Platform Analytics Espace de travail.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure, vous pouvez accéder à la disposition du tableau de bord de l'interface utilisateur principale existante comme d'habitude en accédant à **Tout** > **Group Life Servicing** > **Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation peuvent utiliser ce tableau de bord, consultez les cas d'utilisation dans la table suivante.

Cas d'utilisation pour l'utilisation du Assurance-vie collective tableau de bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire de la police d'assurance-vie collective	Besoin d'obtenir une visibilité sur l'état en temps réel des tickets d'assurance et effectuer les tâches suivantes : • Surveiller tous les tickets d'assurance ouverts qui ont violé un SLA (Service Level Agreement) • Surveillez le volume de chaque type de dossier d'assurance et leur tendance • Examiner la productivité de l'agent • Examiner le délai moyen de clôture des tickets pour un service, un agent ou un groupe • Surveillez les détails des demandes par type de politique • Explorer les détails d'une catégorie d'erreur
Administrateur de la police d'assurance-vie collective	Doit pouvoir personnaliser les vues.

Indicateurs

Group Life and Disability Servicing.Durée cumulée des tickets fermés

Nombre d'heures pour clôturer les tickets Personal Lines ce jour-là avec les répartitions Étape et Service.

Group Life and Disability Servicing.Nombre de tickets fermés

Nombre de tickets d'assurance-vie collective qui ont été fermés aujourd'hui avec les répartitions Étape et Service.

Group Life and Disability Servicing.Tickets ouverts avec violation de SLA supérieure à 80 %

Nombre de tickets d'assurance-vie collective ouverts ce jour-là où le pourcentage écoulé SLA est supérieur à 80 %.

Group Life and Disability Servicing.Changer les informations de membre d'assurance-vie de groupe

Nombre de tickets d'assurance-vie collective pour lesquels le service de police modifie les informations sur les membres.

Group Life and Disability Servicing.Nombre de tickets fermés avec violation de SLA

Nombre de tickets d'assurance-vie collective qui ont été fermés ce jour-là et qui ont violé un SLA.

Group Life and Disability Servicing.Nombre de tickets ouverts avec violation de SLA

Nombre de tickets d'assurance-vie collective ouverts ce jour-là qui ont violé un SLA.

Group Life and Disability Servicing.Nombre de tickets ouverts

Nombre de tickets d'assurance-vie collective ouverts ce jour-là.

Group Life and Disability Servicing.Nombre de tickets rejetés par le client

Nombre de tickets fermés qui ont été rejetés par les clients au cours des 30 derniers jours, où la solution proposée par l'agent a été rejetée.

Group Life and Disability Servicing.Nombre de tickets fermés avec SLA

Nombre de tickets d'assurance-vie collective qui ont été fermés ce jour-là dans le cadre d'un SLA. L'indicateur est utilisé pour comparer le nombre de tickets qui ont été fermés et qui ont respecté un SLA par rapport à ceux qui ont violé un SLA.

Group Life and Disability Servicing.Nombre de tickets rejetés par le prestataire

Nombre de tickets fermés au cours des 30 derniers jours qui ont été rejetés par un processeur ou un souscripteur.

Group Life and Disability Servicing.Envoyer les documents de police d'assurance-vie de groupe

Nombre de tickets d'assurance-vie collective pour lesquels le service de police envoie des documents de police.

Group Life and Disability Servicing.Mettre à jour la police d'assurance-vie de groupe

Nombre de tickets d'assurance-vie collective pour lesquels le service de police met à jour une police.

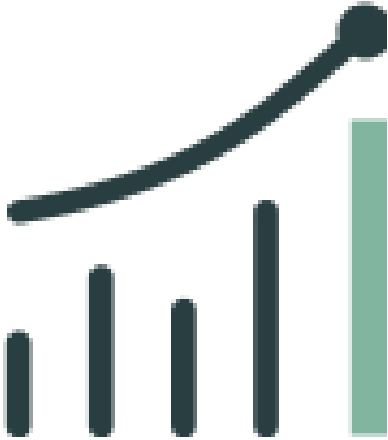
Répartitions

- Étape du ticket de groupe
- Assurance-vie de groupe : motif du rejet
- Service d'assurance-vie de groupe

Réclamations liées aux assurances d'entreprise

L'application Réclamations liées aux assurances d'entreprise permet à votre organisation de configurer rapidement les différentes étapes du processus de réclamation. Ce processus, qui commence dès le premier avis de perte jusqu'à la fermeture de la réclamation, permet

à vos gestionnaires, à vos experts et à vos agents d'enquête spéciale de gérer les réclamations liées à l'assurance commerciale.

Explorer  Apprenez-en davantage sur la façon dont les transformateurs et les experts en sinistres utilisent Commercial Lines Claims.	Configurer  Configurer Commercial Lines Claims	Gérer  Gérez les tickets de réclamations d'assurance depuis le premier avis de sinistre jusqu'à la clôture de la réclamation.
Référence  Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés.	Analyse et génération de rapports  Surveillez les statistiques clés et suivez les performances avec un tableau de bord préconfiguré.	Exploration de processus  Visualisez les processus et identifiez les possibilités d'amélioration.

Traduction automatique

Explorer Réclamations liées aux assurances d'entreprise

Découvrez comment les représentants, les processeurs, les experts en sinistres, les agents d'enquêtes spéciales et les gestionnaires du premier avis de sinistre peuvent utiliser l'application Réclamations liées aux assurances d'entreprise pour créer et gérer les réclamations d'assurance commerciale.

Grâce à l’application Réclamations liées aux assurances d’entreprise , vous pouvez gérer l’initiation, le traitement et la résolution des réclamations de polices d’assurance pour vos clients commerciaux à partir d’un flux de travail centralisé. Avec cette application, vous pouvez vous coordonner avec les départements et bureaux d’enquête spéciale pour gérer les tâches de réclamations. Vous pouvez également collecter et valider les documents requis, enquêter sur la réclamation et régler la réclamation.

Fonctionnalités principales

- Modèle de données de réclamations que vous pouvez utiliser pour créer n’importe quel service de réclamations
- Workflows de réclamations que vous pouvez gérer à l’aide des tickets au sein d’une application dédiée
- Visualisation de tous les enregistrements de réclamations pour un client
- Des playbooks et des espaces de travail dédiés conçus pour divers profils de réclamation
- Statistiques et performances clés que vous pouvez gérer et suivre avec Analyse des performances et Exploration de processus
- Workflow de base de référence où vous pouvez afficher les réclamations depuis le premier avis de perte jusqu’à la clôture de la réclamation

Réclamations liées aux assurances d’entreprise Personnas

Le tableau suivant indique les profils de votre organisation qui peuvent utiliser l’application Réclamations liées aux assurances d’entreprise .

Réclamations liées aux assurances d’entreprise Personnas

Profil	Description
Administrateur	Administrateur des réclamations responsable de la configuration de l’application.
Représentant du premier avis de perte (FNOL)	Personne du front office qui crée un ticket de réclamation pour le compte d’un client et télécharge les documents pertinents.
Processeurs de réclamations	Les sous-traitants du middle office ou du back-office des institutions d’assurance qui travaillent avec les réclamations. Ils s’occupent des tickets et des tâches de réclamations qui sont intégrés aux services de réclamations, et ferment les tickets de réclamations.
Agents de l’Unité des enquêtes spéciales (UES)	Département qui enquête sur les cas potentiels de réclamations pour fraude.
Ajusteur de sinistres	Personne qui recueille et vérifie les documents, les détails de l’évaluation des pertes et les prestations d’assurance telles que les dépenses, les franchises et les couvertures. L’expert en sinistres détermine également si une enquête sur la fraude est nécessaire, puis règle la réclamation.

Réclamations liées aux assurances d'entreprise Personnas (suite)

Profil	Description
Gestionnaire de réclamations	Gestionnaire qui approuve les réserves et les demandes de paiement et peut afficher une vue d'ensemble de toutes les réclamations, y compris Exploration de processus les tableaux de bord, les tableaux de bord et les rapports Analyse des performances .

Configurer Réclamations liées aux assurances d'entreprise

Vous pouvez installer et configurer l'application Réclamations liées aux assurances d'entreprise de sorte que vos représentants, processeurs et experts en sinistres du premier avis de sinistre (FNOL) puissent commencer à traiter vos réclamations d'assurance commerciale.

Installer Réclamations liées aux assurances d'entreprise

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez installer l'application Réclamations liées aux assurances d'entreprise (sn_ins_claim_cml). L'application installe les applications et modules d'extension connexes ServiceNow Store , le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow](#) .
- Passez en revue la liste des applications dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou des abonnements et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

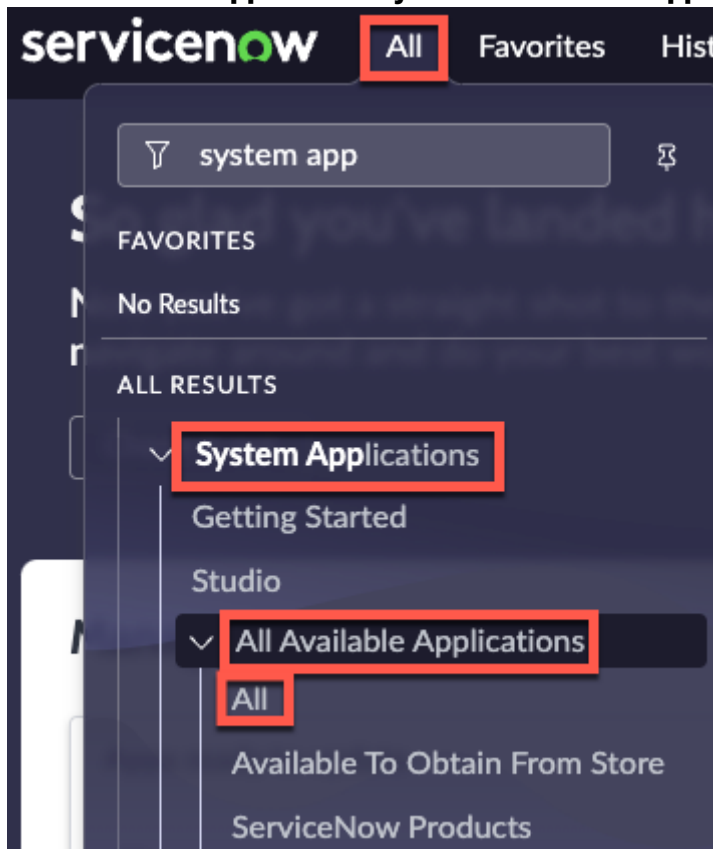
Les éléments suivants sont installés avec Réclamations liées aux assurances d'entreprise :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Tables

Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Réclamations liées aux assurances d'entreprise](#).

Procédure

1. Accédez à **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Toutes.**



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Réclamations liées aux assurances d'entreprise (sn_ins_claim_cml).

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. **Facultatif** : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

i Important :

Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

Configurer Réclamations liées aux assurances d'entreprise

Passez en revue les composants installés avec l’application Réclamations liées aux assurances d'entreprise et modifiez-les si nécessaire pour les besoins professionnels de votre organisation.

Avant de commencer

Assurez-vous que l’application Réclamations liées aux assurances d'entreprise est installée. Pour plus d'informations, consultez [Installer Réclamations liées aux assurances d'entreprise](#).

Rôle requis : sn_ins_claim_cml.admin et admin

Procédure

- 1. Importez vos comptes financiers, produits financiers, institutions financières et données de transactions dans ServiceNow des tables.
Pour plus d'informations, consultez [Importer vos données financières à l’aide de jeux d’importation](#).
- 2. Passez en revue les composants installés et modifiez-les ou ajoutez-en de nouveaux, le cas échéant.

Activer l’espace de travail de la réclamation, le score de fraude et les pages de résumé de la réclamation

Activez et définissez les conditions pour les pages Score de fraude et Variante de résumé de la déclaration afin qu’un gestionnaire de réclamations, un expert ou un processeur de réclamations puisse les afficher.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

- 1. Accédez à la **Tout > Cadre de travail Now Experience > Générateur d'IU**.
- 2. Activez la page d’enregistrement par défaut de CSM sous Espace de travail configurable CSM/FSM.
Pour plus d'informations, consultez [CSM Configurable Workspace record pages](#) .
- 3. À partir de la page d’enregistrement par défaut de CSM, définissez l’ordre des pages.
- 4. Définissez les conditions de variante sur les pages d’enregistrement suivantes.

Composants installés avec Réclamations liées aux assurances d'entreprise

Plusieurs types de composants sont installés avec l’activation du module d’extension sn_ins_claim_cml , notamment les modules d’extension, les tables et les rôles d’utilisateur.

Modules d'extension installés

Modules d’extension installés avec l’application Réclamations liées aux assurances d'entreprise

Module d'extension	Description
Service clientèle [com.sn_customerservice]	Active l’extension des tables de l’application Gestion du service clientèle vers les Opérations de services financiers applications.

Applications de stockage installées

Applications de stockage installées avec l'application Réclamations liées aux assurances d'entreprise

Application de stockage	Description
Éléments de base d'Opérations de services financiers	Stocke les données client nécessaires pour effectuer des demandes de service de police. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Éléments de base d'Opérations de services financiers .
Enquêtes spéciales sur les assurances	Les enquêtes spéciales en assurance permettent aux compagnies d'assurance d'acheminer les demandes d'enquête sur les fraudes aux agents de l'UES. Les demandes sont acheminées par l'intermédiaire d'experts travaillant sur des dossiers de réclamation via des workflows dans l'application Réclamations liées aux assurances personnelles .
Processeur de document	Active la gestion des tâches de services documentaires qui sont utilisées dans les tickets de service de police d'assurance. Pour plus d'informations, consultez Intégrer à Financial Services Document Processor .
Playbooks pour Gestion du service clientèle	Fournit un moyen de visualiser les workflows de processus business dans une vue simple et axée sur les tâches, garantissant des réponses cohérentes aux situations couramment rencontrées. Pour plus d'informations, consultez Playbooks pour Gestion du service clientèle .

Rôles installés

Rôles installés avec l'application Réclamations liées aux assurances d'entreprise

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Réclamations liées aux assurances d'entreprise		
Réclamations liées aux assurances d'entreprise administrateur [sn_ins_claim_cml.admin]	• Attribuer Réclamations liées aux assurances d'entreprise des rôles • Supprimer Réclamations liées aux assurances d'entreprise les tickets et les tâches • Configurer Réclamations liées aux assurances	• decision_table_admin • sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_claim_cml.admin • sn_ins_claim_cml.auto_processor • sn_ins_siu.viewer • sn_doc_processor.admin • sn_ins_claim_cml.auto_adjuster

Rôles installés avec l'application Réclamations liées aux assurances d'entreprise (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	d'entreprise l'application • Créer et modifier Réclamations liées aux assurances d'entreprise des définitions de service • A l'accès en lecture, en écriture et en création aux données de politique ou de Réclamations liées aux assurances d'entreprise ticket	
Réclamations liées aux assurances d'entreprise gestionnaire [sn_ins_claim_cml.manager]	• Consulter le tableau de bord Réclamations liées aux assurances d'entreprise • Utiliser Exploration de processus pour Réclamations liées aux assurances d'entreprise les processus	• sn_ins_claim_cml.auto_adjuster • sn_ins_claim_cml.auto_processor • pa_viewer
Réclamations liées aux assurances d'entreprise ajusteur [sn_ins_claim_cml.auto_adjuster]	• Évalue les détails de la déclaration de sinistre d'automobile commerciale en fonction des tâches de l'ajusteur affectées et règle les réclamations • Affiche l'état des tickets de réclamation	• sn_customerservice.case_contributor_viewer • sn_doc_processor.agent • sn_bom.Ajusteur • sn_ins_claim_cml.auto_processor • sn_sla_definition_read • sn_bom.viewer • sn_bom.ca_ins_policy_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user

Traduction automatique

Rôles installés avec l'application Réclamations liées aux assurances d'entreprise (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	automatique commerciale • Crée et modifie des tâches ad hoc	
Réclamations liées aux assurances d'entreprise processeur [sn_ins_claim_cml.auto_processor]	• Soumet les détails de la déclaration de sinistre d'automobile commerciale, et crée et modifie des tâches ad hoc • Affiche l'état des tickets de réclamation automatique commerciale • Ferme une réclamation • Interactions des enregistrements	• sn_customerservice.case_contributor_viewer • sn_ins_claim.lecteur_de_paiement • sn_ins_claim.lecteur_de_réserve • sn_ins_claim.lecteur_score_fraude • sn_ins_claim.property_writer • sn_bom.ca_ins_policy_viewer • sn_ins_claim.couverture_rédacteur • sn_ins_claim.page_résumé_lecture • sn_bom.b2b_agent • sn_ins_claim.participant_writer • sn_ins_claim.policy_snapshot_reader • sn_ins_claim.profile_writer • sn_ins_claim.injury_writer
Réclamations liées aux assurances d'entreprise visionneuse [sn_ins_claim_cml.auto_viewer]	Affichez les tickets de réclamation automatique commerciale et les données connexes.	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.ca_ins_policy_viewer
Réclamations liées aux assurances d'entreprise Représentant FNOL [sn_ins_claim_cml.fnol_representative]	Créez et suivez les tickets de réclamation commerciale pour les polices qu'ils gèrent.	• sn_customerservice.case_contributor_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.account_data_viewer • sn_customerservice.consumer_contributor • sn_bom.ca_ins_policy_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.account_contributor • sn_bom.fnol_representative
Enquêtes spéciales sur les assurances		

Traduction automatique

Rôles installés avec l'application Réclamations liées aux assurances d'entreprise (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur des enquêtes spéciales de l'assurance [sn_ins_siu.admin]	• Rôles d'enquêtes spéciales sur l'assurance des subventions • Supprimer les tickets et les tâches d'enquêtes spéciales • Configurer l'application Enquêtes spéciales d'assurance • Créer et modifier des définitions de services d'enquêtes spéciales • A lu, écrit et créé l'accès aux données de tickets d'enquêtes spéciales	• sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_siu.agent
Agent d'enquêtes spéciales d'assurance [sn_ins_siu.agent]	Soumet une évaluation sur les tâches SIU associées à un ticket.	• sn_ins_claim.property_reader • sn_ins_claim.lecteur_de_paiement • sn_ins_claim.lecteur_de_réserve • sn_ins_claim.lecteur_score_fraude • sn_ins_claim_cml.auto_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_ins_claim.coverage_reader • sn_ins_claim_pers.auto_viewer • sn_bom.b2c_agent • sn_ins_claim.participant_reader
Visionneuse d'enquêtes spéciales d'assurance [sn_ins_siu.viewer]	Affichez les tickets d'enquêtes spéciales et les données connexes.	

Traduction automatique

Tables installées

Tables installées avec l'application Réclamations liées aux assurances d'entreprise

Table	Description
Réclamations liées aux assurances d'entreprise	
Ticket de la réclamation automatique commerciale [sn_ins_claim_cml_auto_service]	Stocke des informations sur les tickets de réclamation commerciale. Cette table étend la table Base de réclamation commerciale [sn_ins_claim_cml_base].
Tâche de la réclamation automatique commerciale [sn_ins_claim_cml_auto_task]	Stocke des informations sur toutes les tâches de réclamations commerciales pour tous les tickets de réclamations commerciales.
Tâche de l'ajusteur de réclamation automatique commerciale [sn_ins_claim_cml_auto_adj_task]	Stocke des informations sur les tâches liées au profil de l'expert pour les réclamations commerciales.
Base de réclamation commerciale sn_ins_claim_cml_base	Prolonge la table Base de réclamation [sn_bom_claim_base].
Incident lié à la propriété [sn_ins_claim_cml_auto_incident]	Stocke des informations sur les détails de l'incident lié à la propriété pour les tickets de réclamations commerciales. Cette table étend la table Incident de déclaration de sinistre [sn_ins_claim_property] à partir de Réclamations d'assurance Core.
Enquêtes spéciales sur les assurances	
Tâche SIU sn_ins_siu_task	Stocke des informations sur les tâches liées au département de l'Unité des enquêtes spéciales pour tous les tickets de réclamations automatiques.

Gérer Réclamations liées aux assurances d'entreprise

Découvrez quels rôles utilisent l'application pour créer, examiner et gérer une réclamation d'assurance, depuis le Réclamations liées aux assurances d'entreprise premier avis de sinistre jusqu'à la clôture de la réclamation.

Grâce à l'application, les Réclamations liées aux assurances d'entreprise représentants de FNOL peuvent soumettre les demandes de réclamation, tandis que les processeurs et les experts en sinistres peuvent travailler sur les cas pour les types de polices commerciales suivants.

Types de tickets commerciaux

Voici les types de tickets commerciaux disponibles.

- Police automatique commerciale
- Vous pouvez également créer des types de ticket pour Commercial Lines Claims en étendant un type de ticket à partir du ticket de base de réclamation commerciale.

Espace de travail

Les processeurs, les experts en sinistres et d'autres rôles travaillent Espace de travail sur tous les aspects des tickets de réclamation d'assurance. Avec Espace de travail, les utilisateurs dotés de ces rôles peuvent effectuer les tâches suivantes :

- Surveiller la charge de travail et les performances
- Se concentrer sur les éléments à priorité élevée
- Naviguer facilement d'une tâche à l'autre

Pour plus d'informations, consultez [Espaces de travail](#).

Le tableau suivant indique quels Espace de travail utilisateurs peuvent utiliser l'application Réclamations liées aux assurances d'entreprise .

Espace de travail Utilisateurs pour Réclamations liées aux assurances d'entreprise

Rôle	Description
Administrateur des réclamations	Configure Espace de travail en fonction des besoins de l'entreprise. Pour plus d'informations, consultez Configurer Espace de travail configurable de CSM .
Gestionnaire de réclamations	Approuve les demandes de réservation et de paiement, et consulte les analyses et Exploration de processus les tableaux de bord.
Espace de travail du représentant du premier avis de perte	
Représentant du premier avis de perte	Crée des tickets de réclamation pour le compte des clients et télécharge les documents pertinents.
Espace de travail du processeur	
Processeur de réclamations	Travaille sur les tickets de réclamation et les tâches de résolution des tickets qu'ils gèrent.
Espace de travail SIU	
Agent de l'Unité des enquêtes spéciales (UES)	Travaille sur les tâches d'enquête sur les réclamations pour fraudes potentielles.
Espace de travail de l'ajusteur	
Ajusteur	Évalue une déclaration de sinistre en examinant les documents de la déclaration de sinistre, les couvertures, les réserves et les paiements.

Workflows Réclamations liées aux assurances d'entreprise

L'application Réclamations liées aux assurances d'entreprise installe des workflows automatisés que vous pouvez configurer pour toutes les tâches de réclamations. Ces workflows créent des tickets et acheminent toutes les tâches en conséquence.

Vue d'ensemble

Après l'initiation d'un ticket de réclamation, un workflow automatisé commence. Un moteur de règles métier basé sur des règles configurables du système de base peut aider votre

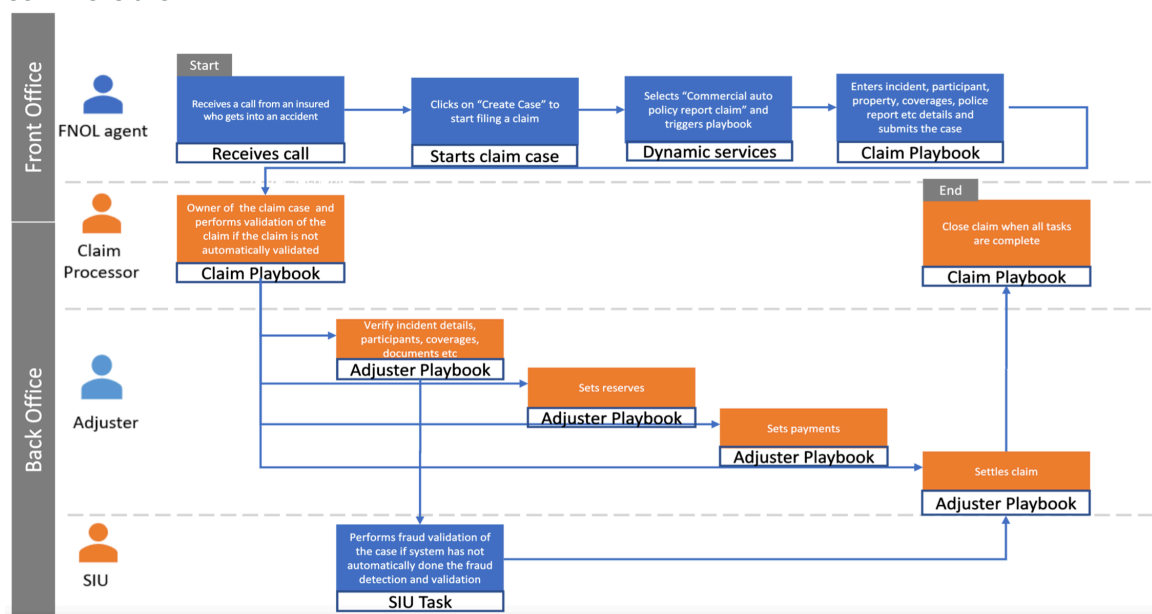
organisation à classer une réclamation en tant que fraude potentielle ou en tant que réclamation en double. Voici quelques exemples de règles métier :

- Si le nombre de propriétés ou de participants soumis pour la réclamation est supérieur à deux, la réclamation est considérée comme étant de priorité élevée.
- Si une réclamation est identifiée comme une réclamation en double, une tâche de validation de réclamation est créée pour le processeur pour un examen plus approfondi.
- Si une demande d'indemnisation est identifiée comme une demande d'indemnisation de proximité immédiate, une tâche est créée pour l'équipe de l'Unité des enquêtes spéciales (UES) aux fins d'un examen plus approfondi.

L'exemple suivant montre un workflow qui achemine le ticket et les tâches d'enquête et de gestion des réclamations d'assurance vers cinq rôles différents dans différents départements. Dans cet exemple, les agents de front et de back-office se connectent Espace de travail au pour travailler sur les tâches de leur file d'attente. Le playbook guide les agents tout au long de ce processus pour exécuter les réclamations :

- Soumission du premier avis de perte
- Validation pour les réclamations
- Évaluation de la réclamation de l'ajusteur
- Évaluation de la fraude
- fermeture de la réclamation

Workflow du processus de réclamations – Déclaration de sinistre d'automobile commerciale



Première étape de l'avis de perte (FNOL)

Présenter une demande de règlement à titre de représentant au premier avis de perte

1. À l'étape du premier avis de sinistre (FNOL), un réclamant d'une police d'assurance signale un sinistre à un représentant FNOL. Une fois le ticket créé, un workflow se déclenche automatiquement avec des tâches Playbook pour gérer le ticket jusqu'à sa résolution.

2. Le représentant FNOL documente les détails de l'incident, de la propriété, de la blessure et du participant pour la réclamation, ainsi que les couvertures disponibles. Le représentant recueille et soumet également les documents entrants applicables, tels que le permis de conduire, et initie la réclamation en soumettant le ticket.
3. Une fois le ticket soumis, vos règles de décision d'affaires :
 - Peut classer le ticket de déclaration par ordre de priorité en fonction du nombre de propriétés ou de participants signalés dans la déclaration
 - Peut déclencher une tâche et renvoyer un ticket de réclamation au département de l'Unité des enquêtes spéciales pour une évaluation plus approfondie
 - Peut déclencher la tâche de validation de réclamation pour un examen plus approfondi
 - Peut transmettre la demande à un expert en sinistres pour évaluation des pertes

Étape de validation des réclamations

Validation et fermeture d'une réclamation en tant que processeur de réclamations

1. À l'étape de validation de la réclamation, le processeur met à jour les détails de la tâche et rejette ou approuve la tâche de la réclamation en conséquence.
2. Si le processeur valide la tâche en l'approuvant, elle passe à l'étape d'évaluation de l'ajusteur.

Étape d'évaluation de l'ajusteur

Évaluation et règlement d'une réclamation en tant qu'expert en sinistres

1. À l'étape de l'évaluation de l'expert en sinistres, celui-ci examine et vérifie ou rejette les documents de réclamation soumis. L'expert en sinistres examine également les couvertures et les met à jour ou les ajoute, s'il y a lieu.
2. L'expert en sinistres peut renvoyer la demande au service de l'UES pour qu'il enquête sur la demande. Une fois que le service de l'UES a terminé la tâche d'examen de la fraude, l'expert en sinistres peut régler ou rejeter la réclamation.
3. L'expert en sinistres évalue une réclamation et attribue un montant de provision à la couverture pertinente, en fonction des détails du sinistre.
 - Si le montant de réserve affecté relève de l'autorité d'approbation de l'expert, celui-ci approuve les résultats.
 - Si le montant de réserve affecté dépasse le pouvoir d'approbation de l'expert, celui-ci transmet la demande au gestionnaire des sinistres pour approbation. Si le montant de la provision est approuvé par le gestionnaire des sinistres, l'expert en sinistres procède à l'évaluation du paiement de la réclamation. Si le montant n'est pas approuvé, l'expert en sinistres réévalue et révisé le montant de la provision en fonction des recommandations du gestionnaire des sinistres.
4. L'expert met à jour l'enregistrement de la déclaration de sinistre avec la réserve pour pertes, la réserve pour les dépenses ou les deux.
5. L'expert en sinistres crée des montants de paiement sur les réserves créées, sur la base d'une évaluation finalisée.

- Si le montant du paiement créé se situe dans les limites de l'autorité d'approbation de l'expert, celui-ci approuve les résultats.
 - Si le montant dépasse le pouvoir d'approbation de l'expert, celui-ci transmet la demande au gestionnaire des réclamations pour approbation. Si le gestionnaire des réclamations approuve le montant du paiement, l'expert en sinistres procède à l'évaluation du paiement de la réclamation. Si le montant n'est pas approuvé, l'expert en sinistres réévalue et crée un nouveau montant de paiement en fonction des recommandations du gestionnaire des sinistres.
6. L'expert approuve ou rejette la tâche de révision. Si l'expert approuve la tâche de révision pour régler la réclamation, le ticket de réclamation passe à l'étape d'exécution pour être fermé par le processeur de réclamations. Si l'expert rejette toutes les tâches connexes, le ticket de réclamation se ferme automatiquement.

Tâches de l'Unité des enquêtes spéciales (UES)

Enquêter sur une réclamation pour fraude potentielle en tant qu'agent de l'unité des enquêtes spéciales

1. Si les règles métier déterminent que la réclamation nécessite une validation ou si l'expert détermine la possibilité d'une fraude, une tâche est déclenchée vers le service SIU pour enquête. Un agent SIU examine la tâche de fraude, met à jour les détails dans l'enregistrement de tâche d'évaluation et approuve ou rejette la tâche. Une tâche d'évaluation approuvée indique qu'il n'y a pas eu de fraude. Une tâche d'évaluation rejetée indique que la réclamation est jugée invalide et potentiellement frauduleuse.
2. Si la tâche est approuvée, la réclamation est conclue comme fraude introuvable et peut être approuvée par l'expert. Lorsque la réclamation est approuvée, le ticket passe à l'étape Exécution, que le processeur de réclamation termine.

Tâches d'approbation du gestionnaire de réclamations

Approuver les montants des réserves ou des paiements en tant que gestionnaire des réclamations

1. Si un montant de provision affecté dépasse le pouvoir d'approbation de l'expert, le système attribue la demande de montant de provision au gestionnaire des réclamations pour approbation. Si le gestionnaire des sinistres approuve le montant de la réserve, l'expert en sinistres procède à l'évaluation du paiement de la réclamation. Si le gestionnaire des sinistres rejette le montant de la provision et fournit une recommandation, l'expert en sinistres doit réviser le montant de la réserve conformément aux recommandations.
2. Si un montant de paiement créé dépasse le pouvoir d'approbation de l'expert, le système attribue la demande de montant de paiement au gestionnaire des réclamations pour approbation. Le gestionnaire de réclamations examine le montant du paiement et les détails de la réclamation, et approuve ou rejette le paiement de la réclamation. Si le gestionnaire des réclamations approuve le montant du paiement, l'expert en sinistres peut procéder au règlement. Toutefois, si le gestionnaire rejette la demande et fournit une recommandation, l'expert en sinistres doit réviser et soumettre le montant du paiement conformément aux recommandations. Les notes de travail générées par le système indiquant l'approbation ou le rejet sont automatiquement ajoutées au flux d'activité pour la tâche et le ticket de réclamation.

Fermeture

Le ticket est complet lorsque les états et l'étape du ticket sont définis sur Fermé terminé.

Créer un ticket de réclamation commerciale

Un représentant ou un processeur de premier avis de perte peut commencer le processus de réclamation en initiant un dossier de réclamation commerciale au nom de votre client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_cml.fnol_representative ou sn_ins_claim_cml.auto_processor

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes.
3. Créez un ticket à partir de la liste de tickets de réclamation automatique commerciale ou d'un enregistrement d'interaction.
4. Dans la boîte de dialogue Créer un ticket, sélectionnez Déclaration de **sinistre du rapport de police pour automobile commerciale**.
5. Sélectionnez **Créer**.
6. Renseignez les champs obligatoires du formulaire et toute autre information connexe que vous avez recueillie auprès du client.
7. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail**, saisissez tous les commentaires associés à vos conclusions. Les commentaires publiés manuellement et les notes de travail générées par le système s'ajoutent au flux d'activité du ticket de réclamation.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Un ticket de réclamation commerciale est créé dans l'état Nouveau et le workflow est déclenché. Le ticket est affecté à un groupe d'affectation en fonction des règles d'affectation définies.

Que faire ensuite

En tant que responsable du traitement des réclamations, vous pouvez vous affecter le ticket et commencer à travailler dessus. Pour plus d'informations, consultez [Traiter une réclamation commerciale](#).

Traiter une réclamation commerciale

Un processeur peut initier une réclamation, examiner une réclamation pour la vérifier et, après l'évaluation d'un expert en sinistres, effectuer des tâches d'exécution et fermer une réclamation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_cml.auto_processor

Mettez à jour et fermez les tâches du ticket de déclaration de sinistre.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Ouvrez le ticket de réclamation et la tâche de l'une des façons suivantes.

Vous devrez peut-être sélectionner **Accepter** pour accepter l'affectation de la tâche qui vous permettra de travailler sur la tâche.

3. Terminez le travail requis pour accomplir les tâches dans votre système de déclarations.
Le travail que vous devrez peut-être effectuer peut inclure des étapes dans l'une des étapes suivantes.
 - Effectuer les tâches de l'étape du premier avis de perte pour initier la réclamation.
 - Évaluation de la validité de la réclamation signalée par le client.
 - Finalisation et fermeture de la réclamation.
4. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail** , saisissez tous les commentaires associés à vos conclusions.
Les commentaires publiés manuellement et les notes de travail générées par le système s'ajoutent au flux d'activité du ticket de réclamation.
5. Fermez la tâche à partir de l'activité Playbook ou du formulaire de tâche.

Tâches de l'ajusteur

Les experts en sinistres peuvent travailler sur les tâches de réclamation à partir de l'espace de travail de la réclamation.

Espace de travail de la réclamation

À partir de l'espace de travail des réclamations, un expert en sinistres peut examiner une réclamation pour vérifier les documents, évaluer les couvertures de la réclamation, déterminer les détails du paiement de la réclamation et approuver le règlement d'une réclamation. L'espace de travail de réclamation pour les experts en sinistres est une vue unifiée de toutes les actions qu'un expert peut effectuer sur une réclamation. À l'aide des onglets et des cartes de l'espace de travail, les experts en sinistres peuvent parcourir les sections suivantes :

- Détails de la déclaration de sinistre : affichez et modifiez des informations telles que le numéro de police, l'étape de la déclaration de sinistre, l'état de la déclaration de sinistre et les dates des incidents et des rapports.
- Biens de réclamation : affichez et travaillez sur les propriétés qui sont pertinentes pour le ticket de réclamation.
- Participants à la réclamation : affichez et travaillez sur les participants pertinents pour le ticket de réclamation.
- Détails de la tâche : affichez et modifiez l'agent et le groupe auxquels une tâche est affectée.
- Tâches : affichez et travaillez sur les tâches de l'ajusteur pour le ticket de réclamation actuel.
- Couvertures et finances : affichez et modifiez les entités de réclamation telles que les couvertures de réclamation, les réserves associées, les paiements et les montants des dépenses sous les couvertures individuelles.

À partir de l'espace de travail de la réclamation, un expert en sinistres peut également accéder aux onglets pour afficher la page Score de fraude et la page Résumé d'une réclamation.

Espace de travail de la réclamation de l'expert : révision de la déclaration de sinistre d'automobile commerciale

The screenshot shows the 'Commercial auto claim review' workspace in ServiceNow. The top navigation bar includes 'List', 'CAC0001001', and a '+' icon. The main content area is divided into several sections:

- Claim details:** Includes account information (Avid Corporation, AUTO-56565), incident details (Incident date: 2023-07-10 16:17:06, Report date: 2023-07-10, Nature of loss: Collision), and incident location (4560 Beacon Ave, Fremont, CA, US, 94538).
- Tasks:** A table of pending tasks with columns for Short description, Due date, Task type, and State. The first task is 'Call insured for first contact' with a due date of 2023-07-11 16:31:06 and a state of 'New'.
- Coverages and financials:** A section showing claim coverages and loss reserves. It includes a table for 'Collision Cover' with columns for Claim coverage, Involved entity, and Limit. The 'Loss reserve' section shows a reserve status of 'Submit for approval' and a reserve amount of \$500.00.
- Activity stream:** A sidebar on the right showing a list of activities, including system-generated work notes and field changes.

Travailler sur des tâches d'ajusteur de réclamation commerciale

Mettez à jour et fermez les tâches d'ajusteur d'un ticket de réclamation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_cml.auto_adjuster

i Important :

Pour accéder aux onglets connexes de l'espace de travail de la réclamation, du score de fraude et de l'espace de travail de l'ajusteur sommaire, vous devez activer la page d'enregistrement par défaut de CSM. Par défaut, la page est définie sur Inactive. Pour déterminer la page par défaut pour afficher les enregistrements dans l'espace de travail configurable CSM, consultez [Pages d'enregistrement de l'espace de travail configurable CSM](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Ouvrez la tâche de l'une des façons suivantes.
3. Terminez le travail requis pour terminer la tâche d'évaluation ou de règlement.
4. Travaillez sur la tâche d'expert en effectuant diverses actions à partir de l'espace de travail de la réclamation.
5. **Facultatif :** Dans une tâche, dans le champ **Notes de travail**, saisissez tous les commentaires liés à vos conclusions.
Les commentaires publiés manuellement et les notes de travail générées par le système s'ajoutent au flux d'activité pour la tâche et le ticket de réclamation.

Résultats

En fonction de l'état actuel du ticket :

- Lorsque l'expert accepte la tâche, l'état de la tâche est défini sur Travail en cours.
- Lorsque l'expert en sinistres soumet une provision ou un paiement, si le montant est inférieur à sa limite d'autorisation, il est approuvé automatiquement.

- Si l'expert règle la réclamation, le ticket de réclamation se ferme automatiquement, avec le statut du ticket défini sur Fermé terminé et l'étape de réclamation est passée à Fermé rejeté. Les notes de travail générées par le système indiquant le rejet sont automatiquement ajoutées au flux d'activité pour la tâche et le ticket de réclamation.
- Si l'une des tâches liées à l'expert est approuvée, une tâche se déclenche auprès du processeur de réclamations pour fermer le ticket. Les notes de travail générées par le système indiquant l'approbation sont automatiquement ajoutées au flux d'activité pour la tâche et le ticket de réclamation.

Information associée

[Générer et afficher le score de fraude d'une réclamation](#)

[Afficher le résumé d'une réclamation](#)

Générer et afficher le score de fraude d'une réclamation

Générez un score de fraude et affichez la page des scores de fraude pour obtenir un aperçu détaillé du score de fraude et de l'historique d'un sinistre.

Un expert, un processeur et un gestionnaire peuvent générer un score de fraude et consulter la page des scores de fraude sur un ticket de réclamation et à partir d'une tâche d'ajusteur pour déterminer le risque de fraude d'un ticket. Les administrateurs peuvent utiliser la page de score de fraude de base pour créer une page de score personnalisée spécifique aux exigences de votre secteur d'activité.

Remarque :

Pour plus d'informations, consultez [Configurer les plages de scores de fraude avec Générateur d'IU](#).

Génération et accès aux détails du score de fraude

Si vous êtes gestionnaire de réclamations, expert en sinistres ou responsable du traitement des sinistres pour une entreprise, vous pouvez générer des détails de score de fraude de réclamation et y accéder à l'aide de Intégration de FRISS à Opérations de services financiers. Cette option n'est disponible que sur les enregistrements de tickets de réclamation et les enregistrements de tâches d'ajusteurs.

À partir d'un enregistrement de ticket de réclamation ou d'un enregistrement de tâche d'ajusteur :

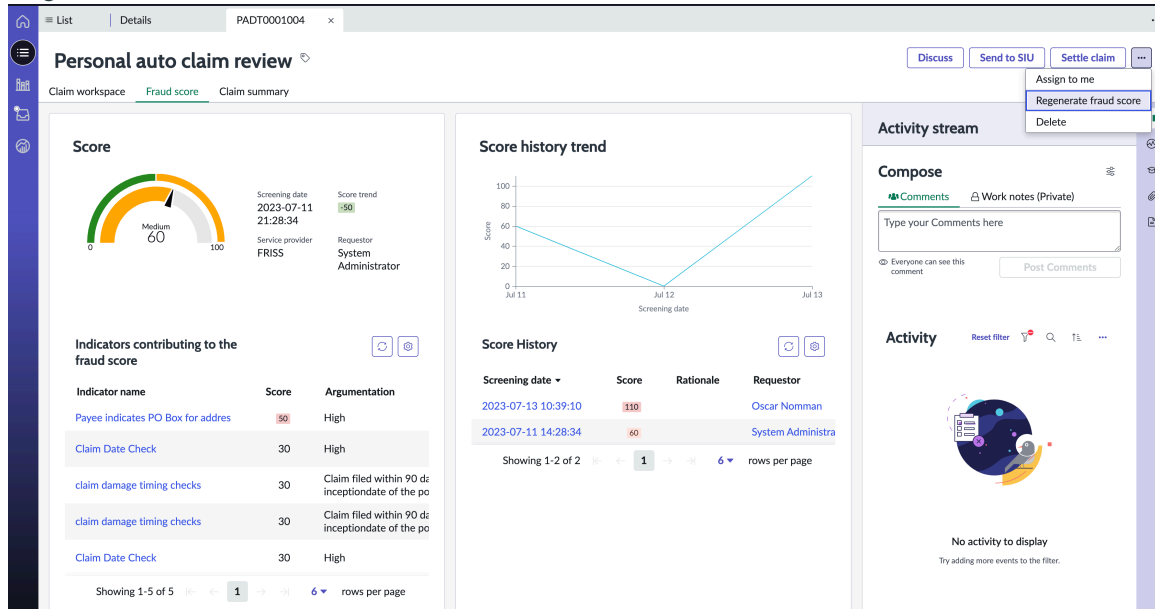
- Sélectionnez l'onglet Score de fraude pour afficher la page des scores de fraude.
- Sélectionnez **Régénérer les scores de fraude** pour générer ou régénérer un score de fraude.

Page des scores de fraudes

Dans la réclamation ou à partir d'une tâche d'ajusteur, vous pouvez voir des informations sur les scores de fraude dans l'onglet **Scores de fraude**.

L'exemple suivant montre la page de score de fraude de l'application avec les Réclamations liées aux assurances personnelles détails du score.

Page des scores de fraudes



Détails de la page de score de fraude

Jauge de score

Affiche un score de risque élevé, moyen ou faible en fonction des données de réclamation réussies. Vous pouvez configurer l’affichage en définissant des plages de scores élevés, ou faibles. Pour en savoir plus sur la configuration des plages, reportez-vous à la section [Configurer les plages de scores de fraude avec Générateur d'IU](#).

Score de fraude

Nombre total de scores de fraudes.

Tendance des scores

Affiche la différence entre le score actuel et le score précédent.

Fournisseur de service

Affiche le nom du fournisseur de services d’analyse des données relatives à la fraude.

Date de dépistage

Désigne la date à laquelle une réclamation a été examinée pour la détection des fraudes.

Indicateurs contribuant au score de fraude

Si FRISS est activé, affiche une liste d’indicateurs tels que Vérification de la date de réclamation et Rapport de police qui sont pris en compte dans le score de fraude, avec les scores qui les accompagnent et les raisons pour lesquelles chaque score a été spécifié pour l’indicateur. Pour plus d’informations sur FRISS, reportez-vous à la section [L’intégration de Financial Services Operations à FRISS](#).

Tendance de l’historique des scores

Affiche un graphique visuel de l’historique des scores au fil du temps par date de filtrage.

Historique des scores

Affiche le nombre de fois où l’API est exécutée pour le ticket de déclaration de sinistre. Répertorie les scores avec les dates de filtrage, la justification des demandes de filtrage et les demandeurs de filtrage. Vous pouvez choisir de filtrer et d’actualiser l’historique sur demande.

Configurer les plages de scores de fraude avec Générateur d'IU

Configurez les plages de scores de fraude à l'aide du Générateur d'IU. Vous pouvez configurer certains champs, tels que le champ **Plages**, dans la page Informations sur la fraude de l'espace CSM de travail configurable, afin de pouvoir définir la plage de scores.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :

Tous les changements de configuration apportés ici apparaissent au niveau et Éléments de base d'Opérations de services financiers s'appliquent à toutes les applications FSO Core.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Cadre de travail Now Experience > Générateur d'IU > Collections de pages**.
2. **Post-détails de l'enregistrement par défaut CSM > Score de fraude > Par défaut**
3. **Facultatif** : Si un message Périmètre de l'application différent s'affiche, sélectionnez **Modifier dans le périmètre d'origine**.
4. Définissez les valeurs minimale et maximale sous l'onglet **Configuration** du panneau de configuration en sélectionnant **Plages**.
5. Définissez la valeur, la couleur et l'étiquette en sélectionnant **Configurer les plages**.
6. Sélectionnez **Appliquer**.
En configurant la jauge, vous pouvez afficher la position d'une valeur particulière dans une plage donnée de valeurs minimales et maximales. Vous pouvez également voir la progression en définissant les plages de données codées par couleur. Pour plus de détails sur la configuration de la jauge, consultez le [ServiceNow® Site développeur](#) .

Information associée

[CSM Configurable Workspace record pages](#) 

Évaluer une réclamation commerciale pour fraude

Un agent des enquêtes spéciales peut examiner une demande d'indemnisation pour déterminer si une demande est frauduleuse.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_siu.agent

Utilisez le playbook de ticket qui fournit les activités et les tâches requises pour mettre à jour et fermer les tâches du ticket de réclamation.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque la logique des règles métier identifie un ticket de sinistre comme un sinistre de « proximité immédiate », c'est-à-dire un ticket de sinistre très proche de la date de début de la police, une tâche est déclenchée pour le service SIU afin d'évaluer la fraude. Un expert en sinistres peut également renvoyer une demande d'indemnisation à une évaluation de fraude lors de l'évaluation de la demande d'indemnisation de l'expert en sinistres.

Procédure

- 1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
- 2. Sélectionnez l'icône Listes (icône 
- 3. Ouvrez la tâche à partir de la liste des tâches d'enquête spéciale.

Option	Description
À partir de la liste des tâches d'enquête spéciale	a. Dans l'onglet Listes , sous Tâches d'enquête spéciale, ouvrez la liste des tâches. ▪ Pour les tâches qui vous sont affectées, sélectionnez Mes affectations. ▪ Pour toutes les tâches d'enquête spéciales, sélectionnez Toutes. b. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.

- Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
- 4. Terminez le travail requis pour terminer la tâche dans votre système de réclamations.
 - 5. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail** , saisissez tous les commentaires associés à vos conclusions.
 - 6. Fermez la tâche à partir du formulaire de tâche d'enquête spéciale.

Résultats

- Si la tâche est approuvée, elle passe à l'état Fermé terminé.
- Si la tâche est rejetée, elle passe à l'état Fermé rejeté.

Approuver un montant de provision ou de paiement

Un gestionnaire de sinistres peut approuver les montants de la provision pour sinistres et des paiements.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_cml.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si le montant d'une réserve affectée ou d'un paiement créé par un expert en sinistres est supérieur à l'autorité d'approbation de l'expert, le gestionnaire des sinistres reçoit une demande d'approbation du montant de la réserve ou du paiement de la part de l'expert.

Procédure

- 1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
- 2. Ouvrez la tâche de l'une des façons suivantes.

Option	Description
À partir de la page de destination	Sélectionnez la tâche dans la liste Mes tâches en attente.

Option	Description
À partir de la liste d’approbations Commercial Lines Claims	a. Sélectionnez l’icône Listes (icône  b. Dans l’onglet Listes , sous Approbations Commercial Lines Claims, ouvrez l’un des éléments suivants : ▪ Mes approbations : réserves ▪ Mes approbations : paiements c. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.

3. Si vous souhaitez rejeter le montant d’approbation demandé, saisissez des commentaires avec votre recommandation dans le champ **Commentaires** .
Les commentaires publiés manuellement et les notes de travail générées par le système s’ajoutent au flux d’activité pour la tâche et le ticket de réclamation.
4. Fermez la tâche à partir du formulaire de tâche Provision pour les réclamations ou Paiement des réclamations.

Résultats

- Si le gestionnaire des réclamations approuve le montant de la provision ou du paiement, la tâche de provision pour les réclamations revient à l’expert pour procéder à l’évaluation ou au règlement du paiement de la réclamation.
- Si le gestionnaire des réclamations rejette le montant de la provision ou du paiement, il fournit une autre recommandation. Une notification de l’état rejeté se déclenche pour l’expert en sinistres.
- Les entrées générées par le système pour l’approbation ou le rejet du montant de la réserve ou du paiement sont ajoutées au flux d’activité. Ces entrées automatisées prennent en charge l’audit et le suivi.

Ajouter une tâche ad hoc

Créez une tâche en tant que processeur, expert en sinistres ou gestionnaire pour vous aider à mieux classer par ordre de priorité et à mieux planifier le travail de votre réclamation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_cml.auto_processor, sn_ins_claim_cml.auto_adjuster ou sn_ins_claim_cml.manager

-  **Remarque :**
Vous pouvez créer des tâches supplémentaires au besoin sur une réclamation à l’aide du bouton **Ajouter une tâche** du menu Actions ou du bouton **Créer un nouvel enregistrement** du panneau Enregistrements connexes.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Ouvrez la réclamation de l’une des façons suivantes.
3. Sélectionnez **Ajouter une tâche**.

4. Renseignez les détails dans le formulaire Créer une nouvelle tâche de déclaration de sinistre d'automobile commerciale.
5. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail** , saisissez tous les commentaires associés à vos conclusions. Les commentaires publiés manuellement et les notes de travail générées par le système s'ajoutent au flux d'activité de la tâche.
6. Affectez la tâche à vous-même ou à un autre utilisateur.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
La tâche s'affiche dans Nouveau statut. Les tâches de réclamation actives et inactives s'affichent sur le ticket de réclamation et à l'étape d'évaluation de l'ajusteur de réclamation.

Que faire ensuite

Une fois qu'une tâche est créée, elle peut passer aux statuts suivants en fonction des besoins de la tâche.

- Travail en cours
 - Après qu'une tâche nouvellement créée est affectée à soi-même.
 - Un délégataire de tâche sélectionne **Accepter** pour accepter la tâche.
 - Un délégataire de tâche sélectionne une tâche dont l'état est En attente d'informations.
 - Lorsqu'un délégataire de tâche sélectionne Ouvrir la tâche pour continuer à travailler sur la tâche.
- En attente d'informations : un délégataire de tâche sélectionne En attente d'informations.
- Fermé terminé : un délégataire de tâche sélectionne Fermer pour fermer la tâche.

Afficher les tâches ad hoc et générées par le système pour une réclamation

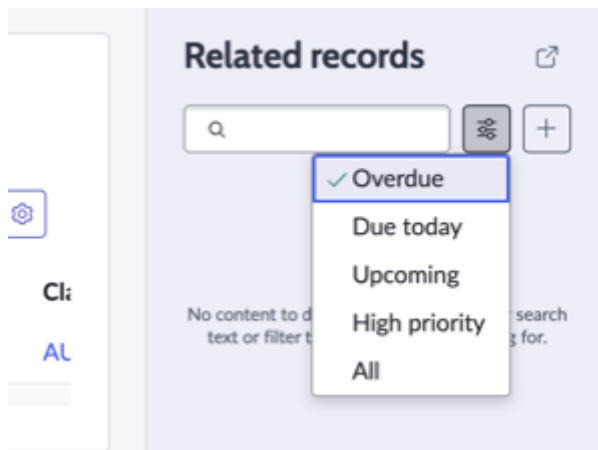
Affichez une tâche en attente pour classer votre travail de réclamation par ordre de priorité.

Les processeurs peuvent voir les tâches affectées à partir d'un ticket de déclaration de sinistre ou d'une tâche, et les experts en sinistres peuvent afficher leurs tâches affectées lorsqu'ils travaillent à partir d'une tâche d'ajusteur. Ces rôles peuvent également afficher les tâches affectées à partir de Mes tâches en attente sur la page de destination.

Affichez ou recherchez une tâche à partir d'un ticket de réclamation ou d'une tâche d'ajusteur parent en sélectionnant l'onglet Tâches ou l'icône **Enregistrements connexes** (icône  dans le menu contextuel.

Recherchez une tâche de ces façons :

- Entrez une description brève dans la recherche.
- Filtrez sur ces options :
 - En retard
 - Échéance aujourd'hui
 - À venir
 - Priorité élevée
 - Tout
- Sélectionnez  pour ouvrir les tâches filtrées en conséquence dans une vue de liste.



Discuter d'une réclamation

Discutez des détails d'une réclamation avec les utilisateurs supplémentaires qui ont accès à l'enregistrement de la réclamation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_cml.fnol_representative, sn_ins_claim_cml.auto_processor, sn_ins_claim_cml.auto_adjuster, sn_ins_claim_cml.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez ou affichez une discussion de barre latérale en cours pour les tickets.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes.
3. Ouvrez un ticket à partir de la liste.
4. Sélectionnez **Discuter**.
5. Saisissez un sujet pour la discussion.
6. Ajoutez des participants à la discussion.
7. Sélectionnez **Démarrer une discussion**.

La discussion est associée à l'enregistrement de réclamation.

Que faire ensuite

Pour afficher une discussion, sélectionnez **Discuter**, puis **Ouvrir l'enregistrement** de la discussion que vous souhaitez afficher.

Afficher le résumé d'une réclamation

Les gestionnaires, les experts en sinistres et les agents de traitement peuvent consulter la page Récapitulatif des demandes de règlement pour voir les instantanés des tickets de déclaration de sinistre.

Utilisez la page Récapitulatif des réclamations pour afficher des éléments tels que l'état de la réclamation, les accords sur les niveaux de service, les biens et les participants de la réclamation, les remarques et les activités, les couvertures et d'autres données financières.

i Remarque :

- La page Récapitulatif de la réclamation est en lecture seule et ne peut pas être mise à jour.
- Un administrateur peut afficher et modifier la variante de page de la page de résumé des réclamations en y accédant à partir de la collection de pages **Détails d'enregistrement et de publication par défaut de CSM** du générateur d'IU. Pour plus d'informations, consultez [Activer l'espace de travail de la réclamation, le score de fraude et les pages de résumé de la réclamation](#).

À partir d'un ticket de réclamation ou d'une tâche d'ajusteur, sélectionnez **Résumé de la réclamation** pour afficher la page Récapitulatif de la réclamation.

Détails de la page de résumé des réclamations**Détails des réclamations**

Affiche des détails tels que le numéro de police, l'étape de la réclamation, l'état de la réclamation et les dates des incidents et des rapports.

SLA de la réclamation

Affiche le temps restant pour respecter les accords de niveau de service pertinents.

Tâches de l'ajusteur

Affiche une liste des tâches d'ajusteur pertinentes et leurs états associés au ticket de réclamation actuel.

Réclamations de biens

Affiche une liste des propriétés ajoutées au ticket de réclamation.

Participants à la réclamation

Affiche une liste de participants ajoutée au ticket de réclamation.

État de la réclamation

Indique si le ticket de réclamation présente l'un des états suivants :

- FNOL
- Examen de la réclamation
- Révision de l'ajusteur
- Exécution
- Fermé terminé
- Fermé rejeté
- Annulé

Couvertures et finances

Affiche le résumé financier de la réclamation, y compris les entités de réclamation telles que les couvertures de réclamation, les réserves associées, les paiements et les montants des dépenses sous les couvertures individuelles.

Notes et activités

Affiche l'historique des activités de l'utilisateur et du système, y compris les commentaires sur la mise à jour des réclamations, les notes de travail et les changements d'attributs clés.

Utiliser l'assistant d'agent pour afficher les réclamations associées

Utilisez la recherche contextuelle de l'assistant d'agent pour afficher les réclamations associées et les articles de la base de connaissances pertinents.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_cml.fnol_representative, sn_ins_claim_cml.auto_processor, sn_ins_claim_cml.auto_adjuster, sn_ins_claim_cml.manager

Procédure

- 1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
- 2. Sélectionnez l'icône Listes.
- 3. Ouvrez la tâche à partir du playbook de tickets ou de la liste de tâches de l'ajusteur de réclamation automatique commerciale.
- 4. Sélectionnez l'icône Assistant d'agent pour utiliser cette fonctionnalité.
Pour en savoir plus sur l'assistant d'agent, consultez [Recherche de solutions à l'aide de l'assistant d'agent](#).

Réclamations liées aux assurances d'entrepriseTableau de bord de

Grâce au Réclamations liées aux assurances d'entreprise tableau de bord, vous pouvez obtenir un aperçu des résultats de votre équipe et de votre entreprise en ce qui concerne les demandes de service de police personnelle qui ont été reçues pour vos services d'assurance.

Le Réclamations liées aux assurances d'entreprise tableau de bord vous permet de surveiller l'état des tickets de réclamation, de voir les tendances et d'explorer les détails à partir d'une vue unique. Quelle que soit la date que vous spécifiez, vous pouvez afficher les détails des tickets fermés qui ont violé un SLA, les tickets ouverts qui requièrent une attention immédiate et les délais moyens de clôture des tickets de réclamation.

Pour accéder au Réclamations liées aux assurances d'entreprise tableau de bord, accédez à **Tout > Commercial Lines Claims > Tableau de bord**.

Rôles Now Platform requis

- sn_ins_claim_cml.Manager, nécessaire pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_ins_claim_cml.admin, sn_bom_pa.admin et pa_admin sont nécessaires pour modifier le tableau de bord.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation peuvent utiliser ce tableau de bord, consultez les cas d'utilisation dans la table suivante.

Cas d'utilisation pour l'utilisation du Réclamations liées aux assurances d'entreprise tableau de bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Commercial Lines Claims Manager	Besoin d'obtenir une visibilité sur l'état en temps réel des tickets de sinistre et effectuer les tâches suivantes :

Cas d'utilisation pour l'utilisation du Réclamations liées aux assurances d'entreprise tableau de bord (suite)

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
	• Surveiller tous les tickets de réclamations ouverts qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA) • Surveillez le volume de chaque type de ticket de réclamation et leur tendance • Passer en revue le délai moyen de clôture des tickets pour un représentant, un processeur ou un groupe
Administrateur Commercial Lines Claims	Doit pouvoir personnaliser les vues.

Indicateurs

Réclamation commerciale.Nombre de tickets refusés

Nombre de tickets de réclamation commerciale qui ont été rejetés et fermés aujourd’hui.

Réclamation commerciale.Nombre de tickets ouverts

Nombre quotidien de tickets de réclamation commerciale ouverts.

Réclamation commerciale.Durée cumulée des tickets fermés

Nombre d’heures pour clôturer les tickets de réclamation commerciale ce jour-là avec les répartitions Étape et Service.

Réclamation commerciale.Nombre de tickets fermés

Nombre de tickets de réclamation commerciale qui ont été fermés aujourd’hui avec des répartitions d’étapes et de services.

Réclamation commerciale.Tickets ouverts avec violation de SLA supérieure à 80 %

Nombre de tickets de réclamation commerciale ouverts ce jour-là où un pourcentage écoulé de SLA est supérieur à 80 %.

Réclamation commerciale.Nombre de tickets SIU fermés

Nombre quotidien de tickets de réclamation commerciale qui ont été fermés par l’Unité des enquêtes spéciales (UES).

Réclamation commerciale.Somme du versement total de la réclamation

Nombre quotidien du versement de la réclamation pour les tickets fermés.

Réclamation commerciale.Nombre de tickets fermés avec violation de SLA

Nombre de tickets de réclamation commerciale qui ont été fermés ce jour-là et qui ont violé un SLA.

Réclamation commerciale : nombre de tickets créés

Nombre de tickets de réclamations commerciales ouverts qui ont été créés ce jour-là.

Commercial lines.Nombre de tickets de couverture de changement de politique de propriétaire d'entreprise ouverts

Nombre de tickets de réclamation commerciale ouverts ce jour-là où le service commercial est un compte de couverture de changement de politique de paiement.

Réclamation commerciale.Nombre de tickets fermés au sein du SLA

Nombre de tickets de réclamation commerciale qui ont été fermés ce jour-là dans le cadre d'un SLA. L'indicateur est utilisé pour comparer le nombre de tickets qui ont été fermés et qui ont respecté un SLA par rapport au nombre de tickets qui ont violé un SLA.

Répartitions

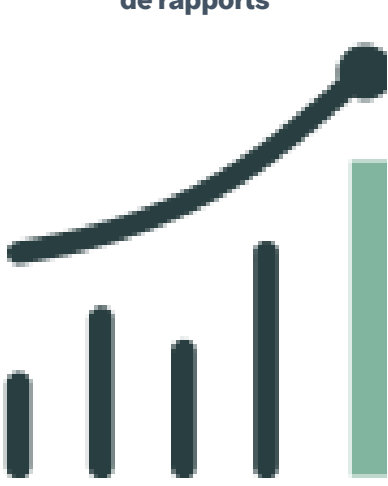
- Pourcentage SLA
- Réclamation commerciale.Âge
- Réclamation commerciale.Compte
- Réclamation commerciale.Produit
- Réclamation commerciale.Service
- Réclamation commerciale.Étape

Réclamations liées aux assurances personnelles

L'application Réclamations liées aux assurances personnelles permet à votre organisation de configurer rapidement les différentes étapes du processus de réclamation, du premier avis de perte jusqu'à la fermeture de la réclamation.

Explorer	Configurer	Gérer
		
Apprenez-en davantage sur la façon dont les transformateurs et les experts en sinistres utilisent Personal Lines Claims.	Configurer Personal Lines Claims	Gérez les tickets de réclamations d'assurance depuis le premier avis de sinistre jusqu'à la clôture de la réclamation.

Traduction automatique

Référence	Analyse et génération de rapports	Exploration de processus
 Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés.	 Surveillez les statistiques clés et suivez les performances avec le tableau de bord préconfiguré.	 Visualisez les processus et identifiez les possibilités d'amélioration.

Explorer Réclamations liées aux assurances personnelles

Découvrez comment les représentants, les processeurs, les experts en sinistres, les agents d'enquêtes spéciales et les gestionnaires peuvent utiliser l'application Réclamations liées aux assurances personnelles pour créer et gérer des réclamations d'assurance personnelle.

Grâce à l'application Réclamations liées aux assurances personnelles, votre organisation peut gérer l'initiation, le traitement et la résolution des réclamations de polices d'assurance pour vos clients à partir d'un flux de travail centralisé. Grâce à cette application, vous pouvez vous coordonner avec les services et les bureaux d'enquêtes spéciales pour gérer les tâches liées aux réclamations. Vous pouvez également collecter et valider les documents requis, enquêter sur la réclamation et régler la réclamation.

Fonctionnalités principales

- Modèle de données de réclamations que vous pouvez utiliser pour créer n'importe quel service de réclamations
- Workflows de réclamations que vous pouvez gérer à l'aide de tickets dans une application dédiée
- Visualisation de tous les enregistrements de réclamations pour un client
- Des playbooks et des espaces de travail dédiés conçus pour divers profils de réclamation
- Statistiques et performances clés que vous pouvez gérer et suivre avec ServiceNow®
Analyse des performances et Exploration de processus
- Workflow de base de référence dans lequel vous pouvez afficher les demandes depuis le premier avis de perte jusqu'à la fermeture de la déclaration de sinistre pour les déclarations de sinistre d'automobile personnelle

Réclamations liées aux assurances personnelles Personas

Le tableau suivant indique les profils de votre organisation qui peuvent utiliser l’application Réclamations liées aux assurances personnelles .

Réclamations liées aux assurances personnelles Personas

Profil	Description
Administrateur	Administrateur des réclamations responsable de la configuration de l’application.
Représentant du premier avis de perte (FNOL)	Personne du front office qui crée un ticket de réclamation pour le compte d’un client et télécharge les documents pertinents.
Processeurs de réclamations	Les sous-traitants du middle office ou du back-office des institutions d’assurance qui travaillent avec les réclamations. Ils s’occupent des tickets et des tâches liés aux services de réclamations, et ferment les tickets de réclamations.
Agents de l’Unité des enquêtes spéciales (UES)	Département qui enquête sur les cas potentiels de réclamations pour fraude.
Ajusteur de sinistres	La personne qui recueille et vérifie les documents, les détails de l’évaluation des pertes et les prestations d’assurance telles que les dépenses, les franchises et les couvertures, marque si l’enquête sur la fraude est nécessaire, puis règle une réclamation.
Gestionnaire de réclamations	Gestionnaire qui approuve les réserves et les demandes de paiement et peut afficher une vue d’ensemble de toutes les réclamations, y compris les tableaux de bord, Analyse des performances les tableaux de bord et les Exploration de processus rapports.

Configurer Réclamations liées aux assurances personnelles

Installez et configurez Réclamations liées aux assurances personnelles de manière à ce que vos représentants, processeurs, experts en sinistres et autres puissent commencer à traiter vos réclamations d’assurance personnelle.

Installer Réclamations liées aux assurances personnelles

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez installer l’application Réclamations liées aux assurances personnelles (sn_ins_claim_pers). Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d’extension ServiceNow Store connexes, le cas échéant.

Traduction automatique

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow](#) .
- Passez en revue la liste des applications dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou des abonnements et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

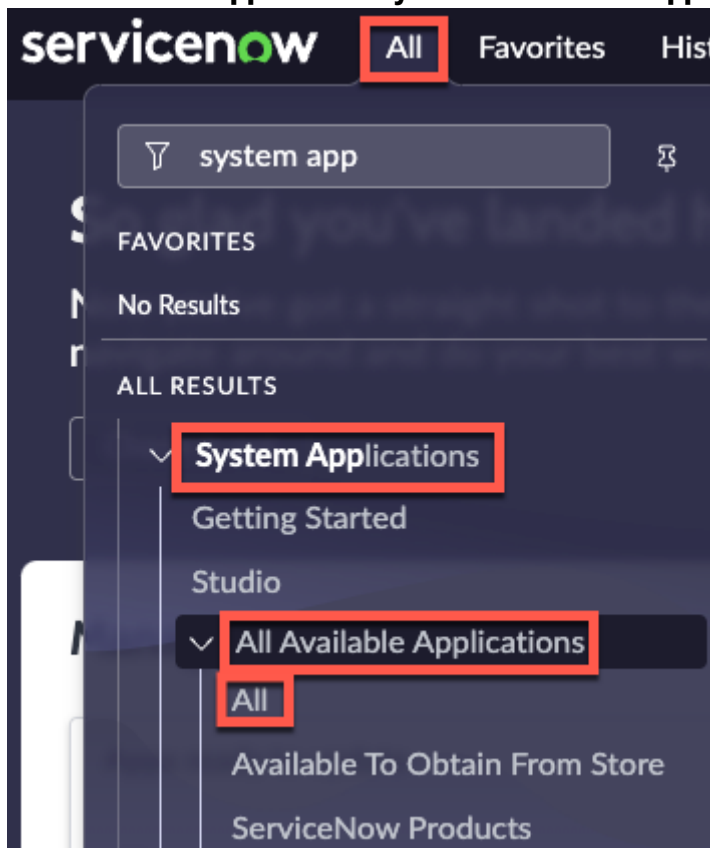
Les éléments suivants sont installés avec Réclamations liées aux assurances personnelles :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Tables

Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Réclamations liées aux assurances personnelles](#).

Procédure

1. Accédez à **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Toutes**.



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Réclamations liées aux assurances personnelles (sn_ins_claim_pers).

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer.**

La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. Facultatif : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

i Important :

Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer.**

Configurer Réclamations liées aux assurances personnelles

Passez en revue les composants installés avec l'application Réclamations liées aux assurances personnelles et modifiez-les si nécessaire pour les besoins professionnels de votre organisation.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Réclamations liées aux assurances personnelles est installée. Pour plus d'informations, consultez [Installer Réclamations liées aux assurances personnelles](#).

Rôle requis : sn_ins_claim_pers.admin et admin

Procédure

1. Importez vos comptes financiers, produits financiers, institutions financières et données de transactions dans ServiceNow des tables.

Pour plus d'informations, consultez [Importer vos données financières à l'aide de jeux d'importation](#).

2. Passez en revue les composants installés et modifiez-les ou ajoutez-en de nouveaux, le cas échéant.

Activer l'espace de travail de la réclamation, le score de fraude et les pages de résumé de la réclamation

Activez les pages Score de fraude et Récapitulatif des réclamations sur le ticket de réclamation afin qu'un gestionnaire de réclamations, un expert ou un processeur de réclamations puisse les afficher.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Cadre de travail Now Experience > Générateur d'IU**.
2. Activez la page d'enregistrement par défaut de CSM sous Espace de travail configurable CSM/FSM.
Pour plus d'informations, consultez [CSM Configurable Workspace record pages](#) .
3. À partir de la page d'enregistrement par défaut de CSM, définissez l'ordre des pages.
4. Définissez les conditions de variante sur les pages d'enregistrement suivantes.

Composants installés avec Réclamations liées aux assurances personnelles

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension `sn_ins_claim_pers`, notamment les modules d'extension, les tables et les rôles d'utilisateur.

Modules d'extension installés

Modules d'extension installés avec l'application Réclamations liées aux assurances personnelles

Module d'extension	Description
Service clientèle [com.sn_customerservice]	Active l'extension des tables de l'application Gestion du service clientèle vers les Opérations de services financiers applications.

Applications de stockage installées

Applications de stockage installées avec l'application Réclamations liées aux assurances personnelles

Application de stockage	Description
Éléments de base d'Opérations de services financiers	Stocke les données client nécessaires pour effectuer des demandes de service de police. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Éléments de base d'Opérations de services financiers .
Enquêtes spéciales sur les assurances	Les enquêtes spéciales en assurance permettent aux compagnies d'assurance d'acheminer les demandes d'enquête sur les fraudes aux agents de l'UES. Les demandes sont acheminées par l'intermédiaire d'experts travaillant sur des dossiers de réclamation via des workflows dans l'application Réclamations liées aux assurances personnelles.
Processeur de document	Active la gestion des tâches de services documentaires qui sont utilisées dans les tickets de service de police d'assurance. Pour plus d'informations, consultez Intégrer à Financial Services Document Processor .
Playbooks pour Gestion du service clientèle	Fournit un moyen de visualiser les workflows de processus business dans une vue simple et axée sur les tâches, garantissant des réponses cohérentes aux situations couramment rencontrées. Pour plus

Applications de stockage installées avec l'application Réclamations liées aux assurances personnelles (suite)

Application de stockage	Description
	d'informations, consultez Playbooks pour Gestion du service clientèle .

Rôles installés

Rôles installés avec l'application Réclamations liées aux assurances personnelles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Réclamations liées aux assurances personnelles		
Réclamations liées aux assurances personnelles administrateur [sn_ins_claim_pers.admin]	• Attribuer Réclamations liées aux assurances personnelles des rôles • Supprimer Réclamations liées aux assurances personnelles les tickets et les tâches • Configurer Réclamations liées aux assurances personnelles l'application • Créer et modifier Réclamations liées aux assurances personnelles des définitions de service • A l'accès en lecture, en écriture et en création aux données de politique ou de Réclamations liées aux assurances personnelles ticket	• decision_table_admin • sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_claim_pers.manager • sn_ins_claim_pers.auto_processor • sn_ins_siu.viewer • sn_doc_processor.admin • sn_ins_claim_pers.auto_adjuster

Traduction automatique

Rôles installés avec l'application Réclamations liées aux assurances personnelles (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Réclamations liées aux assurances personnelles gestionnaire [sn_ins_claim_pers.manager]	• Affiche le Réclamations liées aux assurances personnelles tableau de bord • Utilisations Exploration de processus pour Réclamations liées aux assurances personnelles les processus	• sn_ins_claim_pers.auto_adjuster • sn_ins_claim_pers.auto_processor • pa_viewer
Réclamations liées aux assurances personnelles ajusteur [sn_ins_claim_pers.auto_adjuster]	• Évalue les détails de la déclaration de sinistre d'automobile personnelle en fonction des tâches de l'ajusteur affectées et règle les réclamations • Affiche l'état des tickets de réclamation automatique personnelle • Crée et modifie des tâches ad hoc	• sn_customerservice.case_contributor_viewer • sn_doc_processor.agent • sn_bom.Ajusteur • sn_sla_definition_read • sn_bom.viewer • sn_bom.auto_ins_policy_viewer • sn_ins_claim_pers.auto_processor • sn_customerservice.csm_workspace_user
Réclamations liées aux assurances personnelles processeur [sn_ins_claim_pers.auto_processor]	• Soumet les détails de la déclaration de sinistre d'automobile personnelle, et crée et modifie des tâches ad hoc • Affiche l'état des tickets de réclamation	• sn_customerservice.case_contributor_viewer • sn_ins_claim.profile.writer • sn_ins_claim.lecteur_de_paiement • sn_ins_claim.lecteur_de_reserve • sn_ins_claim.lecteur_score_fraude • sn_ins_claim.injury_writer • sn_ins_claim.property_writer • sn_bom.auto_ins_policy_viewer • sn_ins_claim.couverture_rédacteur

Traduction automatique

Rôles installés avec l'application Réclamations liées aux assurances personnelles (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	automatique personnelle • Ferme une réclamation • Interactions des enregistrements	• sn_bom.b2c_agent • sn_ins_claim.participant_writer • sn_ins_claim.policy_snapshot_reader • sn_ins_claim.page_résumé_lecture
Réclamations liées aux assurances personnelles visionneuse [sn_ins_claim_pers.auto_viewer]	Affiche les tickets de réclamation automatique personnelle et les données connexes.	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.visionneuse_des_données_client • sn_bom.auto_ins_policy_viewer • sn_ins_claim_pers.auto_viewer
Réclamations liées aux assurances personnelles Représentant FNOL [sn_ins_claim_pers.fnol_représentant]	Créez et suivez des tickets de réclamation personnelle pour les polices qu'ils gèrent.	• sn_customerservice.case_contributor_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.visionneuse_des_données_client • sn_bom.auto_ins_policy_viewer • sn_customerservice.consumer_contributor • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.account_contributor • sn_bom.fnol_representative
Enquêtes spéciales sur les assurances		
Administrateur des enquêtes spéciales de l'assurance [sn_ins_siu.admin]	• Rôles d'enquêtes spéciales sur l'assurance des subventions • Supprimer les tickets et les tâches d'enquêtes spéciales • Configurer l'application Enquêtes spéciales d'assurance • Créer et modifier des définitions	• sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_siu.agent

Rôles installés avec l'application Réclamations liées aux assurances personnelles (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	de services d'enquêtes spéciales A lu, écrit et créé l'accès aux données de tickets d'enquêtes spéciales	
Agent d'enquêtes spéciales d'assurance [sn_ins_siu.agent]	Soumet une évaluation sur les tâches SIU associées à un ticket.	- sn_ins_claim.property_reader - sn_ins_claim.lecteur_de_paiement - sn_ins_claim.lecteur_de_reserve - sn_ins_claim.lecteur_score_fraude - sn_ins_claim_cml.auto_viewer - sn_bom.b2b_agent - sn_ins_claim.coverage_reader - sn_ins_claim_pers.auto_viewer - sn_bom.b2c_agent - sn_ins_claim.participant_reader
Visionneuse d'enquêtes spéciales d'assurance [sn_ins_siu.viewer]	Affichez les tickets d'enquêtes spéciales et les données connexes.	

Tables installées

Tables installées avec l'application Réclamations liées aux assurances personnelles

Table	Description
Réclamations liées aux assurances personnelles	
Ticket de réclamation automatique personnelle [sn_ins_claim_pers_auto_service]	Stocke des informations sur les tickets de réclamation personnelle. Cette table étend la table Base de réclamation personnelle [sn_ins_claim_pers_base].
Tâche de réclamation automatique personnelle [sn_ins_claim_pers_auto_task]	Stocke des informations sur toutes les tâches de réclamations personnelles pour tous les tickets de réclamations personnelles.
Tâche de l'ajusteur de réclamation automatique personnelle	Stocke des informations sur les tâches liées au profil d'expert pour les réclamations personnelles.

Tables installées avec l'application Réclamations liées aux assurances personnelles (suite)

Table	Description
[sn_ins_claim_pers_auto_adj_task]	
Base de réclamation personnelle sn_ins_claim_pers_base	Prolonge la table Base de réclamation [sn_bom_claim_base].
Incident lié à la propriété [sn_ins_claim_pers_auto_incident]	Stocke des informations sur les détails de l'incident lié à la propriété pour les tickets de réclamations personnelles. Cette table étend la table Incident de déclaration de sinistre [sn_ins_claim_property] à partir de Réclamations d'assurance Core.
Enquêtes spéciales sur les assurances	
Tâche SIU sn_ins_siu_task	Stocke des renseignements sur les tâches liées au service de l'Unité des enquêtes spéciales pour tous les cas de réclamations.

Gérer Réclamations liées aux assurances personnelles

Découvrez quels rôles utilisent l'application pour créer, examiner et gérer une réclamation d'assurance, depuis le Réclamations liées aux assurances personnelles premier avis de sinistre jusqu'à la clôture de la réclamation.

Grâce à l'application, les Réclamations liées aux assurances personnelles représentants de FNOL peuvent soumettre des demandes de réclamation, tandis que les processeurs et les experts en sinistres peuvent travailler sur les cas pour les types de tickets de police personnelle suivants.

Types de tickets personnels

Voici les types de tickets personnels disponibles.

- Police automatique personnelle
- Vous pouvez également créer des types de ticket pour Personal Lines Claims en étendant un type de ticket à partir du ticket de base Personal Claim.

Espace de travail

Les processeurs, les experts en sinistres et d'autres rôles travaillent Espace de travail sur tous les aspects des tickets de réclamation d'assurance. Avec Espace de travail, les utilisateurs dotés de ces rôles peuvent effectuer les tâches suivantes :

- Surveiller la charge de travail et les performances
- Se concentrer sur les éléments à priorité élevée
- Naviguer facilement d'une tâche à l'autre

Pour plus d'informations, consultez [Espaces de travail](#).

Le tableau suivant indique quels Espace de travail utilisateurs peuvent utiliser l'application Réclamations liées aux assurances personnelles .

Espace de travail Utilisateurs pour Réclamations liées aux assurances personnelles

Rôle	Description
Administrateur des réclamations	Configure Espace de travail en fonction des besoins de l'entreprise. Pour plus d'informations, consultez Configurer Espace de travail configurable de CSM .
Gestionnaire de réclamations	Approuve les demandes de réservation et de paiement, et consulte les analyses et Exploration de processus les tableaux de bord.
Espace de travail du représentant du premier avis de perte	
Représentant du premier avis de perte	Crée des tickets de réclamation pour le compte des clients et télécharge les documents pertinents.
Espace de travail du processeur	
Processeur de réclamations	Travaille sur les tickets de réclamation et les tâches de résolution des tickets qu'ils gèrent.
Espace de travail SIU	
Agent de l'Unité des enquêtes spéciales (UES)	Travaille sur les tâches d'enquête sur les réclamations pour fraudes potentielles.
Espace de travail de l'ajusteur	
Ajusteur	Évalue une déclaration de sinistre en examinant les documents de la déclaration de sinistre, les couvertures, les réserves et les paiements.

Workflows Réclamations liées aux assurances personnelles

L'application Réclamations liées aux assurances personnelles installe des workflows automatisés que vous pouvez configurer pour toutes les tâches de réclamations. Ces workflows créent des tickets et acheminent toutes les tâches en conséquence.

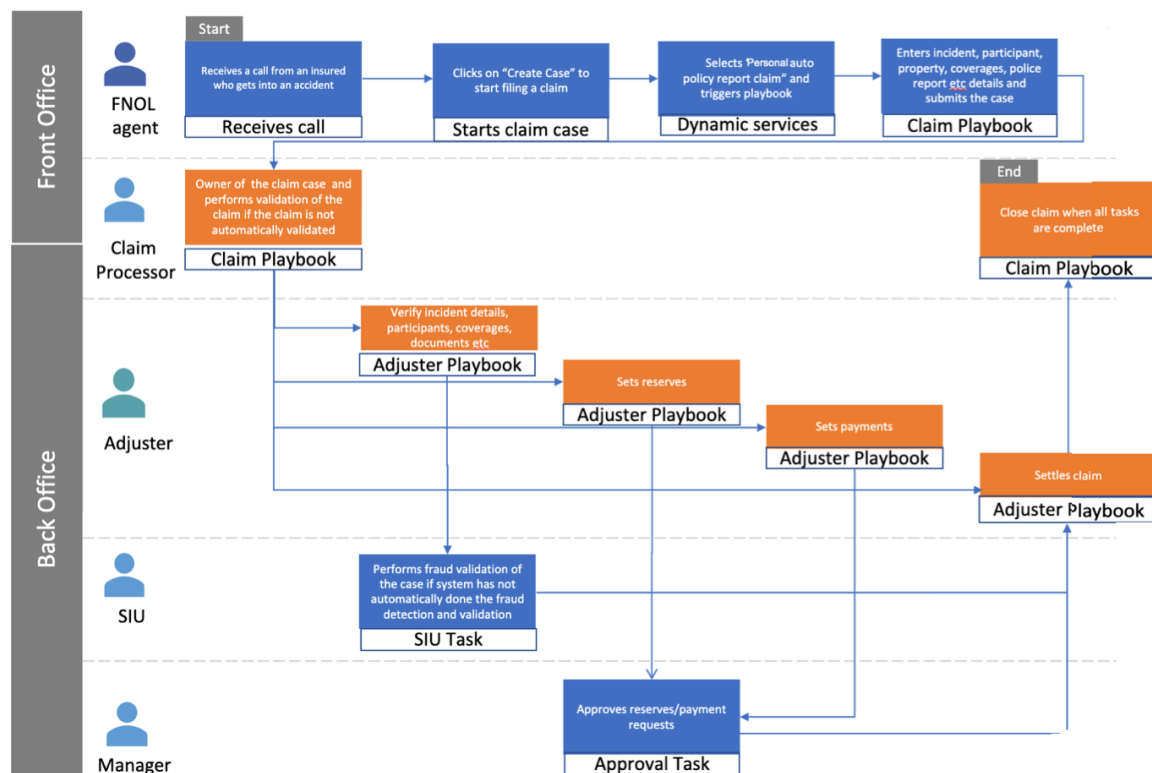
Une fois qu'un ticket de réclamation est initié, le workflow passe par phases. Un moteur de règles métier avec des règles de base configurables peut classer une réclamation comme fraude potentielle ou comme réclamation en double, par exemple. Voici quelques exemples de règles métier :

- Si le nombre de propriétés ou de participants soumis pour la réclamation est supérieur à deux, la réclamation est considérée comme étant de priorité élevée.
- Si le nombre de réclamations soumises par un client pour la même police d'assurance est supérieur à quatre, une réclamation sera automatiquement signalée comme une fraude potentielle.
- Si le nombre de réclamations soumises par un client est inférieur à cinq et que la date de perte signalée par rapport à la date de début de la police est inférieure à trois jours, une tâche de validation de réclamation est créée pour qu'un processeur l'examine.

Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches d'enquête et de gestion des réclamations d'assurance vers les rôles de différents départements. Les agents de front et de back-office se connectent Espace de travail au pour travailler sur les tâches de leur file d'attente. Le playbook de tickets guide les agents à travers ces étapes générales nécessaires pour traiter les réclamations :

- Soumission du premier avis de perte
- Validation pour les réclamations
- Évaluation de la réclamation de l'ajusteur
- Évaluation de la fraude
- fermeture de la réclamation

Flux de processus de réclamations – Déclaration de sinistre d'automobile personnelle



Traduction automatique

Premier avis de perte (FNOL)

Présenter une demande de règlement à titre de représentant au premier avis de perte

1. À l'étape du premier avis de sinistre (FNOL), un réclamant d'une police d'assurance signale un sinistre à un représentant FNOL. Une fois le ticket créé, un workflow se déclenche automatiquement avec des tâches Playbook créées pour gérer le ticket jusqu'à sa résolution.
2. Le représentant de FNOL documente les détails de l'incident, de la propriété, du participant et des blessures obtenus pour la réclamation, ainsi que les couvertures disponibles pour les réclamations pertinentes. Le représentant recueille et soumet également les documents entrants applicables pour vérification, tels que le permis du véhicule, et initie la réclamation en soumettant le ticket.
3. Une fois le ticket initié soumis, les règles de décision d'entreprise :

- Peut classer le ticket de déclaration par ordre de priorité en fonction du nombre de propriétés ou de participants signalés dans la déclaration
- Peut déclencher une tâche et renvoyer un ticket de réclamation au département de l'Unité des enquêtes spéciales pour une évaluation plus approfondie
- Peut déclencher la tâche de validation de réclamation pour un examen plus approfondi
- Peut transmettre la demande à un expert en sinistres pour évaluation des pertes

Étape de validation des réclamations

Validation et fermeture d'une réclamation en tant que processeur de réclamations

1. À l'étape de validation de la réclamation, le processeur met à jour les détails de la tâche et rejette ou approuve la tâche de la réclamation en conséquence.
2. Si le processeur valide la tâche en l'approuvant, elle passe à l'étape d'évaluation de l'ajusteur.

Évaluation de l'ajusteur

Évaluation et règlement d'une réclamation en tant qu'expert en sinistres

1. À l'étape de l'évaluation de l'expert en sinistres, celui-ci examine et vérifie ou rejette les documents de réclamation soumis. L'expert en sinistres examine également les couvertures et les met à jour ou les ajoute, s'il y a lieu.
2. L'expert en sinistres peut renvoyer la demande au service de l'UES pour qu'il enquête sur la demande. Une fois que le service de l'UES a terminé la tâche d'examen de la fraude, l'expert en sinistres peut régler ou rejeter la réclamation.
3. L'expert en sinistres évalue une réclamation et attribue un montant de provision à la couverture pertinente, en fonction des détails du sinistre.
 - Si le montant de réserve affecté relève de l'autorité d'approbation de l'expert, celui-ci approuve les résultats.
 - Si le montant de réserve affecté dépasse le pouvoir d'approbation de l'expert, celui-ci transmet la demande au gestionnaire des sinistres pour approbation. Si le montant de la provision est approuvé par le gestionnaire des sinistres, l'expert en sinistres procède à l'évaluation du paiement de la réclamation. Si le montant n'est pas approuvé, l'expert en sinistres réévalue et révisé le montant de la provision en fonction des recommandations du gestionnaire des sinistres.
4. L'expert met à jour l'enregistrement de la déclaration de sinistre avec la réserve pour pertes, la réserve pour les dépenses ou les deux.
5. L'expert en sinistres crée des montants de paiement sur les réserves créées, sur la base d'une évaluation finalisée.
 - Si le montant du paiement créé se situe dans les limites de l'autorité d'approbation de l'expert, celui-ci approuve les résultats.
 - Si le montant dépasse le pouvoir d'approbation de l'expert, celui-ci transmet la demande au gestionnaire des réclamations pour approbation. Si le gestionnaire des réclamations approuve le montant du paiement, l'expert en sinistres procède à l'évaluation du paiement de la réclamation.

Si le montant n'est pas approuvé, l'expert en sinistres réévalue et crée un nouveau montant de paiement en fonction des recommandations du gestionnaire des sinistres.

6. L'expert approuve ou rejette la tâche de révision. Si l'expert approuve la tâche de révision pour régler la réclamation, le ticket de réclamation passe à l'étape d'exécution pour être fermé par le processeur de réclamations. Si l'expert rejette toutes les tâches connexes, le ticket de réclamation se ferme automatiquement.

Tâches de l'Unité des enquêtes spéciales (UES)

Enquêter sur une réclamation pour fraude potentielle en tant qu'agent de l'unité des enquêtes spéciales

1. Si les règles métier déterminent que la réclamation nécessite une validation ou si l'expert détermine la possibilité d'une fraude, une tâche est déclenchée vers le service SIU pour enquête. Un agent SIU examine la tâche de fraude, met à jour les détails dans l'enregistrement de tâche d'évaluation et approuve ou rejette la tâche. Une tâche d'évaluation approuvée indique qu'il n'y a pas eu de fraude. Une tâche d'évaluation rejetée indique que la réclamation est jugée invalide et potentiellement frauduleuse.
2. Si la tâche est approuvée, la réclamation est conclue comme fraude introuvable et peut être approuvée par l'expert. Lorsque la réclamation est approuvée, le ticket passe à l'étape Exécution, que le processeur de réclamation termine.

Tâches d'approbation du gestionnaire de réclamations

Approuver les montants des réserves ou des paiements en tant que gestionnaire des réclamations

1. Si un montant de provision affecté dépasse le pouvoir d'approbation de l'expert, le système attribue la demande de montant de provision au gestionnaire des réclamations pour approbation. Si le gestionnaire des sinistres approuve le montant de la réserve, l'expert en sinistres procède à l'évaluation du paiement de la réclamation. Si le gestionnaire des sinistres rejette le montant de la provision et fournit une recommandation, l'expert en sinistres doit réviser le montant de la réserve conformément aux recommandations.
2. Si un montant de paiement créé dépasse le pouvoir d'approbation de l'expert, le système attribue la demande de montant de paiement au gestionnaire des réclamations pour approbation. Le gestionnaire de réclamations examine le montant du paiement et les détails de la réclamation, et approuve ou rejette le paiement de la réclamation. Si le gestionnaire des réclamations approuve le montant du paiement, l'expert en sinistres peut procéder au règlement. Toutefois, si le gestionnaire rejette la demande et fournit une recommandation, l'expert en sinistres doit réviser et soumettre le montant du paiement conformément aux recommandations. Les notes de travail générées par le système indiquant l'approbation ou le rejet sont automatiquement ajoutées au flux d'activité pour la tâche et le ticket de réclamation.

Fermeture

Le ticket est complet lorsque les états et l'étape du ticket sont définis sur Fermé terminé.

Créer un ticket de réclamation personnelle

Un représentant ou un processeur de premier avis de perte peut commencer le processus de réclamation en initiant un dossier de réclamation personnelle au nom de votre client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_pers.fnol_representative ou sn_ins_claim_pers.auto_processor

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes.
3. Créez un ticket à partir de la liste de tickets de réclamation automatique personnelle.
4. Dans la boîte de dialogue Créer un ticket, sélectionnez Déclaration de **sinistre du rapport de police d'assurance automobile personnelle**.
5. Sélectionnez **Créer**.
6. Renseignez les champs obligatoires du formulaire et toute autre information connexe que vous avez recueillie auprès du client.
7. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail**, saisissez tous les commentaires associés à vos conclusions. Les commentaires publiés manuellement et les notes de travail générées par le système s'ajoutent au flux d'activité du ticket de réclamation.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Un ticket de réclamation personnelle est créé dans l'état Nouveau et le workflow est déclenché. Le ticket est affecté à un groupe d'affectation en fonction des règles d'affectation définies.

Que faire ensuite

En tant que responsable du traitement des réclamations, vous pouvez vous affecter le ticket et commencer à travailler dessus. Pour plus d'informations, consultez [Traiter une réclamation personnelle](#).

Traiter une réclamation personnelle

Un processeur peut initier une réclamation, examiner une réclamation pour la vérifier et, après l'évaluation d'un expert en sinistres, effectuer des tâches d'exécution et fermer une réclamation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_pers.auto_processor

Mettez à jour et fermez les tâches du ticket de déclaration de sinistre.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Ouvrez le ticket de réclamation et la tâche de l'une des façons suivantes.
Vous devrez peut-être sélectionner **Accepter** pour accepter l'affectation de la tâche qui vous permettra de travailler sur la tâche.
3. Terminez le travail requis pour accomplir les tâches dans votre système de déclarations.
Le travail que vous devrez peut-être effectuer peut inclure des étapes dans l'une des étapes suivantes.

- Effectuer les tâches de l'étape du premier avis de perte pour initier la réclamation.
- Évaluation de la validité de la réclamation signalée par le client.
- Finalisation et fermeture de la réclamation.

4. Facultatif : Dans le champ **Notes de travail**, saisissez tous les commentaires associés à vos conclusions. Les commentaires publiés manuellement et les notes de travail générées par le système s'ajoutent au flux d'activité du ticket de réclamation.

5. Fermez la tâche à partir de l'activité Playbook ou du formulaire de tâche.

Tâches de l'ajusteur

Les experts en sinistres peuvent travailler sur les tâches de réclamation à partir de l'espace de travail de la réclamation.

Espace de travail de la réclamation

À partir de l'espace de travail des réclamations, un expert en sinistres peut examiner une réclamation pour vérifier les documents, évaluer les couvertures de la réclamation, déterminer les détails du paiement de la réclamation et approuver le règlement d'une réclamation. L'espace de travail de réclamation pour les experts en sinistres est une vue unifiée de toutes les actions qu'un expert peut effectuer sur une réclamation. À l'aide des onglets et des cartes de l'espace de travail, les experts en sinistres peuvent parcourir les sections suivantes :

- Détails de la déclaration de sinistre : affichez et modifiez des informations telles que le numéro de police, l'étape de la déclaration de sinistre, l'état de la déclaration de sinistre et les dates des incidents et des rapports.
- Biens de réclamation : affichez et travaillez sur les propriétés qui sont pertinentes pour le ticket de réclamation.
- Participants à la réclamation : affichez et travaillez sur les participants pertinents pour le ticket de réclamation.
- Détails de la tâche : affichez et modifiez l'agent et le groupe auxquels une tâche est affectée.
- Tâches : affichez et travaillez sur les tâches de l'ajusteur pour le ticket de réclamation actuel.
- Couvertures et finances : affichez et modifiez les entités de réclamation telles que les couvertures de réclamation, les réserves associées, les paiements et les montants des dépenses sous les couvertures individuelles.

À partir de l'espace de travail de la réclamation, un expert en sinistres peut également accéder aux onglets pour afficher la page Score de fraude et la page Résumé d'une réclamation.

Espace de travail de la réclamation de l'expert : examen de la déclaration de sinistre d'automobile personnelle

Travailler sur des tâches d'ajusteur de réclamation personnelles

Un expert en sinistres peut examiner une réclamation pour vérifier les documents, évaluer les couvertures des réclamations, déterminer les détails de paiement des réclamations et approuver le règlement d'une réclamation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_pers.auto_adjuster

i Important :

Pour accéder aux onglets connexes de l'espace de travail de la réclamation, du score de fraude et de l'espace de travail de l'ajusteur sommaire, vous devez activer la page d'enregistrement par défaut de CSM. Par défaut, la page est définie sur Inactive. Pour déterminer la page par défaut pour afficher les enregistrements dans l'espace de travail configurable CSM, consultez [Pages d'enregistrement de l'espace de travail configurable CSM](#).

Mettez à jour et fermez les tâches d'ajusteur du ticket de réclamation.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Ouvrez la tâche de l'une des façons suivantes.
3. Terminez le travail requis pour terminer la tâche d'évaluation ou de règlement dans votre système de réclamations.
4. Travaillez sur la tâche d'expert en effectuant diverses actions à partir de l'espace de travail de la réclamation.
5. **Facultatif :** Dans une tâche, dans le champ **Notes de travail**, saisissez tous les commentaires liés à vos conclusions.
Les commentaires publiés manuellement et les notes de travail générées par le système s'ajoutent au flux d'activité pour la tâche et le ticket de réclamation.

Résultats

En fonction de l'état actuel du ticket :

- Lorsque l'expert accepte la tâche, l'état de la tâche est défini sur Travail en cours.
- Lorsque l'expert en sinistres soumet une provision ou un paiement, si le montant est inférieur à sa limite d'autorisation, il est approuvé automatiquement.
- Si l'expert règle la réclamation, le ticket de réclamation se ferme automatiquement, avec le statut du ticket défini sur Fermé terminé et l'étape de réclamation est passée à Fermé rejeté. Les notes de travail générées par le système indiquant le rejet sont automatiquement ajoutées au flux d'activité pour la tâche et le ticket de réclamation.
- Si l'une des tâches liées à l'expert est approuvée, une tâche se déclenche auprès du processeur de réclamations pour fermer le ticket. Les notes de travail générées par le système indiquant l'approbation sont automatiquement ajoutées au flux d'activité pour la tâche et le ticket de réclamation.

Information associée

[Générer et afficher le score de fraude d'une réclamation](#)

[Afficher le résumé d'une réclamation](#)

Générer et afficher le score de fraude d'une réclamation

Générez un score de fraude et affichez la page des scores de fraude pour obtenir un aperçu détaillé du score de fraude et de l'historique d'un sinistre.

Un expert, un processeur et un gestionnaire peuvent générer un score de fraude et consulter la page des scores de fraude sur un ticket de réclamation et à partir d'une tâche d'ajusteur pour déterminer le risque de fraude d'un ticket. Les administrateurs peuvent utiliser la page de score de fraude de base pour créer une page de score personnalisée spécifique aux exigences de votre secteur d'activité.

Remarque :

Pour plus d'informations, consultez [Configurer les plages de scores de fraude avec Générateur d'IU](#).

Génération et accès aux détails du score de fraude

Si vous êtes gestionnaire de réclamations, expert en sinistres ou responsable du traitement des sinistres pour une entreprise, vous pouvez générer des détails de score de fraude de réclamation et y accéder à l'aide de Intégration de FRISS à Opérations de services financiers. Cette option n'est disponible que sur les enregistrements de tickets de réclamation et les enregistrements de tâches d'ajusteurs.

À partir d'un enregistrement de ticket de réclamation ou d'un enregistrement de tâche d'ajusteur :

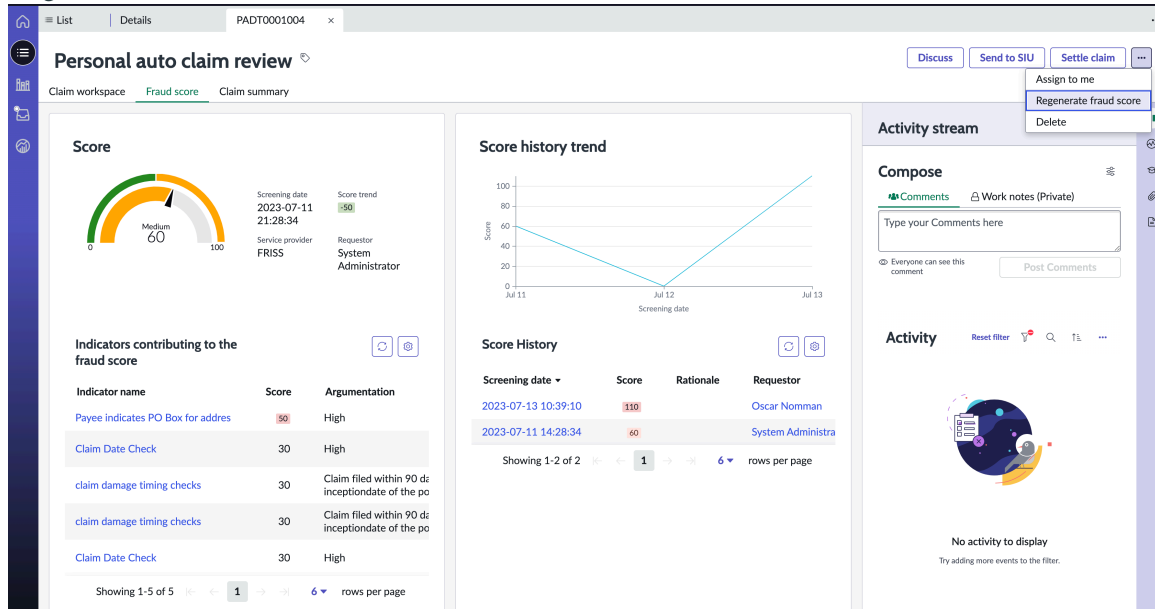
- Sélectionnez l'onglet Score de fraude pour afficher la page des scores de fraude.
- Sélectionnez **Régénérer les scores de fraude** pour générer ou régénérer un score de fraude.

Page des scores de fraudes

Dans la réclamation ou à partir d'une tâche d'ajusteur, vous pouvez voir des informations sur les scores de fraude dans l'onglet **Scores de fraude**.

L'exemple suivant montre la page de score de fraude de l'application avec les Réclamations liées aux assurances personnelles détails du score.

Page des scores de fraudes



Détails de la page de score de fraude

Jauge de score

Affiche un score de risque élevé, moyen ou faible en fonction des données de réclamation réussies. Vous pouvez configurer l’affichage en définissant des plages de scores élevés, ou faibles. Pour en savoir plus sur la configuration des plages, reportez-vous à la section [Configurer les plages de scores de fraude avec Générateur d'IU](#).

Score de fraude

Nombre total de scores de fraudes.

Tendance des scores

Affiche la différence entre le score actuel et le score précédent.

Fournisseur de service

Affiche le nom du fournisseur de services d’analyse des données relatives à la fraude.

Date de dépistage

Désigne la date à laquelle une réclamation a été examinée pour la détection des fraudes.

Indicateurs contribuant au score de fraude

Si FRISS est activé, affiche une liste d’indicateurs tels que Vérification de la date de réclamation et Rapport de police qui sont pris en compte dans le score de fraude, avec les scores qui les accompagnent et les raisons pour lesquelles chaque score a été spécifié pour l’indicateur. Pour plus d’informations sur FRISS, reportez-vous à la section [L’intégration de Financial Services Operations à FRISS](#).

Tendance de l’historique des scores

Affiche un graphique visuel de l’historique des scores au fil du temps par date de filtrage.

Historique des scores

Affiche le nombre de fois où l’API est exécutée pour le ticket de déclaration de sinistre. Répertorie les scores avec les dates de filtrage, la justification des demandes de filtrage et les demandeurs de filtrage. Vous pouvez choisir de filtrer et d’actualiser l’historique sur demande.

Configurer les plages de scores de fraude avec Générateur d'IU

Configurez les plages de scores de fraude à l'aide du Générateur d'IU. Vous pouvez configurer certains champs, tels que le champ **Plages**, dans la page Informations sur la fraude de l'espace CSM de travail configurable, afin de pouvoir définir la plage de scores.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :

Tous les changements de configuration apportés ici apparaissent au niveau et Éléments de base d'Opérations de services financiers s'appliquent à toutes les applications FSO Core.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Cadre de travail Now Experience > Générateur d'IU > Collections de pages**.
2. **Post-détails de l'enregistrement par défaut CSM > Score de fraude > Par défaut**
3. **Facultatif** : Si un message Périmètre de l'application différent s'affiche, sélectionnez **Modifier dans le périmètre d'origine**.
4. Définissez les valeurs minimale et maximale sous l'onglet **Configuration** du panneau de configuration en sélectionnant **Plages**.
5. Définissez la valeur, la couleur et l'étiquette en sélectionnant **Configurer les plages**.
6. Sélectionnez **Appliquer**.
En configurant la jauge, vous pouvez afficher la position d'une valeur particulière dans une plage donnée de valeurs minimales et maximales. Vous pouvez également voir la progression en définissant les plages de données codées par couleur. Pour plus de détails sur la configuration de la jauge, consultez le [ServiceNow® Site développeur](#) .

Information associée

[CSM Configurable Workspace record pages](#) 

Évaluer une réclamation personnelle pour fraude

Un agent des enquêtes spéciales peut examiner une demande d'indemnisation pour déterminer si une demande est frauduleuse.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_siu.agent

Utilisez le playbook de ticket qui fournit les activités et les tâches requises pour mettre à jour et fermer les tâches du ticket de réclamation.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque la logique des règles métier identifie un ticket de sinistre comme un sinistre de « proximité immédiate », c'est-à-dire un ticket de sinistre très proche de la date de début de la police, une tâche est déclenchée pour le service SIU afin d'évaluer la fraude. Un expert en sinistres peut également renvoyer une demande d'indemnisation à une évaluation de fraude lors de l'évaluation de la demande d'indemnisation de l'expert en sinistres.

Procédure

- 1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
- 2. Sélectionnez l'icône Listes (icône 
- 3. Ouvrez la tâche à partir de la liste des tâches d'enquête spéciale.

Option	Description
À partir de la liste des tâches d'enquête spéciale	a. Dans l'onglet Listes , sous Tâches d'enquête spéciale, ouvrez la liste des tâches. ▪ Pour les tâches qui vous sont affectées, sélectionnez Mes affectations. ▪ Pour toutes les tâches d'enquête spéciales, sélectionnez Toutes. b. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.

- Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
- 4. Terminez le travail requis pour terminer la tâche dans votre système de réclamations.
 - 5. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail** , saisissez tous les commentaires associés à vos conclusions.
 - 6. Fermez la tâche à partir du formulaire de tâche d'enquête spéciale.

Résultats

- Si la tâche est approuvée, elle passe à l'état Fermé terminé.
- Si la tâche est rejetée, elle passe à l'état Fermé rejeté.

Approuver un montant de provision ou de paiement

Un gestionnaire de sinistres peut approuver les montants de la provision pour sinistres et des paiements.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_pers.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si le montant d'une réserve affectée ou d'un paiement créé par un expert en sinistres est supérieur à l'autorité d'approbation de l'expert, le gestionnaire des sinistres reçoit une demande d'approbation du montant de la réserve ou du paiement de la part de l'expert.

Procédure

- 1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
- 2. Ouvrez la tâche de l'une des façons suivantes.

Option	Description
À partir de la page de destination	Sélectionnez la tâche dans la liste Mes tâches en attente.

Option	Description
À partir de la liste d'approbations Personal Lines Claims	a. Sélectionnez l'icône Listes (icône ) b. Dans l'onglet Listes, sous Approbations Personal Lines Claims, ouvrez l'un des éléments suivants : ▪ Mes approbations : réserves ▪ Mes approbations : paiements c. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.

- Si vous souhaitez rejeter le montant d'approbation demandé, saisissez des commentaires avec votre recommandation dans le champ **Commentaires**.
Les commentaires publiés manuellement et les notes de travail générées par le système s'ajoutent au flux d'activité pour la tâche et le ticket de réclamation.
- Fermez la tâche à partir du formulaire de tâche Provision pour les réclamations ou Paiement des réclamations.

Résultats

- Si le gestionnaire des réclamations approuve le montant de la provision ou du paiement, la tâche de provision pour les réclamations revient à l'expert pour procéder à l'évaluation ou au règlement du paiement de la réclamation.
- Si le gestionnaire des réclamations rejette le montant de la provision ou du paiement, il fournit une autre recommandation. Une notification de l'état rejeté se déclenche pour l'expert en sinistres.
- Les entrées générées par le système pour l'approbation ou le rejet du montant de la réserve ou du paiement sont ajoutées au flux d'activité. Ces entrées automatisées prennent en charge l'audit et le suivi.

Ajouter une tâche ad hoc

Créez une tâche en tant que processeur, expert en sinistres ou gestionnaire pour vous aider à mieux classer par ordre de priorité et à mieux planifier le travail de votre réclamation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_pers.auto_processor, sn_ins_claim_pers.auto_adjuster ou sn_ins_claim_pers.manager

Remarque :

Vous pouvez créer des tâches supplémentaires au besoin sur une réclamation à l'aide du bouton **Ajouter une tâche** du menu Actions ou du bouton **Créer un nouvel enregistrement** du panneau Enregistrements connexes.

Procédure

- Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
- Ouvrez la réclamation de l'une des façons suivantes.
- Sélectionnez **Ajouter une tâche**.

4. Remplissez les détails dans le formulaire Créer une nouvelle tâche de déclaration de sinistre d'automobile personnelle.
5. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail** , saisissez tous les commentaires associés à vos conclusions. Les commentaires publiés manuellement et les notes de travail générées par le système s'ajoutent au flux d'activité de la tâche.
6. Affectez la tâche à vous-même ou à un autre utilisateur.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
La tâche s'affiche dans Nouveau statut. Les tâches de réclamation actives et inactives s'affichent sur le ticket de réclamation et à l'étape d'évaluation de l'ajusteur de réclamation.

Que faire ensuite

Une fois qu'une tâche est créée, elle peut passer aux statuts suivants en fonction des besoins de la tâche.

- Travail en cours
 - Après qu'une tâche nouvellement créée est affectée à soi-même.
 - Un délégataire de tâche sélectionne **Accepter** pour accepter la tâche.
 - Un délégataire de tâche sélectionne une tâche dont l'état est En attente d'informations.
 - Lorsqu'un délégataire de tâche sélectionne Ouvrir la tâche pour continuer à travailler sur la tâche.
- En attente d'informations : un délégataire de tâche sélectionne En attente d'informations.
- Fermé terminé : un délégataire de tâche sélectionne Fermer pour fermer la tâche.

Afficher les tâches ad hoc et générées par le système pour une réclamation

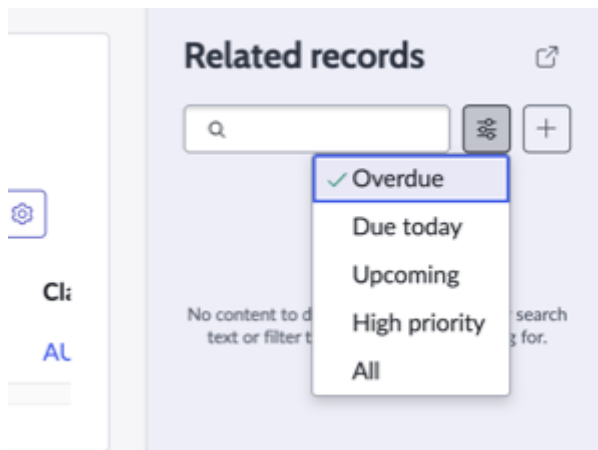
Affichez une tâche en attente pour classer votre travail de réclamation par ordre de priorité.

Les processeurs peuvent voir les tâches affectées à partir d'un ticket de déclaration de sinistre ou d'une tâche, et les experts en sinistres peuvent afficher leurs tâches affectées lorsqu'ils travaillent à partir d'une tâche d'ajusteur. Ces rôles peuvent également afficher les tâches affectées à partir de Mes tâches en attente sur la page de destination.

Affichez ou recherchez une tâche à partir d'un ticket de réclamation ou d'une tâche d'ajusteur parent en sélectionnant l'onglet Tâches ou l'icône **Enregistrements connexes** (icône  dans le menu contextuel.

Recherchez une tâche de ces façons :

- Entrez une description brève dans la recherche.
- Filtrez sur ces options :
 - En retard
 - Échéance aujourd'hui
 - À venir
 - Priorité élevée
 - Tout
- Sélectionnez  pour ouvrir les tâches filtrées en conséquence dans une vue de liste.



Discuter d'une réclamation

Discutez des détails d'une réclamation avec les utilisateurs supplémentaires qui ont accès à l'enregistrement de la réclamation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_pers.fnol_representative, sn_ins_claim_pers.auto_processor, sn_ins_claim_pers.auto_adjuster, sn_ins_claim_pers.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez ou affichez une discussion de barre latérale en cours pour les tickets.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes.
3. Ouvrez un ticket à partir de la liste.
4. Sélectionnez **Discuter**.
5. Saisissez un sujet pour la discussion.
6. Ajoutez des participants à la discussion.
7. Sélectionnez **Démarrer une discussion**.
La discussion est associée à l'enregistrement de réclamation.

Que faire ensuite

Pour afficher une discussion, sélectionnez **Discuter**, puis **Ouvrir l'enregistrement** de la discussion que vous souhaitez afficher.

Utiliser l'assistant d'agent pour afficher les réclamations associées

Utilisez la recherche contextuelle de l'assistant d'agent pour afficher les réclamations associées et les articles de la base de connaissances pertinents.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_pers.fnol_representative, sn_ins_claim_pers.auto_processor, sn_ins_claim_pers.auto_adjuster, sn_ins_claim_pers.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes.

- 3. Ouvrez la tâche à partir du playbook de tickets ou de la liste des tâches de l’ajusteur de réclamation automatique personnelle.
- 4. Sélectionnez l’icône Assistant d’agent pour utiliser cette fonctionnalité.
Pour en savoir plus sur l’assistant d’agent, consultez [Recherche de solutions à l’aide de l’assistant d’agent](#) .

Tableau de bord de Réclamations liées aux assurances personnelles

Grâce au Réclamations liées aux assurances personnelles tableau de bord, vous pouvez obtenir un aperçu des résultats de votre équipe et de votre entreprise en ce qui concerne les demandes de service de réclamation reçues pour vos polices d’assurance personnel.

Le Réclamations liées aux assurances personnelles tableau de bord vous permet de surveiller l’état des tickets de réclamation, de voir les tendances et d’explorer les détails à partir d’une vue unique. Pour une durée donnée, vous pouvez afficher les détails des tickets fermés qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA), des tickets ouverts qui nécessitent une attention immédiate et de la durée des tickets de réclamation clôturés.

 **Important :**
Platform Analytics L’espace de travail est disponible dans le ServiceNow Store. Pour plus d’informations, consultez la section « Informations sur l’activation » de ces notes de publication.

Pour accéder au Réclamations liées aux assurances personnelles tableau de bord, accédez à **Espaces de travail > Espace de travail des services financiers > Centre d'analyse** (icône 

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Platform Analytics Espace de travailfichier . Pour plus d’informations sur le , reportez-vous à la rubrique [Centre d’analyse](#)  Platform Analytics Espace de travail.

Rôles Now Platform requis

- sn_ins_claim_pers.Manager, nécessaire pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_ins_claim_pers.admin, sn_bom_pa.admin et pa_admin sont nécessaires pour modifier le tableau de bord.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation peuvent utiliser ce tableau de bord, consultez les cas d’utilisation dans la table suivante.

Cas d’utilisation pour l’utilisation du Réclamations liées aux assurances personnelles tableau de bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Personal Lines Claims Manager	Besoin d’obtenir une visibilité sur l’état en temps réel des tickets de sinistre et effectuer les tâches suivantes :

Cas d'utilisation pour l'utilisation du Réclamations liées aux assurances personnelles
tableau de bord (suite)

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
	• Surveiller tous les tickets de réclamations ouverts qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA) • Surveillez le volume de chaque type de ticket de réclamation et leur tendance • Examiner le délai moyen de clôture des tickets d'un représentant, d'un processeur ou d'un groupe
Administrateur Personal Lines Claims	Doit pouvoir personnaliser les vues.

Indicateurs

Personal Lines Claims.Tickets ouverts

Nombre quotidien de tickets ouverts.

Personal Lines Claims.Nombre de tickets ouverts avec violation de SLA

Nombre quotidien de tickets ouverts avec un SLA rompu.

Personal Lines Claims.Nombre de tickets créés

Nombre de tickets créés aujourd'hui ou quotidiennement.

Personal Lines Claims.Nombre de tickets refusés

Nombre de dossiers qui ont été fermés aujourd'hui et dont la demande a été refusée.

Personal Lines Claims.Durée cumulée des tickets fermés

Durée cumulée des heures de tickets qui ont été fermés aujourd'hui.

Personal Lines Claims.Nombre de tickets fermés

Nombre de tickets qui ont été fermés aujourd'hui.

Personal Lines Claims.Nombre de tickets fermés avec SLA

Nombre de tickets qui ont été fermés aujourd'hui dans le cadre d'un SLA.

Personal Lines Claims.Nombre de tickets clôturés avec SLA violé

Nombre de tickets Personal Lines qui ont été fermés ce jour-là avec un SLA rompu. L'indicateur est utilisé pour comparer le nombre de tickets qui ont été fermés et qui ont respecté un SLA par rapport au nombre de tickets qui ont violé un SLA.

Personal Lines Claims.Tickets ouverts avec SLA violé supérieur à 80 %

Nombre de tickets de ligne personnelle ouverts dont le pourcentage de violation de SLA est supérieur à 80 % (temps réel écoulé >80 %).

Personal Lines Claims.Nombre de tickets payés

Nombre quotidien de tickets payés avec un SLA.

Personal Lines Claims.Tickets SIU

Nombre quotidien de tickets ouverts Personal Lines Claims dans l'examen SIU.

Personal Lines Claims.Tendance de versement des réclamations

Tendance du versement quotidien des réclamations sur les tickets clôturés.

Traduction automatique

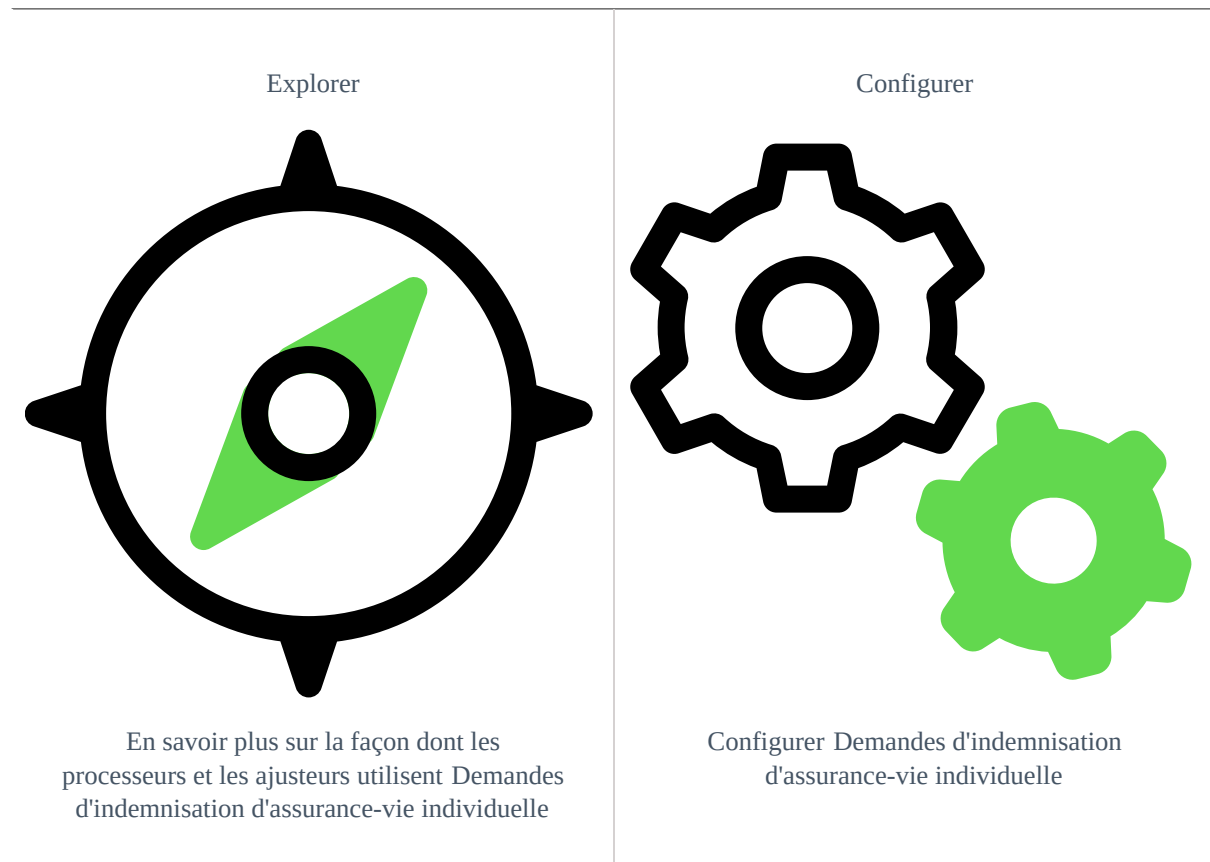
Répartitions

- Étape
- Âge
- Service de réclamations
- Client
- Produit
- Pourcentage SLA

Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle

L'application Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle permet à votre organisation de mettre en place rapidement les différentes étapes du processus de demande d'indemnisation d'assurance-vie individuelle, du premier avis de perte jusqu'à la clôture de la réclamation.

Premiers pas



Traduction automatique

Gérer



Gérer les tickets de réclamations d'assurance depuis le premier avis de perte jusqu'à la clôture de la réclamation

Référence



Obtenir des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications du magasin qui sont installés

Traduction automatique

Explorer Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle

Découvrez comment vos représentants, experts en sinistres et gestionnaires de premier avis de sinistre peuvent Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle créer et gérer des réclamations d'assurance-vie individuelles.

Grâce à l'application Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle, vous pouvez gérer l'initiation, le traitement et la résolution des réclamations de polices d'assurance-vie individuelles pour vos clients à partir d'un flux de travail centralisé. Avec cette application, vous pouvez vous coordonner avec d'autres personnes pour gérer les tâches de réclamations entre les réclamations parentes et enfants. Vous pouvez également collecter et valider les documents requis, enquêter sur la réclamation et régler la réclamation.

Fonctionnalités principales

- Un modèle de données de demandes d'indemnisation qui peut répondre à tous les tickets de demandes d'indemnisation d'assurance-vie
- Un processus clair et intuitif pour les spécialistes de la réception des demandes de règlement, les spécialistes des réclamations et les gestionnaires de réclamations.
- Prise en charge de l'utilisation de plusieurs polices prises en charge à partir d'un seul ticket de déclaration de sinistre

- Des playbooks et des espaces de travail dédiés conçus pour divers profils de réclamation
- Workflow de base de référence dans lequel vous pouvez afficher les demandes d'indemnisation depuis FNOL jusqu'à la clôture de la déclaration de sinistre pour les demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle

Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle Personas

Le tableau suivant indique les profils de votre organisation qui peuvent utiliser l'application Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle .

Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle Personas

Profil	Description
Administrateur	Administrateur des réclamations responsable de la configuration de l'application.
Représentant FNOL	Représentant du front-office qui crée un ticket de réclamation pour le compte d'un client et télécharge les documents pertinents.
Ajusteur de sinistres	Personne qui recueille et vérifie les documents et les détails de l'évaluation de la perte de vie, puis règle une réclamation.
Gestionnaire de réclamations	Gestionnaire qui approuve les réserves et les demandes de paiement et peut afficher une vue d'ensemble de toutes les réclamations, y compris les tableaux de bord et les Analyse des performances rapports.

Configurer Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle

Vous pouvez installer et configurer l'application Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle de sorte que les représentants du premier avis de sinistre, les experts en sinistres et d'autres personnes puissent commencer à gérer les demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle.

Installer Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez installer l'application Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle (sn_ins_claim_indl). L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension connexes ServiceNow Store qui n'ont pas encore été installés.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow](#) .
- Passez en revue la liste des applications dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou des abonnements et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

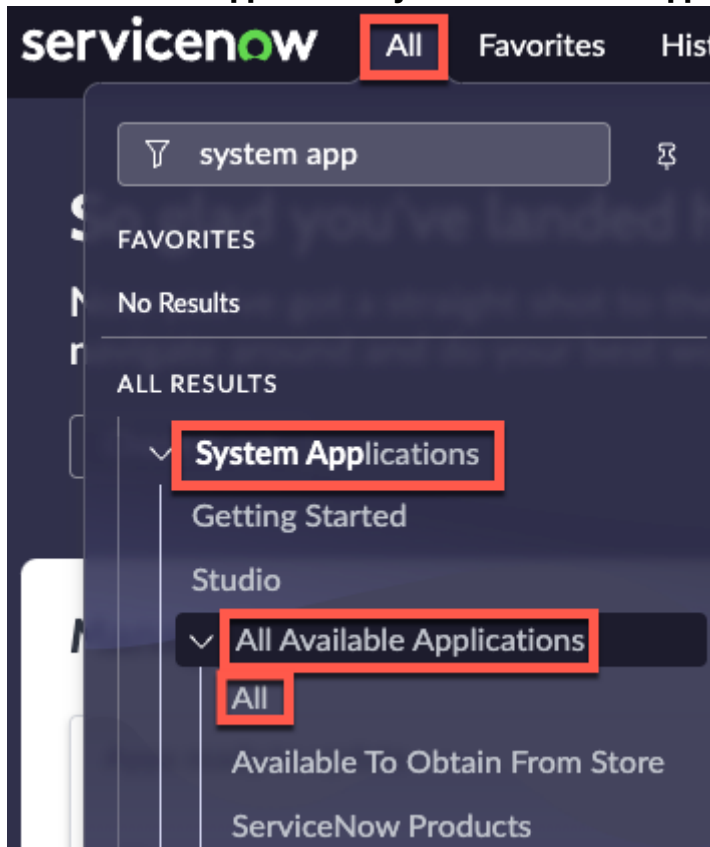
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Tables

Procédure

1. Accédez à **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Toutes.**



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle (sn_ins_claim_indl).

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. **Facultatif** : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

i Important :

Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez *Installer*.**Configurer Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle**

Configurez les composants installés avec l'application Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle pour répondre aux exigences de votre organisation en matière de réclamations. Il peut s'agir, par exemple, de soins de longue durée, d'invalidité ou de maladies graves.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle est installée. Pour plus d'informations, consultez [Installer Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle](#).

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle comprend un workflow de demande de prestations de décès qui démontre la possibilité de traiter plusieurs demandes de règlement à partir d'un seul ticket. Il comprend également un guide de premier avis de sinistre (FNOL) et un espace de travail personnalisable pour les experts en sinistres. Consultez [Workflows Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle](#) pour plus d'informations.

Procédure

1. Importez vos polices d'assurance, produits financiers et institutions financières dans ServiceNow des tables. Pour plus d'informations, consultez [Importer vos données financières à l'aide de jeux d'importation](#).
2. Passez en revue les composants installés et modifiez-les, ou ajoutez-en de nouveaux, le cas échéant.

Activer l'espace de travail de la réclamation pour Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle

Activez la page Espace de travail de réclamation sur le ticket de réclamation afin qu'un gestionnaire de réclamations ou un expert en sinistres puisse afficher la page au format Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Cadre de travail Now Experience > Générateur d'IU**.
2. Dans le champ **Rechercher**, recherchez **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
3. Dans CSM/Espace de travail configurable de CSM/FSM, activez la page d'enregistrement CSM par défaut. Pour plus d'informations, consultez [CSM Configurable Workspace record pages](#).
4. À partir de la page d'enregistrement par défaut de CSM, définissez l'ordre des pages.
5. Définissez les conditions de la variante et l'audience sur les pages d'enregistrement suivantes.

Chiffrer les données sensibles dans Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle

Les demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle contiennent des champs de données personnelles ou sensibles qui peuvent nécessiter un chiffrement. En tant qu'administrateur de Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle, vous devez prendre des précautions pour vous assurer que ces champs sont chiffrés avec Chiffrement au niveau des colonnes. De cette façon, vous contribuez à préserver la confidentialité des données de votre organisation.

Vue d'ensemble

Le Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle modèle de données vous permet d'enregistrer les détails des demandes de prestations individuelles. Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle comprend un workflow de demande de prestation de décès qui couvre l'ensemble du cycle de vie du sinistre, du premier avis de sinistre à la clôture du ticket. Pour plus d'informations, consultez [Workflows Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle](#).

Vous pouvez choisir de chiffrer les champs qui contiennent des données sensibles à l'aide de Chiffrement au niveau des colonnes.

Données sensibles dans une demande de prestations de décès

Dans une demande de prestations de décès, plusieurs champs peuvent contenir des informations sensibles.

La table suivante répertorie certains champs qui peuvent contenir des données sensibles.

Remarque :

Cette liste n'est pas définitive. Vos exigences en matière de chiffrement des données et de confidentialité peuvent différer en fonction de votre implémentation.

Champs pouvant contenir des données sensibles

Champ	Description
Décédé	Nom de la personne décédée dans la demande.
Description de l'incident	Détails de l'incident pour l'événement de perte de vie.
Pièces jointes	Documents justificatifs et dossiers liés à la réclamation. Ce champ peut contenir des informations sensibles telles qu'un certificat de décès.

Chiffrer les données sensibles

Les champs dans Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle peuvent être chiffrés à l'aide de Chiffrement au niveau des colonnes. Pour plus d'informations, consultez [Column Level Encryption](#) .

Gérer Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle

Découvrez quels rôles utilisent l'application pour créer, examiner et gérer une réclamation d'assurance, depuis le Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle premier avis de sinistre jusqu'à la clôture de la réclamation.

L'application Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle comprend un flux de travail de demande de prestations de décès qui permet à vos experts en sinistres de travailler sur plusieurs demandes de règlement à partir d'un seul cas. Les représentants de FNOL

peuvent soumettre des demandes de réclamation, tandis que les experts en sinistres peuvent travailler sur les dossiers pour les réclamations d’assurance-vie individuelles.

Espace de travail

Utilisez cette fonction Espace de travail pour travailler sur tous les aspects d’un dossier de demande d’indemnisation d’assurance-vie individuelle. Les utilisateurs disposant de ces rôles peuvent effectuer les tâches suivantes :

- Surveiller la charge de travail et les performances
- Se concentrer sur les éléments à priorité élevée
- Naviguer d’une tâche à l’autre
- Gérer plusieurs polices dans une déclaration de sinistre

Pour plus d'informations, consultez [Espaces de travail](#).

Le tableau suivant indique l’espace de travail dans lequel les utilisateurs peuvent utiliser l’application Demandes d’indemnisation d’assurance-vie individuelle .

Utilisateurs de l’espace de travail pour Demandes d’indemnisation d’assurance-vie individuelle

Rôle	Description
Administrateur des réclamations	Configure l’espace de travail en fonction des besoins professionnels. Pour plus d’informations, consultez Configurer Demandes d’indemnisation d’assurance-vie individuelle et Configurer Espace de travail configurable de CSM .
Gestionnaire de réclamations	Approuve les demandes de réservation et de paiement, et consulte les tableaux de bord d’analyse. Peut également accéder à l’onglet de l’espace de travail de la réclamation dans un ticket et au playbook FNOL.
Représentant FNOL	Crée les tickets de réclamation pour le compte des clients et charge les documents pertinents dans le playbook FNOL.
Ajusteur	Évalue une réclamation en examinant les documents de réclamation, les couvertures, les réserves et les paiements dans l’onglet de l’espace de travail de la réclamation du ticket. Peut également accéder au playbook FNOL.
Visionneuse de réclamations	Affiche les détails de la réclamation, les détails sur le décédé et les détails sur le bénéficiaire.

Workflows Demandes d’indemnisation d’assurance-vie individuelle

L’application Demandes d’indemnisation d’assurance-vie individuelle installe des workflows automatisés que vous pouvez configurer pour n’importe quelle tâche de demande d’indemnisation d’assurance-vie. Ces workflows créent des tickets et acheminent toutes les tâches vers différents départements de votre organisation.

Vue d'ensemble

Une fois qu'un ticket de réclamation est initié dans l'application Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle, le workflow passe par phases.

Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches d'examen et de gestion des demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle vers les rôles des différents départements. Les agents peuvent se connecter pour travailler sur les tâches de leur file d'attente Financial Services Espace de travail. Le workflow comprend une table de décision pour trier et définir la priorité d'une réclamation.

Le playbook de tickets guide les agents tout au long du processus de traitement des réclamations :

- Soumission du premier avis de perte
- Triage des réclamations
- Évaluation de la réclamation de l'ajusteur
- fermeture de la réclamation

Demande d'indemnisation pour premier avis de perte (FNOL)

Présenter une demande de règlement à titre de représentant au premier avis de perte

1. À l'étape de la FNOL, un participant à une police d'assurance ou un autre déclarant signale un sinistre à un représentant de la FNOL. Lorsque le ticket est créé, un workflow se déclenche automatiquement avec des tâches Playbook créées pour gérer le ticket jusqu'à sa résolution.
2. Le représentant saisit les détails de la personne décédée, les détails de l'incident et les détails du rapporteur. Un workflow système récupère les instantanés de police pour toutes les polices associées à la déclaration de sinistre et crée une déclaration de sinistre pour chaque police. Le représentant recueille également les documents entrants, tels que le certificat de décès. La réclamation est initiée lorsque le représentant soumet le ticket.
3. Une fois que le représentant a soumis le ticket, les règles de décision d'affaires trient la réclamation et le ticket est classé par ordre de priorité.

Évaluations des ajusteurs

Valider, évaluer et régler une réclamation en tant qu'expert en sinistres

1. L'expert en sinistres examine les garanties, les bénéficiaires et les documents relatifs aux polices associées à la déclaration de sinistre.
2. L'expert en sinistres attribue les montants de réserve aux postes de couverture selon les conditions suivantes :
 - Si le montant de réserve affecté relève de l'autorité d'approbation de l'expert, celui-ci approuve les résultats.
 - Si le montant de la provision affecté dépasse le pouvoir d'approbation de l'expert, le système attribue la demande au gestionnaire des sinistres pour approbation.

Si l'approbation est approuvée par le gestionnaire des sinistres, l'expert en sinistres procède à l'évaluation du paiement de la réclamation.

Si le montant n'est pas approuvé, l'expert en sinistres réévalue et révisé le montant de la provision selon les recommandations du gestionnaire des sinistres.

3. L'expert met à jour l'enregistrement de la déclaration de sinistre avec une réserve pour pertes, une réserve pour les dépenses ou les deux.
4. L'expert en sinistres crée des montants de paiement sur les réserves créées qui sont basés sur l'évaluation finale :
 - Si le montant du paiement créé se situe dans les limites de l'autorité d'approbation de l'expert, celui-ci approuve les résultats.
 - Si le montant dépasse le pouvoir d'approbation de l'expert, le système assigne la demande au gestionnaire des réclamations pour approbation.

Si le gestionnaire des réclamations approuve le montant du paiement, l'expert en sinistres procède à l'évaluation du paiement de la réclamation.

Si le montant n'est pas approuvé, l'expert en sinistres réévalue et crée un montant de paiement basé sur les recommandations du gestionnaire des sinistres.

5. L'expert en sinistres règle les réclamations en les approuvant ou en les rejetant. Si l'expert approuve la tâche de révision pour régler la réclamation, le ticket de réclamation est fermé. Si l'expert rejette toutes les tâches connexes, le ticket de réclamation se ferme automatiquement.

Approbations du gestionnaire de réclamations

Approuver les montants des réserves ou des paiements en tant que gestionnaire des réclamations

1. Si un montant de provision affecté dépasse le pouvoir d'approbation de l'expert, le système attribue la demande de montant de provision au gestionnaire des réclamations pour approbation.

Si le gestionnaire des sinistres approuve le montant de la réserve, l'expert en sinistres procède à l'évaluation du paiement de la réclamation.

Si le gestionnaire des sinistres rejette le montant de la provision et formule une recommandation, l'expert en sinistres doit réviser le montant de la provision comme recommandé.
2. Si un montant de paiement créé dépasse le pouvoir d'approbation de l'expert, le système attribue la demande de montant de paiement au gestionnaire des réclamations pour approbation. Le gestionnaire de réclamations examine le montant du paiement et les détails de la réclamation, et approuve ou rejette le paiement de la réclamation.

Si le gestionnaire des réclamations approuve le montant du paiement, l'expert en sinistres peut procéder au règlement.

Si le gestionnaire rejette la demande et fournit une recommandation, l'expert en sinistres doit réviser et soumettre le montant du paiement tel que recommandé.

Les notes de travail générées par le système indiquant les approbations ou les rejets sont automatiquement ajoutées au flux d'activité pour la tâche et le ticket de réclamation.

Fermetures

Le ticket est complet lorsque les états et l'étape du ticket sont définis sur Fermé terminé.

Remarque :

L'expert en sinistres doit régler chaque sinistre avant que le dossier puisse être fermé.

Créer un Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle ticket

Commencez le processus de demande d'indemnisation en initiant un dossier de demande d'indemnisation d'assurance-vie individuelle au nom du demandeur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_indl.fnol_representative

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes ().
3. Créez un ticket à partir de la liste des tickets de demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle.
4. Dans la boîte de dialogue Créer un ticket, sélectionnez **Signaler une demande d'indemnisation d'assurance-décès individuelle**.
5. Sélectionnez **Créer un ticket**.
6. Dans l'activité Rechercher des polices, dans le champ **Décédé**, recherchez les polices du client.
Les polices associées au client décédé sont affichées dans une liste.
7. Vérifiez que les détails de la politique sont corrects, puis sélectionnez **Continuer**.
8. Dans l'activité Détails sur le défunt, saisissez les détails de l'incident.
9. Dans l'activité Détails du rapporteur, entrez les détails de l'entité qui signale l'incident.
10. Sélectionnez **Continuer**.

Dans l'activité Collecter des documents, les tâches de vérification des documents pour cette réclamation sont affichées.

La réclamation comprend une tâche de vérification de document pour toutes les pièces justificatives.
11. À l'étape Initier la réclamation, ajoutez les notes requises dans le champ **Commentaires**.
12. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Un ticket de déclaration de sinistre est créé dans l'état Nouveau et le workflow est déclenché. Le cas échéant, les tickets de réclamation des polices connexes supplémentaires sont également créés pour le ticket. Les tickets sont affectés à un groupe d'affectation basé sur les règles d'affectation définies.

Que faire ensuite

Vous affecter des tickets et commencer à travailler dessus. Pour plus d'informations, consultez [Activités de l'ajusteur](#).

Activités de l'ajusteur

Dans Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle, si vous disposez du rôle `sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster`, vous pouvez afficher un résumé de votre travail en matière de sinistres sur la page de destination. Vous pouvez travailler sur vos tâches de réclamation à partir de **l'espace de travail de réclamation**.

Page de destination

Sur la page de destination de l'espace Financial Services de travail, vous pouvez afficher un aperçu de l'état des tickets actifs et une liste des tickets de votre équipe. Vous pouvez également consulter les graphiques de performances qui mesurent le respect de l'accord sur les niveaux de service (SLA) et les tickets rouverts.

Travailler sur des tâches dans l'espace de travail

Utilisez **l'espace de travail de la réclamation** dans un Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle ticket pour obtenir une vue unifiée de toutes les actions que vous pouvez effectuer sur une réclamation (et les réclamations enfants associées, le cas échéant). À partir de **l'espace de travail de la réclamation**, vous pouvez examiner une réclamation pour vérifier les documents, évaluer les couvertures de la réclamation, déterminer les détails du paiement de la réclamation et approuver le règlement d'une réclamation.

Vous travaillez toujours à partir du cas d'origine. Une réclamation est créée pour chaque police associée au client, qui est ensuite associée au ticket de réclamation d'origine. L'établissement des réserves et des paiements pour ces demandes de règlement liées à la police en cas de décès se fait par le biais du dossier de demande d'indemnisation initial.

L'exemple suivant montre une déclaration de sinistre de police connexe associée à un ticket de déclaration de sinistre.

Déclarations de police connexes associées à un ticket de déclaration de sinistre

The screenshot displays the 'Report individual death claim' workspace in ServiceNow. The interface is divided into several sections:

- Claim details:** Shows the main claim ID (IDC0001006), policy numbers (ILP00056, ILP00039, ILP00098), priority (2 - High), and report date (2024-07-17).
- Deceased details:** Shows the deceased name (Adrian Moore), date of death (2024-07-12 15:07:35), and type of death (Natural).
- Beneficiary information:** Shows the beneficiary name (Catherine Grimes).
- Claim participants:** Shows the claim participant name (Catherine Grimes).
- Tasks:** A table showing pending tasks. The first task is 'Death Certificate verification' with a due date of 2024-07-17, task type of 'Document Verification', and state of 'Submitted'.
- Related claims:** A table showing related claims. The first claim is 'RDC0001004' with policy number 'ILP00098' and status 'New'. There is also a claim 'RDC0001003' listed below.
- Activity stream:** Shows a list of activities, including 'System' and 'Tim Dalby'.

À l'aide des cartes de l'espace de travail, vous pouvez parcourir les sections suivantes :

- Détails de la réclamation : passez en revue les détails sur le titulaire de la police, les instantanés de la police, la priorité, l'étape, la date du rapport et le groupe d'affectation.
- Détails sur le décès : examinez les détails sur la personne décédée, y compris la date du décès, le type de décès, l'emplacement de l'incident et la description de l'incident.
- Informations sur le bénéficiaire : consultez les bénéficiaires de chaque police, y compris le nom et le pourcentage d'allocation.
- Autres participants à la déclaration de sinistre : consultez tous les autres participants à la déclaration de sinistre et leurs rôles.
- Tâches : affichez, créez et travaillez sur les tâches de l'ajusteur pour le ticket de réclamation actuel.
- Réclamations connexes : travaillez sur les enregistrements de demandes d'indemnisation d'assurance-décès connexes, qui comprennent les couvertures des demandes d'indemnisation, les revenus, les paiements et les montants des dépenses associés.

Onglets de la section Autres tickets

À partir de **l'espace de travail de la réclamation**, vous pouvez également accéder aux onglets pour afficher les accords sur les niveaux de service (SLA) de tâche, les e-mails, les interactions et les vérifications de documents dans le ticket.

Gérer un Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle ticket

Examinez les réclamations dans un ticket pour vérifier les documents, évaluer les couvertures des réclamations, déterminer les détails de paiement de la réclamation et approuver le règlement d'une réclamation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Ouvrez une demande de règlement à partir de la page d'accueil de l'expert en sinistres ou de la liste des demandes d'indemnisation d'assurance-décès individuelle.
3. Effectuez les actions dans **l'espace de travail de la réclamation**.
4. **Facultatif** : Dans un ticket, dans le champ **Notes de travail** , saisissez tous les commentaires associés à vos conclusions.
Les commentaires publiés manuellement et les notes de travail générées par le système sont ajoutés au flux d'activité pour la tâche et le ticket de réclamation.

Résultats

- Lorsque vous acceptez la tâche, l'état de la tâche est défini sur Travail en cours.
- Lorsque vous soumettez un montant de réserve ou de paiement dans la limite de votre autorisation, il est approuvé automatiquement.
- Si la validation d'une réclamation est rejetée pour toutes les polices, le ticket de réclamation se ferme avec un état de ticket Fermé rejeté. Les notes de travail générées

par le système concernant le rejet sont automatiquement ajoutées au flux d'activité pour la tâche et le ticket de réclamation.

- Si vous réglez la réclamation, le dossier de réclamation se ferme automatiquement, avec l'état du ticket défini sur Fermé terminé.

Approuver un montant de provision ou de paiement

Approuver une provision pour sinistres affectée ou un montant de paiement supérieur à l'autorisation d'approbation d'un expert en sinistres pour Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle les dossiers.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_indl.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si le montant d'une réserve affectée ou d'un paiement créé par un expert en sinistres est supérieur à son autorité d'approbation, le gestionnaire des sinistres reçoit une demande d'approbation du montant.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous Approbations de demandes d'indemnisation d'assurance-décès individuelles, sélectionnez l'élément que vous devez approuver.

Option	Description
Nom de la liste	Description
Mes approbations : réserves	Présente une liste de tâches d'approbation pour les demandes de réserve.
Mes approbations : paiements	Présente une liste des tâches d'approbation pour les demandes de paiement.

4. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.
5. Soumettez votre décision à partir du formulaire de tâche Provision pour les réclamations ou Paiement des réclamations.
Vos commentaires publiés manuellement et vos notes de travail générées par le système sont ajoutés au flux d'activité pour la tâche et le ticket de réclamation.

Résultats

- Si le gestionnaire des réclamations approuve le montant de la provision ou du paiement, la tâche de provision pour les réclamations revient à l'expert pour procéder à l'évaluation ou au règlement du paiement de la réclamation.
- Si le gestionnaire des réclamations rejette le montant de la provision ou du paiement, il fournit une autre recommandation. Une notification de l'état rejeté se déclenche pour l'expert en sinistres.
- Les entrées générées par le système pour l'approbation ou le rejet du montant de la provision ou du paiement sont ajoutées au flux d'activité. Ces entrées automatisées prennent en charge l'audit et le suivi.

Créer une tâche ad hoc sur une réclamation

Créez une tâche dans un Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle ticket pour vous aider à établir des priorités, vérifier la progression du ticket et planifier le travail de votre réclamation. Par exemple, vous pouvez demander des pièces justificatives supplémentaires.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster, sn_ins_claim_indl.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer des tâches supplémentaires au besoin sur une réclamation à l'aide du bouton **Ajouter une tâche** du menu Actions ou du bouton **Créer un nouvel enregistrement** à partir du panneau Enregistrements connexes.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Créez une tâche à partir de l'onglet Espace de travail de la **réclamation** dans un ticket ou de la liste des tâches.
3. Renseignez les champs du formulaire.
Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique [Formulaire de tâche de réclamation](#).
4. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail**, saisissez les commentaires nécessaires.
Les commentaires publiés manuellement et les notes de travail générées par le système sont ajoutés au flux d'activité de la tâche.
5. Affectez la tâche à vous-même ou à un autre utilisateur.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
L'état de la tâche est maintenant Nouveau. Les tâches de réclamation actives et inactives sont affichées sur le ticket de réclamation et à l'étape d'évaluation de l'ajusteur de réclamation.

Que faire ensuite

Une fois qu'une tâche est créée, elle peut passer aux statuts suivants en fonction des besoins de la tâche.

- Travail en cours : une tâche a cet état si l'une des conditions suivantes se produit :
 - Après qu'une nouvelle tâche vous est affectée, si vous disposez du rôle sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster ou sn_ins_claim_indl.manager.
 - Un délégataire de tâche sélectionne **Accepter** pour accepter la tâche.
 - Un délégataire de tâche sélectionne une tâche dont l'état est En attente d'informations.
 - Lorsqu'un délégataire de tâche sélectionne **Ouvrir la tâche** pour continuer à travailler sur la tâche.
- En attente d'infos : un délégataire de tâche sélectionne **En attente d'informations**.
- Fermé terminé : un délégataire de tâche sélectionne **Fermer** pour fermer la tâche.

Associer une discussion à un enregistrement de réclamation

Associez une discussion à un Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle enregistrement afin que d'autres utilisateurs aient accès à l'enregistrement de réclamation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_indl.fnol_representative, sn_ins_claim_indl.manager, sn_ins_claim_indl.dbn_viewer, sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez ou affichez une discussion de barre latérale en cours pour les tickets.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône 
3. Ouvrez un ticket à partir de la liste des demandes d'indemnisation d'assurance-décès individuelle.
4. Sélectionnez **Discuter**.
5. Dans le champ **Objet**, saisissez un sujet de discussion.
6. Dans les champs **Ajouter des participants**, recherchez et ajoutez des participants à la discussion.
7. Ajoutez un message dans le champ **Inclure un bref message pour les participants**, si nécessaire.
8. Sélectionnez **Démarrer une discussion**.
La discussion est associée à l'enregistrement de réclamation.
9. Pour afficher une discussion, sélectionnez **Discuter**, puis **Ouvrir l'enregistrement**.

Utiliser Assistant d'agent pour afficher les déclarations associées

Affichez les réclamations associées et les articles de la base de connaissances pertinents à l'aide de la Assistant d'agent recherche contextuelle. Vous pouvez trouver des informations connexes sur votre Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle ticket pour vous aider à comprendre et à mener à bien votre ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_indl.fnol_representative, sn_ins_claim_indl.manager, sn_ins_claim_indl.dbn_viewer, sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (
3. Ouvrez la tâche à partir du playbook de tickets ou de la liste de tâches de demande d'indemnisation d'assurance-décès individuelle.
4. Sélectionnez l'icône Assistant d'agent (icône  pour utiliser cette fonctionnalité.
Pour en savoir plus sur , reportez-vous à Assistant d'agent la [section Recherche de solutions à l'aide de l'Assistant d'agent](#)  .

Référence Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle

Découvrez les composants et les propriétés qui sont installés avec l'application Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle .

Composants installés avec Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle .

Modules d'extension installés

Modules d’extension installés avec l’application Demandes d’indemnisation d’assurance-vie individuelle

Module d'extension	Description
Utilisateur contributeur CSM [com.snc.csm_contributor_user]	Active le rôle de contributeur pour le représentant du premier avis de perte (FNOL), qui crée le ticket au nom du client.

Applications de stockage installées

Applications de stockage installées avec l’application Demandes d’indemnisation d’assurance-vie individuelle

Application de stockage	Description
Éléments de base d'Opérations de services financiers	Stocke les données client nécessaires pour effectuer des demandes de service de police. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Éléments de base d'Opérations de services financiers .
Playbooks pour Gestion du service clientèle	Fournit un moyen de visualiser les workflows de processus business dans une vue simple et axée sur les tâches, permettant des réponses cohérentes aux situations couramment rencontrées. Pour plus d'informations, consultez Playbook capabilities .

Rôles installés

Rôles installés avec Demandes d’indemnisation d’assurance-vie individuelle l’application

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur des demandes d’indemnisation d’assurance-vie individuelle [sn_ins_claim_indl.admin]	Ce rôle donne accès à toutes les données des opérations de demande d’indemnisation d’assurance-vie individuelle, ainsi qu’aux privilèges d’administrateur.	• sn_ins_siu.viewer • sn_bom.service_definition_admin • decision_table_admin • sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster • sn_ins_claim_indl.manager • sn_doc_processor.admin
Ajusteur de prestations de décès pour demandes d’indemnisation d’assurance-vie individuelle [sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster]	Ce rôle donne accès à toutes les données opérationnelles de l’expert en sinistres de prestations d’assurance-vie ou de décès individuelles.	• sn_bom.viewer • sn_sla_definition_read • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.case_contributor_view • sn_doc_processor.agent • sn_bom.Ajusteur

Traduction automatique

Rôles installés avec Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle l'application (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
		• sn_bom.agent • sn_bom.indiv_life_policy_viewer
Visionneuse de prestations de décès pour les demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle [sn_ins_claim_indl.dbn_viewer]	Ce rôle donne un accès en lecture à toutes les données opérationnelles relatives aux demandes de prestations d'assurance-vie ou de décès individuelles.	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom.viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.visionneuse_des_données_client • sn_bom.indiv_life_policy_viewer
Représentant du premier avis de perte (FNOL) des demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle [sn_ins_claim_indl.fnol_representative]	Ce rôle permet de demander une demande de demande d'indemnisation d'assurance-vie individuelle.	• sn_bom.indiv_life_policy_viewer • sn_sla_definition_read • sn_customerservice.account_contributor • sn_bom.fnol_representative • sn_bom.visionneuse_des_données_client • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.case_contributor_view • sn_customerservice.consumer_contributor
Gestionnaire des demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle [sn_ins_claim_indl.manager]	Ce rôle permet de gérer les rapports et les tableaux de bord, ainsi que d'approuver les réserves et les paiements au-delà de la limite de l'ajusteur.	sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster

Tables installées

Tables installées avec l'application Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle

Table	Description
Demande d'indemnisation d'assurance-décès individuelle [sn_ins_claim_indl_death_case]	Stocke des informations sur les demandes d'indemnisation d'assurance-décès individuelles. Cette table étend la table Base de réclamation [sn_bom_claim_case].
Déclaration liée à la police en cas de décès [sn_ins_claim_indl_rel_death_case]	Stocke des informations sur les demandes d'indemnisation d'assurance-décès connexes de chaque police associée au client.
Tâche de demande d'indemnisation d'assurance-décès individuelle [sn_ins_claim_indl_death_task]	Stocke des informations sur toutes les tâches de demandes d'indemnisation d'assurance-

Tables installées avec l'application Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle (suite)

Table	Description
	décès individuelles pour toutes les demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelles. Cette table est développée à partir de la table Tâche financière [sn_bom_task].

Séparation de domaine et Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle

L'application Séparation de Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle domaine est prise en charge. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique [Prise en charge de Séparation de domaine par les applications](#) .

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle

Toutes les applications [d'intégration FSO](#) reposent sur de nombreuses tables et les utilisent Gestion du service client (CSM) . Les tables de référence clés sont les tables client telles que Consommateur, Compte et Contact, et ces tables sont séparées par domaine.

Tables

Toutes les nouvelles tables dans Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle sont séparées par domaine :

- sn_ins_claim_indl_death_case
- sn_ins_claim_indl_death_task
- sn_ins_claim_indl_rel_death_case

Cas d'utilisation

Admission de ticket

Les agents d'accueil du premier avis de sinistre peuvent recevoir des renseignements pour une demande de règlement d'assurance-vie (ou un produit similaire) au nom d'un client.

Lorsque le client appelle pour présenter une demande d'indemnisation, l'agent d'accueil recueille des renseignements importants liés à la demande d'indemnisation, comme une description de l'incident ayant causé la perte de vie et toute pièce justificative.

Après avoir recueilli les détails initiaux, ils ouvrent un dossier de réclamation sur lequel un spécialiste des réclamations peut travailler.

Analyse des réclamations

Un spécialiste des réclamations travaille sur une déclaration de sinistre qu'il reçoit via le tableau de bord de l'espace de travail.

Le spécialiste examine les détails de la police. Si nécessaire, ils peuvent demander et examiner les informations ou documents supplémentaires auprès des bénéficiaires.

Le spécialiste définit les fonds de réserve, modifie les risques de couverture et les fonds de réserve au fil du temps, et peut également consulter toutes les activités associées au traitement de la réclamation.

Le spécialiste peut également prendre des décisions d'approbation ou de refus de réclamation en fonction des preuves disponibles.

Remarque :

Parfois, une fonctionnalité ou une ServiceNow® application de plateforme peut être en mesure de prendre en charge efficacement les cas d'utilisation du fournisseur de service, même si le cadre de travail du domaine n'est pas utilisé. Dans ce cas, l'application peut se voir affecter De base*, Standard* ou Amélioré* pour son niveau de prise en charge de domaine, et inclure des cas d'utilisation détaillés. Par exemple : avant la version New York, Catalogue de services aucun domaine ne prenait en charge. Toutefois, le propriétaire de l'instance a pu configurer des catalogues et des éléments distincts pour chaque client dans une instance séparée par domaine. Cela a permis d'utiliser Service Catalog à un niveau de prise en charge **standard**. Pour en savoir plus, consultez [Séparation de domaine Niveaux de prise en charge de l'application](#).

Information associée

[Séparation de domaine pour les fournisseurs de services](#)

Intégrer des applications

Opérations de services financiers (FSO) offrent une expérience client transparente avec une vérification et une acceptation automatisées.

Cette section fournit des informations sur notre FSO intégration avec les spokes et les applications créées à l'aide de ces intégrations.

Intégration avec des spokes

En intégrant des spokes aux Opérations de services financiers applications (FSO), les concepteurs de flux peuvent fournir les actions pour Studio de workflow des applications spécifiques.

Un *spoke* est une application incluse dans le périmètre contenant Studio de workflow du contenu dédié à une application ou à un type d'enregistrement particulier. Vous pouvez

intégrer une ServiceNow application à un spoke d’application FSO bancaire tel que Jack Henry, jXchange , Socure ou FRISS.

FSO Détails du spoke d’application bancaire

Nom du module d'extension	Description	Répertoire du module d'extension
Equifax Spoke	En utilisant l’intégration du spoke Equifax, vous pouvez accéder à des informations importantes sur l’historique de crédit d’un client, aux alertes de fraude, à la vérification de l’identité numérique, au filtrage des transactions et à d’autres données pertinentes.	[com.sn_equifax_spoke]
Ethoca spoke	En utilisant l’intégration du spoke Ethoca, vous pouvez accéder à des informations détaillées sur les marchands et au contrôle des abonnements, consulter les reçus numériques et gérer leurs litiges.	[com.sn_ethoca_spoke]
Jack Henry jXchange Spoke	Les concepteurs de flux peuvent utiliser le spoke jXchange de Jack Henry pour accéder aux actions et automatiser les processus financiers dans ServiceNow. Vous pouvez utiliser cette intégration pour effectuer des tâches telles que la gestion de compte, le traitement des transactions ou la détection des fraudes.	[com.sn.jha.spoke]
Socure Spoke	En utilisant l’intégration du spoke Socure, vous pouvez améliorer vos processus d’intégration et d’authentification des clients, ainsi que les tâches de vérification d’identité. Les concepteurs de flux peuvent intégrer ces processus de vérification d’identité dans leurs workflows. Les tâches comprennent la validation des informations utilisateur, la réalisation d’évaluations des risques ou la prévention des activités frauduleuses.	[com.sn_socure_spoke]
Mastercard spoke	En utilisant l’intégration du spoke Mastercard, vous pouvez effectuer des tâches telles que la recherche de transactions, la création de réclamations et le traitement des remboursements.	[com.sn_mastercard_spoke]

Traduction automatique

FSO Détails du spoke d'application bancaire (suite)

Nom du module d'extension	Description	Répertoire du module d'extension
Visa Spoke	Les agents de litige peuvent utiliser le pour invoquer de manière transparente les API Visa dans le Visa Spoke cadre du processus de règlement des litiges relatifs aux cartes Visa Resolve Online (VROL).	[com.sn_visa_spoke]
Verifi Spoke	Les agents de règlement des différends peuvent l'utiliser Verifi Spoke pour résoudre les litiges à l'étape préalable au litige, prévenir les litiges formels et les rétrofacturations coûteuses, et gérer le processus de règlement des litiges de manière plus efficace.	[com.sn_verifi_spoke]

FSO Détails du spoke de la proposition d'assurance

Spoke	Description	Module d'extension
FRISS Spoke	Le FRISS spoke permet aux compagnies d'assurance d'améliorer leurs mesures de prévention de la fraude et de protéger leurs organisations contre les pertes financières. Il fournit les actions conçues pour les tâches de prévention de la fraude et d'évaluation des risques. Les concepteurs de flux peuvent intégrer les processus de détection des fraudes dans leurs workflows à l'aide d'actions. Les actions comprennent l'analyse des données client, l'identification des activités suspectes et la génération d'alertes de fraude.	[com.sn_friss_spoke]
Guidewire Spoke	L'intégration des Guidewire spokes fournit des actions pour Studio de workflow la gestion des tâches liées à l'assurance. Les actions de spoke comprennent la création de polices, la mise à jour des informations relatives aux réclamations et la récupération des données de facturation.	[com.sn_guidewire_spoke]

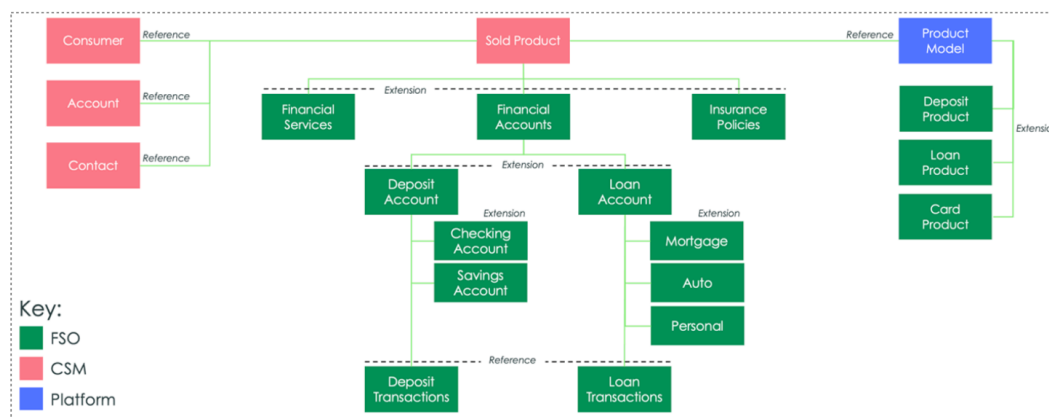
Modèle de données Éléments de base d'Opérations de services financiers

Découvrez l'application Éléments de base d'Opérations de services financiers en affichant le modèle de données et les diagrammes relationnels. Ces diagrammes montrent les relations entre les tables au sein de l'application et fournissent une vue d'ensemble du fonctionnement de l'application Éléments de base d'Opérations de services financiers .

Vue d'ensemble de FSO Core

Le Éléments de base d'Opérations de services financiers modèle de données améliore et utilise les tables du et de l'application Now PlatformGestion du service client (CSM) , créant ainsi un environnement de données unifié et efficace. Il comprend :

- **Données de base** : cette catégorie comprend les tables qui stockent les informations essentielles sur les clients, telles que les comptes financiers, les modèles de produits financiers et les transactions financières. Ces éléments sont cruciaux pour traiter les demandes de service client.
- **Données du workflow opérationnel** : cette section enregistre les données générées lors de l'exécution des processus connexes, généralement considérées comme des sorties. Un exemple courant est la création de tâches et de tickets, que la section Architecture d'application de la documentation détaille plus en détail.



i Remarque :

Cette application est automatiquement installée avec n'importe laquelle des applications, Opérations de services financiers mais peut également être installée indépendamment pour une configuration de base en utilisant uniquement son modèle de données. Le modèle de données, qui comprend les comptes financiers, les modèles de produits financiers et les transactions financières, est inclus dans FSO Standard. Des tables de workflow opérationnel, étendant les tâches et les tickets, sont disponibles dans FSO Pro et FSO Enterprise.

FSO Core utilise les entités clés suivantes pour résoudre des problèmes complexes de bout en bout.

- Un **ticket** est l'entité primaire de FSO. FSO utilise des tickets pour suivre et résoudre les questions ou problèmes des clients.
- Les informations sur le client sont liées à un ticket à l'aide d'entités associées telles que les comptes, les contacts, les consommateurs, le ménage, les produits et les contrats de service. Ces informations fournissent à l'agent du service clientèle les informations nécessaires pour résoudre les problèmes des clients.
- Il peut s'agir d'un **compte** client, d'un compte partenaire, ou des deux.

- Le **contact** est un employé d'un compte. Un enregistrement de contact stocke des informations sur un contact, telles que le nom, le numéro de téléphone et l'adresse e-mail. Un contact peut également avoir un identifiant d'utilisateur et peut se connecter au portail des clients.
- Un **consommateur** est un client dans le modèle économique B2C (Business-to-Consumer).
- Le terme « ménage » définit les consommateurs qui constituent un ménage et les relations entre les membres du ménage.
- Produit vendu suit les produits et services vendus à un compte ou à un consommateur.
- Un modèle de produit fait référence à la table Offres de produits. Plusieurs offres de produits peuvent être associées à un seul modèle de produit.
- Le contrat de service définit le type d'assistance que les clients reçoivent. Un contrat peut inclure un compte et un contact ou un consommateur et les actifs spécifiques qui sont couverts. Un contrat peut également inclure plusieurs autorisations de service et SLA.
- L'autorisation spécifie le type de prise en charge qu'un client reçoit, ainsi que les canaux de communication pris en charge.

Concepts de conception de données

Dans le domaine des opérations de services financiers (FSO), plusieurs concepts fondamentaux de conception de données sont importants pour créer un modèle de données solide et efficace. Ces concepts aident à gérer les informations relatives à l'organisation, aux détails des clients, aux produits et à la gestion des comptes. Vous trouverez ci-dessous une vue d'ensemble détaillée de ces modèles clés dans le *Éléments de base d'Opérations de services financiers modèle de données* :

- Modèle client
- Modèle de produit
- Produit vendu
- Modèle de compte financier
- Modèle de services financiers

Modèle client

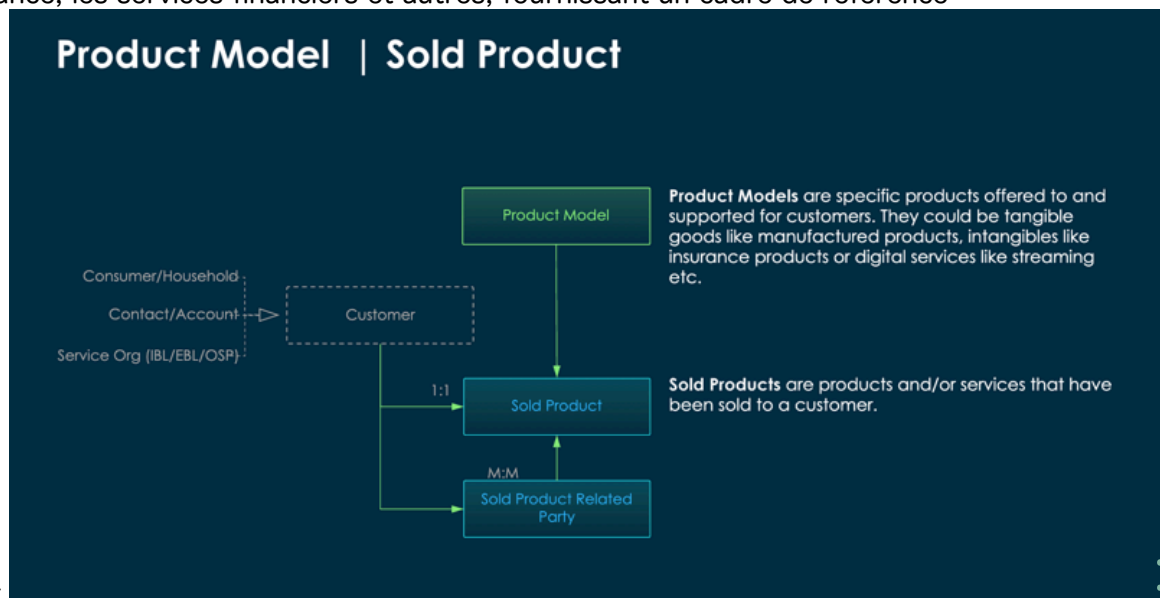
Le modèle de client FSO identifie un client comme une personne ou une entité avec laquelle un banquier, un agent ou un conseiller fait actuellement affaire ou prévoit de le faire à l'avenir. Ce modèle catégorise les clients comme suit : prospects, clients actifs ou inactifs, époux ou partenaire, personnes à charge.

Les clients peuvent être des particuliers ou des entités commerciales. Le modèle représente les clients individuels en tant que consommateurs, tandis qu'il représente les entreprises en tant que comptes et contacts.

Modèle de produit

Le modèle de données de produit FSO contient tous les produits proposés par l'établissement financier. Ce modèle s'étend du modèle de produit existant Base de données de gestion des configurations (CMDB) pour créer des produits financiers dans FSO. Ce modèle comprend des configurations prédéfinies pour divers produits financiers tels que les cartes, les investissements, les prêts, les dépôts, les polices

d'assurance, les services financiers et autres, fournissant un cadre de référence



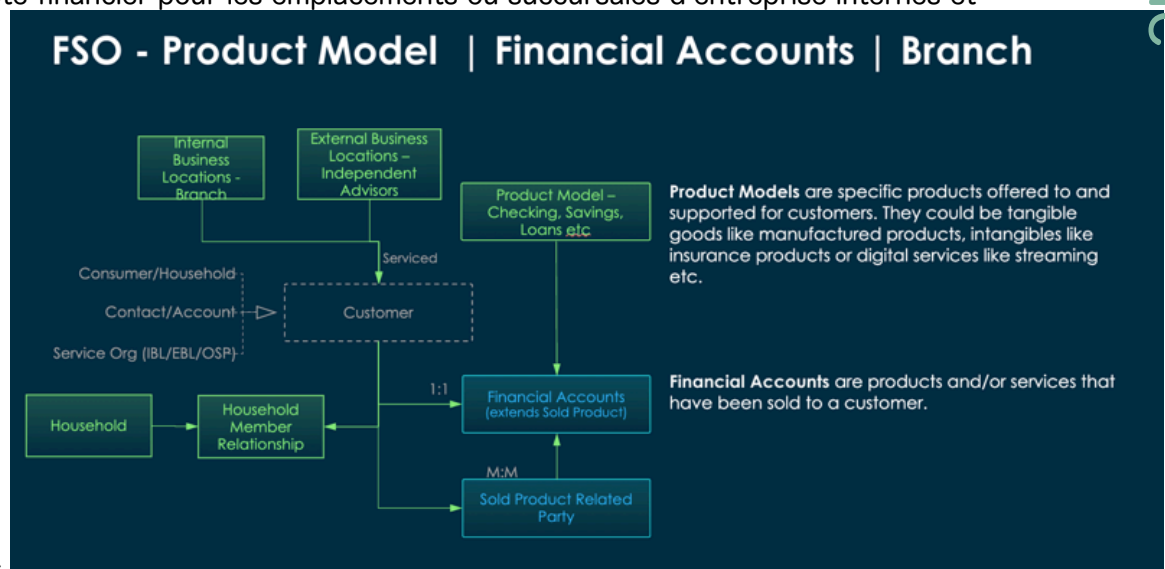
complet.

Produit vendu

Gestion du service client (CSM) Création d'une table universelle qui référence à la fois le modèle de produit et le consommateur. Le modèle de données de base FSO comprend trois catégories principales : les comptes financiers (y compris les cartes, les dépôts, les prêts, etc.), les polices d'assurance (couvrant l'assurance personnelle, l'assurance commerciale, l'assurance-vie collective, l'assurance-vie individuelle, etc.) et les services financiers (tels que les services de trésorerie).

Modèle de compte financier

Le modèle des comptes financiers FSO représente les produits financiers détenus par les clients. Initialement, il comprend des modèles pour les dépôts, les marges de crédit, les prêts, les cartes et les investissements. Il s'élargit pour inclure des types spécifiques tels que les chèques, l'épargne, les prêts à terme et les prêts automobiles. Ce modèle s'étend du produit vendu et des liens au propriétaire du compte, qui est un client. De plus, il comporte des équivalents de tables distantes pour prendre en charge l'intégration avec les systèmes centraux. Par exemple, l'image ci-dessous affiche le modèle de compte financier pour les emplacements ou succursales d'entreprise internes et



externes.

Éléments de base d'Opérations de services financiers Tables d'applications

Étiquette de la table	Nom de la table	Description
Prêt auto	sn_bom_auto_loan	Stocke tous les enregistrements de prêts automobiles. Cette table étend la table Compte de prêt [sn_bom_loan_account].
Lien	sn_bom_bond	Stocke toutes les informations sur les obligations. Étend la table Sécurité [sn_bom_security].
Certificat business du dépôt	sn_bom_b2b_certificate_of_deposit	Compte de dépôt
Compte chèque d'entreprise	sn_bom_b2b_checking_account	Stocke tous les enregistrements de compte chèque pour les consommateurs. Prolonge la table Compte de dépôt [sn_bom_deposit_account].
Carte de crédit business	sn_bom_b2b_credit_card	Compte financier
Ligne de crédit d'entreprise	sn_bom_b2b_line_of_credit	Stocke tous les enregistrements de lignes de crédit pour les clients de prêts professionnels. Prolonge la table Ligne de crédit.
Police de propriétaire d'entreprise	sn_bom_bo_ins_policy	Politique d'assurance
Compte d'épargne d'entreprise	sn_bom_b2b_saving_account	Stocke tous les enregistrements de compte d'épargne pour les clients professionnels. Prolonge la table Compte de dépôt [sn_bom_deposit_account].
Codes de motifs de remboursements	sn_bom_chargeback_reason_codes	
Base de réclamation	sn_bom_claim_base	Base des services financiers
Police automatique commerciale	sn_bom_ca_ins_policy	Politique d'assurance
Police de propriété commerciale	sn_bom_cp_ins_policy	Politique d'assurance
Prêt immobilier commercial	sn_bom_commercial_real_estate_loan	Stocke tous les dossiers de prêts immobiliers commerciaux. Prolonge la table Compte de prêt [sn_bom_loan_account].
Police commerciale complémentaire	sn_bom_cu_ins_policy	Politique d'assurance
Prêt de véhicule commercial	sn_bom_commercial_vehicle_loan	Stocke tous les dossiers de prêt de véhicules commerciaux. Prolonge la table Compte de prêt [sn_bom_loan_account].
Police de copropriété	sn_bom_condo_ins_policy	Politique d'assurance
Accord	sn_bom_b2b_covenant	Stocke tous les enregistrements d'accord pour les clients professionnels.

Traduction automatique

Éléments de base d'Opérations de services financiers Tables d'applications (suite)

Étiquette de la table	Nom de la table	Description
Accord	sn_bom_covenant	Stocke tous les enregistrements d'accord pour les consommateurs.
Accord	sn_bom_covenant_base	Les tables [sn_bom_b2b_covenant] et [sn_bom_covenant_base] étendent la table Base d'alliance.
Spécification de couverture	sn_bom_coverage_specification	Spécification
Type de couverture	sn_bom_coverage_type	Caractéristique
Option de type de couverture	sn_bom_coverage_type_option	Option de la caractéristique
Association de codes ISO de devises	currency_iso_code_association	
Propriété du client	sn_bom_customer_property	
Copie de sauvegarde des correctifs de données	sn_bom_data_fix_backup	
Compte de dépôt	sn_bom_deposit_account	Stocke tous les comptes de dépôt : enregistrements de vérification et d'épargne. Prolonge la table Compte financier [sn_bom_financial_account].
Prêt d'équipement	sn_bom_equipment_loan	Stocke tous les dossiers de prêt d'équipement. Cette table étend la table Compte de prêt [sn_bom_loan_account].
ETF	sn_bom_etf	Stocke toutes les informations sur les FNB. Cette table étend la table Sécurité [sn_bom_security].
Échanger	sn_bom_exchange	
Police ferme et ranch	sn_bom_fr_ins_policy	Politique d'assurance
Compte financier	sn_bom_financial_account	Stocke tous les comptes financiers : comptes de dépôt, comptes de prêt, compte de carte de crédit, comptes de marge de crédit et comptes de police d'assurance. Prolonge la table Produit vendu [sn_install_base_sold_product].
Institution financière	sn_bom_financial_institution	Stocke tous les enregistrements de l'institution financière. Étend la table Société [core_company].
Service financier	sn_bom_service	Stocke tous les services financiers : service RDC et service de virement bancaire. Prolonge la table Produit vendu [sn_install_base_sold_product].

Traduction automatique

Éléments de base d'Opérations de services financiers Tables d'applications (suite)

Étiquette de la table	Nom de la table	Description
Compte financier du service financier	sn_bom_m2m_service_financial_account	
Utilisateur du service financier	sn_bom_m2m_service_user	
Base des services financiers	sn_bom_case	Ticket
Ticket de services financiers	sn_bom_financial_service	Stocke tous les tickets de services financiers. Étend la table Ticket [sn_bom_case] de base de services financiers.
Tâche de services financiers	sn_bom_financial_task	Stocke toutes les tâches de services financiers. Prolonge la table Tâche financière [sn_bom_task].
Tâche financière	sn_bom_task	Stocke toutes les tâches financières telles que les tâches de demande, les tâches de réclamation, les tâches de crédit et les tâches de prêt. Prolonge la table Tâche de l'industrie [sn_ind_task].
Transaction financière	sn_bom_transaction	Stocke toutes les transactions financières pour les comptes de dépôt, de prêt et de carte de crédit. Étend la table Entité de données du secteur [sn_ind_data_entity].
Police de responsabilité civile générale	sn_bom_gl_ins_policy	Politique d'assurance
Police d'assurance handicap de groupe	sn_bom_group_disability_ins_policy	Politique d'assurance
Police d'assurance-vie de groupe	sn_bom_group_life_ins_policy	Politique d'assurance
Informations sur les membres du groupe	sn_bom_group_member_info	Propriété du client
Rétention	sn_bom_holding	Stocke des informations.
Lot de rétention	sn_bom_holding_lot	Stocke des informations sur les lots.
Police de propriétaire	sn_bom_homeowner_ins_policy	Politique d'assurance
Police de handicap individuelle	sn_bom_indiv_disab_policy	Politique d'assurance
Police d'assurance-vie individuelle	sn_bom_indiv_life_policy	Politique d'assurance
Politique d'assurance	sn_bom_ins_policy	Stocke tous les enregistrements de compte de police d'assurance. Prolonge la table Produit vendu [sn_install_base_sold_product].
Propriété assurée	sn_bom_insured_property	
Compte d'investissement	sn_bom_investment_account	Stocke tous les enregistrements de compte d'investissement.

Traduction automatique

Éléments de base d'Opérations de services financiers Tables d'applications (suite)

Étiquette de la table	Nom de la table	Description
		Prolonge la table Compte financier [sn_bom_financial_account].
Police de propriétaire	sn_bom_landlord_ins_policy	Politique d'assurance
Graphique linéaire	sn_bom_line	
Ligne de crédit	sn_bom_line_of_credit	Stocke tous les enregistrements de compte de ligne de crédit. Prolonge la table Compte financier [sn_bom_financial_account].
Compte de prêt	sn_bom_loan_account	Stocke tous les enregistrements de compte de prêt. Prolonge la table Compte financier [sn_bom_financial_account].
Emplacement	sn_bom_location	Propriété du client
Code de catégorie de marchand	sn_bom_merchant_category_code	
Hypothèque	sn_bom_mortgage	Stocke tous les dossiers de compte hypothécaire. Prolonge la table Compte de prêt [sn_bom_loan_account].
Instruction de fonctionnement	sn_bom_b2b_operating_instruction	
Instruction de fonctionnement	sn_bom_operating_instruction	
Option	sn_bom_option	Stocke toutes les informations sur les options. Étend la table Sécurité [sn_bom_security].
Réseau de paiement	sn_bom_payment_network	
Police automatique personnelle	sn_bom_auto_ins_policy	Politique d'assurance
Certificat personnel de dépôt	sn_bom_certificate_of_deposit	Compte de dépôt
Compte chèque personnel	sn_bom_checking_account	Stocke tous les enregistrements de compte chèque pour les consommateurs. Prolonge la table Compte de dépôt [sn_bom_deposit_account].
Carte de crédit personnelle	sn_bom_credit_card	Compte financier
Ligne de crédit personnelle	sn_bom_b2c_line_of_credit	Stocke tous les enregistrements de lignes de crédit pour les consommateurs.
Prêt personnel	sn_bom_personal_loan	Stocke tous les enregistrements de compte de prêt personnel. Prolonge la table Compte de prêt [sn_bom_loan_account].
Compte d'épargne personnel	sn_bom_saving_account	Compte de dépôt
Police personnelle complémentaire	sn_bom_pu_ins_policy	Politique d'assurance

Traduction automatique

Éléments de base d'Opérations de services financiers Tables d'applications (suite)

Étiquette de la table	Nom de la table	Description
Couverture de la police	sn_bom_policy_coverage	Caractéristiques du produit
Participant à la police	sn_bom_policy_participant	Partie connexe du produit vendu
Rôle du participant à la police	sn_bom_policy_participant_insured_property	
Type de couverture du produit	sn_bom_product_coverage_type	Caractéristique de spécification
Option de type de couverture du produit	sn_bom_product_coverage_type_option	
Compte financier RDC	sn_bom_m2m_rdc_financial_account	Compte financier du service financier
Service RDC	sn_bom_rdc	Stocke tous les enregistrements de service de trésorerie RDC. Étend la table Service financier [sn_bom_service].
Utilisateur RDC	sn_bom_m2m_rdc_user	Utilisateur du service financier
Police de locataires	sn_bom_renters_ins_policy	Politique d'assurance
Prêt SBA	sn_bom_sba_loan	Stocke tous les enregistrements de comptes de prêts SBA (Small Business Administration). Prolonge la table Compte de prêt [sn_bom_loan_account].
Sécurité	sn_bom_security	Stocke toutes les informations de sécurité. Étend la table Sécurité [sn_bom_security].
Échange de sécurité	sn_bom_m2m_security_exchange	
Définition du service	sn_bom_service_definition	Stocke toutes les définitions de service configurées pour tous les workflows dans les applications Opérations des services financiers.
La définition de service a un critère d'agent	sn_bom_m2m_service_definition_user_criteria	Fichier d'application
La définition de service a une condition client	sn_bom_m2m_service_definition_customer_criteria	Fichier d'application
Ordre permanent	sn_bom_b2b_standing_order	
Ordre permanent	sn_bom_standing_order	
Stock	sn_bom_stock	Stocke toutes les informations de stock. Étend la table Sécurité [sn_bom_security].
Prêt étudiant	sn_bom_student_loan	Stocke tous les enregistrements de compte de prêt étudiant. Prolonge la table Compte de prêt [sn_bom_loan_account].
Prêt à terme	sn_bom_term_loan	Stocke tous les enregistrements de compte de prêt à terme.

Traduction automatique

Éléments de base d'Opérations de services financiers Tables d'applications (suite)

Étiquette de la table	Nom de la table	Description
		Prolonge la table Compte de prêt [sn_bom_loan_account].
Transaction	sn_bom_trad	
Transaction	sn_bom_card_transaction	Stocke tous les enregistrements des transactions de carte. Étend la table Transaction financière [sn_bom_transaction].
Transaction	sn_bom_deposit_transaction	Stocke tous les enregistrements des transactions de dépôt. Étend la table Transaction financière [sn_bom_transaction].
Transaction	sn_bom_ins_policy_transaction	Stocke tous les enregistrements des transactions de police. Étend la table Transaction financière [sn_bom_transaction].
Transaction	sn_bom_investment_transaction	Stocke tous les enregistrements de transactions d'investissement. Étend la table Transaction financière [sn_bom_transaction].
Transaction	sn_bom_line_of_credit_transaction	Stocke tous les enregistrements de transactions de ligne de crédit. Étend la table Transaction financière [sn_bom_transaction].
Transaction	sn_bom_loan_transaction	Stocke tous les enregistrements de transactions de prêt. Étend la table Transaction financière [sn_bom_transaction].
Véhicule	sn_bom_vehicle	Propriété du client
Compte financier de transfert par virement	sn_bom_m2m_wire_transfer_financial_account	Compte financier du service financier
Service de transfert par virement	sn_bom_wire_transfer	Stocke tous les enregistrements de service de trésorerie de virement bancaire. Étend la table Service financier [sn_bom_service].
Utilisateur de transfert par virement	sn_bom_m2m_wire_transfer_user	Utilisateur du service financier

Traduction automatique

Now Platform, Gestion du service client (CSM)et Base de données de gestion des configurations (CMDB) les tables pour le modèle de Opérations de services financiers données

Le Opérations de services financiers modèle de données utilise les tables suivantes incluses dans les Now Platformapplications , Gestion du service client (CSM), et Base de données de gestion des configurations (CMDB) pour stocker les données.

Now Platform, CSMet Base de données de gestion des configurations (CMDB) les tables utilisées dans le modèle de Opérations de services financiers données

Table	Description	Application
Emplacements de l'entreprise [sn_csm_business_location]	Fournit les enregistrements d'emplacement d'entreprise.	CSM
Ticket [sn_customerservice_case]	Fournit les tickets des patients associés aux enregistrements de contact client.	CSM
Caractéristique [sn_prd_pm_characteristic]	Fournit les attributs disponibles pour un produit.	Espace de travail CMDB
Option de la caractéristique [sn_prd_pm_characteristic_option]	Fournit les options d'attributs disponibles pour un produit.	Espace de travail CMDB
Consommateur [csm_consumer]	Fournit des enregistrements de patients associés à des enregistrements de consommateurs.	CSM
Profil de consommateur [sn_csm_consumer_profile]	Fournit plusieurs profils de consommateur.	CSM
Membre du ménage [csm_household_member]	Fournit des enregistrements des membres patients qui ont été ajoutés à un ménage.	CSM
Élément de base d'installation [sn_install_base_item]	Fournit les produits installés ou utilisés par un compte ou un client.	CSM
Emplacement [cmn_location]	Fournit des adresses associées à un patient.	Now Platform
Spécification de produit [sn_prd_pm_specification]	Définit, à un niveau fonctionnel, un produit qu'un fournisseur de service vend au client.	Espace de travail CMDB
Définition de la demande [sn_ind_request_definition]	Associe un type de tâche et un workflow à une table de données de demande.	Now Platform

Traduction automatique

Now Platform, CSMet Base de données de gestion des configurations (CMDB) les tables utilisées dans le modèle de Opérations de services financiers données (suite)

Table	Description	Application
Produit vendu [sn_install_base_sold_product]	Fournit le produit acheté par un patient en tant que client et fait référence à la table Modèle de produit [cmdb_model] ou à la table Modèle de service [cmdb_service_product_model] pour un client (compte client ou consommateur).	Now Platform
Spécification [sn_prd_pm_specification]	Fournit la table de base pour les spécifications incluses dans les applications verticales de l'industrie.	Espace de travail CMDB
Caractéristique de spécification [sn_prd_pm_specification_characteristic]	Fournit les caractéristiques des spécifications de produits, de services et de ressources.	Espace de travail CMDB
Tâche [task]	Fournit une série de champs standard utilisés sur chacune des tables qui permettent de l'étendre.	Now Platform
Variables [var_dictionary]	Définit des variables dynamiques pour un modèle utilisé dans un formulaire d'application.	Now Platform

Remarque : Pour en savoir plus sur les tables , CSM, et Base de données de gestion des configurations (CMDB) , reportez-vous Now Platformà la rubrique [Tables de modèle de données du secteur](#) et [Tables installées avec Gestion du service clientèle](#) .

Intégration avec des applications tierces

Fournit des informations sur les spokes intégrés et les tâches qui doivent être effectuées ou les exigences qui sont nécessaires pour utiliser le spoke. Ces exigences sont spécifiques à l'application tierce.

Opérations de services financiers Les rayons intégrés comprennent les applications suivantes :

Opérations de services financiers Intégration avec Socure

L'intégration ServiceNow® Opérations de services financiers avec Socure vous permet d'intégrer plus de comptes, de réduire les risques et de réduire les coûts d'acquisition de clients.

Avec l'intégration à l'application ServiceNow® Opérations de services financiers Socure, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Rationalisez le parcours d'intégration de vos clients.
- Vérifiez l'identité et l'éligibilité d'un candidat à l'aide d'un module d'extension qui utilise l'application KYC (Know Your Customer) pour les services financiers.
- Améliorez la détermination du risque d'un client en exécutant des flux secondaires qui recherchent les scores de fraude d'un client.
- Permettez à vos clients d'intégrer les API Socure dans les workflows développés avec l'intégration Opérations de services financiers avec Socure.
- Simplifiez vos processus d'analyse des risques et de vérification des documents.

Premiers pas

Explorer



Découvrez les avantages de l'intégration
Opérations de services financiers à Socure.

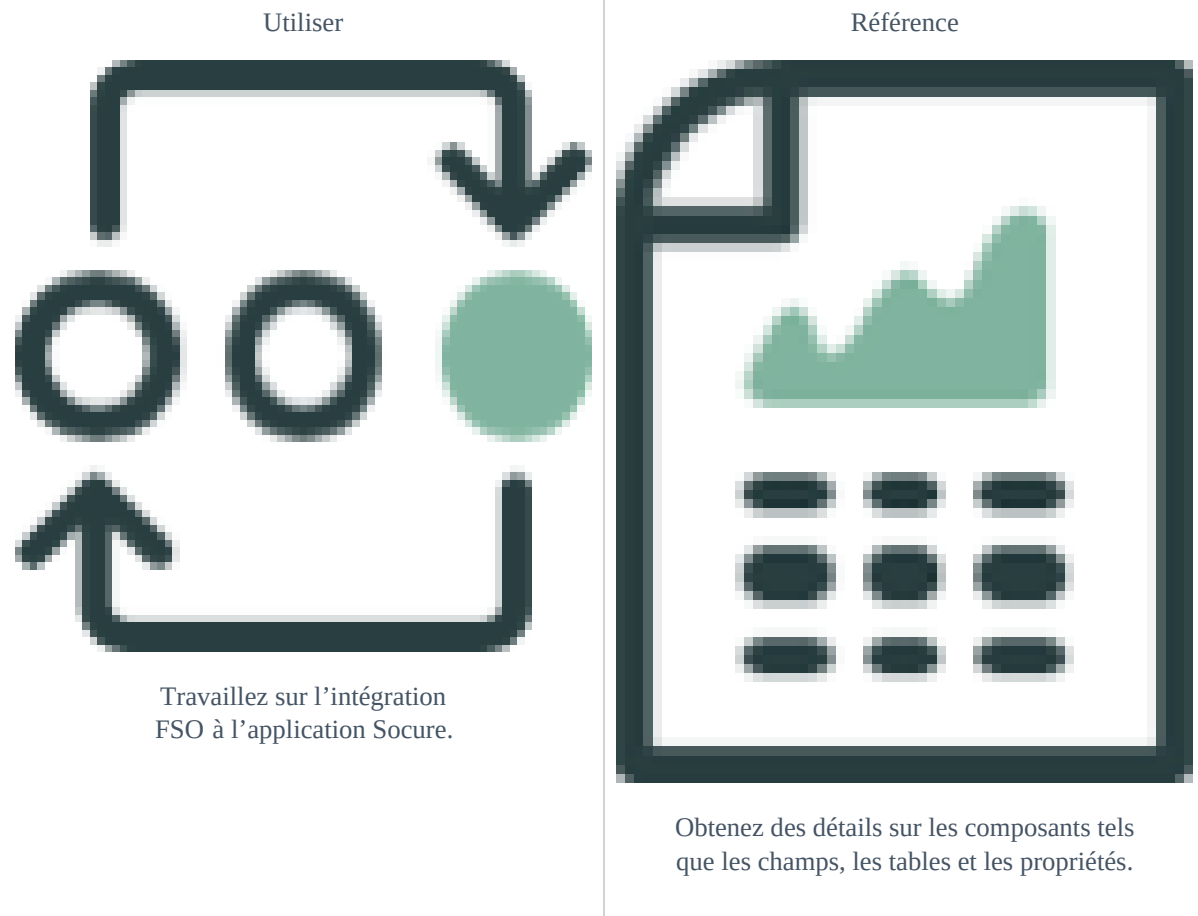
Configurer



Planifiez et configurez votre intégration.

Traduction automatique

Premiers pas (suite)



Traduction automatique

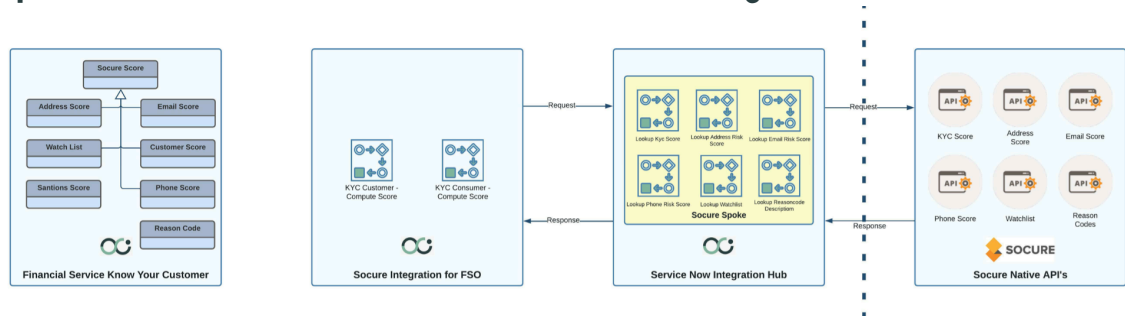
Exploration de l'intégration Opérations de services financiers avec Socure

Financial Services L'intégration avec Socure vous permet d'intégrer les API Socure dans les workflows et de rationaliser vos processus d'analyse des risques.

Vue d'ensemble architecturale

Le diagramme suivant fournit une vue d'ensemble de haut niveau où vous pouvez voir la conception de l'intégration Socure et le rôle que joue chaque couche (Opérations de services financiers FSO).

Opérations de services financiers Vue d'ensemble de l'intégration avec Socure



Couches dans l'intégration Socure

Couche	Description
Couche de spokes	Couche contenant le module d'extension de spoke Socure. Cette couche fournit des actions qui utilisent des API REST pour interagir avec Socure.
Adaptateur/couche intermédiaire	Couche contenant l'application Opérations de services financiers . Cette couche fournit : • Les flux secondaires qui consomment les actions dans le spoke Socure. Chaque action possède à la fois des flux secondaires individuels et des flux secondaires combinés pour appeler toutes les actions ensemble. • Flux planifié qui obtient les derniers codes de motifs et descriptions de Socure. i Remarque : Lorsque vous utilisez Socure pour la première fois, vous devez activer le flux planifié et définir la fréquence souhaitée.
Couche FSO	Couche contenant le service existant Financial Services Know Your Customer . Des tables et des définitions de service supplémentaires sont ajoutées à ce service pour stocker les données de vérification d'identité liées au client qui sont renvoyées par Socure. Les définitions des services sont les suivantes : • Socure-CDD : client • Socure-CDD-Contact

Configuration de l'intégration Opérations de services financiers à Socure

Intégrez votre compte Socure à votre ServiceNow® instance afin de pouvoir effectuer les activités requises pour l'intégration de nouveaux clients.

Vous pouvez configurer l'intégration Socure dans vos flux pour plusieurs cas d'utilisation. Par exemple, supposons que vous souhaitiez obtenir des informations à partir de l'application Financial Services Know Your Customer (KYC) lorsque vous intégrez de nouveaux comptes clients ou lorsque vous mettez à jour KYC régulièrement les informations d'un client existant.

Configurer l'application

Pour configurer votre intégration, procédez comme suit :

1. Demander un abonnement au Centre d'intégration. Pour en savoir plus, consultez [Demander un concentrateur d'intégration](#).
2. Activez Opérations de services financiers l'intégration à l'application Socure, à partir de ServiceNow Store laquelle active automatiquement le spoke Socure.
3. Configurez le spoke Socure. Pour en savoir plus, [reportez-vous à la section Configurer le spoke Socure](#).

Activer l'intégration avec l'application Opérations de services financiers Socure

Activez l'application Opérations de services financiers Intégration avec Socure (com.sn_fso_intg_socure) afin de pouvoir intégrer les API Socure dans les workflows développés avec Opérations de services financiers.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Application système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Dans le champ de recherche, saisissez **Intégration avec Socure**.

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas une application, vous devrez peut-être la demander à la ServiceNow® boutique. Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique.

3. Sélectionnez **Installer**.

Activer le spoke Socure à partir de Hub d'intégration

Activez le module d'extension de spoke Socure (com.sn_socure_spoke) à partir de Hub d'intégration. L'activation de ce module d'extension vous permet d'améliorer votre expérience avec du contenu spécifique à l'intégration Studio de workflow. Vous pouvez utiliser des flux et des actions prédéfinis pour automatiser vos intégrations ou créer votre propre automatisation d'intégration.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

Pour configurer le spoke Socure, suivez les instructions de la section [Configurer le spoke Socure](#).

Configurer Financial Services Know Your Customer

Financial Services Know Your Customer (KYC) est automatiquement installé lors de l'installation de l'intégration à l'application Financial Services Socure. En utilisant ce service, vous pouvez vérifier l'identité d'un candidat et évaluer son éligibilité.

Pour plus d'informations sur KYC, consultez [la section Connaissance du client dans les services financiers](#).

Configurer l'intégration Opérations de services financiers avec Socure

Configurez l'intégration avec l'application Opérations de services financiers Socure pour vérifier l'identité d'un client et améliorer la détermination des risques du client.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Automatisation des processus > Concepteur de flux**.
2. Dans le champ Rechercher, recherchez **le flux Codes de motifs de synchronisation**.
3. Pour définir les conditions et la fréquence du flux, sélectionnez le champ **Déclencheur**.
4. Localisez le flux que vous souhaitez activer dans la liste des flux enregistrés et ouvrez-le.
5. Cliquer sur **Activer**.

i Remarque :

Lorsque vous utilisez l'intégration Opérations de services financiers avec Socure pour la première fois, vous devez activer le flux planifié et définir la fréquence souhaitée.

6. Configurez les définitions de KYC service Socure - CDD - Client et Socure - CDD - Contact.
Pour en savoir plus sur la configuration des flux et des définitions de service, consultez [Configurer les flux](#) et [Configurer les définitions de service pour les applications Opérations des services financiers](#).

Composants installés avec l'intégration Opérations de services financiers avec Socure

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Integration with Socure (com.sn_fso_intg_socure), y compris les Opérations de services financiers tables.

Modules d'extension installés

Ces modules d'extension sont installés avec le module d'extension Intégration avec l'application Opérations de services financiers Socure (com.sn_fso_intg_socure) :

Modules d'extension pour Opérations de services financiers l'intégration avec Socure

Module d'extension	Description
Financial Services Know Your Customer (com.sn_bom_kyc)	Cette application est automatiquement installée lorsque vous installez l'une des applications (KYC) suivantes Financial Services Know Your Customer . Financial Services Know Your Customer gère les tâches KYC utilisées dans les workflows des applications Opérations des services financiers.
Spoke Socure (com.sn_socure_spoke)	Cette application fournit une liste d'actions destinées à aider les entreprises à effectuer les activités de diligence raisonnable requises pour l'intégration de nouveaux clients.

Rôles

Plusieurs rôles sont installés pour que le processus KYC se termine. Les rôles installés avec les applications Financial Services Business Lifecycle, Financial Services Client Lifecycle et Financial Services Know Your Customer fonctionnent de manière asynchrone pour accomplir toutes les tâches KYC.

- Pour un client professionnel : sn_bom_clo_b2b.admin, sn_bom_clo_b2b.agent_connector, sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent, sn_bom_clo_b2b.manager, sn_bom_kyc.b2b_account_agent, sn_bom_kyc.b2b_contact_agent.
- Pour un client particulier : sn_bom_clo_b2c.admin, sn_bom_clo_b2c.manager ou sn_bom_clo_b2c.agent, sn_bom_kyc.admin, sn_bom_kyc.b2c_account_agent ou sn_bom_kyc.b2c_contact_agent

Tables installées

Table	Description
Score Socure [sn_bom_kyc_socure]	Stocke Financial Services Know Your Customer les scores Socure.
Risque d'adresse [sn_bom_kyc_socure_address_risk]	Stocke Financial Services Know Your Customer les scores de risque d'adresse. Cette table étend la table [Score Socure].
Risque d'e-mail [sn_bom_kyc_socure_email_risk]	Stocke Financial Services Know Your Customer les scores de risque d'e-mail. Cette table étend la table [Score Socure].
Score client [sn_bom_kyc_socure_kyc]	Stocke Financial Services Know Your Customer les scores des clients. Cette table étend la table [Score Socure].
Risque de téléphone [sn_bom_kyc_socure_phone_risk]	Stocke Financial Services Know Your Customer les scores de risque de téléphone. Cette table étend la table [Score Socure].
Code de motif [sn_bom_kyc_socure_reason_code]	Stocke les Financial Services Know Your Customer codes de motifs.
Sanction [sn_bom_kyc_socure_sanction]	Stocke la Financial Services Know Your Customer liste des sanctions.
Liste de surveillance [sn_bom_kyc_socure_watch_list]	Stocke la Financial Services Know Your Customer liste de surveillance.
Scores de fraudes (sn_bom_kyc_socure_fraud_response)	Stocke Financial Services Know Your Customer les scores de fraude.

Configurez la Intégration de FRISS à Opérations de services financiers.

Sélectionnez et configurez les Intégration de FRISS à Opérations de services financiers flux secondaires afin d'obtenir le score de fraude pour votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans cette procédure, vous pouvez sélectionner l'option **Rechercher le score de fraude de la réclamation via le sélecteur spoke** ou l'option **Rechercher le score de fraude de la réclamation** de flux secondaire.



Conseil :

L'option **Rechercher le score de fraude de la réclamation via le sélecteur spoke** nécessite une configuration minimale et vous permet de configurer plusieurs systèmes d'adaptateurs tiers.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Automatisation des processus > Concepteur de flux**.
2. Sélectionnez l'onglet **Flux secondaires**.
3. En fonction de l'option de flux secondaire que vous sélectionnez, effectuez les actions suivantes.
4. Sélectionnez **Test**.
La boîte de dialogue Tester le flux secondaire s'ouvre.
Définissez les valeurs d'entrée du flux secondaire à utiliser dans ses actions. Les valeurs que vous définissez sont automatiquement renseignées lors des prochaines exécutions de tests.
5. Sélectionnez **Exécuter le test**.



Remarque :

Sélectionnez l'option **Exécuter le test en arrière-plan** pour tester un flux secondaire de manière asynchrone en arrière-plan. Si vous sélectionnez l'option, les détails de l'exécution ne s'affichent qu'une fois l'exécution terminée de manière asynchrone en arrière-plan. En outre, les détails de l'exécution ne sont associés au flux secondaire qu'une fois l'exécution terminée.

6. Une fois le flux exécuté, sélectionnez **Flux secondaire a été exécuté**. Cliquez [ici](#) pour afficher le flux secondaire.
Les détails de l'exécution s'ouvrent.

Intégration de Financial Services Operations à jXchange Jack Henry

L'ServiceNow® Intégration d'Opérations de services financiers à Jack Henry jXchange permet à vos agents d'utiliser la fonctionnalité de recherche de l'application principale de gestion bancaire Jack Henry jXchange SilverLake. En intégrant le spoke Jack Henry jXchange à Opérations de services financiers, vos agents peuvent rechercher des informations sur vos clients et comptes financiers.



Important :

à partir de la version Utah, l'intégration de Opérations de services financiers à l'application Jack Henry Associates (JHA) jXchange est appelée Intégration de Opérations de services financiers à Jack Henry jXchange.

Vue d'ensemble

L'Intégration d'Opérations de services financiers à Jack Henry jXchange permet à vos agents d'utiliser toutes les applications de gestion bancaire FSO pour rechercher et vérifier rapidement les informations sur vos clients et comptes financiers.

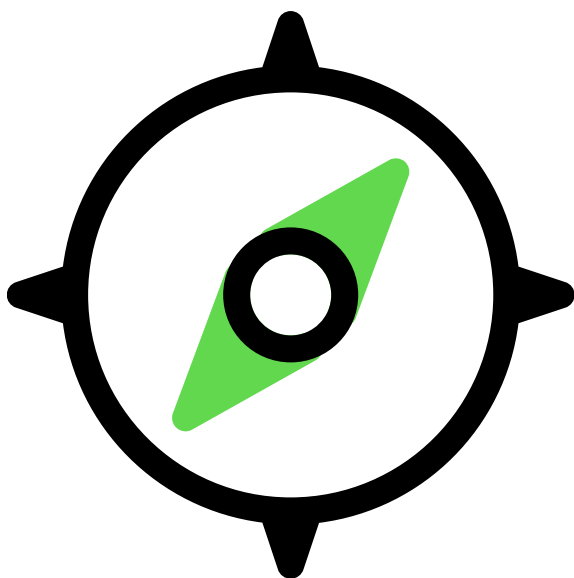
Principales fonctionnalités de l'intégration

Grâce à l'Intégration d'Opérations de services financiers à Jack Henry jXchange, vos agents peuvent effectuer les tâches suivantes :

- Intégrer les informations et les données des comptes financiers de vos clients (comptes d'épargne, comptes chèque et comptes de prêt) pour permettre à vos prestataires de créer et de gérer plus facilement des tickets.
- Offrir un service plus efficace et plus rapide à vos clients, de façon à accroître leur satisfaction.
- Donner à votre organisation les moyens de convertir ses processus de services financiers digitaux de bout en bout.

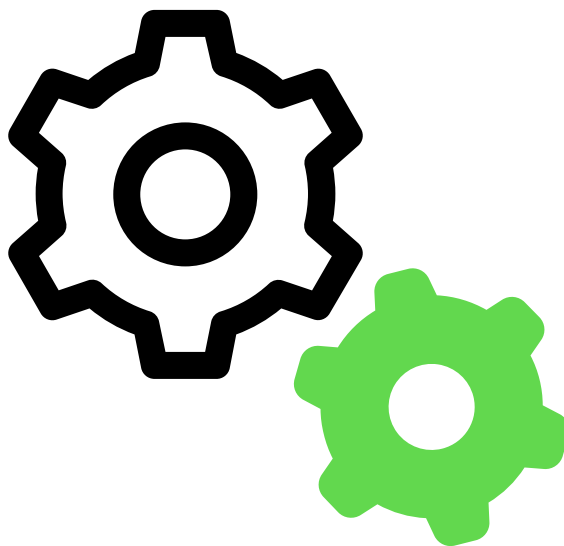
En savoir plus sur cette intégration

Explorer



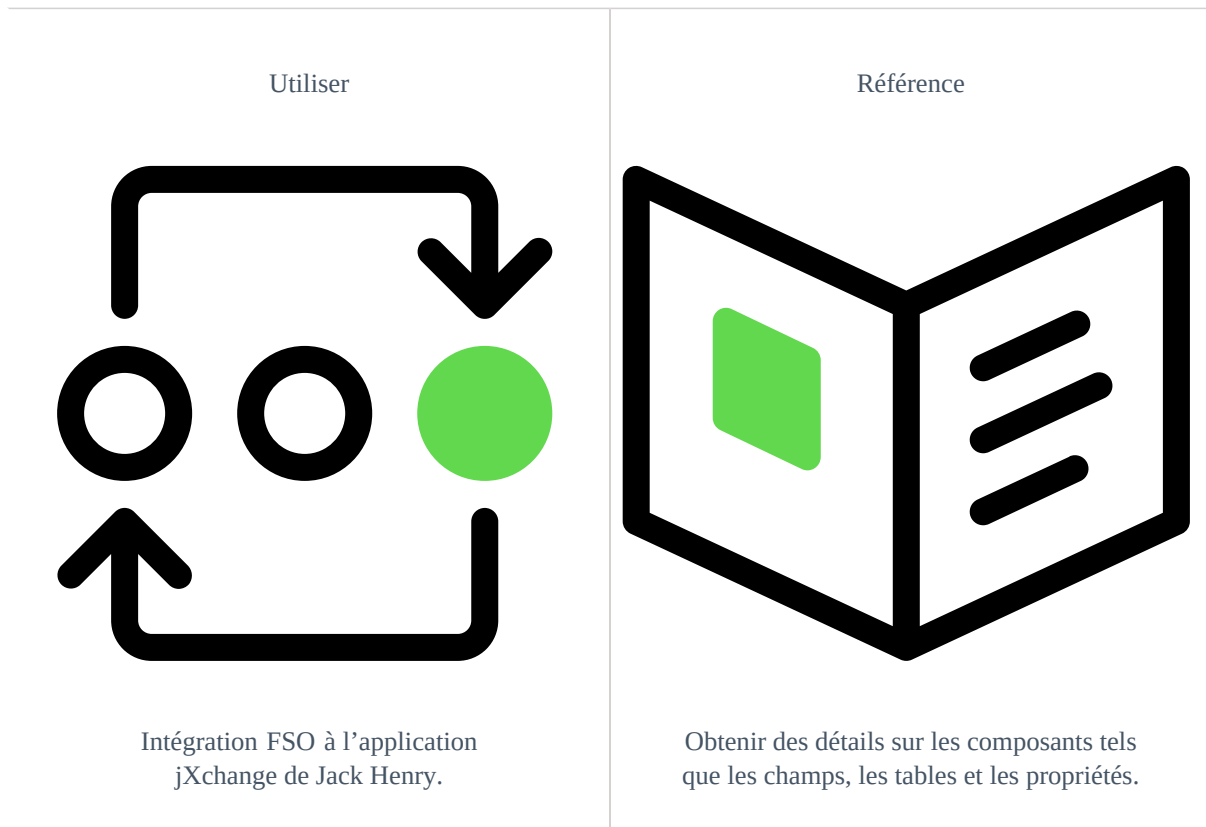
Découvrez les avantages offerts par l'intégration Opérations de services financiers à jXchange de Jack Henry.

Configurer



Planifiez et configurez votre intégration.

Traduction automatique



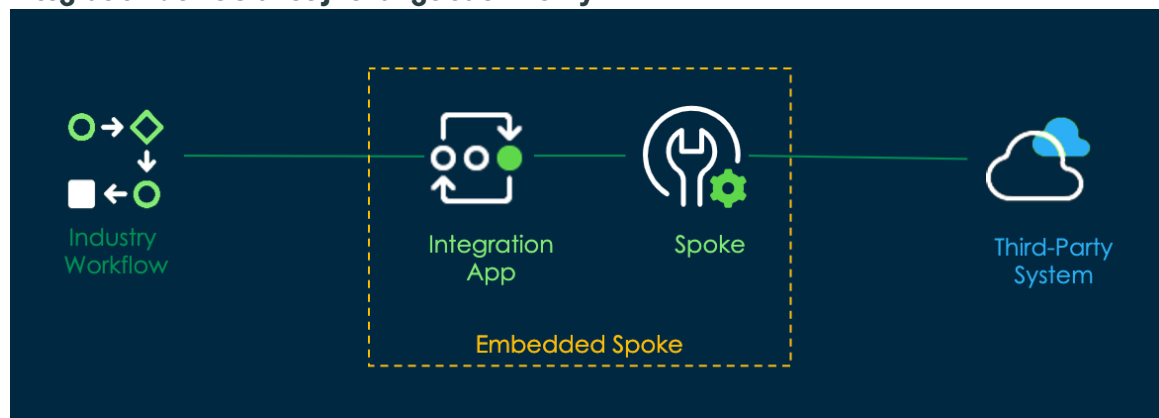
Exploration de l'Intégration d'Opérations de services financiers à Jack Henry jXchange

L'application Intégration d'Opérations de services financiers à Jack Henry jXchange permet à vos agents d'accéder au système d'informations d'enregistrement requis afin qu'ils puissent rechercher et vérifier rapidement les informations financières et les informations sur les comptes de vos clients. Cette intégration permet également à votre organisation de convertir vos processus de services financiers numériques de bout en bout.

Vue d'ensemble de l'architecture

Le diagramme suivant est une vue d'ensemble de la conception de l'intégration jXchange de Jack Henry et du rôle que joue chaque couche dans Opérations de services financiers (FSO). Le tableau qui suit le diagramme décrit les différentes couches.

Intégration de FSO avec jXchange Jack Henry



Couches dans l'intégration jXchange de Jack Henry

Couche	Description
Couche de workflow/FSO du secteur	Couche qui inclut l'application Opérations de services financiers .
Couche d'intégration	Couche qui facilite l'intégration à l'application Opérations de services financiers et stocke des informations dans le modèle de données. Cette couche fournit les composants suivants : • Intégration de bout en bout de la couche et de la FSO couche spoke. • Les flux secondaires qui consomment les actions dans le spoke jXchange de Jack Henry. Chaque action possède à la fois des flux secondaires individuels et des flux secondaires combinés pour appeler toutes les actions ensemble. Les flux secondaires combinés sont les suivants : ◦ Rechercher des données client ADPR ◦ Rechercher des informations sur le client ADPR ◦ Rechercher des comptes financiers pour un client ADPR ◦ Rechercher des transactions financières ADPR • Flux secondaire qui peut être appelé à partir du flux en transmettant le compte financier et le type de compte comme entrée pour rechercher les détails du client et les détails du compte financier.
Couche de spokes	Couche qui inclut le module d'extension de spoke jXchange de Jack Henry. Cette couche fournit les actions qui utilisent les services Web REST pour interagir avec les API jXchange de Jack Henry. Les actions du spoke jXchange Jack Henry sont les suivantes : • Rechercher le flux des informations sur les clients • Rechercher les informations du client par ID • Rechercher un flux de comptes financiers • Rechercher le compte financier par détails du compte • Rechercher le flux des transactions financières

Configuration de l'intégration avec le Opérations de services financiers spoke jXchange Jack Henry

Vous pouvez intégrer une ServiceNow instance à votre compte jXchange Jack Henry afin de pouvoir accéder rapidement aux informations sur les clients et les comptes, les vérifier.

Vous pouvez configurer l'intégration jXchange de Jack Henry dans vos flux pour plusieurs cas d'utilisation. Par exemple, supposons que vous souhaitiez déposer une plainte concernant les frais excessifs d'une banque. Grâce à cette intégration, vous pouvez utiliser le flux de réclamation pour déposer une réclamation.

Configurer l'application

Pour configurer votre intégration, procédez comme suit :

1. Demander un Hub d'intégration abonnement. Pour en savoir plus, consultez [Demander le concentrateur d'intégration](#) .
2. Installez l'application Opérations de services financiers Integration with Jack Henry jXchange à partir de , ServiceNow Storece qui active automatiquement le spoke jXchange Jack Henry. Pour plus d'informations sur l'intégration et la configuration d'une ServiceNow instance avec votre compte jXchange Jack Henry, reportez-vous à la section [Jack Henry jXchange Spoke](#) .

Configurer l'intégration Opérations de services financiers avec jXchange Jack Henry

Configurez l'intégration avec l'application Opérations de services financiers jXchange Jack Henry à l'aide de la connexion et de l'enregistrement d'informations d'identification Jack Henry jXchange pour authentifier les ServiceNow demandes.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Automatisation des processus > Concepteur de flux**.
2. Pour personnaliser la configuration de la connexion, accédez aux paramètres de connexion dans **Concepteur de flux > Connexions** et sélectionnez **JAI**.
Pour plus d'informations sur la mise à jour de la configuration de la connexion, reportez-vous à la section [Configurer le spoke jXchange de Jack Henry](#) .
3. Pour mettre à jour d'autres attributs, accédez à **Concentrateur d'intégration > Alias de connexion et d'informations d'identification** et modifiez les informations requises.
4. Accédez à la **Concepteur de flux > Concepteur > Actions** et sélectionnez l'action **Rechercher un flux de comptes financiers** que vous souhaitez tester.
5. Cliquez sur **Test**.
Le système affiche la boîte de dialogue Tester l'action.
6. Renseignez les champs de l'action.

Remarque :

Renseignez tous les champs obligatoires dans la boîte de dialogue Tester l'action.

7. Cliquez sur **Exécuter le test**.

i Remarque :

Sélectionnez l'option **Exécuter le test en arrière-plan** pour tester une action de manière asynchrone en arrière-plan.

Si vous sélectionnez l'option **Exécuter le test en arrière-plan**, les détails de l'exécution ne s'affichent qu'une fois l'exécution terminée de manière asynchrone en arrière-plan.

Que faire ensuite

Pour afficher les détails de l'exécution de l'action, cliquez sur **L'exécution de votre test terminée. Affichez les détails d'exécution de l'action**.

Composants installés avec le Opérations de services financiers spoke jXchange Integration with Jack Henry

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du Opérations de services financiers spoke Integration with Jack Henry jXchange (com.sn.jha.spoke), notamment des modules d'extension et des tables.

Modules d'extension installés

La table suivante répertorie les modules d'extension installés avec le module d'extension Opérations de services financiers Integration with Jack Henry jXchange application (com.sn.fso_intg_jha).

Modules d'extension installés avec l'intégration à l'application Opérations de services financiers jXchange Jack Henry

Module d'extension	Description
Jack Henry jXchange Spoke (com.sn.jha.spoke)	Connecteur vers le système central jXchange de Jack Henry.
Éléments de base d'Opérations de services financiers (com.sn_bom)	Application qui est automatiquement installée lorsque vous installez l'une Opérations de services financiers des applications bancaires.

Tables installées

Aucune nouvelle table n'a été créée pour stocker les données, cependant, cinq tables de mappage ont été créées pour l'intégration jXchange de Jack Henry. La table suivante décrit les détails de la table de mappage.

Tables installées avec l'intégration à l'application Opérations de services financiers jXchange Jack Henry

Table	Description
Mappage du compte [sn_fso_intg_jha_account_mapping]	Table qui stocke la valeur d'identification unique dans son champ d'ID. Cette valeur telle que générée dans l'enregistrement de compte a été créée.

Tables installées avec l'intégration à l'application Opérations de services financiers jXchange Jack Henry (suite)

Table	Description
Mappage du consommateur [sn_fso_intg_jha_consumer_mapping]	Table qui stocke la valeur d'identification unique dans son champ d'ID. Cette valeur a été générée lors de la création de l'enregistrement du consommateur.
Mappage du contact [sn_fso_intg_jha_contact_mapping]	Table qui stocke la valeur d'identification unique dans son champ d'ID. Cette valeur a été générée lors de la création de l'enregistrement de contact.
Mappage du compte financier [sn_fso_intg_jha_financial_account_mapping]	Table qui stocke la valeur d'identification unique dans son champ d'ID. Cette valeur a été générée lors de la création de l'enregistrement du compte financier.
Mappage du modèle de produit [sn_fso_intg_jha_product_model_mapping]	Table qui stocke la valeur d'identification unique dans son champ d'ID. Cette valeur est générée lors de la création de l'enregistrement du modèle de produit.

Intégration d'Opérations de services financiers à Visa

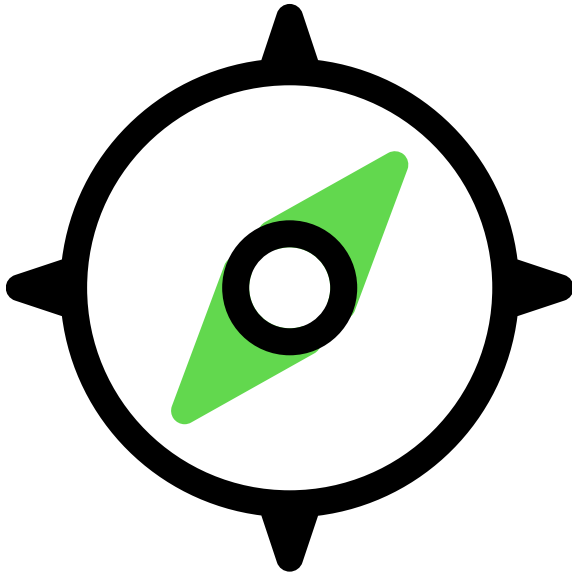
Le ServiceNow® Intégration d'Opérations de services financiers à Visa vous permet de vous intégrer de manière transparente aux API Visa Resolve Online (VROL) à l'aide des actions de spoke Visa pour gérer divers événements du cycle de vie des litiges.

Premiers pas

Intégration d'Opérations de services financiers à Visa L'application peut vous aider à effectuer les opérations suivantes :

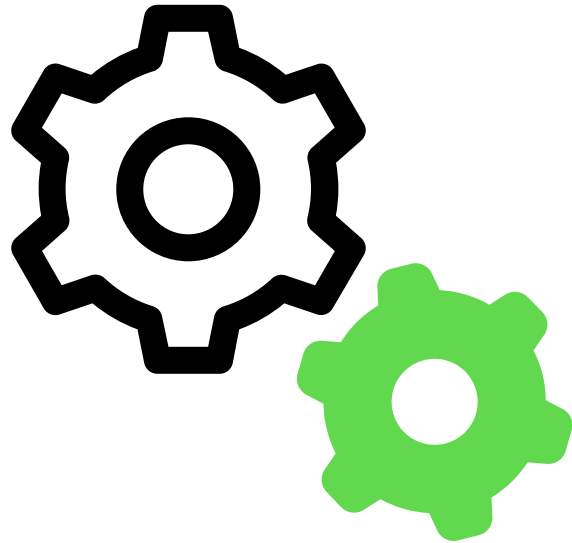
- Utilisez la couche d'intégration avec les flux secondaires et les mises à jour du modèle de données pour utiliser les spokes Visa de manière transparente.
- Réduisez la charge de travail des agents de litige et améliorez l'efficacité globale.
- Gérez efficacement le processus de contestation des cartes.

Explorer



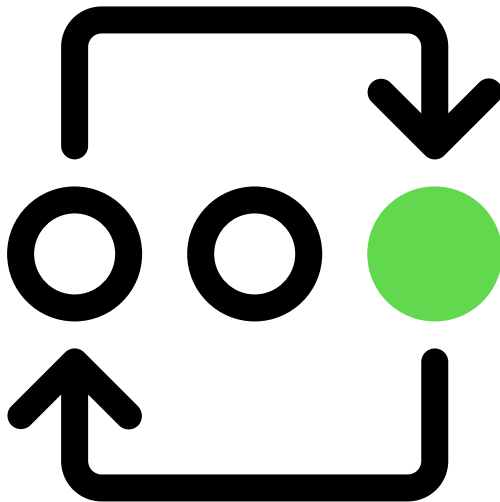
Découvrez les avantages fournis par l'intégration de Intégration d'Opérations de services financiers à Visa l'application.

Configurer



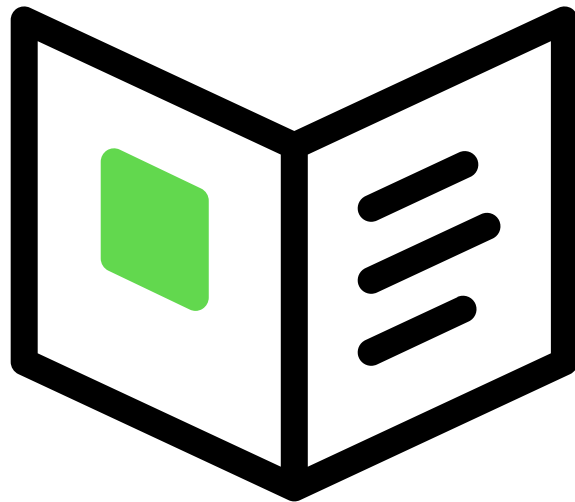
Planifiez et configurez votre intégration.

Intégrer



Travailler sur l'intégration de Intégration d'Opérations de services financiers à Visa l'application

Référence



Obtenir des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Traduction automatique

Demande Intégration d'Opérations de services financiers à Visa sur la boutique

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions](#).

Avant de pouvoir utiliser AES, vous devez d'abord le télécharger à partir du ServiceNow Storefichier. Une fois le téléchargement terminé, vous devrez peut-être vider votre cache local avant qu'il n'apparaisse sur votre instance.

Dépannage et demande d'aide

- [Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues](#)
- [Pour en savoir plus sur la création de vos propres applications, rendez-vous sur le site développeur.](#)
- [Contact Service et assistance client](#)

Explorer Intégration d'Opérations de services financiers à Visa

Découvrez comment utiliser l'application Intégration d'Opérations de services financiers à Visa pour vous connecter de manière transparente aux workflows de litige et gérer le règlement des litiges.

Vue d'ensemble

Intégration d'Opérations de services financiers à Visa permet aux institutions financières de s'intégrer aux API VROL à l'aide de Visa Spoke Actions. Cette intégration permet de gérer divers événements du cycle de vie des litiges, tels que l'exécution de recherches de transactions, la création de tickets de litiges, l'envoi de questionnaires sur les litiges et le signalement des fraudes. Il fournit les flux secondaires suivants pour utiliser les actions de spoke Visa :

- Créer un ticket à partir d'une transaction
- Initier un litige à partir d'une transaction ou d'un ticket
- Soumettre le questionnaire sur le litige

Workflow

En intégrant Opérations de services financiers le flux de litige de carte au spoke Visa dans le système VROL, vous effectuez les actions suivantes :

1. Créez un ticket de litige.
2. Initier un litige.
3. Soumettre un questionnaire Visa.

Principaux avantages pour les émetteurs

- Amélioration de l'expérience utilisateur final.
- Un délai de rentabilisation plus rapide et une maintenance rationalisée.
- Gérez le cycle de vie du litige à l'aide d'événements tels que la création de tickets et la soumission de questionnaires.
- Utiliser les informations nécessaires utilisées dans les flux secondaires en exploitant les éléments du modèle de données.

Configurer Intégration d'Opérations de services financiers à Visa

Planifiez et configurez votre implémentation Intégration d'Opérations de services financiers à Visa.

Vue d'ensemble de la configuration

Pour configurer Intégration d'Opérations de services financiers à Visa sur votre ServiceNow instance, vous devez configurer une séquence de tâches.

1. Demandez un abonnement au Centre d'intégration .

Utilisez le Hub d'intégration pour intégrer un compte Visa à votre ServiceNow instance.

2. Installer Intégration d'Opérations de services financiers à Visa.

Vous pouvez installer l'application Intégration d'Opérations de services financiers à Visa (com.sn_fso_intg_visa) à partir du ServiceNow Storefichier. L'application installe les applications et modules d'extension connexes, le cas échéant.

3. Activer le spoke Visa.

IntegrationHub permet l'exécution d'API tierces dans un flux lorsqu'un événement spécifique se produit dans ServiceNow. Ces intégrations, appelées spokes, sont faciles à configurer et vous permettent d'ajouter rapidement des actions puissantes sans avoir besoin d'écrire un script.

4. Configurez les informations d'identification de l'instance.

Configurez l'application à l'aide Intégration d'Opérations de services financiers à Visa de la connexion Visa et de l'enregistrement d'informations d'identification pour authentifier les ServiceNow demandes.

Installer Intégration d'Opérations de services financiers à Visa

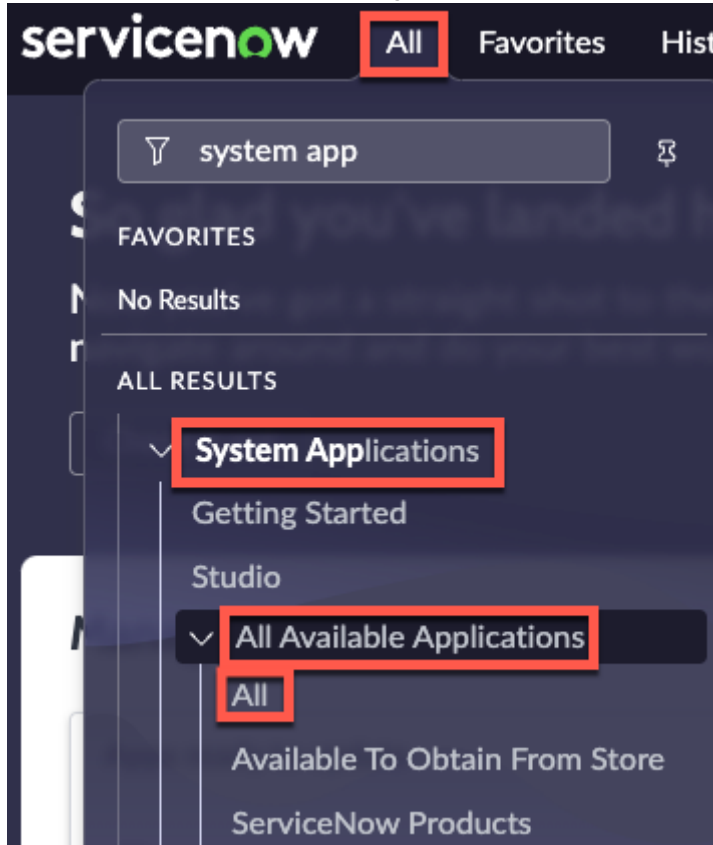
Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez installer l'application Intégration d'Opérations de services financiers à Visa.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Toutes.**



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Intégration d'Opérations de services financiers à Visa (sn_fso_intg_visa).

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions](#).

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

Les modules d'extension et applications dépendants s'affichent s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications nécessitant une installation, vous devez les installer avant de pouvoir installer Intégration d'Opérations de services financiers à Visa.

4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

**Important :**

Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

5. Sélectionnez *Installer*.**Activer le spoke Visa**

Activez le spoke Visa dans Centre d'intégration à partir du ServiceNow Store, et activez l'accès rapide aux données de paiement et de sécurité. Vous pouvez utiliser le spoke pour rechercher des transactions, collaborer avec les marchands, gérer les litiges et exécuter d'autres fonctions avec une sécurité renforcée

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Automatisation des processus > Concepteur de flux**.
2. Pour personnaliser la configuration de la connexion, accédez aux paramètres de connexion dans **Concepteur de flux > Connexions** et sélectionnez **Visa**.
Pour en savoir plus sur la mise à jour de la configuration de la connexion, reportez-vous à la section [Visa Spoke](#) .

Configurer Intégration d'Opérations de services financiers à Visa

Configurez l'application à l'aide Intégration d'Opérations de services financiers à Visa de la connexion Visa et de l'enregistrement d'informations d'identification pour authentifier les ServiceNow demandes.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Concentrateur d'intégration > Connexions et informations d'identification > Alias de connexion et d'informations d'identification** et modifiez les informations requises.
2. Accédez à la **Concepteur de flux > Concepteur > Flux secondaires** et sélectionnez les flux secondaires que vous souhaitez tester.
3. Cliquez sur **Test**.
Le système affiche la boîte de dialogue Tester l'action.
4. Renseignez les champs de l'action.

**Remarque :**

Renseignez tous les champs obligatoires dans la boîte de dialogue Tester l'action.

5. Cliquez sur **Exécuter le test**.

i Remarque :

Sélectionnez l'option **Exécuter le test en arrière-plan** pour tester une action de manière asynchrone en arrière-plan.

Si vous sélectionnez l'option **Exécuter le test en arrière-plan**, les détails de l'exécution ne s'affichent qu'une fois l'exécution terminée de manière asynchrone en arrière-plan.

Que faire ensuite

Pour afficher les détails de l'exécution de l'action, cliquez sur **L'exécution de votre test terminée. Affichez les détails d'exécution de l'action**.

Référence Intégration d'Opérations de services financiers à Visa

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants installés et les flux secondaires que vous utilisez pour configurer et administrer Intégration d'Opérations de services financiers à Visa l'application.

Modules d'extension installés

Les modules d'extension suivants sont installés avec l'application Intégration d'Opérations de services financiers à Visa (com.sn_fso_intg_visa) :

Modules d'extension pour Intégration d'Opérations de services financiers à Visa

Module d'extension	Description
Spoke Visa [com.sn_visa_spoke]	Cette application fournit une liste d'actions pour aider les utilisateurs à rechercher des transactions, à collaborer avec les marchands, à gérer les litiges et à exécuter d'autres fonctions avec une sécurité renforcée.
Pack de contenu Règles de litige pour Visa [com.sn_bom_visa_cp]	Cette application fournit un questionnaire pour la saisie d'informations relatives aux litiges dans diverses catégories de litiges, conformément aux directives relatives aux visas.

Intégration d'Opérations de services financiers à Visa Flux secondaires

Vous pouvez utiliser les flux secondaires d'application suivants Intégration d'Opérations de services financiers à Visa pour gérer le processus de gestion des litiges liés aux cartes.

i Remarque :

Utilisez la table de décision et le modèle de service de jeton Visa pour intégrer le fournisseur de jetons de votre choix à nos flux secondaires d'intégration Visa. Cette intégration vous permettra d'accéder en toute sécurité aux API Visa, qui peuvent contenir des informations sensibles. Assurez-vous d'implémenter le modèle de flux secondaire pour votre fournisseur de jetons, en garantissant la détokenisation avant d'envoyer des demandes à Visa et la tokenisation après réception des réponses de Visa pour une intégration transparente avec le ServiceNow système.

Intégration d'Opérations de services financiers à Visa Flux secondaires

Flux secondaire	Description
Créer un ticket à partir d'une transaction	Permet aux utilisateurs de créer un ticket dans le système VROL à partir d'une transaction.

Intégration d'Opérations de services financiers à Visa Flux secondaires (suite)

Flux secondaire	Description
Initier un litige à partir d'une transaction ou d'un ticket	Permet aux utilisateurs d’initier un litige dans le système VROL à partir d’une transaction ou d’un ticket Visa existant.
Soumettre le questionnaire sur le litige	Permet aux utilisateurs de soumettre ou d’enregistrer le questionnaire sur le litige dans le système VROL.
Rechercher les transactions associées	Permet aux utilisateurs de récupérer une liste des transactions associées à la transaction litigieuse à l’étape Litige.
Sélectionner les transactions associées	Permet aux utilisateurs d’associer des transactions connexes à la transaction litigieuse.
Changer l'état du litige	Permet aux utilisateurs de rappeler un élément de litige soumis ou de supprimer un élément de litige enregistré.
Soumettre une question sur une transaction	Permet aux utilisateurs de rechercher des transactions à l’aide de critères spécifiques. Pour garantir une intégration transparente, les utilisateurs doivent disposer d’une solution de tokenisation. Pour créer un flux secondaire qui s’aligne sur le mécanisme de création de jetons et utiliser le modèle de service de jeton Visa recommandé, en le configurant dans une table de décision.

L'intégration de Financial Services Operations à FRISS

L’application ServiceNow® Intégration de FRISS à Opérations de services financiers permet aux assureurs IARD d’intégrer l’automatisation de la confiance dans leurs solutions. Cette application offre une solution qui peut être intégrée sans effort dans n’importe quel flux de travail d’assurance.

Explorer  Découvrez les avantages pour votre organisation en l’intégrant Opérations de services financiers à FRISS.	Configurer  Planifiez et configurez votre intégration.
Configurer  Configurer Intégration de FRISS à Opérations de services financiers	Référence  Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Explorer Intégration de FRISS à Opérations de services financiers

Grâce Intégration de FRISS à Opérations de services financiersà , votre compagnie d’assurance peut intégrer l’API pour les FRISS réclamations dans les workflows, détecter et prévenir les fraudes, et améliorer vos processus de souscription et de réclamations.

Vue d'ensemble de FRISS

En utilisant FRISS, vous pouvez détecter les fraudes, évaluer vos risques et effectuer une gestion de la conformité. Vous pouvez également améliorer votre rentabilité, la satisfaction de vos clients et votre efficacité opérationnelle.

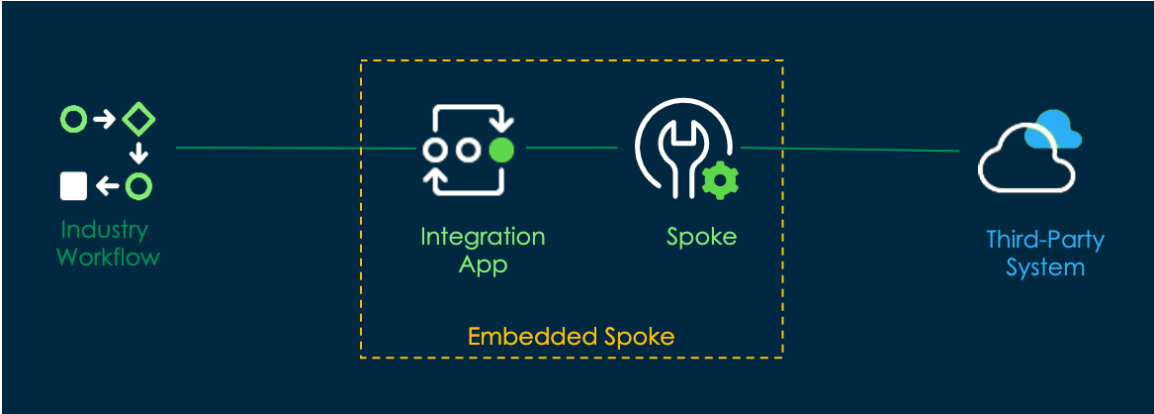
Vous pouvez utiliser l’application Intégration de FRISS à Opérations de services financiers pour effectuer les tâches suivantes :

- Intégrez l’API FRISS pour les réclamations afin d’enregistrer les scores renvoyés par FRISS dans l’objet de données de réclamation pertinent.
- Détectez la fraude lorsque vous gérez vos tickets de réclamations.
- Obtenez les scores en temps réel des données de vos réclamations à différentes étapes du processus de réclamations.
- Utilisez l’interface utilisateur pour la surveillance de portefeuille.

Workflow FRISS

Le diagramme suivant est un workflow de l’intégration FRISS . Le diagramme montre le rôle que joue chaque couche dans l’application Opérations de services financiers .

Workflow d’intégration Opérations de services financiers avec FRISS



Couches dans le workflow d’intégration FRISS

Couche	Description
Couche de workflow	Couche qui contient les Réclamations liées aux assurances d'entreprise applications et Réclamations liées aux assurances personnelles le déclenchement et le stockage des scores de fraude.
Couche d’adaptateur/d’intégration	Couche contenant le Intégration de FRISS à Opérations de services financiers flux secondaire permettant d’exécuter les actions de spoke FRISS et de fournir un score de fraude. Des tables

Couches dans le workflow d'intégration FRISS (suite)

Couche	Description
	supplémentaires sont ajoutées à ce service pour stocker le score de fraude.
Couche de spokes	Couche contenant les actions de spoke qui utilisent des FRISS API REST pour interagir avec FRISS. Pour plus d'informations sur les actions de spoke FRISS , consultez FRISS Spoke .

Intégration de FRISS à Opérations de services financiers avantages

FRISS peut vous aider à résoudre les activités frauduleuses qui se produisent dans le secteur de l'assurance, telles que les fausses déclarations de sinistres, les accidents mis en scène et l'inflation des réclamations. À l'heure actuelle, les enquêtes sur ces activités sont souvent effectuées manuellement, ce qui entraîne la lenteur et l'inefficacité du processus de réclamation. Ce processus inefficace augmente le risque d'erreur humaine et permet aux activités frauduleuses de passer inaperçues.

FRISS fournit des scores et des informations en temps réel, basés sur les données, qui peuvent vous aider à évaluer rapidement les risques inhérents à vos clients et à vos interactions. Étant donné que vos services sont principalement axés sur les réclamations automobiles, de biens et de responsabilité civile, en utilisant FRISS, vous pouvez intégrer une détection automatisée de la fraude dans vos processus de réclamation. En notant les réclamations en temps réel, Intégration de FRISS à Opérations de services financiers cela aide votre entreprise à réduire le nombre de faux positifs, à augmenter le nombre de réclamations évitées et à traiter immédiatement les réclamations authentiques.

Configurer Intégration de FRISS à Opérations de services financiers

Intégrez votre FRISS compte à votre ServiceNow® instance afin de déterminer si la réclamation est légitime ou frauduleuse.

Configurer l'application

Configurez votre intégration :

1. Demander un abonnement au Centre d'intégration. Pour en savoir plus, consultez [Demander le concentrateur d'intégration](#) .
2. Activer Intégration de FRISS à Opérations de services financiers à partir de ServiceNow Store, ce qui active automatiquement le FRISS spoke.
3. Configurez le spoke FRISS. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Set up the FRISS spoke](#) .

Composants installés avec le Intégration de FRISS à Opérations de services financiers

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension (com.sn_fso_intg_friss), y compris les Intégration de FRISS à Opérations de services financiers tables.

Rôles installés

Rôles installés avec le module d’extension Intégration de FRISS à Opérations de services financiers

Titre du rôle [name]	Description
Administrateur d’intégration FRISS [sn_fso_intg_friss.admin]	Rôle d’administrateur pour la gestion des flux pour l’intégration FRISS.
Visionneuse d’intégration FRISS [sn_fso_intg_friss.viewer]	Rôle de visualiseur qui fournit un accès en lecture à la table Indicateur de fraude à la réclamation.

Modules d'extension installés

Le module d’extension ServiceNow Hub d'intégration Starter Pack Installer [com.glide.hub.integrations] est requis pour prendre en charge Intégration de FRISS à Opérations de services financiers.

Modules d’extension installés avec le module d’extension Intégration de FRISS à Opérations de services financiers

Module d'extension	Description
Spoke FRISS (com.sn_friss_spoke)	Fournit une liste des mesures à prendre pour résoudre l’activité frauduleuse dans le secteur de l’assurance. Les mesures comprennent la réduction du nombre de fausses déclarations de réclamations, l’augmentation du nombre de réclamations évitées et le traitement immédiat des réclamations authentiques.
Éléments de base d'Opérations de services financiers (sn_bom)	Stocke les données client nécessaires pour effectuer des demandes de réclamation. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Éléments de base d'Opérations de services financiers .

Tables installées

Intégration de FRISS à Opérations de services financiers Référence les informations des tables suivantes pour stocker les données :

- Opérations de services financiers Tables installées quand les Réclamations liées aux assurances d'entrepriseRéclamations liées aux assurances personnelles applications sont installées.
- Tables de l’application Gestion du service client (CSM) .
- Les Now Platform tables.

Tables installées avec le module d’extension Intégration de FRISS à Opérations de services financiers

Table	Description
Indicateur de fraude à la réclamation	Stocke les détails des indicateurs qui contribuent au score de fraude.

Tables installées avec le module d'extension Intégration de FRISS à Opérations de services financiers (suite)

Table	Description
[sn_fso_intg_friss_indicator]	

Intégration de Financial Services Operations à Guidewire

L'intégration de Financial Services Operations à l'application Guidewire permet aux assureurs de s'intégrer à la version cloud d'InsuranceSuite, afin de prendre en charge différents cas d'utilisation commerciale en matière de services de police, de gestion des sinistres ou de Guidewire facturation.

Vue d'ensemble

Grâce à une intégration transparente à Guidewire, l'intégration de Financial Services Operations à l'application Guidewire permet à vos agents d'utiliser FSO des applications pour gérer les tickets et les tâches liés à l'assurance.

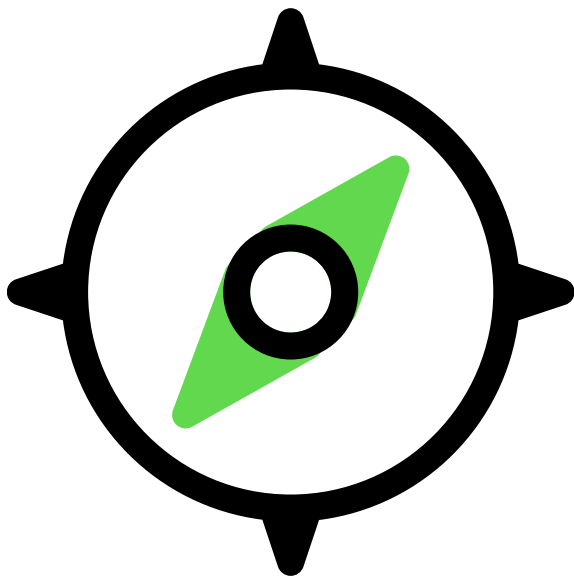
Principales fonctionnalités de l'intégration

Avec l'intégration de Financial Services Operations à Guidewire, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Intégrez votre Guidewire compte Cloud pour activer les options relatives aux réclamations, à la gestion des polices et à la souscription sur le Now Platform.
- Permettre à vos prestataires de créer et gérer les tickets plus facilement.
- Offrir un service plus efficace et plus rapide à vos clients, de façon à accroître leur satisfaction.
- Permettez à votre organisation d'améliorer les processus d'assurance numériques de bout en bout.

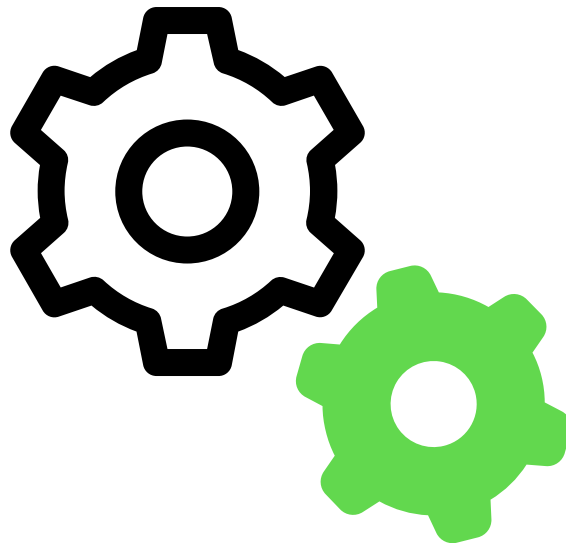
En savoir plus sur cette intégration

Explorer



Découvrez les avantages offerts par l'intégration Opérations de services financiers à Guidewire.

Configurer



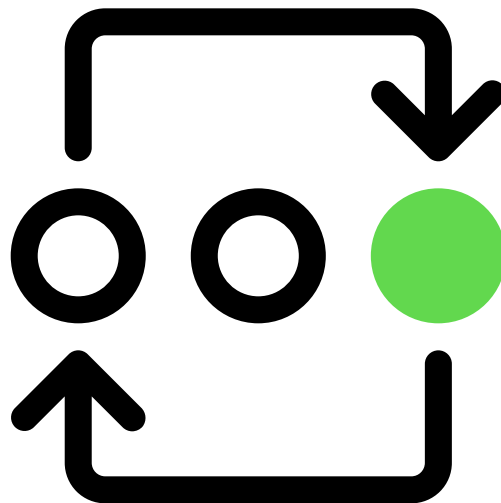
Planifiez et configurez votre intégration.

Configurer



Planifiez votre configuration.

Intégrer



Travailler à l'intégration de Financial Services Operations à l'application Guidewire

Traduction automatique

Explorer l'intégration de Financial Services Operations à Guidewire

Grâce à l'intégration de Financial Services Operations à l'application Guidewire, les assureurs peuvent intégrer les API basées sur le Guidewire cloud dans les FSO flux de travail pour

gérer les opérations commerciales quotidiennes des services de police, des services de gestion des sinistres et des services de facturation.

Couches de l'intégration Guidewire

Le tableau suivant décrit les différentes couches de l'intégration Guidewire .

Couche	Description
Couche de workflow/FSO du secteur	Couche qui inclut l'application Opérations de services financiers .
Couche d'intégration	Couche qui facilite l'intégration à l'application Opérations de services financiers et stocke des informations dans le modèle de données. Cette couche fournit les composants suivants : • Intégration de bout en bout de la couche et de la FSO couche spoke. • Flux secondaires qui consomment les actions dans le Guidewire spoke. Chaque action possède à la fois des flux secondaires individuels et des flux secondaires combinés pour appeler toutes les actions ensemble. Les flux secondaires combinés sont les suivants : ◦ Accéder à la déclaration de sinistre d'automobile personnelle ◦ Accéder à la déclaration de sinistre d'automobile commerciale
Couche de spokes	Couche qui inclut le module d'extension Guidewire de spoke. Cette couche fournit les actions qui utilisent les services Web REST pour interagir avec les Guidewire API. Pour afficher Guidewire les actions du spoke, reportez-vous à la rubrique Guidewire Spoke actions.

Traduction automatique

Configurer l'intégration de Opérations des services financiers dans Guidewire

Vous pouvez intégrer une ServiceNow instance à votre Guidewire compte afin d'accéder aux informations sur la police et les réclamations dans le système principal d'assurance.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pour configurer votre intégration, effectuez les actions de configuration d'application suivantes.

Procédure

1. Installez les modules d'extension Réclamations liées aux assurances personnelles ou Réclamations liées aux assurances d'entreprise selon vos besoins.

Pour plus d'informations sur l'installation Réclamations liées aux assurances personnelles, reportez-vous à la section [Installer Réclamations liées aux assurances personnelles](#).

Pour plus d'informations sur l'installation Réclamations liées aux assurances d'entreprise, reportez-vous à la section [Installer Réclamations liées aux assurances d'entreprise](#).

2. Demander un Hub d'intégration abonnement.
Pour en savoir plus, consultez [Demander le concentrateur d'intégration](#) .
3. Installez l'intégration avec l'application Opérations de services financiers à partir de , ce ServiceNow Store qui active automatiquement le Guidewire spoke. Guidewire
Pour en savoir plus sur l'intégration et la configuration d'une ServiceNow instance à votre compte, reportez-vous à la Guidewire section [Guidewire Spoke](#) .

Configurer l'intégration de Financial Services Operations à Guidewire

Cette procédure permet de sélectionner et de configurer l'application Intégration de Opérations des services financiers à l'application Guidewire .

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Automatisation des processus > Concepteur de flux**.
2. Pour personnaliser la configuration de la connexion, accédez à **Concepteur de flux > Connexions**.
Il y a trois connexions pour Guidewire:
 - Guidewire Centre de réclamation
 - Guidewire Centre de politiques
 - Guidewire Gestionnaire de contact

Sélectionnez l'une de ces connexions et suivez les instructions décrites dans [Set up Guidewire spoke](#) pour mettre à jour la configuration de la connexion.
3. Sélectionnez l'onglet **Flux secondaires**.
4. Si vous avez installé :
 - Personal Lines Claims, recherchez **Obtenir une déclaration de sinistre d'automobile personnelle** dans le champ Nom.
 - Commercial Lines Claims, recherchez **Obtenir une déclaration de sinistre d'automobile commerciale** dans le champ Nom.
5. Localisez le flux dans la liste et ouvrez-le.
Pour en savoir plus sur les flux secondaires, reportez-vous à la section [Intégration d'Opérations de services financiers à Guidewire Flux secondaires](#).
6. Sélectionnez **Test**.
La boîte de dialogue Tester le flux secondaire s'ouvre.
Définissez les valeurs d'entrée du flux secondaire à utiliser dans ses actions. Les valeurs que vous définissez sont automatiquement renseignées lors des prochaines exécutions de tests.
7. Sélectionnez **Exécuter le test**.

Remarque :

Sélectionnez l'option **Exécuter le test en arrière-plan** pour tester un flux secondaire de manière asynchrone en arrière-plan. Si vous sélectionnez l'option, les détails de l'exécution ne s'affichent qu'une fois l'exécution terminée de manière asynchrone en arrière-plan. En outre, les détails de l'exécution ne sont associés au flux secondaire qu'une fois l'exécution terminée.

8. Une fois le flux exécuté, sélectionnez **L'exécution de votre test terminée. Afficher les détails** de l'exécution du flux secondaire
Les détails de l'exécution s'ouvrent.

Intégration d'Opérations de services financiers à Guidewire Flux secondaires

Le Intégration d'Opérations de services financiers à Guidewire fournit ces flux secondaires pour automatiser les Guidewire tâches. Ces flux secondaires peuvent être personnalisés en fonction des besoins de l'entreprise.

Flux secondaires

Vous trouverez ci-dessous un exemple de flux secondaire :

Catégorie	Nom	Description
Instantané de police pour le ticket de déclaration de sinistre	Créer un véhicule assuré pour l'instantané de la police	Crée un véhicule assuré pour l'instantané de la police.
	Créer une couverture de police pour l'instantané de la police	Crée une police et une couverture de véhicule pour une police.
	Créer un participant de la police pour l'instantané de la police	Crée des participants à la police pour les contacts assurés dans une police.
	Créer des participants de la police pour l'instantané de la police	Itérez à travers la liste des ID des contacts de la déclaration de sinistre entrée, recherchez les détails des contacts à partir de et créez des enregistrements de participants de Guidewire la police.
	Créer des couvertures incluses dans le périmètre de la police pour l'instantané de la police	Itérez à travers les couvertures de la police pour cette déclaration de sinistre et créez des enregistrements de couverture de police pour chaque participant.
	Créer l'instantané de la police	Crée un enregistrement d'en-tête d'instantané de politique et l'achemine vers des flux secondaires granulaires pertinents pour créer ce qui suit : • Couverture liée à la police d'assurance • Propriétés d'assurance • Participants aux polices • Tables associées
	Créer des véhicules et des couvertures de véhicules pour l'instantané de la police	Itérez à travers les véhicules couverts par la police pour cette déclaration de sinistre et créez des biens client, des biens assurés et des couvertures de police pour chaque véhicule.
	Faire correspondre le consommateur ou le compte pour le participant	Recherchez un consommateur ou un compte existant par Guidewire ID système de police.

Traduction automatique

Catégorie	Nom	Description
	Faire correspondre le consommateur ou le compte au participant par ID	Recherchez un consommateur ou un compte existant par Guidewire ID système de police.
Envoyer une déclaration de sinistre	Créer une version préliminaire de la déclaration minimale	Crée un nouveau brouillon de réclamation à Guidewire l'aide de la date de l'incident et du numéro de police du ticket de réclamation.
Obtenir une déclaration de sinistre	Créer des couvertures de réclamations	Récupère toutes les expositions Guidewire et les mappe à la table Couvertures des réclamations.
	Créer des documents de réclamation	Téléchargez les documents relatifs à la déclaration de sinistre et joignez-les à l'enregistrement du ticket.
	Créer un participant à la réclamation pour la réclamation	Crée un participant à la déclaration de sinistre pour un contact de déclaration de sinistre spécifique.
	Créer des participants à la réclamation pour la réclamation	Crée de nouveaux enregistrements de participants à la déclaration de sinistre pour une déclaration de sinistre donnée.
	Créer un ticket de réclamation automatique commerciale	Utilisé pour créer un ticket de déclaration de sinistre pour un véhicule commercial.
	Créer des incidents avec préjudice corporel pour une réclamation	Crée des incidents avec préjudice corporel et réclame des participants.
	Créer d'autres incidents liés à la propriété pour l'automobile commerciale	Récupère tous les incidents des propriétés fixes associés au ticket de déclaration de sinistre. Crée l'enregistrement de propriété automatique pour le ticket automatique commercial pour chacun des incidents de propriété fixe.
	Créer d'autres incidents liés à la propriété pour l'automobile personnelle	Récupère tous les incidents de bien immobilier associés au ticket de déclaration de sinistre et crée l'enregistrement de propriété automatique pertinent.
	Créer un ticket de réclamation automatique personnelle	Permet de créer un ticket de déclaration de sinistre pour automobile personnelle.
	Créer un rôle pour le participant à la réclamation	Crée un enregistrement de rôle de participant en associant un rôle à un participant à la déclaration de sinistre sur un ticket.
	Créer des incidents liés à la propriété des véhicules pour les véhicules automobiles	Récupère tous les incidents concernant un véhicule à partir d'un ticket de déclaration donné et crée les incidents de propriété auto commerciale correspondants.
	Créer des incidents liés à la propriété d'un véhicule pour une automobile personnelle	Récupère tous les incidents concernant un véhicule à partir d'un ticket de déclaration donné et crée les incidents de propriété auto personnelle correspondants.
	Créer des notes de travail pour la réclamation	Récupère toutes les notes de la réclamation et les ajoute comme notes de travail au ticket.

Catégorie	Nom	Description
	Extraire le nom du contact de la déclaration de sinistre	Extrait le prénom, le nom de famille de la personne ou le nom de société pour la société.
	Accéder à la déclaration de sinistre d'automobile commerciale	En fonction de l’ID de sinistre, ce flux secondaire récupère une réclamation commerciale spécifique à partir de Guidewire.
	Accéder à la déclaration de sinistre d'automobile personnelle	En fonction de l’ID de déclaration, ce flux secondaire récupère une déclaration de sinistre personnelle spécifique à partir de Guidewire.

Intégration avec d’autres ServiceNow applications

Inclut les applications partagées qui sont terminées et prêtes à être utilisées sur d’autres instances. Vous pouvez étendre les options et intégrer d’autres Opérations de services financiersServiceNow applications.

Opérations de services financiers L’intégration avec d’autres ServiceNow applications comprend les éléments suivants :

Intégrer à Gestion des services sur site

L’intégration Opérations de services financiersGestion des services sur site à vous permet de créer et d’afficher toutes les commandes de travaux et tous les rendez-vous associés à votre ticket, en fonction des besoins de votre entreprise.

Gestion des services sur site Les utilisateurs peuvent afficher les informations de compte et de contact sur les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux dans l’application Gestion des services sur site .

Droits d'utilisation des produits inclus dans cette application

Si vous avez acheté un abonnement à la fois à l’application Opérations de services financiers (FSO) et à l’application Gestion des services sur site (FSM), les agents FSO peuvent créer et afficher toutes les commandes de travaux et tous les rendez-vous associés à leurs tickets FSO, tandis que les agents sur site FSM peuvent afficher les données FSO pertinentes des commandes de travaux. Les utilisateurs externes disposant du snc_external et d’autres rôles FSO et CSM pertinents peuvent afficher toutes les commandes de travaux liées à un ticket et les rendez-vous liés à leurs comptes.

Configuration de l’intégration avec Gestion des services sur site

L’implémentation recommandée de l’intégration d’application avec Gestion des services sur site consiste à effectuer ces étapes de Opérations de services financiers configuration initiales.

- Activer le service clientèle avec Gestion des services sur site le module d’extension (com.snc.csm_fsm_integration)
- Ajoutez des actions d’interface utilisateur aux tables de type de FSO ticket si nécessaire. En fonction de l’expérience souhaitée, vous pouvez également ajouter des actions aux playbooks pertinents.
- Ajoutez la liste connexe Commandes de travaux aux tables de type de FSO ticket pour toutes les vues pertinentes, telles qu’un espace de travail.

- Si les agents sur site FSM ont besoin d'accéder à des objets de modèle de données de base FSO, tels que des polices d'assurance, ajoutez le champ de référence sold_product à la table de commande de travaux [wm_order].
- Affectez FSO des rôles de visionneur aux agents sur site FSM pour les tables d'extension de sold_product et FSO les tables de type de ticket.

i Remarque :

Opérations de services financiers Les applications disposent de rôles de lecture seule, tels que sn_bom.auto_ins_policy_viewer et sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer, pour tous les objets.

Pour en savoir plus, [reportez-vous à la section Intégration avec les produits de l'industrie](#).

Processeur de document de services financiers

ServiceNow® Financial Services Le processeur de documents permet à d'autres Opérations de services financiers applications de collecter et de vérifier les documents utilisés dans les workflows de ces applications. Vous pouvez soumettre des documents à des fins de vérification et demander un report ou une exception.

Cette application est automatiquement installée lorsque vous installez une application ou Éléments de base d'Opérations de services financiers. Opérations de services financiers

Un administrateur peut utiliser les modèles de documents pour créer des modèles de documents HTML et PDF, qui peuvent être utilisés pour générer des lettres ou des documents standard. Les modèles peuvent être utilisés pour automatiser et simplifier le processus de remplissage, de signature et de révision de documents en ligne. Pour plus d'informations, consultez [Modèles de documents](#).

Les administrateurs peuvent également intégrer des documents à des fournisseurs de signature électronique tiers tels que DocuSign et Adobe Sign. Pour plus d'informations, consultez [Document Template integration with DocuSign](#) ou [Intégration de modèle de document avec AdobeSign](#).

Fonctionnalités

- [Intégration d'Opérations de services financiers à Intelligence documentaire](#)
- [Configuration du processeur de document pour les services financiers](#)

Opérations de services financiers Intégration avec Intelligence documentaire

L'intégration à Intelligence documentaire permet à l'apprentissage machine (ML) d'aider à automatiser rapidement le traitement des documents et à extraire avec précision les informations des documents vers la Now Platform.

Lorsqu'un type de document est créé, Intelligence documentaire peut extraire des champs spécifiés de chaque type de document. Intelligence documentaire vous informe lorsque les données ont été extraites et qu'elles peuvent être examinées.

Si vous avez Intelligence documentaire intégré, une fois qu'une tâche de vérification de document est créée, une Intelligence documentaire tâche est également créée.

Pour plus d'informations sur l'activation de Intelligence documentaire, reportez-vous à [la section Installer Intelligence documentaire](#).

Pour en savoir plus sur la façon de charger et d'extraire des données à partir de documents, ainsi que sur l'utilisation de l'espace Intelligence documentaire de travail et du tableau de bord, consultez [Traiter des documents à l'aide d'Intelligence documentaire](#) 

Activer Intelligence documentaire pour FSO

Activez Intelligence documentaire pour en FSO Processeur de document installant et en activant les modules d'extension requis.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'activation Intelligence documentaire de FSO requiert les modules d'extension suivants :

- Opérations de services financiers core (sn_bom) :
- Processeur de documents de services financiers (sn_doc_processor)
- Intelligence documentaire (sn_docintel) : [installer Intelligence documentaire](#) 
- Composant UIB d'Intelligence documentaire (com.sn_docintel_iframe)

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Installez les applications et modules d'extension requis.

Remarque :

Les applications et les modules d'extension peuvent nécessiter des licences supplémentaires ou doivent être achetés auprès du ServiceNow Store.

Configuration du processeur de document pour les services financiers

Un administrateur peut configurer et gérer les métadonnées des documents, telles que les catégories, les types, les définitions de liste et les définitions d'élément de liste. Ces configurations déterminent les documents requis dans Opérations de services financiers les applications. Un exemple de catégorie de document pourrait être la preuve d'identité.

Définir une catégorie de document

Définissez des catégories de documents pour classer les différents types de documents utilisés dans Opérations de services financiers les applications. Un exemple de catégorie de document pourrait être la preuve d'identité.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_doc_processor.admin

Procédure

1. Accédez à la **Processeur de document > Administration > Catégories de documents**.
2. Dans la liste, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champs du formulaire de catégorie de document à remplir

Champ	Description
Nom	Nom de la catégorie.

Champ	Description
Actif	Option permettant d'activer cette catégorie.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

[Associer des types de documents à une catégorie de documents](#)

Associer des types de documents à une catégorie de documents

Associez les types de documents pertinents à une catégorie de documents. Par exemple, pour la catégorie des documents de preuve d'identité, les types de documents pourraient être le permis de conduire et le passeport.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_doc_processor.admin

Vous pouvez associer un ou plusieurs types de documents à une catégorie de documents.

Procédure

1. Accédez à la **Processeur de document > Administration > Catégories de documents**.
2. Dans la liste, cliquez sur la catégorie de document à laquelle vous souhaitez ajouter un type de document.
3. Dans la liste connexe Type de document, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Champs du formulaire de catégorie de document à remplir

Champ	Description
Nom	Nom du type de document qui s'affiche dans les tâches de service documentaire. Passport en est un exemple.
Actif	Option permettant d'activer ce type de document à utiliser dans les tâches de service documentaire.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

[Créer une définition de liste de documents](#)

Créer une définition de liste de documents

Créez une définition de liste de documents à associer ultérieurement à des éléments de liste de documents. Par exemple, créez une définition de liste de documents d'intégration de contact.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_doc_processor.admin

Procédure

1. Accédez à la **Processeur de document > Administration > Définitions de listes de documents**.
2. Dans la liste, cliquez sur la liste de documents pour laquelle vous souhaitez définir un élément de liste de documents.
3. Dans la liste connexe Définitions d'éléments de liste de documents, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Champs du formulaire Définitions d'éléments de listes de documents

Champ	Description
Nom	Nom de la définition de liste de documents.
Actif	Option permettant d'activer cette définition de liste de documents.
Description	Description de la définition de liste de documents.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

[Créer des définitions d'éléments de liste de documents pour une définition de liste de documents](#)

Créer des définitions d'éléments de liste de documents pour une définition de liste de documents

Créez des définitions d'éléments de liste de documents pour une définition de liste de documents. Par exemple, pour la catégorie de document Preuve de changement de nom, l'élément de liste de documents peut être Changement de nom du client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_doc_processor.admin

Vous pouvez associer une ou plusieurs définitions d'éléments de liste de documents à une définition de liste de documents.

Procédure

1. Accédez à la **Processeur de document > Administration > Définitions de listes de documents**.
2. Dans la liste, cliquez sur la liste de documents à laquelle vous souhaitez ajouter un élément de liste de documents.
3. Dans la liste connexe Définitions d'éléments de liste de documents, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Champs du formulaire Définitions d'éléments de listes de documents

Champ	Description
Liste de documents	Nom du type de document qui s'affiche dans les tâches de service documentaire. Passport en est un exemple.
Catégorie de document	Option permettant d'activer ce type de document à utiliser dans les tâches de service documentaire.

Champ	Description
Utiliser un document existant	Option permettant de demander l'utilisation d'un document déjà soumis qui existe actuellement dans le système.
Peut demander une exception	Option permettant d'activer la demande d'exemption de la soumission de cet élément de liste de documents.
Peut demander un report	Option permettant d'activer pour demander le report de cet élément de liste de documents pour soumission à une date ultérieure.
Nombre de documents	Nombre de documents requis pour chaque catégorie.
Obligatoire	Définissez l'élément de liste de documents comme obligatoire, si nécessaire. i Remarque : Si un élément de la liste de documents est défini comme obligatoire, la tâche de vérification des documents d'un workflow ne peut pas être fermée sans vérifier les documents de cette catégorie.
Traitement OCR nécessaire	Option pour exiger que le texte ou les données soient automatiquement extraits de la définition d'élément de liste de documents à l'aide de la reconnaissance optique de caractères. Pour plus d'informations, consultez Opérations de services financiers Intégration avec Intelligence documentaire .

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Utilisation du processeur de document

Découvrez comment les collecteurs de documents et les agents de documents utilisent l'application Financial Services Document Processor pour soumettre et approuver ou rejeter des documents à des fins de vérification.

Les collecteurs de documents et les agents de documents utilisent un personnalisé Espace de travail pour travailler sur les aspects suivants du traitement des documents.

- Collecter des documents et les soumettre pour vérification
- Permet Intelligence documentaire d'extraire et de traiter rapidement et avec précision les informations d'un document
- Approuver et rejeter les documents nécessitant une vérification

Pour plus d'informations, consultez [Espaces de travail](#).

Espace de travail Utilisateurs pour le traitement des documents

Utilisateur	Description
Collecteur de documents	Collecte et soumet un document pour vérification. Crée ensuite une tâche de vérification de document.

Espace de travail Utilisateurs pour le traitement des documents (suite)

Utilisateur	Description
Agent de document	Approuve ou rejette un document à des fins de vérification.

Workflows

Plusieurs workflows prédéfinis pour le processeur de documents sont disponibles avec l'application.

Lorsqu'un client demande un service financier, un ticket de service est créé et affecté à un agent. Une fois que l'agent a mis à jour les détails du ticket, un workflow est déclenché. Le flux déclenche diverses tâches à partir du ticket et achemine ces tâches vers le service de documents.

Pour plus d'informations, consultez [Workflows de processeur de document](#).

Workflows de processeur de document

L'application Financial Services Document Processor installe des workflows automatisés pour permettre la collecte et la vérification des documents.

Workflows disponibles avec l'application

Les workflows prédéfinis suivants sont disponibles avec l'application pour le processeur de documents.

Workflows prédéfinis pour le processeur de document

Workflows de processeur de document
Suivi des documents différés
Approbation de document d'exception
Générer un champ IntelDoc
Générer une tâche de document IntelDoc
Générer un cas d'utilisation IntelDoc

Ces workflows sont créés à l'aide de [Concepteur de flux](#) . L'administrateur d'application peut examiner et personnaliser ces flux prédéfinis en fonction des besoins professionnels d'une organisation.

Workflow général pour le processeur de document

Le processeur de documents détermine les documents requis dans un workflow d'application Opérations de services financiers (FSO). Si des documents doivent être vérifiés, une tâche de vérification de document est automatiquement générée pour un agent documentaire.

Ce qui suit est un flux de travail de prêt typique dans l'application Financial Services Loan Operations .

i Remarque :

Selon le type de demande, les workflows individuels peuvent avoir des tâches supplémentaires ou inférieures.

1. Le processeur de documents détermine les documents qui sont requis. Si des documents doivent être vérifiés, une tâche de vérification de document est générée pour le collecteur de documents ou l'agent.
2. Le processeur de documents recherche les documents existants qui ont déjà été vérifiés.
3. Un collecteur de documents collecte les documents client requis et soumet les documents pour vérification, ou demande une exception ou un report pour des documents spécifiques.
4. Une tâche de vérification de document est générée.
5. Un agent de document vérifie ou rejette manuellement le document, ou approuve ou rejette une demande d'exception ou de report.

i Remarque :

Pour les documents spécifiés nécessitant un traitement OCR requis, Intelligence documentaire peut extraire automatiquement des données et vérifier un document si les attributs de données extraits sont suffisamment fournis. Pour plus d'informations, consultez [Opérations de services financiers Intégration avec Intelligence documentaire](#).

Soumettre un document pour vérification

Un collecteur de documents peut collecter et soumettre un document pour vérification.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la *Opérations de services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône )
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Vérification** de documents, ouvrez la liste des tâches.
 - Pour les tâches qui vous sont affectées, sélectionnez **Mes affectations**.
 - Pour toutes les tâches de vérification des documents, sélectionnez **Toutes**.
4. Dans la liste, sélectionnez la tâche de vérification de document sur laquelle vous souhaitez travailler. Pour travailler sur une tâche de vérification qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
5. Procédez comme suit, s'il y a lieu :
 - Sous Informations sur le document, entrez les informations dans les champs appropriés.
 - Joignez tous les documents à soumettre pour vérification.
6. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail**, saisissez des commentaires.
7. Sélectionnez **Soumettre le document**.

Résultats

Une tâche de vérification de document est créée.

Si Intelligence documentaire elle est intégrée, une fois qu'une tâche de vérification de document est créée, un enregistrement est également créé sur une Intelligence documentaire tâche si les critères suivants sont remplis :

- La case Traitement OCR nécessaire est cochée.
- Un document est joint à la tâche de vérification de document.
- La tâche de vérification des documents affiche un état actuel de Soumis.

Que faire ensuite

Un agent de document peut [Travailler sur une tâche de vérification de document](#).

Travailler sur une tâche de vérification de document

Un agent de documents peut examiner et approuver ou rejeter un document soumis pour vérification par le biais Opérations de services financiers d'applications.

Avant de commencer

Remarque :

Un document traité par OCR peut être automatiquement examiné et approuvé. Pour plus d'informations sur les documents traités par OCR, reportez-vous à la section [Opérations de services financiers Intégration avec Intelligence documentaire](#).

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la *Opérations de services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Vérification** de documents, ouvrez la liste des tâches.
 - Pour les tâches qui vous sont affectées, sélectionnez **Mes affectations**.
 - Pour toutes les tâches de vérification des documents, sélectionnez **Toutes**.
4. Dans la liste, sélectionnez la tâche de vérification de document sur laquelle vous souhaitez travailler. Pour travailler sur une tâche de vérification qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
5. Vérifiez l'exhaustivité de tous les documents soumis.

Si un document a été traité par OCR, vous pouvez sélectionner **Ouvrir dans IntelDoc** pour examiner le document et mettre à jour les valeurs de champ du document, ou cocher l'onglet **Valeurs de champ** pour examiner les valeurs de champ de document extraites. Pour plus d'informations, consultez [Opérations de services financiers Intégration avec Intelligence documentaire](#).
6. **Facultatif** : Dans l'onglet **Notes et activité** du champ **Notes de travail**, saisissez des commentaires.
7. Sélectionnez l'une des options suivantes.

Résultats

Si la tâche est vérifiée, l'état de la tâche de vérification des documents indique **Vérifié**. Si la tâche est rejetée pour vérification, l'état de la tâche de vérification de document indique **Non soumis**.

Séparation de domaine et processeur de documents pour services financiers

L'application Séparation de domaine est prise en charge pour Financial Services le processeur de documents. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches

administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique [Prise en charge de Séparation de domaine par les applications](#) .

Fonctionnement de Séparation de domaine dans Financial Services Document Processor

Toutes les [Intégrations FSO](#) applications sont construites sur Gestion du service client (CSM) de nombreuses tables et les utilisent CSM . Les tables de référence clés sont les tables client telles que Consommateur, Compte et Contact, et ces tables sont séparées par domaine.

Tables

Toutes les nouvelles tables ajoutées dans le processeur de document sont séparées par domaine :

- - sn_doc_processor_category
 - sn_doc_processor_type
 - sn_doc_processor_m2m_category_type
 - sn_doc_processor_attribute
 - sn_doc_processor_list
 - sn_doc_processor_list_item
 - sn_doc_processor_verification_task
 - sn_doc_processor_extracted_value
 - sn_doc_processor_document

Cas d'utilisation

- Possibilité d'utiliser dans n'importe quel workflow d'applications Opérations de services financiers pour collecter et valider les documents des clients
- Possibilité de demander le report ou l'exception d'un document.
- En cas d'intégration avec Intelligence documentaire, capacité d'extraire et de stocker des attributs de données de document.

Information associée

[Séparation de domaine pour les fournisseurs de services](#)

Composants installés avec Financial Services le processeur de document

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'installation de l'application Document Processor, notamment les tables et les rôles d'utilisateur.

Rôles installés

Rôles installés avec Financial Services le processeur de document

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de processeur de document [sn_doc_processor.admin]	Ce rôle donne accès à toutes les entités du document et accorde des privilèges d'administrateur. Ce rôle d'administrateur système propre à l'application peut : • Attribuer des rôles de processeur de document • Supprimer les tâches de vérification des documents	sn_doc_processor.agent
Agent de processeur de document [sn_doc_processor.agent]	• Peut afficher les tâches de vérification des documents s'il a accès aux tâches de vérification des documents de l'enregistrement parent. • Peut soumettre, vérifier et rejeter des tâches de vérification de documents.	• canvas_user • sn_docintel.agent_extraction_ • sn_docintel.agent_de_creation
Collecteur de processeur de document [sn_doc_processor.collector]	• Peut afficher les tâches de vérification des documents s'il a accès aux tâches de vérification des documents de l'enregistrement parent. • Peut soumettre des tâches de vérification de documents.	canvas_user

Traduction automatique

Rôles installés avec Financial Services le processeur de document (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Peut demander un report et une exception pour les tâches de vérification des documents.	
Visionneuse de processeur de documents [sn_doc_processor.viewer]	Peut afficher les tâches de vérification des documents s’il a accès aux tâches de vérification des documents de l’enregistrement parent.	

Tables installées

Tables installées avec Financial Services le processeur de document

Table	Description
Catégorie de document [sn_doc_processor_category]	Stocke toutes les catégories de documents configurées pour tous les workflows des Opérations de services financiers applications.
Type de document [sn_doc_processor_type]	Stocke tous les types de documents définis.
Type de catégorie [sn_doc_processor_m2m_category_type]	Stocke tous les types de catégories de documents définis.
Attribut [sn_doc_processor_attribute]	Stocke tous les attributs de document définis.
Définition de liste de documents [sn_doc_processor_list]	Stocke toutes les listes de documents.
Définition d'élément de liste de documents [sn_doc_processor_list_item]	Stocke tous les éléments de la liste de documents définis.
Vérification de documents [sn_doc_processor_verification_task]	Stocke toutes les tâches pour les demandes de vérification de documents pour toutes les Opérations de services financiers applications. Cette table étend la table Tâche [task].
Valeur extraite [sn_doc_processor_extracted_value]	Stocke toutes les valeurs extraites des documents traités par OCR.
Document	Stocke tous les documents.

Traduction automatique

Tables installées avec Financial Services le processeur de document (suite)

Table	Description
[sn_doc_processor_document]	

Exploration de processus pour Opérations de services financiers

Le Opérations de services financiers Exploration de processus pack de contenu comporte des modèles préconfigurés Exploration de processus pour Opérations de services financiers les processus qui aident les analystes et les propriétaires de processus à analyser l’efficacité de leurs processus business.

 **Important :**
À partir de la version Vancouver, l’application Optimisation de processus a été renommée Exploration de processus.

Pour plus d’informations sur l’activation du pack de contenu FSO Process Mining, reportez-vous à la section [Activate Process Mining content packs](#) .

Projets d’optimisation

Le pack de contenu ajoute des définitions de modèles de Exploration de processus projet prédéfinies pour ces Opérations de services financiers applications.

- Financial Services Business Deposit Operations
- Financial Services Business Loan Operations
- Financial Services Business Lifecycle
- Opérations de carte services financiers
- Financial Services Client Lifecycle
- Financial Services Complaint Management
- Opérations de paiement services financiers
- Financial Services Personal Loan Operations
- Financial Services Personal Deposit Operations
- Financial Services Treasury Operations
- Assurance-vie individuelle
- Assurance-vie collective
- Réclamations liées aux assurances d'entreprise
- Réclamations liées aux assurances personnelles
- Intelligent Servicing for Fraud

Vous pouvez également configurer un nouveau projet de processus basé sur un projet prédéfini. Pour plus d'informations, consultez .

Rôles

En fonction de l’application Opérations de services financiers pour laquelle vous l’utilisez Exploration de processus , vous avez besoin des rôles suivants.

Rôles requis pour Opérations des services financiers pour Exploration de processus

Application Opérations de services financiers	Rôle requis
Opérations de carte services financiers	Gestion des litiges : sn_bom_credit_card.dispute_manager et sn_process_optimization_analyst
Opérations de paiement services financiers	sn_bom_payment.payments_manager et sn_process_optimization_analyst
Financial Services Business Loan Operations	sn_bom_loan_b2b.manager et sn_process_optimization_analyst
Financial Services Personal Loan Operations	sn_bom_loan.b2c_manager et sn_process_optimization_analys
Financial Services Business Lifecycle	sn_bom_clo_b2b.manager et sn_process_optimization_analyst
Financial Services Client Lifecycle	sn_bom_clo_b2c.manager et sn_process_optimization_analyst
Financial Services Complaint Management	sn_bom_compl.manager et sn_process_optimization_analyst
Financial Services Business Deposit Operations	sn_bom_deposit_b2b.manager et sn_process_optimization_analyst
Financial Services Personal Deposit Operations	sn_bom_deposit_b2c.manager et sn_process_optimization_analyst
Réclamations liées aux assurances d'entreprise	sn_ins_claim_cml.manager et sn_process_optimization_analyst
Réclamations liées aux assurances personnelles	sn_ins_claim_pers.manager et sn_process_optimization_analyst
Financial Services Treasury Operations	sn_bom_treasury.admin et sn_process_optimization_analyst
Assurance-vie individuelle	sn_ins_indiv_life.manager et sn_process_optimization_analyst
Assurance-vie collective	sn_ins_group_life.manager et sn_process_optimization_analyst
Intelligent Servicing for Fraud	sn_bom_fraud.manager et sn_process_optimization_analyst

Traduction automatique

Applications courantes

Opérations de services financiers (FSO) permet de gagner en efficacité grâce à des services partagés utilisés par plusieurs applications et workflows.

Opérations de services financiers comprend les applications communes suivantes dans tous les sous-secteurs : banque, assurance, gestion de patrimoine et d’actifs.

Financial Services Complaint Management

L'application ServiceNow® Financial Services Complaint Management est une solution dans Opérations de services financiers qui permet aux organisations financières de résoudre

rapidement et efficacement les réclamations des clients. Cette solution automatise les processus qui facilitent la collaboration entre les départements et permettent à tous les utilisateurs de surveiller et de suivre l'état des réclamations, de l'initiation à la résolution.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions](#).

Explorer  Découvrez comment les clients, les employés des succursales et les agents utilisent la gestion des plaintes.	Configurer  Configurer Financial Services Complaint Management.	Utiliser  Soumettez et gérez les demandes de service de réclamations.
Analyse et génération de rapports  Coordonnez le travail et améliorez les processus grâce au tableau de bord préconfiguré.	Exploration de processus  Visualisez les processus et identifiez les possibilités d'amélioration.	Référence  Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés.

Traduction automatique

Explorer Financial Services Complaint Management

Vous pouvez l'utiliser ServiceNow® Financial Services Complaint Management pour gérer une résolution simplifiée des réclamations au sein de l'équipe de service des réclamations, ou pour les acheminer vers les unités business (BU) pour la prise de décision et la réponse.

Fonctionnalités principales

- Workflow automatisé pour acheminer les tickets et les tâches entre différents départements et fonctions
- Prise en charge des contributions de diverses unités d'affaires (BU)
- Acheminement des réponses pour examen et approbations
- Modèles de réponse configurables basés sur le type de réclamation pour résoudre les réclamations
- Personnalisé Espace de travail pour différents rôles
- Expérience de playbook pour une navigation guidée vers la résolution des tickets
- Analyse des performances Tableau de bord avec des rapports préconfigurés pour mettre en évidence les risques et les thèmes et faciliter le reporting réglementaire
- Exploration de processus pour visualiser les processus et identifier les opportunités d'amélioration

Profils de gestion des réclamations

La gestion des plaintes s'adresse aux profils suivants :

Profils pour l'application Financial Services Complaint Management

Profil	Description
Administrateur	Administrateur des réclamations responsable de la configuration de l'application.
Utilisateurs finaux (demandeurs)	Les clients et les employés des succursales qui soumettent des demandes et vérifient l'état des tickets Les utilisateurs suivants peuvent déposer des réclamations : • Consommateurs (clients de détail) • Comptes et contacts (clients professionnels) • Employés de succursale à la réception d'une institution financière • Agent de réclamations (peut créer directement un ticket de réclamation)
Prestataires	Agents du middle office ou du back-office des institutions financières qui travaillent avec l'équipe de service des plaintes. Ils sont chargés de travailler sur les cas de

Profils pour l'application Financial Services Complaint Management (suite)

Profil	Description
	plaintes et les tâches qui relèvent des services de plaintes. Les agents suivants travaillent sur les réclamations : • Agent de réclamations • Agent de qualité

Modèle de données Financial Services Complaint Management

Le Financial Services Complaint Management modèle de données fournit un cadre de travail qui est utilisé dans le workflow de gestion des réclamations.

Ce modèle de données est aligné sur le modèle de Éléments de base d'Opérations de services financiers données. Reportez-vous à [Opérations de services financiers Principal](#) pour en savoir plus sur Éléments de base d'Opérations de services financiers le modèle de données.

Le diagramme suivant montre les tables et leurs relations qui composent le modèle de données de gestion des plaintes.

Ce modèle de données utilise une combinaison de tables pour stocker les données :

- Tables incluses dans l'application Gestion des plaintes.

Pour plus d'informations sur les tables installées avec Financial Services Complaint Management, reportez-vous à la section [Composants installés avec Financial Services Complaint Management](#).

- Tables issues de l'application Gestion du service client (CSM).
 - Étend la table Produit vendu [sn_install_base_sold_product] pour les tables Compte financier et Transaction financière.
 - Utilise ces tables CSM pour prendre en charge les clients : Consommateur [csm_consumer], Compte [customer_account] et Contact [customer_contact]

Pour plus d'informations sur ces tables CSM qui stockent les enregistrements des clients, consultez [Comptes et contacts](#) et [Consommateurs](#).

- Tables Now Platform.

Étend la table Modèle de produit [cmdb_model] pour prendre en charge les produits financiers dans Opérations de services financiers.

Le modèle de données inclut également des listes de contrôle d'accès (ACL) et les rôles d'utilisateur suivants pour restreindre l'accès à différentes tables :

- Rôles internes pour les agents, les utilisateurs travaillant dans le front, le middle et le back-office des institutions financières
- Rôles externes pour les comptes, les contacts et les consommateurs

Configurer Financial Services Complaint Management

Vous pouvez configurer votre implémentation pour l'application Financial Services Complaint Management en installant l'application, en important des données de services financiers et en examinant et configurant les composants installés avec l'application.

Installer Financial Services Complaint Management

Vous pouvez installer l'application Financial Services Complaint Management (sn_bom_compl) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow](#) .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

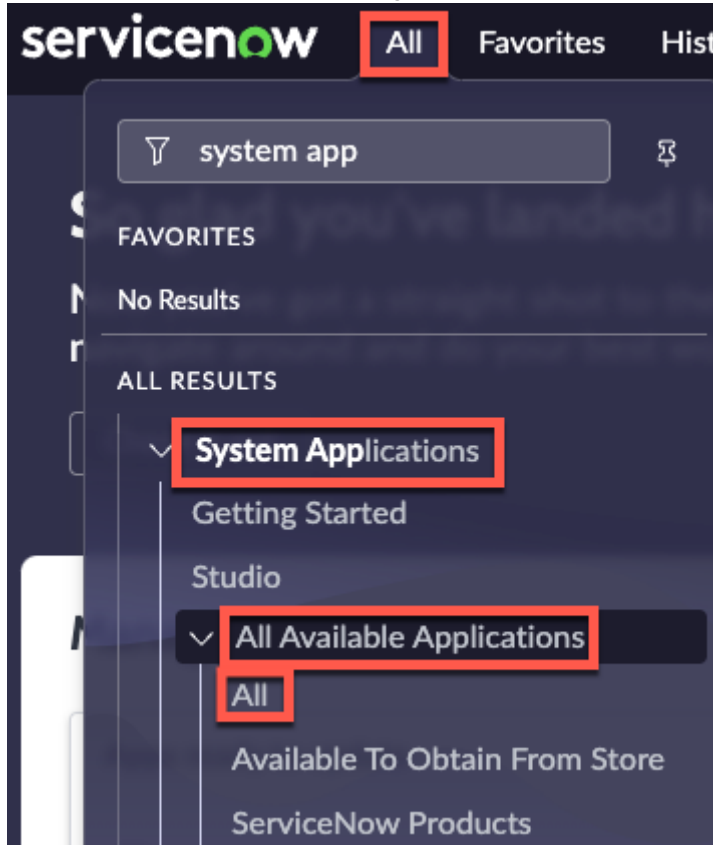
Les éléments suivants sont installés avec Financial Services Complaint Management :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Tables

Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Financial Services Complaint Management](#).

Procédure

1. Accédez à **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Toutes.**



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Financial Services Complaint Management (sn_bom_compl).

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions](#).

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer.

4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

i Important :

Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

5. Sélectionnez *Installer*.**Configurer Financial Services Complaint Management**

Passez en revue les composants installés avec l'application Financial Services Complaint Management et modifiez-les si nécessaire pour les besoins professionnels de votre organisation.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Financial Services Complaint Management est installée. Pour plus d'informations, consultez [Installer Financial Services Complaint Management](#).

Rôle requis : sn_bom_compl.admin et admin

Procédure

1. Importez vos comptes financiers, produits financiers, institutions financières et données de transactions dans ServiceNow des tables.
Pour plus d'informations, consultez [Importer vos données financières à l'aide de jeux d'importation](#).
2. Passez en revue les composants installés et modifiez-les ou ajoutez-en de nouveaux, le cas échéant.

Définir des modèles de réponses pour Financial Services Complaint Management

Créez ou modifiez un modèle de réponse pour définir un message réutilisable qui peut être copié dans les formulaires de ticket ou de tâche de réclamation afin de fournir des messages rapides et cohérents aux clients.

Avant de commencer

Assurez-vous que le périmètre est sélectionné pour l'application Financial Services Complaint Management . Pour plus d'informations, [reportez-vous à la section Sélecteur d'application](#) .

Rôle requis : sn_bom_compl.admin et sn_templated_snip.template_snippet_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque modèle est associé à la table Ticket de réclamation [sn_bom_compl_service] de Financial Services Complaint Management. Le modèle peut être configuré pour inclure les variables extraites de cette table. Utilisez également le générateur de conditions pour définir quand un ticket répond aux critères d'un modèle, par exemple pour une définition de service spécifique.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Définition du système > Configuration du modèle de réponse**.
2. Créez un modèle de réponse.
Pour plus d'informations, consultez [Créer ou modifier un modèle de réponse](#) .
La liste connexe des Canaux s'affiche.
3. Dans la liste connexe Canaux, associez un canal au modèle de réponse.
Les canaux limitent le modèle de réponse aux canaux que vous associez, par exemple les chats, les e-mails ou les formulaires. Un modèle de réponse sans canal ne sera pas disponible pour utilisation.

- Cliquez sur **Nouveau** pour créer un canal qui sera ajouté au modèle de réponse.

Remarque :

Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Canal de modèle de réponse, consultez [Créer un canal de modèle de réponse](#).

- Cliquez sur **Modifier** pour accéder et ajouter un canal existant au modèle de réponse. Le formulaire Modèle de réponse réapparaît.

4. Cliquez sur **Mettre à jour.**

Configurer les catégories et sous-catégories de réglementation

Configurez les catégories et sous-catégories de réglementation à utiliser dans les tickets de service de réclamations qui ont un impact réglementaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_compl.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Gestion des réclamations > Administration > Catégorie de réglementation**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ Nom de la **catégorie**, saisissez un nom approprié pour la catégorie et cliquez sur **Soumettre**.
4. Associez une sous-catégorie à la catégorie de réglementation.
 - a. Accédez à la **Gestion des réclamations > Administration > Sous-catégorie de réglementation**.
 - b. Cliquez sur **Nouveau**.
 - c. Renseignez les champs du formulaire.

Champs du formulaire de sous-catégorie de réglementation

Champ	Description
Code	Code de produit, le cas échéant, associé à la réglementation.
Catégorie de réglementation	Catégorie du règlement qui fait l'objet d'une violation ou d'un impact. La sous-catégorie est associée à cette catégorie.
Description	Description du produit. Par exemple, les fonds communs de placement.
Problème	Description du problème. Par exemple, Divulgence des frais.

- d. Cliquez sur **Envoyer**.

Utiliser Financial Services Complaint Management

Découvrez comment les employés et les agents des succursales utilisent l'application Financial Services Complaint Management pour initier, rechercher et résoudre les tickets de plaintes.

Espace de travail

Les employés des succursales et les agents de back-office utilisent personnalisé Espace de travail pour travailler sur tous les aspects des dossiers de réclamation. Workspace permet aux agents d'effectuer les opérations suivantes :

- Surveiller la charge de travail et les performances
- Se concentrer sur les éléments à priorité élevée
- Naviguer facilement d'une tâche à l'autre

Pour plus d'informations, consultez [Espaces de travail](#).

Espace de travail Utilisateurs pour la gestion des réclamations

Utilisateur	Description
Agent de branche (demandeur ou contributeur)	Soumet des demandes et vérifie l'état des tickets de réclamations.
Agent de réclamations	Travaille sur les tickets de réclamation et les tâches de réclamation.
Agent de qualité	Travailler sur les tâches de qualité pour les tickets de réclamation.
Administrateur des réclamations	Configure l'espace de travail de réclamation selon les besoins de l'entreprise. Pour plus d'informations, consultez Configurer Espace de travail configurable de CSM .

Workflow automatisé

Un workflow prédéfini pour les tickets de réclamation est disponible avec l'application.

Lorsqu'un client soumet une réclamation, un ticket de service de réclamations est créé et affecté à un agent de réclamations. Une fois que l'agent a mis à jour les détails du ticket à l'aide du playbook de ticket, un workflow est déclenché. Le flux déclenche diverses tâches à partir du ticket et les règles d'affectation acheminent ces tâches vers les agents de back-office appropriés, tels que les responsables des réclamations et de la qualité.

Pour plus d'informations, consultez [Financial Services Complaint Management Exemple de workflow](#).

Playbook de ticket

À l'aide du playbook de ticket, les agents de réclamations examinent et travaillent sur leurs tickets et tâches. Le playbook fournit un cycle de vie de bout en bout pour les tâches effectuées au cours du processus de traitement des réclamations, depuis le moment où une plainte est enregistrée jusqu'à la résolution finale et la communication au client.

Tableau de bord

Analyse des performances Donnez aux propriétaires d'entreprise un aperçu des performances de l'équipe et de l'entreprise. Un tableau de bord avec des rapports préconfigurés et des vues personnalisables est disponible avec l'application.

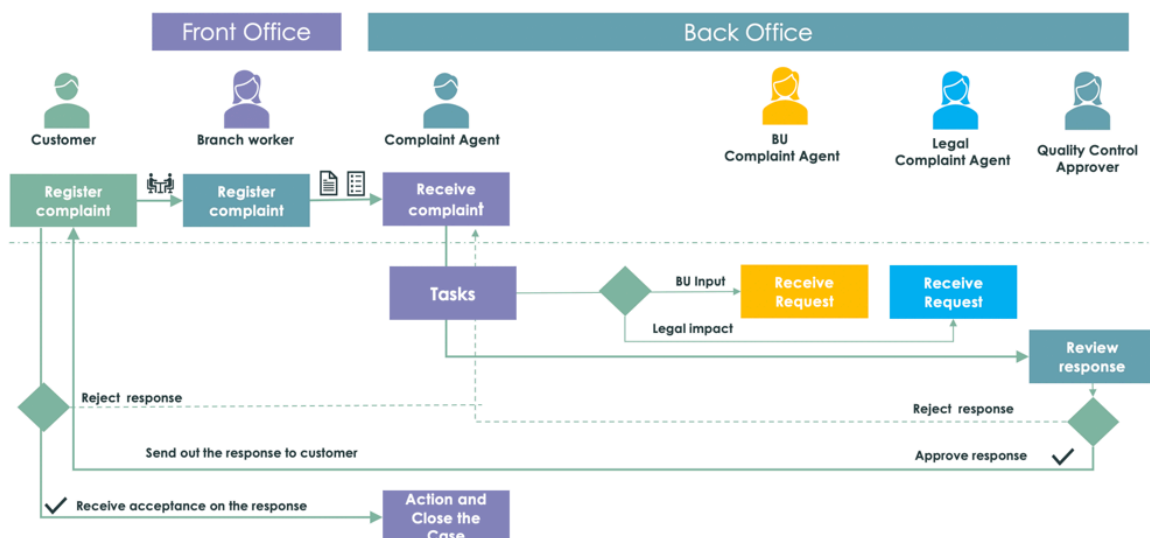
Pour plus d'informations, consultez [Tableau de bord de Financial Services Complaint Management](#).

Financial Services Complaint Management Exemple de workflow

L'application Financial Services Complaint Management installe un workflow automatisé pour le service des réclamations. Ce workflow permet de recevoir des réclamations et d'acheminer les tickets et les tâches à différents services, y compris les agents chargés des réclamations, du contrôle qualité et de l'unité business. Le workflow s'applique à la fois aux demandes de service de réclamations professionnelles et personnelles.

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents bancaires à résoudre une demande de réclamation.

Workflow de gestion des réclamations



Remarque :

Ce workflow est créé à l'aide de [Concepteur d'automatisation de processus](#) et de [Concepteur de flux](#). L'administrateur des réclamations peut examiner et personnaliser ce flux prédéfini en fonction des besoins professionnels de votre organisation.

Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches d'une demande de réclamation vers des agents de différents départements. Les agents se connectent pour travailler sur le ticket et les tâches de leur file d'attente Espace de travail configurable de CSM. Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires pour résoudre les réclamations des clients.

En tant que client ou agent de branche

Un client (consommateur ou contact) ou un employé de branche soumet une demande de service de réclamations au nom d'un client.

Remarque :

Les consommateurs peuvent soumettre une demande par l'intermédiaire du Portail de service consommateur. Le module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal) doit être activé pour que les consommateurs puissent envoyer une demande.

Un ticket est initié en fonction de la demande.

En tant qu'agents de back-office

Une fois le ticket initié et qu'un agent de réclamations commence à mettre à jour les détails du ticket à l'aide du playbook de ticket, un workflow est déclenché automatiquement. Les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de back-office appropriées.

1. Dans le playbook de ticket, un agent de réclamations examine les détails du ticket et ajoute des détails supplémentaires.
2. Si l'agent de réclamations a besoin d'informations de la Business Unit (BU) pour résoudre le ticket, il peut les demander à l'agent de réclamations de la BU.

Le workflow génère une tâche de réclamation de la BU sur laquelle un agent de réclamation de la BU travaille dessus pour fournir une réponse.

3. Si l'agent de réclamations identifie le ticket comme ayant un impact juridique, le workflow génère une tâche de réclamation juridique.

Un agent chargé des réclamations juridiques travaille sur cette tâche afin de fournir une réponse au ticket.

4. Si le cas a une incidence réglementaire potentielle, une approbation de contrôle de la qualité est requise.

Le workflow génère une tâche de contrôle de la qualité sur laquelle un agent de contrôle de la qualité travaille pour examiner les détails de la réclamation et la réponse de l'agent pour le ticket et l'approuver.

5. L'agent de réclamations envoie la réponse au client et obtient une acceptation pour celle-ci.

i Remarque :

S'il existe un Portail de service client ou consommateur pour les clients, ceux-ci reçoivent une notification pour la réponse sur le portail, à partir de laquelle ils peuvent choisir d'accepter ou de refuser la réponse.

6. L'agent des réclamations enregistre les conclusions et les enseignements tirés du ticket et ferme le ticket de réclamation.

L'état du ticket est défini sur Fermé terminé. Le client peut également consulter l'état du ticket à partir de Portail de service client ou consommateur ou d'un autre portail en libre-service.

Travailler sur un ticket de réclamation

Travaillez sur un ticket de réclamation pour fournir des informations supplémentaires, vous assurer que toutes les tâches en suspens sont terminées et résoudre la réclamation du client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_compl.agent ou sn_bom_compl.agent_connector

i Important :

Pour fonctionner, le rôle d'agent connecteur doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un client ou un employé de branche soumet une réclamation, un ticket de service de réclamations est créé et affecté à un agent de réclamations. Lorsque l'agent de réclamations commence à travailler sur ce ticket à l'aide du playbook de ticket, le workflow correspondant est déclenché. Le flux déclenche diverses tâches à partir du ticket et les règles d'affectation acheminent ces tâches vers les équipes ou agents de back-office appropriés. Ces tâches s'affichent dans l'onglet **Tâches** et parfois dans le playbook lui-même.

Utilisez le playbook de ticket qui fournit les activités et les tâches nécessaires pour rechercher et résoudre la plainte. Vous pouvez également créer et affecter des tâches selon vos besoins et utiliser le playbook pour communiquer avec le client.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de service de réclamations**, ouvrez la liste des tickets.
 - Pour les tickets qui vous sont affectés, cliquez sur **Mes affectations**.
 - Pour tous les tickets de réclamation, cliquez sur **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires pour résoudre les réclamations des clients.
6. Utilisez les playbook, les voies et les activités pour résoudre la réclamation.
Toutes les tâches générées pendant les activités du playbook s'affichent dans l'onglet **Tâches** du ticket.

Remarque :

Pour en savoir plus sur la description des champs de tickets de réclamation, reportez-vous à la section [Descriptions de champ pour un ticket de réclamation](#).

Que faire ensuite

Informez le client de la clôture du dossier.

Descriptions de champ pour un ticket de réclamation

Les tickets de réclamations aident les agents de réclamations à résoudre les demandes de service de réclamations qu'ils reçoivent des clients.

Lorsqu'une demande de service de réclamation est soumise, elle crée un ticket de réclamation. Certains champs du formulaire de ticket sont renseignés à partir de la demande à partir de laquelle il est créé.

Une fois le ticket affecté, un agent de réclamations remplit les champs du ticket lorsqu'il travaille sur les activités Playbook du ticket.

Champs de tickets de réclamations

Les activités Playbook dans l'onglet **Playbook** du ticket de réclamation fournissent des informations relatives au ticket.

Champs à remplir dans le Playbook du Financial Services Complaint Management ticket

Champ	Description
Détails de la réclamation	
Numéro	Numéro unique généré par le système pour le ticket.
Client	Consommateur qui a soumis la réclamation. Le champ n'apparaît pas lorsqu'un client business est sélectionné dans le champ Compte .
Compte	Client business qui a soumis la réclamation. Le champ n'apparaît pas lorsqu'un consommateur est sélectionné dans le champ Client .
Contact	Contact du client business qui a soumis la réclamation. Le champ n'apparaît pas lorsqu'un consommateur est sélectionné dans le champ Client .
Canal	Canal par lequel la plainte a été reçue.
Compte financier	Compte financier du client.
Type	Type de réclamation, qu'elle soit liée à un produit ou autre.
Catégorie	Catégorie de la réclamation. Cette liste contient les catégories standard du secteur qui sont basées sur le type de réclamation sélectionné.
Sous-catégorie	Sous-catégorie pour la réclamation. Cette liste contient les sous-catégories conformes aux normes du secteur qui sont basées sur la catégorie de réclamation sélectionnée.
Description brève	Brève description de la plainte.
Résumé de la réclamation	Résumé détaillé de la plainte.
Revue et réponse	
Impact juridique	Option permettant d'indiquer si la réclamation a une implication juridique. Si vous sélectionnez Oui dans ce champ, le workflow génère automatiquement une tâche d'exécution juridique de réclamation pour un examen juridique. Pour plus d'informations, consultez Travailler sur une tâche de réclamation.

Traduction automatique

Champs à remplir dans le Playbook du Financial Services Complaint Management ticket (suite)

Champ	Description
Impact réglementaire	Option permettant d’indiquer si la plainte a un impact réglementaire potentiel. Si vous sélectionnez Oui dans ce champ, le workflow génère une tâche de contrôle de la qualité. Pour plus d'informations, consultez Travailler sur une tâche de contrôle qualité pour un ticket de réclamation.
Catégorie réglementaire	Catégorie de réglementation pour la réclamation. La liste affiche les catégories de réglementation configurées par votre administrateur de réclamations. Pour plus d'informations, consultez Configurer les catégories et sous-catégories de réglementation. Ce champ s’affiche uniquement lorsque vous sélectionnez Oui dans le champ Impact réglementaire .
Sous-catégorie réglementaire	Sous-catégorie de réglementation pour la réclamation. La liste affiche les sous-catégories de réglementation configurées par votre administrateur de réclamations. Pour plus d'informations, consultez Configurer les catégories et sous-catégories de réglementation. Ce champ s’affiche uniquement lorsque vous sélectionnez Oui dans le champ Impact réglementaire .
Modèle de réponse	Type de modèle de réponse à utiliser dans le ticket.
Résultat attendu	Résolution attendue par le client.
Réponse	Réponse rédigée par l’agent pour résoudre le ticket. Pour copier le contenu d’un modèle de réponse et l’ajouter à ce champ, sélectionnez l’icône de modèle de réponse (). Pour plus d’informations sur l’utilisation d’un modèle de réponse, consultez Utiliser des modèles de réponse pour ajouter des informations aux tickets  .

Traduction automatique

Champs à remplir dans le Playbook du Financial Services Complaint Management ticket (suite)

Champ	Description
	i Remarque : Les modèles de réponses ne sont disponibles que s'ils sont configurés par votre administrateur de réclamations. Pour plus d'informations, consultez Définir des modèles de réponse .
Contrôle qualité	
Tâches de contrôle de la qualité	Liste des tâches de contrôle de la qualité, le cas échéant, pour le ticket. i Remarque : Une tâche de contrôle qualité est générée si un impact réglementaire potentiel est identifié pour le ticket.
Customer outcome	
Approbation du client	Champ permettant d'indiquer les changements d'état pour l'approbation du client.
Résultats et apprentissages	
Résultats et apprentissages	Résultats et enseignements tirés de la résolution du ticket.

Travailler sur une tâche de réclamation pour un ticket de réclamation

Travaillez sur une tâche de réclamation pour effectuer un examen juridique ou pour fournir des entrées à l'unité business pour le ticket de service de réclamations associé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_compl.agent ou sn_bom_compl.agent_connector

i Important :

Pour fonctionner, le rôle d'agent connecteur doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Lorsqu'un ticket de réclamation est identifié comme ayant un impact juridique, le workflow génère automatiquement une tâche d'exécution juridique de réclamation.
- Lorsqu'un agent de réclamations clique sur **Demander une entrée business** à l'étape Examen et réponse d'un ticket de réclamation, le workflow génère automatiquement une tâche de réclamation pour une entrée d'unité business.

Si des règles d'affectation sont configurées, la tâche est automatiquement affectée à un agent.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône )
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tâches de service de réclamations**, ouvrez la liste des tâches.
 - Pour les tâches qui vous sont affectées, cliquez sur **Mes affectations**.
 - Pour toutes les tâches de service de réclamations, cliquez sur **Toutes**.
4. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.
Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Entrez les informations demandées dans le champ **Commentaires de fermeture**
6. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail**, saisissez des commentaires.
7. Cliquez sur **Fermer** pour fermer la tâche.

Résultats

La tâche de réclamation passe à l'état Fermé terminé.

Travailler sur une tâche de contrôle qualité pour un ticket de réclamation

Travaillez sur une tâche de contrôle de la qualité pour examiner les détails de la réclamation et la réponse de l'agent de réclamation pour le ticket. Vous pouvez approuver ou rejeter la tâche en fonction de votre révision.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_compl.quality_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si le cas de plainte a un impact réglementaire potentiel, une approbation de contrôle de la qualité est requise. Le workflow génère une tâche de contrôle de la qualité pour la même chose.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône )
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tâches de contrôle de la qualité**, ouvrez la liste des tâches.
 - Pour les tâches qui vous sont affectées, cliquez sur **Mes affectations**.
 - Pour toutes les tâches de contrôle de la qualité, cliquez sur **Toutes**.
4. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.
Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Examinez la réponse de l'agent des réclamations pour le ticket de réclamation.
6. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail**, saisissez tous les commentaires associés à vos conclusions.
7. Cliquez sur **Approuver** pour approuver ou sur **Rejeter** pour rejeter la réponse.

Résultats

- Si elle est approuvée, la tâche passe à l'état Fermé terminé.
- En cas de rejet, la tâche passe à l'état Rejeté et l'agent de réclamations peut rédiger une nouvelle réponse pour le ticket.

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Financial Services Complaint Management

Financial Services Complaint Management Contient un tableau de bord préconfiguré avec des visualisations de données activables qui peuvent aider votre organisation à améliorer vos processus de gestion et à quantifier la valeur du libre-service.

Utilisez les widgets Performance Analytics sur un tableau de bord pour visualiser les données au fil du temps, analyser vos processus métier et identifier des domaines d'amélioration.

Le [Tableau de bord de Financial Services Complaint Management](#) est disponible pour Financial Services Complaint Management.

Tableau de bord de Financial Services Complaint Management

Financial Services Complaint Management Le tableau de bord vous permet d'obtenir un aperçu des résultats de votre équipe et de votre entreprise en ce qui concerne les plaintes reçues concernant vos services financiers. Vous pouvez surveiller l'état des tickets de service de réclamations, voir les tendances et explorer les détails à partir d'une vue unique.

Important :

Le Financial Services Complaint Management tableau de bord a été modernisé pour vous offrir une meilleure expérience utilisateur.

Pour chaque heure que vous spécifiez, vous pouvez afficher les détails des tickets fermés qui ont violé un SLA, les tickets ouverts qui nécessitent une attention immédiate et les délais moyens de clôture des tickets de réclamation.

Rôles Now Platform requis

- sn_bom_compl.manager, avait besoin de voir les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_bom_compl.admin, nécessaire pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Financial Services Complaint Management

Pour accéder au Financial Services Complaint Management tableau de bord, accédez à **Espaces de travail > Espace de travail des services financiers > Centre d'analyse** (icône 

Vous pouvez également accéder à **Tout > Gestion des réclamations > Analyse**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Platform Analytics Espace de travailfichier . Pour plus d'informations sur le , reportez-vous à la rubrique [Centre d'analyse](#) 

Platform Analytics Espace de travail.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure, vous pouvez accéder à la disposition du tableau de bord de l'interface utilisateur principale existante comme d'habitude en accédant à **Tout > Gestion des réclamations > Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation peuvent utiliser ce tableau de bord, consultez les cas d'utilisation dans la table suivante.

Cas d'utilisation pour l'utilisation du Financial Services Complaint Management tableau de bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire des réclamations	Besoin d'obtenir une visibilité sur l'état des tickets de réclamation et d'effectuer les tâches suivantes : • Surveillez les tickets de réclamations ouverts qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA) ou qui sont sur le point d'enfreindre un SLA et qui nécessitent une attention particulière • Surveillez le volume des tickets de réclamation pour chaque catégorie de réclamation et leur tendance • Passer en revue le délai moyen de clôture des tickets pour chaque catégorie • Explorer les détails d'une catégorie de réclamation
Administrateur des réclamations	Doit pouvoir personnaliser les vues.

Indicateurs

Nombre de tickets ouverts qui ont violé un SLA

Nombre de tickets de réclamation ouverts au cours des sept derniers jours qui ont violé un SLA.

Tickets ouverts avec violation de SLA supérieure à 80 %

Nombre de tickets de réclamations ouverts où le pourcentage écoulé SLA au cours des six derniers jours est supérieur à 80 %.

Nombre de tickets ouverts

Répartition des tickets de réclamations ouverts au cours des sept derniers jours avec les répartitions par âge et par type.

Nombre de nouveaux tickets

Nombre de nouveaux dossiers de plainte ouverts aujourd'hui. L'indicateur est utilisé pour comparer et voir la tendance du nombre de tickets créés par rapport au nombre de tickets qui ont été fermés au cours des sept derniers jours.

Délai moyen de fermeture du ticket

Répartition du nombre moyen d'heures pour fermer les tickets de réclamation par type de réclamation. Le score est calculé selon la formule suivante :

[FSO Complaint.Summed duration of closed cases]/[FSO Complaint.Number of closed cases]

Nombre de tickets fermés avec SLA

Traduction automatique

Nombre de tickets qui ont été fermés ce jour-là dans le cadre d’un SLA. L’indicateur est utilisé pour comparer le nombre de tickets fermés qui ont respecté un SLA par rapport au nombre de tickets qui ont violé un SLA au cours des sept derniers jours.

Nombre de tickets fermés

Répartition des tickets de réclamations qui ont été fermés aujourd’hui avec les répartitions Type et Catégorie.

Répartitions

- Âge
- Catégorie
- Type

Visualisations des données

Le tableau suivant présente les visualisations de données disponibles dans l’application Financial Services Complaint Management .

Visualisations de données disponibles dans l’application Financial Services Complaint Management

Titre	Type	Table source	Description
Tickets fermés – 10 principales catégories de plaintes	Barre horizontale 	Ticket de réclamation [sn_bom_compl_service]	Répartition des dix principales catégories de plaintes ayant un nombre maximal de tickets fermés (par ordre décroissant) au cours des six derniers mois.

Filtres

Le tableau suivant répertorie les filtres disponibles dans l’application Financial Services Complaint Management .

Filtres disponibles dans l’application Financial Services Complaint Management

Nom	Type	Description
Âge	Catégorie	Affiche les tranches d’âges en jours pour les tickets de réclamation.
Catégorie de réclamation	Choix	Affiche toutes les catégories de réclamations actives pour la table Service de réclamations [sn_bom_compl_service].
Type de réclamation	Choix	Affiche tous les types de réclamations actifs pour la table Service de réclamations [sn_bom_compl_service].

Référence Financial Services Complaint Management

Découvrez les composants, tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications du magasin, qui sont installés lorsque vous installez l'application Financial Services Complaint Management .

Composants installés avec Financial Services Complaint Management

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'installation de l'application, notamment les tables, les Financial Services Complaint Management rôles d'utilisateur et les travaux planifiés. L'application installe également les modules d'extension et les applications du magasin connexes, le cas échéant.

Remarque :

La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez [Trouver les composants installés avec une application](#)  .

Modules d'extension installés

Modules d'extension installés avec l'application Financial Services Complaint Management

Module d'extension	Description
Service clientèle [com.sn_customerservice]	Active l'extension des tables de l'application Gestion du service clientèle vers les Opérations de services financiers applications.

Applications de stockage installées

Applications de stockage installées avec l'application Financial Services Complaint Management

Application de stockage	Description
Éléments de base d'Opérations de services financiers	Stocke les données client nécessaires pour effectuer des demandes de service de réclamation. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Éléments de base d'Opérations de services financiers .
Playbooks pour Gestion du service clientèle	Fournit un moyen de visualiser les workflows de processus business dans une vue simple et axée sur les tâches, garantissant des réponses cohérentes aux situations couramment rencontrées. Pour plus d'informations, consultez Playbooks pour Gestion du service clientèle  .

Rôles installés

Rôles installés avec l'application Financial Services Complaint Management

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur des réclamations [sn_bom_compl.admin]	Rôle d'administrateur système spécifique à l'application pour la gestion des réclamations qui peut : • Attribuer des rôles de gestion des réclamations • Supprimer les tickets et les tâches du service de réclamations • Configurer l'application Gestion des réclamations • Créer et modifier les définitions de service de réclamations • A lu, écrit et créé l'accès aux données de la réclamation i Remarque : Le rôle sn_bom.admin contient le rôle sn_bom_compl.admin lorsque l'application Financial Services Complaint Management est installée.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_compl.agent • sn_bom_compl.agent_de_qualité
Agent de réclamations [sn_bom_compl.agent]	• Afficher l'état général des tickets de service de réclamations • Travailler sur des tickets et des tâches de service de réclamations	• sn_bom_compl.viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.b2c_agent
Contributeur aux réclamations [sn_bom_compl.contributeur]	• Soumettre des demandes de service de réclamation • Travailler sur les tickets de	• sn_bom_compl.viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.b2c_contributeur

Traduction automatique

Rôles installés avec l'application Financial Services Complaint Management (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	réclamation et les tâches pour les comptes qu'ils gèrent jusqu'à l'étape Initier et Examiner i Important : Pour fonctionner, le rôle de contributeur doit être combiné à l'un des rôles d'utilisateurs contributeurs CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.b2b_contributeur
Connecteur d'agent de réclamations [sn_bom_compl.agent_connector]	• Soumettre des demandes de service de réclamation • Travailler sur les tickets de réclamations et les tâches de résolution des réclamations pour les comptes qu'ils gèrent. i Important : Pour fonctionner, le rôle d'agent connecteur doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_bom_compl.viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.viewer • sn_bom.agent
Agent de qualité [sn_bom_compl.quality_agent]	• Afficher l'état général des tâches de contrôle de la qualité pour les tickets de service de réclamations • Travailler sur des tâches de contrôle	• sn_bom_compl.viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.b2c_agent

Traduction automatique

Rôles installés avec l'application Financial Services Complaint Management (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	de la qualité pour les tickets de service de réclamations	
Visionneuse de réclamations [sn_bom_compl.viewer]	Afficher les tickets de service de réclamations et les données connexes	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.visionneuse_des_données_client • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_bom.ins_policy_viewer • sn_bom.line_of_credit_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer
Gestionnaire des réclamations [sn_bom_compl.manager]	• Afficher le tableau de bord des réclamations • Utiliser Exploration de processus pour les processus de gestion des réclamations	• sn_bom_compl.agent • pa_viewer

Tables installées

Tables installées avec l'application Financial Services Complaint Management

Table	Description
Base de réclamation [sn_bom_compl_base]	La table Ticket de réclamation étend la table Base de réclamation. La table de base de réclamation étend la table Ticket [sn_customerservice_case].
Ticket de réclamation [sn_bom_compl_service]	Stocke tous les tickets de réclamations. Cette table étend la table Base de réclamation [sn_bom_compl_base].
Tâche de service de réclamations [sn_bom_compl_task]	Stocke toutes les tâches de réclamation. Cette table est développée à partir de la table Tâche financière [sn_bom_task].
Tâche de contrôle de la qualité [sn_bom_compl_qc_task]	Stocke toutes les tâches de contrôle de la qualité pour les tickets de réclamation. Cette table est développée à partir de la table Tâche financière [sn_bom_task].
Catégorie de réglementation	Stocke toutes les catégories de réglementation.

Tables installées avec l'application Financial Services Complaint Management (suite)

Table	Description
[sn_bom_compl_regulation_category]	
Sous-catégorie de réglementation	Stocke toutes les sous-catégories de réglementation associées aux catégories de réglementation.
[sn_bom_compl_regulation_subcategory]	

Financial Services Customer Lifecycle Operations

ServiceNow® Financial Services Business Lifecycle et ServiceNow® Financial Services Client Lifecycle sont une paire d'applications dans ServiceNow® Customer Lifecycle Operations. Ces applications permettent de gérer et de surveiller le processus et des services de cycle de vie des clients. Ces solutions fournissent des workflows rationalisés permettant de recueillir des informations, de vérifier les documents d'identité et d'approuver les clients potentiels pour les services bancaires.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions](#).

Explorer



Découvrez comment les agents et les autres membres de l'équipe utilisent Customer Lifecycle Operations.

Configurer



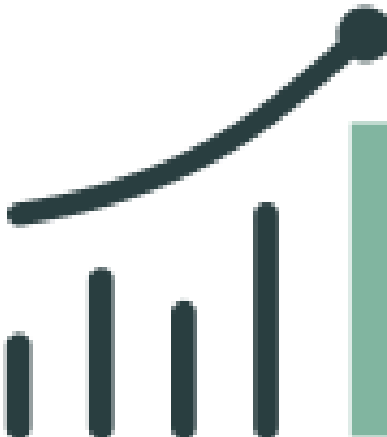
Configurer Financial Services Business Lifecycle et Financial Services Client Lifecycle.

Utiliser



Créez, gérez et terminez des Customer Lifecycle Operations tickets.

Traduction automatique

Analyse et génération de rapports	Référence
 Évaluez l'efficacité et suivez les tickets terminés grâce à des tableaux de bord préconfigurés.	 Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications du magasin installées.

Explorer Financial Services Customer Lifecycle Operations

Vous pouvez l'utiliser Financial Services Customer Lifecycle Operations pour simplifier et rationaliser la gestion des comptes d'entreprise et de consommateur tout au long de leur cycle de vie client.

Fonctionnalités principales

- Réduisez la complexité de l'application et des services liés au compte grâce à une expérience de playbook unifiée.
- Créez et gérez plusieurs tickets au sein d'un seul workflow d'intégration.
- Collectez et organisez la documentation essentielle à l'aide de l'application ServiceNow® Financial Services Document Management .
- Gérez et vérifiez la clientèle potentielle à l'aide des processus Know Your Customer (KYC) et Know Your Business (KYB).
- Concentrez-vous sur des tâches spécifiques et accomplissez-les dans le bon ordre en utilisant des espaces de travail et des rôles personnalisés.

Financial Services Customer Lifecycle Operations applications

Les demandes de service de cycle de vie des entreprises et des clients sont prises en charge par les applications suivantes :

Financial Services Business Lifecycle

Avec cette application, gérez la création, la maintenance et la résolution des applications de compte professionnel. Validez la documentation requise, effectuez une vérification de la connaissance de votre entreprise et finalisez le processus d'approbation, le tout à partir d'un flux de travail centralisé.

Vous pouvez l’activer Financial Services Business Lifecycle en installant l’application (sn_bom_clo_b2b) à partir de [ServiceNow Store](#) .

Financial Services Customer Lifecycle Operations

Avec cette application, gérez la création, la maintenance et la résolution des applications de compte client personnel. Validez la documentation requise, effectuez une vérification de connaissance du client et finalisez le processus d’approbation, le tout à partir d’un flux de travail centralisé.

Vous pouvez l’activer Financial Services Client Lifecycle en installant l’application (sn_bom_clo_b2c) à partir de [ServiceNow Store](#) .

Financial Services Customer Lifecycle Operations Personnas

Financial Services Customer Lifecycle Operations est conçu pour les profils suivants :

Profils pour Financial Services Customer Lifecycle Operations

Profil	Description
Administrateurs	Un administrateur de compte est responsable de la configuration de l’application.
Gestionnaires	Un gestionnaire de comptes examine les rapports, les tableaux de bord et les SLA.
Agents	Les agents comprennent des employés en succursale et des employés de back-office qui s’occupent de diverses tâches dans le cadre du processus de création de compte. Ces rôles incluent : • Agents de cycle de vie des comptes • Contacter les agents de cycle de vie • Agents de cycle de vie client • Agents de crédit • Documentation Agents • KYC Agents • Gestionnaires de relations

Traduction automatique

Configurer Financial Services Customer Lifecycle Operations

Vous pouvez configurer votre implémentation pour l’application Financial Services Customer Lifecycle Operations en installant l’application, en important des données de services financiers et en examinant et configurant les composants installés avec l’application.

Installer le cycle de vie de l’entreprise de services financiers

Vous pouvez installer l’application Financial Services Business Lifecycle (sn_bom_clo_b2b) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow](#) .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

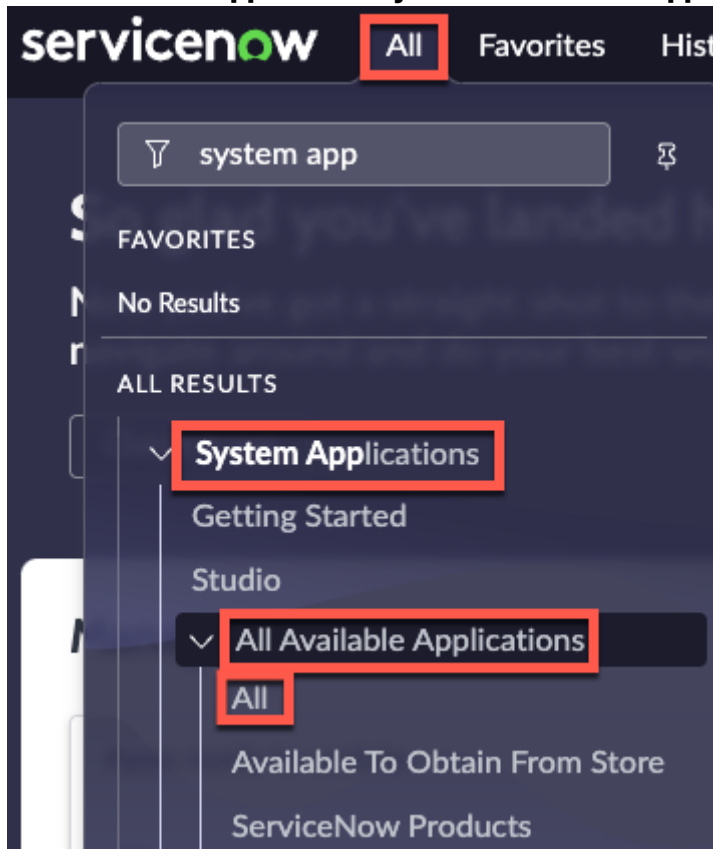
Les éléments suivants sont installés avec Financial Services Business Lifecycle :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Tables

Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Financial Services Business Lifecycle](#).

Procédure

1. Accédez à **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Toutes**.



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Financial Services Business Lifecycle (sn_bom_clo_b2b).

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des

informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions](#) .

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Financial Services Business Lifecycle.

4. Facultatif : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

i Important :

Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

5. Sélectionnez **Installer**.

Installer le cycle de vie du client de services financiers

Vous pouvez installer l'application Financial Services Client Lifecycle (sn_bom_clo_b2c) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow](#) .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

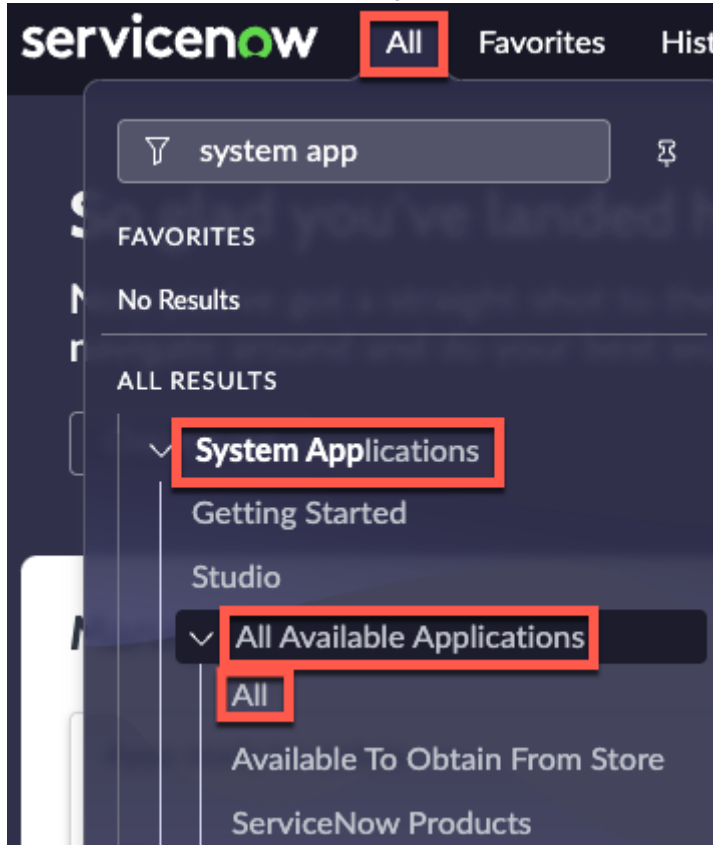
Les éléments suivants sont installés avec Financial Services Client Lifecycle :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Tables

Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Financial Services Client Lifecycle](#).

Procédure

1. Accédez à **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Toutes.**



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Financial Services Client Lifecycle (sn_bom_clo_b2c).

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions](#).

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Financial Services Client Lifecycle.

4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

i Important :

Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

5. Sélectionnez `Installer`.**Configurer Financial Services Customer Lifecycle Operations**

Passez en revue les composants installés avec l'application. Les composants peuvent être modifiés en fonction des besoins professionnels de votre organisation.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Financial Services Customer Lifecycle Operations est installée. Pour plus d'informations, consultez [Installer le cycle de vie de l'entreprise de services financiers](#) et [Installer le cycle de vie du client de services financiers](#).

Rôle requis : `sn_bom_clo_b2b.admin` ou `sn_bom_clo_b2c.admin`

Procédure

Passez en revue les composants installés et modifiez-les ou ajoutez-en de nouveaux, le cas échéant.

Utiliser Financial Services Customer Lifecycle Operations

Découvrez comment les agents et les agents de branche utilisent l'application Financial Services Customer Lifecycle Operations pour créer, documenter et résoudre le processus de création d'un nouveau compte.

Espaces de travail

Les gestionnaires de relations, les administrateurs et les agents utilisent des espaces de travail et des pages de destination pour visualiser les workflows et interagir avec eux. Les deux peuvent être modifiés pour répondre aux besoins spécifiques de votre organisation. Les espaces de travail et les pages de destination peuvent vous aider dans les tâches suivantes :

- Assurer l'uniformité de l'examen, de l'approbation et de l'exécution des demandes de nouveaux comptes.
- Surveiller l'avancement du workflow et se concentrer sur les éléments hautement prioritaires.
- Naviguer facilement d'une tâche à l'autre.
- Personnalisation de votre flux de travail.
- Surveillance de la charge de travail et des performances.

Pour en savoir plus sur les espaces de travail et les playbooks, reportez-vous à la section [Espaces de travail](#).

Workflows

Plusieurs workflows prédéfinis existent pour Financial Services Business Lifecycle les applications AND Financial Services Client Lifecycle .

Lorsqu'un client demande un nouveau compte, un agent crée un ticket et l'attribue à lui-même ou à un autre agent. Une fois que l'agent a mis à jour les détails du ticket, le workflow de cycle de vie approprié est déclenché. Le flux déclenche diverses tâches à partir du ticket, notamment la vérification des documents et les protocoles de connaissance du client. De nouvelles tâches deviennent disponibles au fur et à mesure que les tâches précédentes sont terminées.

Pour plus d'informations, consultez [Workflows Customer Lifecycle Operations](#).

Tableaux de bord

ServiceNow® Analyse des performances Donnez aux propriétaires d'entreprise un aperçu des performances de l'équipe et de l'entreprise. Des tableaux de bord avec des vues personnalisables sont disponibles pour Cycle de vie métier et Client Lifecycle dans leurs applications respectives.

Pour plus d'informations, consultez [Tableau de bord de Financial Services Business Lifecycle](#) et [Tableau de bord de Financial Services Client Lifecycle](#).

Workflows Customer Lifecycle Operations

Financial Services Customer Lifecycle Operations (CLO) installe des workflows automatisés pour l'examen et l'approbation des demandes d'ouverture d'un compte client. Ces workflows créent des tickets et acheminent les tâches à différents agents, notamment KYCles agents de documents, de fiscalité et de crédit.

Workflows disponibles avec cette application

Les workflows prédéfinis suivants pour les services de cycle de vie des entreprises et des clients sont disponibles avec l'application :

Workflows prédéfinis disponibles pour les services de cycle de vie des entreprises et des clients

Cycle de vie métier	Client Lifecycle
Intégrer un nouveau compte	Intégrer un nouveau client
Intégrer un nouveau contact	Avis de décès
Mettre à jour KYC professionnel	Mettre à jour le KYC personnel
Changement d'adresse pour le compte	Changement d'adresse pour le client
	Changement de nom du client

Ces workflows sont créés à l'aide de [Concepteur d'automatisation de processus](#) et de [Concepteur de flux](#) . L'administrateur CLO peut examiner et personnaliser ces workflows en fonction des besoins de son organisation.

Workflow général pour Financial Services Customer Lifecycle Operations

Lorsqu'un client a besoin d'un service, un CLO contributeur lance un ticket et met à jour ses détails, ce qui déclenche le workflow. Le flux déclenche diverses tâches à partir du ticket et les règles d'affectation acheminent ces tâches vers les agents des équipes de back-office appropriées, telles que le dépôt et le service documentaire. Tout au long du workflow, les agents effectuent les tâches qui leur sont affectées et mettent à jour l'état du ticket.

Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires pour résoudre le ticket.

i Remarque :

Selon le type de CLO service, un workflow peut comporter moins ou moins de tâches.

Intégrez de nouveaux comptes, contacts ou workflows de consommateurs

Découvrez comment les agents, à l'aide des workflows d'intégration, gèrent le processus d'intégration pour les nouveaux comptes, contacts et consommateurs.

Workflows pour les nouveaux comptes, contacts et consommateurs

Les agents peuvent utiliser le processus d'intégration pour les nouveaux comptes, contacts et consommateurs à l'aide des workflows d'intégration disponibles. Ces workflows peuvent être personnalisés par l'administrateur CLO pour répondre aux besoins professionnels spécifiques de votre organisation. Les workflows d'intégration suivants sont disponibles avec l'application pour aider les agents bancaires à résoudre les tickets d'intégration :

- Intégrer un nouveau compte (pour les clients professionnels)
- Intégrer un nouveau contact (pour un client professionnel)
- Intégrer un nouveau client (pour un client professionnel)

Workflow d'intégration général

Dans l'application Opérations du cycle de vie du client des services financiers, les agents suivent un workflow d'intégration général pour intégrer efficacement de nouveaux clients. Les étapes sont les suivantes :

i Remarque :

Financial Services Client Lifecycle contient moins de tâches que Financial Services Business Lifecycle. Par exemple, Financial Services Client Lifecycle ne prend pas en charge l'ajout ou la gestion de contacts professionnels.

1. Création de compte :

- Un client potentiel communique avec l'institution financière pour demander la création d'un compte.
- Un gestionnaire de relations ou un agent de compte crée un ticket et ajoute toutes les données nécessaires, y compris les contacts professionnels requis.

2. Collection de documentation :

- L'agent demande les documents requis au demandeur.
- Une fois les documents reçus, l'agent marque l'activité comme terminée.

3. Examen de document :

- L'agent de document examine la documentation collectée.
- Si les documents sont valides, l'agent marque la tâche comme terminée.

4. Évaluation:

- Les KYC agents du crédit et de l'impôt évaluent le demandeur pour tout dossier défavorable ou historique négatif.
- Si le demandeur répond aux normes de l'institution financière, les agents marquent leurs tâches respectives comme terminées.

5. Création et exécution de compte :

- Une fois que toutes les tâches précédentes sont terminées, l'agent d'exécution crée le compte et ferme la tâche CLO d'exécution.

6. Achèvement du ticket :

- Le ticket est considéré comme terminé, et l'état et l'étape du ticket sont définis sur Fermé terminé.

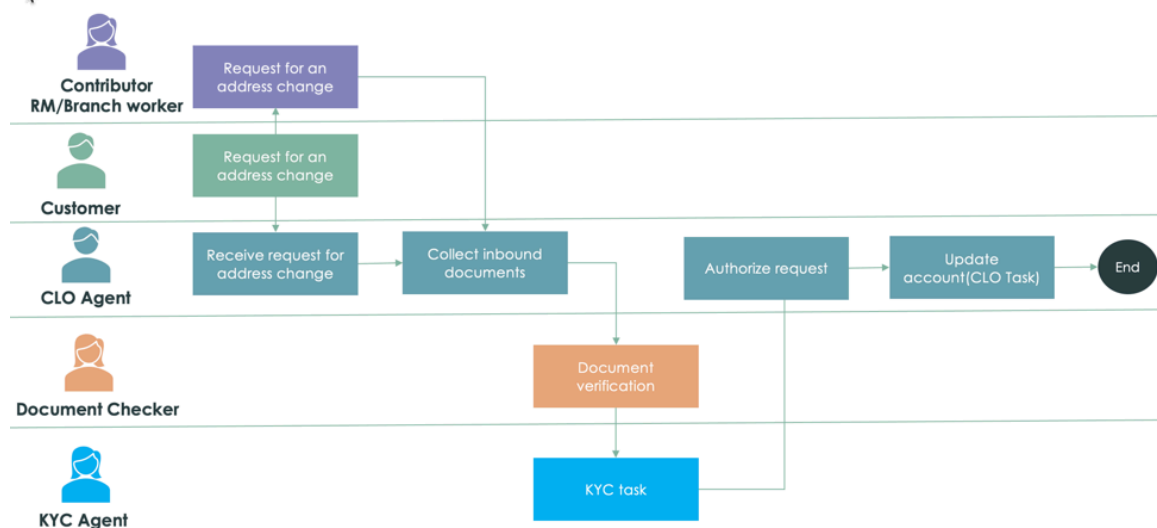
En suivant ce workflow d'intégration général, les agents assurent un processus d'intégration fluide et efficace pour les nouveaux comptes, contacts et consommateurs dans l'application Financial Services Customer Lifecycle Operations .

Workflow de changement d'adresse

Découvrez comment les agents, à l'aide du workflow de changement d'adresse, résolvent les demandes de service pour un changement d'adresse du client. Le workflow s'applique à la fois aux demandes de service professionnelles et personnelles CLO .

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents bancaires à résoudre une demande de changement d'adresse.

Exemple de workflow de changement d'adresse



L'administrateur CLO peut examiner et personnaliser ce flux prédéfini en fonction des besoins professionnels de votre organisation.

Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches de changement d'adresse d'un client vers des agents de différents départements. Les agents se connectent Espace de travail au pour travailler sur les tâches de leur file d'attente. Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires pour répondre à la demande.

CLO En tant que contributeur ou client

Un CLO contributeur, tel qu'un gestionnaire de relations, soumet une demande de changement d'adresse au nom d'un client.

Un client (consommateur ou contact) peut également soumettre directement une demande à partir de Portail de service clientèle, de Portail de service consommateur ou d'un autre portail en libre-service.

i Remarque :

Pour que les consommateurs puissent soumettre une demande à l'aide de Portail de service consommateur, vous devez avoir activé le module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Un ticket est créé en fonction du type de demande.

CLO En tant que contributeur

1. À l'étape Initier du playbook de ticket, le contributeur saisit les détails du changement d'adresse tel que fourni par le client.
2. Le contributeur rassemble les documents nécessaires auprès du client et soumet l'application pour exécution.

Un workflow génère d'autres tâches et les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de back-office appropriées.

En tant qu'agents de back-office

1. L'agent de document travaille sur la tâche de document pour examiner et vérifier la documentation collectée. Si les documents sont légitimes, l'agent marque la tâche comme terminée.
2. L'agent KYC effectue la diligence raisonnable. Si le client répond aux normes KYC de l'institution financière, l'agent marque la KYC tâche comme terminée.
3. Un CLO autorisateur (CLO agent) examine les détails du ticket et approuve la tâche pour autoriser la CLO demande.
4. Lorsque toutes les tâches précédentes sont terminées, un CLO agent met à jour l'adresse du client dans le système bancaire principal et ferme la tâche d'exécution CLO .

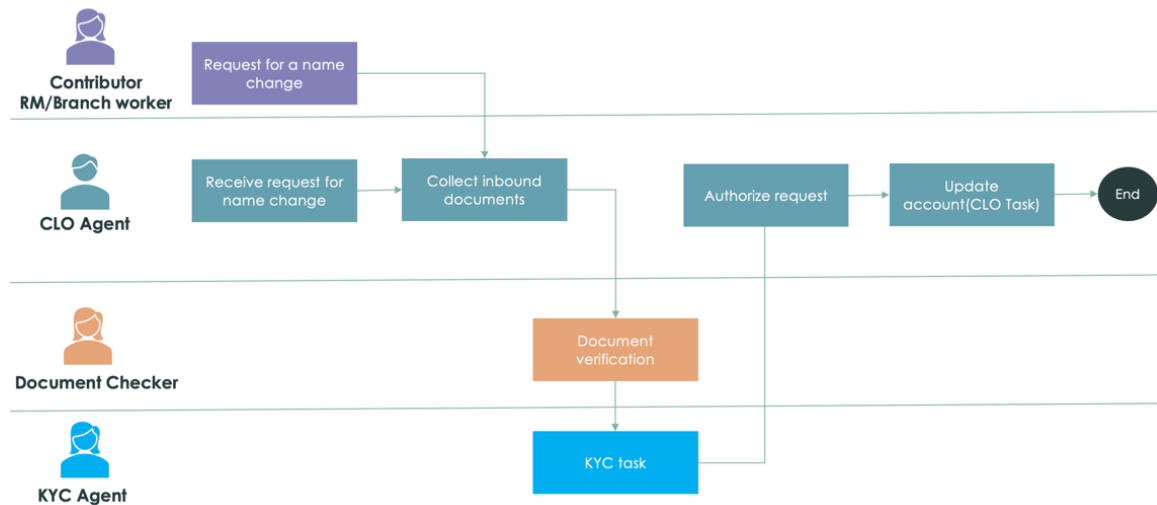
Le ticket est terminé et l'état et l'étape du ticket sont définis sur Fermé terminé.

Workflow de changement de nom du client

Découvrez comment les agents, à l'aide du workflow de changement de nom, résolvent les demandes de service pour un changement de nom du client. Le workflow s'applique aux demandes de Client Lifecycle service.

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents bancaires à résoudre une demande de changement de nom.

Exemple de workflow de changement de nom



L'administrateur CLO peut examiner et personnaliser ce flux prédéfini en fonction des besoins professionnels de votre organisation.

Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches de changement du nom d'un client vers les agents de différents départements. Les agents se connectent Espace de travail au pour travailler sur les tâches de leur file d'attente. Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires pour répondre à la demande.

En tant que client

Un client communique avec l'institution financière et demande un changement de nom dans son compte financier.

CLO En tant que contributeur

1. Un CLO contributeur, tel qu'un gestionnaire de relations, soumet une demande de changement de nom au nom d'un client.

Un ticket est créé en fonction du type de demande.

2. À l'étape Initier du playbook de ticket, le contributeur saisit les détails du changement de nom tels que fournis par le client, collecte la documentation nécessaire auprès du client et soumet l'application pour exécution.

Un workflow génère d'autres tâches et les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de back-office appropriées.

En tant qu'agents de back-office

1. L'agent de document travaille sur la tâche de document pour examiner et vérifier la documentation collectée. Si les documents sont légitimes, l'agent marque la tâche comme terminée.
2. L'agent KYC effectue la diligence raisonnable. Si le client répond aux normes KYC de l'institution financière, l'agent marque la KYC tâche comme terminée.
3. Un CLO autorisateur (CLO agent) examine les détails du ticket et approuve la tâche pour autoriser la CLO demande.
4. Lorsque toutes les tâches précédentes sont terminées, un CLO agent met à jour le nom du client dans le système bancaire principal et ferme la tâche d'exécution CLO .

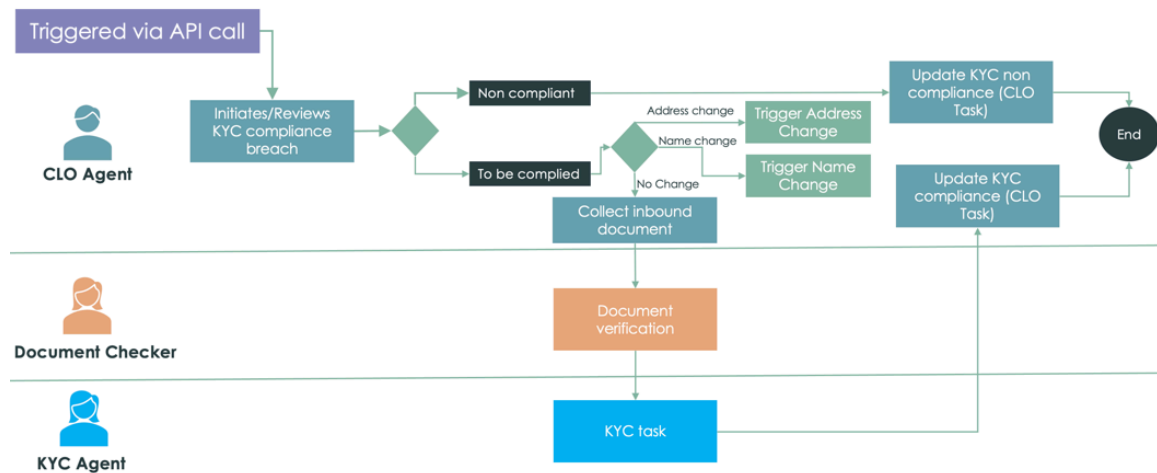
Le ticket est terminé et l'état et l'étape du ticket sont définis sur Fermé terminé.

Mettre à jour le workflow KYC

Découvrez comment les agents bancaires, à l'aide du workflow Mettre à jour le KYC, contactent de manière proactive un client pour mettre à jour le KYC. Le workflow s'applique à la fois aux demandes de service professionnelles et personnelles CLO .

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents de banque à analyser une demande personnelle de non-conformité KYC, à vérifier les informations mises à jour et à traiter toutes les mises à jour d'informations client nécessaires.

Mettre à jour l'exemple de workflow KYC personnel



L'administrateur CLO peut examiner et personnaliser ce flux prédéfini en fonction des besoins professionnels de votre organisation.

Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches de mise à jour du KYC d'un client vers des agents de différents départements. Les agents se connectent Espace de travail au pour travailler sur les tâches de leur file d'attente. Les étapes dédiées de l'expérience de playbook guident les agents tout au long des étapes et veillent à ce que chaque étape du processus de vérification soit effectuée correctement.

En tant qu'agent CLO ou via une API

Si le système détecte qu'une mise à jour du KYC d'un client est nécessaire, une API dans le back-end déclenche un ticket de service Mettre à jour le KYC CLO . Un CLO agent peut également créer ce ticket.

En tant qu'agents de back-office

Dans le playbook de ticket, un CLO agent met à jour l'état de conformité à l'étape Initier et examiner et envoie l'application pour exécution.

Le workflow déclenche les tâches suivantes ou un ticket en fonction de l'état de conformité sélectionné, et les règles d'affectation acheminent le ticket ou les tâches associés vers les équipes de back-office appropriées.

KYC à respecter sans changement d'adresse ou de nom

Si l'état de la conformité KYC est défini sur À respecter sans changement d'adresse requis, le workflow déclenche ces tâches pour les équipes de back-office.

1. L'agent CLO demande la documentation nécessaire au client. Une fois les documents reçus, l'agent marque l'activité comme terminée.
2. L'agent de document examine la documentation collectée. Si les documents sont légitimes, l'agent marque la tâche comme terminée.
3. L'agent KYC effectue la diligence raisonnable et évalue le compte client pour détecter tout enregistrement défavorable ou historique négatif. Si le compte répond aux normes KYC de l'institution financière, l'agent marque la tâche comme terminée.
4. Lorsque toutes les tâches précédentes sont terminées, un agent d'exécution CLO met à jour le compte avec les détails KYC dans le système bancaire principal et ferme la tâche d'exécution CLO .

Le ticket est terminé et l'état et l'étape du ticket sont définis sur Fermé terminé.

KYC à respecter en cas de changement d'adresse ou de nom

Si l'état de la conformité KYC est défini sur À respecter en cas de changement d'adresse ou de nom, le workflow crée automatiquement les tickets enfants

Changement d'adresse et **Changement de nom** pour résoudre le ticket.

***i* Remarque :**

L'option de changement de nom n'est disponible que dans le workflow Mettre à jour le KYC personnel. Par conséquent, un ticket enfant pour un changement de nom est généré uniquement pour le workflow Mettre à jour un KYC personnel.

Les nouveaux tickets enfants gèrent ensuite ces problèmes.

Une fois les tickets enfants terminés, l'état et l'étape du ticket parent (mettre à jour le KYC) sont définis sur Fermé terminé.

KYC non conforme

Si l'état de conformité est défini sur Non conforme, le workflow génère automatiquement une CLO tâche d'exécution. Un CLO agent met à jour le compte avec une non-conformité KYC dans le système bancaire principal et ferme la tâche dans le playbook.

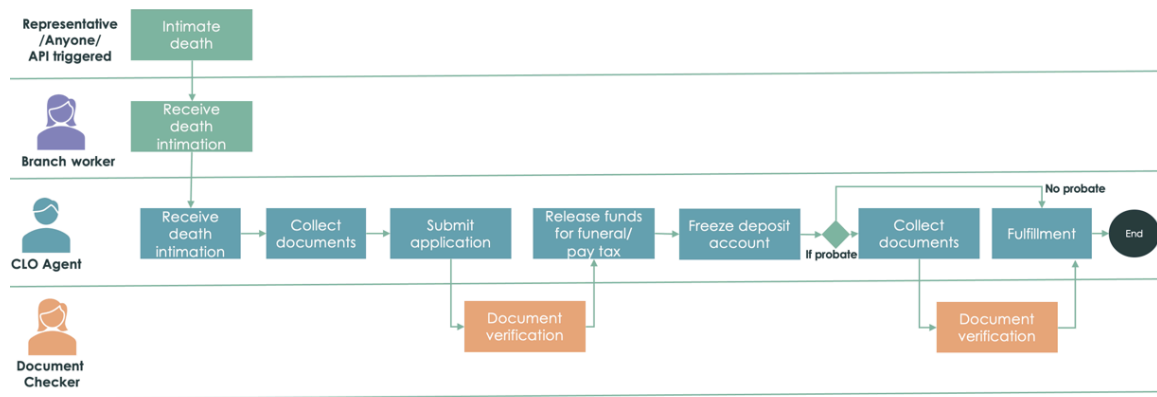
Le ticket est terminé et l'état et l'étape du ticket sont définis sur Fermé terminé.

Workflow de l'avis de décès

Découvrez comment les agents, à l'aide du workflow Avis de décès, gèrent les comptes financiers d'un client décédé. Le workflow s'applique aux demandes de Client Lifecycle service.

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents bancaires à résoudre un ticket de notification du décès d'un client. Les agents peuvent gérer les comptes d'un client décédé à l'aide de flux dédiés pour débloquer les fonds des frais funéraires, geler les dépôts et fermer d'autres comptes connexes, le tout à l'aide d'un flux de travail efficace et guidé par un playbook.

Exemple de workflow d'avis de décès



L'administrateur CLO peut examiner et personnaliser ce flux prédéfini en fonction des besoins professionnels de votre organisation.

Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches de décès d'un client vers des agents de différents départements. Les agents se connectent Espace de travail au pour travailler sur les tâches de leur file d'attente. Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires pour répondre à la demande.

CLO En tant que contributeur ou via une API

Un CLO contributeur, tel qu'un gestionnaire de relations, est informé du décès d'un client et soumet une demande de service pour la notification du décès et la gestion des comptes financiers du client.

Un ticket est créé en fonction du type de demande.

Une API dans le back-end peut également déclencher un ticket de service d'avis de décès CLO lorsque le décès d'un client est notifié.

CLO En tant que contributeur

1. À l'étape Avis de décès du playbook de ticket, le contributeur saisit les détails de l'avis de décès tel qu'il a été reçu.
2. Le contributeur rassemble les documents nécessaires et soumet la demande pour exécution.

Un workflow génère d'autres tâches et les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de back-office appropriées.

En tant qu'agents de back-office

1. L'agent de document travaille sur la tâche de document pour examiner et vérifier la documentation collectée. Si les documents sont légitimes, l'agent marque la tâche comme terminée.
2. Un CLO agent libère les fonds demandés pour les frais funéraires et le paiement des taxes du client et ferme la tâche de déblocage des fonds CLO .

i Remarque :

La tâche de déblocage des fonds s'affiche uniquement lorsque les options **Débloquer des fonds pour les funérailles** ou **Libérer des fonds pour les impôts** sont sélectionnées à l'étape des détails de l'avis de décès.

3. Un CLO agent gèle tous les comptes de dépôt associés au client décédé et ferme la tâche de gel des comptes CLO de dépôt.
4. Si la valeur de l'actif du client décédé dépasse le seuil du montant d'homologation fixé par la banque, celle-ci est tenue de percevoir les documents d'homologation. Dans ce cas, des tâches supplémentaires de collecte et de vérification de ces documents s'affichent dans le playbook.
 - a. Le CLO contributeur collecte les documents d'homologation et ferme la tâche.
 - b. L'agent de document examine la documentation collectée et marque la tâche de document comme terminée.
5. Un CLO agent met à jour le compte de dépôt du client pour toute mise à jour requise dans le système bancaire principal et ferme la tâche d'exécution CLO Mettre à jour le compte de dépôt.
6. L'agent CLO met à jour tous les comptes de prêt (tels que les prêts ou les cartes de crédit) que le client décédé détient auprès de la banque. L'agent marque ensuite la tâche d'exécution CLO Mettre à jour le compte de prêt comme terminée.
7. Lorsque toutes les tâches précédentes sont terminées, l'agent CLO met à jour les informations sur le client dans le système bancaire principal et ferme la tâche d'exécution CLO .

Le ticket est terminé et l'état et l'étape du ticket sont définis sur Fermé terminé.

Créer un CLO ticket

Commencez le processus d'application Customer Lifecycle Operations en créant un CLO ticket à examiner.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour un client professionnel : sn_bom_clo_b2b.manager ou sn_bom_clo_b2b.relationship_manager
- Pour un client particulier : sn_bom_clo_b2c.manager ou sn_bom_clo_b2c.relationship_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Dans le coin supérieur droit, cliquez sur **Nouveau**.
4. Dans le menu Créer un nouveau ticket qui s'affiche au milieu de l'écran, sélectionnez un service.
5. Cliquez sur **Créer**.
6. Dans le coin supérieur droit de l'écran, cliquez sur **Enregistrer**.
7. Si vous êtes l'agent qui s'occupera du ticket, sélectionnez **M'affecter**.
Si ce n'est pas le cas, sélectionnez l'agent qui s'occupera du ticket.
8. Cliquez sur l'onglet **Playbook** .
9. Renseignez tous les champs applicables, puis cliquez sur **Créer un compte**.

Résultats

Un Customer Lifecycle Operations ticket est créé et affecté à un agent disponible.

Que faire ensuite

Poursuivre vers [Ajouter des contacts](#).

Créer un contact pour un ticket

Ajoutez des contacts importants à l'application d'un client. Cette activité crée un ticket enfant qui gère le processus de création de contact.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_clo_b2b.manager, sn_bom_clo_b2b.relationship_manager ou sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Sélectionnez un ticket sur lequel Customer Lifecycle Operations travailler.
3. Dans le playbook, cliquez sur **Ajouter des contacts**, puis sur **Ajouter nouveau**.
Un nouveau ticket enfant apparaît dans la ligne sous l'onglet du ticket parent.
4. Dans le coin supérieur droit de l'écran, cliquez sur **Enregistrer**.
Sous l'onglet **Playbook** du ticket enfant, trois étapes s'affichent :
 - Lancer
 - Vérification de documents
 - Diligence raisonnable
5. Une fois que vous avez terminé l'étape Initier, cliquez sur **Soumettre**.
6. Répétez l'opération autant de fois que nécessaire pour créer des tickets pour tout le personnel requis de la société.

Résultats

Un nouveau ticket de contact est créé et lié au ticket parent. Le document affecté et les agents KYC effectueront les deux étapes restantes.

Que faire ensuite

Revenez au ticket parent et poursuivez le Customer Lifecycle Operations workflow.

Envoyer une application

Recueillez toutes les informations requises sur le candidat et soumettez une demande pour un nouveau compte.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour un client professionnel : sn_bom_clo_b2b.manager ou sn_bom_clo_b2b.relationship_manager
- Pour un client particulier : sn_bom_clo_b2c.manager ou sn_bom_clo_b2c.relationship_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône 

3. Dans l'onglet **Détails**, cliquez sur **Playbook** et sélectionnez **Informations sur le compte**.
4. Sous **Informations sur le compte**, renseignez les champs applicables et cliquez sur **Créer un compte**.
5. Sélectionnez **Ajouter des contacts** et complétez les tickets enfants associés.
Pour plus d'informations sur la création d'un contact, reportez-vous à la section [Créer un contact pour un ticket](#).
6. Sélectionnez **Collecter des documents de compte**.
7. Rassemblez les documents du compte, y compris tous les champs obligatoires, puis cliquez sur **Soumettre le document**.
8. Sélectionnez **Collecter les documents de contact** (clients professionnels) ou **Collecter les documents clients** (clients particuliers).
9. Rassemblez la documentation du client, y compris les champs obligatoires, puis cliquez sur **Soumettre le document**.
10. Sélectionnez **Envoyer l'application**.
11. Saisissez vos commentaires dans le champ Commentaires sur la **soumission**, puis cliquez sur **Soumettre** pour remplir la demande.

Résultats

La demande d'ouverture de compte est soumise et le ticket passe automatiquement à l'étape de vérification de document.

Que faire ensuite

Passez à l'étape [de vérification de documents](#).

Vérifier la documentation du client

Travaillez sur une tâche de document pour gérer et suivre les documents requis pour un ticket de Customer Lifecycle Operations service.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour un client professionnel : sn_bom_clo_b2b.manager, sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent ou sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent
- Pour un client particulier : sn_bom_clo_b2c.manager ou sn_bom_clo_b2c.agent

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Opérations de services financiers > Espace de travail** et sélectionnez une tâche de document.
2. Dans l'onglet **Documents entrants**, choisissez un document.
3. Une fois le document révisé, cliquez sur **Vérifier**.
4. Cliquez sur **Fermer** pour terminer l'étape.
Dans le ticket parent CLO, l'étape de vérification des documents connexes s'affiche comme terminée.

Résultats

L'étape de vérification des documents s'affiche comme terminée et le ticket passe automatiquement à l'étape de diligence raisonnable.

Que faire ensuite

Passez à l'étape [de diligence raisonnable](#).

Effectuer une diligence raisonnable

Effectuer les tâches de diligence raisonnable pour évaluer l'éligibilité des nouvelles demandes de compte. Plusieurs agents peuvent effectuer des tâches distinctes simultanément.

Avant de commencer

Rôle requis :

Cette étape nécessite plusieurs agents. Les agents KYC, de crédit, fiscaux et juridiques travaillent de manière asynchrone pour accomplir toutes les tâches de cette étape.

- Pour un client professionnel : sn_bom_clo_b2b.manager, sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent, sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent, sn_bom_kyc.b2b_account_agent ou sn_bom_kyc.b2b_contact_agent
- Pour un client particulier : sn_bom_clo_b2c.manager ou sn_bom_clo_b2c.agent, sn_bom_kyc.b2c_account_agent ou sn_bom_kyc.b2c_contact_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Opérations de services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sélectionnez un ticket.
4. Dans l'onglet **Détails**, cliquez sur **M'affecter** pour réclamer la tâche si elle n'est pas déjà affectée à un agent.
5. Renseignez tous les champs applicables, puis cliquez sur **Fermer** pour terminer la tâche.

Résultats

Une fois que tous les agents ont terminé les tâches qui leur ont été affectées, l'étape de diligence raisonnable s'affiche comme terminée et le ticket passe automatiquement à l'étape d'exécution.

Que faire ensuite

Passez à l'étape [Exécution](#).

Activer un compte

Complétez le processus de demande d'ouverture de compte et envoyez tous les documents nécessaires au nouveau titulaire du compte.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour un client professionnel : sn_bom_clo_b2b.manager, sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent ou sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent
- Pour un client particulier : sn_bom_clo_b2c.manager ou sn_bom_clo_b2c.agent

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Opérations de services financiers* > **Espace de travail** et sélectionnez un ticket Intégrer un nouveau client.
2. Dans l'onglet **Playbook**, sous l'étape **Exécuter et fermer**, sélectionnez **Activer le client**.
3. Sélectionnez le **numéro** de la tâche Activer le service clientèle dans la liste pour ouvrir la tâche.
4. Sélectionnez **M'affecter** pour réclamer la tâche si elle n'est pas déjà affectée à un agent.

5. Renseignez tous les champs applicables, puis sélectionnez **Fermer** pour terminer la tâche.
6. Ensuite, sous **Exécuter et fermer**, sélectionnez **Envoyer un kit de bienvenue**.
7. Si la tâche n'est pas déjà affectée à un agent, cliquez sur **M'affecter** pour réclamer la tâche.
8. Renseignez tous les champs applicables, puis sélectionnez **Marquer comme terminé** pour terminer la tâche.

Résultats

L'étape Exécution et le Customer Lifecycle Operations ticket sont automatiquement mis à jour pour afficher Fermé terminé.

Analyses et reporting pour Financial Services Customer Lifecycle Operations

Financial Services Customer Lifecycle Operations Contient des tableaux de bord préconfigurés avec des visualisations de données activables qui peuvent aider votre organisation à améliorer vos processus de gestion et à quantifier la valeur du libre-service.

Utilisez les widgets d'un ServiceNow® Analyse des performances tableau de bord pour visualiser les données au fil du temps, analyser vos processus métier et identifier des domaines d'amélioration.

Les tableaux de bord suivants sont disponibles pour Financial Services Customer Lifecycle Operations:

- [Tableau de bord de Financial Services Business Lifecycle](#)
- [Tableau de bord de Financial Services Client Lifecycle](#)

Tableau de bord de Financial Services Business Lifecycle

Le tableau de bord Opérations du cycle de vie de l'entreprise vous permet d'obtenir un aperçu des résultats de votre équipe et de votre entreprise pour les tickets de cycle de vie de l'entreprise.

Important :

Le Financial Services Business Lifecycle tableau de bord a été modernisé pour vous offrir une meilleure expérience utilisateur.

Vous pouvez surveiller l'état des tickets de cycle de vie, voir les tendances et explorer les détails à partir d'une vue unique. Quelle que soit l'heure que vous spécifiez, vous pouvez afficher les détails des tickets ouverts, des nouveaux tickets et des délais de clôture moyens des tickets de cycle de vie.

Rôles Now Platform requis

- sn_bom_clo_b2b.Manager, nécessaire pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_bom_clo_b2b.admin, requis pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Financial Services Business Lifecycle

Pour accéder au Financial Services Business Lifecycle tableau de bord, accédez à **Espaces de travail > Espace de travail des services financiers > Centre d'analyse** (icône 

Vous pouvez également accéder à *Cycle de vie métier > Analyser*.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Platform Analytics Espace de travailfichier . Pour plus d’informations sur le , reportez-vous à la rubrique [Centre d’analyse](#)  Platform Analytics Espace de travail.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d’une version antérieure, vous pouvez accéder à la disposition du tableau de bord de l’interface utilisateur principale existante comme d’habitude en accédant à **Tout > Opérations du cycle de vie du client > Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation peuvent utiliser ce tableau de bord, consultez les cas d’utilisation dans la table suivante.

Cas d’utilisation pour l’utilisation du Financial Services Business Lifecycle tableau de bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Chargé de clientèle	Besoin d’obtenir une visibilité sur l’état en temps réel des tickets de cycle de vie de l’entreprise et effectuer les tâches suivantes : • Surveiller tous les tickets ouverts qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA) • Surveillez tous les tickets ouverts en fonction de l’agent et de l’âge • Passer en revue tous les nouveaux tickets pour un service, un agent ou un groupe d’agents • Examiner le délai moyen de clôture des tickets pour un service, un agent ou un groupe dans les 30 jours • Explorer les détails d’une catégorie
Administrateur de compte	Il doit effectuer toutes les tâches du chargé de clientèle et personnaliser les vues.

Indicateurs

Tickets ouverts : violation de SLA

Pourcentage des tickets ouverts qui ont violé un SLA. Les données sont calculées selon la formule suivante :

[[Number of open Cases with Breached SLAs]] / [[Number of Open Cases]] * 100

Tickets ouverts : SLA sur le point d’être violé

Nombre moyen de tickets ouverts qui sont sur le point de violer un SLA. Les données de cet indicateur sont collectées à partir de la table [task_sla].

Tickets ouverts par âge

Score de répartition et tendance des tickets ouverts par âge en jours. Les données sont calculées selon la formule suivante :

Traduction automatique

[[Summed age of Open Cases]] / [[Number of Open Cases]] / 24

Délai moyen de clôture au cours des 30 derniers jours

Répartition du délai de clôture moyen en jours des tickets par service, agent ou groupe d’affectation au cours des sept derniers jours. Le score est calculé selon la formule suivante :

[[B2C CLO.Summed duration of closed cases]]/[[B2C CLO.Number of closed cases]]

Nouveaux tickets vs. Tickets fermés

Répartition des nouveaux tickets par service, agent ou groupe d’agents, par rapport aux tickets fermés. Les données relatives aux tickets sont collectées à partir de la table [sn_bom_clo_service].

Tickets clôturés : SLA respecté vs. SLA violé

Nombre de cas où les SLA ont été respectés par rapport aux cas où les SLA ont été violés. Les données relatives aux tickets sont collectées à partir de la table [sn_bom_clo_service].

Répartitions

- Âge
- Service

Filtres

Le tableau suivant répertorie les filtres disponibles dans le tableau de bord Opérations de cycle de vie de l’entreprise.

Filtres disponibles dans le tableau de bord Opérations de cycle de vie de l’entreprise

Nom	Type	Description
Âge	Catégorie	Affiche les tranches d’âges en jours pour les Cycle de vie métier tickets.
Service	Liste	Récupère les enregistrements de tous les Cycle de vie métier tickets.

Tableau de bord de Financial Services Client Lifecycle

Financial Services Client Lifecycle Le tableau de bord vous permet d’obtenir un aperçu des résultats de votre équipe et de votre entreprise pour les tickets de cycle de vie des clients.



Important :

Le Financial Services Client Lifecycle tableau de bord a été modernisé pour vous offrir une meilleure expérience utilisateur.

Vous pouvez surveiller l’état des tickets de cycle de vie du client, voir les tendances et explorer les détails à partir d’une vue unique. Pour chaque heure que vous spécifiez, vous pouvez afficher les détails des tickets ouverts, des nouveaux tickets et les délais moyens de clôture des tickets de cycle de vie du client.

Rôles Now Platform requis

- sn_bom_clo.b2c_manager, nécessaire pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_bom_clo.b2c_admin, nécessaire pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Financial Services Client Lifecycle

Pour accéder au Financial Services Client Lifecycle tableau de bord, accédez à **Espaces de travail > Espace de travail des services financiers > Centre d'analyse** (icône 

Vous pouvez également accéder à *Client Lifecycle* > **Analyse**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Platform Analytics Espace de travailfichier . Pour plus d’informations sur le , reportez-vous à la rubrique [Centre d’analyse](#)  Platform Analytics Espace de travail.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d’une version antérieure, vous pouvez accéder à la disposition du tableau de bord de l’interface utilisateur principale existante comme d’habitude en accédant à **Tout > Client Lifecycle > Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation peuvent utiliser ce tableau de bord, consultez les cas d’utilisation dans la table suivante.

Cas d’utilisation pour l’utilisation du Financial Services Client Lifecycle tableau de bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Chargé de clientèle	Besoin d’obtenir une visibilité sur l’état en temps réel des Client Lifecycle tickets et effectuer les tâches suivantes : • Surveiller tous les tickets ouverts qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA) • Surveillez tous les tickets ouverts en fonction de l’agent et de l’âge • Passer en revue tous les nouveaux tickets pour un service, un agent ou un groupe d’agents • Examiner le délai moyen de clôture des tickets pour un service, un agent ou un groupe dans les 30 jours • Explorer les détails d’une catégorie
Administrateur de compte	Il doit effectuer toutes les tâches du chargé de clientèle et personnaliser les vues.

Indicateurs

Tickets ouverts : violation de SLA

Pourcentage des tickets ouverts qui ont violé un SLA. Les données sont calculées à partir de la formule suivante :

$$\frac{[[\text{Number of open Cases with Breached SLAs}]]}{[[\text{Number of Open Cases}]]} * 100$$

Tickets ouverts : SLA sur le point d'être violé

Nombre moyen de tickets ouverts pour un agent le jour que vous spécifiez. Les données de cet indicateur sont collectées à partir de la table [task_sla].

Tickets ouverts par âge

Score de répartition et tendance des tickets ouverts par âge en jours. Les données sont calculées à partir de la formule suivante :

$$\frac{[[\text{Summed age of Open Cases}]]}{[[\text{Number of Open Cases}]]} / 24$$

Délai moyen de clôture au cours des 30 derniers jours

Répartition du délai de clôture moyen en jours des tickets par service, agent ou groupe d'affectation au cours des sept derniers jours. Les données sont calculées à partir de la formule suivante :

$$\frac{[[\text{B2C CLO.Summed duration of closed cases}]]}{[[\text{B2C CLO.Number of closed cases}]]}$$

Nouveaux tickets vs. Tickets fermés

Répartition des nouveaux tickets par service, agent ou groupe d'agents, par rapport aux tickets fermés. Les données relatives aux tickets sont collectées à partir de la table [sn_bom_clo_service].

Tickets clôturés : SLA respecté vs. SLA violé

Tickets où les SLA ont été respectés par rapport aux tickets où les SLA ont été violés. Les données relatives aux tickets sont collectées à partir de la table [sn_bom_clo_service].

Répartitions

Âge.

Filtres

Le tableau suivant répertorie les filtres disponibles dans le Client Lifecycle tableau de bord.

Filtres disponibles dans le Client Lifecycle tableau de bord

Nom	Type	Description
Âge	Catégorie	Affiche les tranches d'âges en jours pour les Client Lifecycle tickets.

Référence Financial Services Customer Lifecycle Operations

Découvrez les composants, tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications du magasin, qui sont installés lorsque vous installez l'application Financial Services Business Lifecycle et l'application Financial Services Client Lifecycle .

Composants installés avec Financial Services Business Lifecycle

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension (sn_bom_clo_b2b), notamment les Financial Services Business Lifecycle tables et les rôles des utilisateurs. L'application installe également les modules d'extension et les applications du magasin connexes, le cas échéant.

Remarque :

La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez [Trouver les composants installés avec une application](#) .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Modules d'extension installés

Modules d’extension installés avec l’activation de l’application Financial Services Business Lifecycle

Module d'extension	Description
Service clientèle (com.sn_customerservice)	Active l’extension des tables de l’application Gestion du service clientèle vers les Opérations de services financiers applications.

Rôles installés

Rôles installés avec l’activation de l’application Financial Services Business Lifecycle

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de compte [sn_bom_clo_b2b.admin]	En plus des privilèges d’administrateur, ce rôle donne accès à toutes les Financial Services Business Lifecycle données d’opérations. • Créer des utilisateurs • Accorder des rôles et affecter des utilisateurs à des groupes • Configurer l’application CLO • Ajouter, modifier et supprimer des options de champ	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent
Chargé de clientèle [sn_bom_clo_b2b.manager]	Ce rôle fournit toutes les options d’Agent, ainsi que Analyse des performances les Financial Services Business	• pa_viewer • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent

Traduction automatique

Rôles installés avec l’activation de l’application Financial Services Business Lifecycle (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Lifecycle rapports et les projets d’optimisation des performances.	
CLO contributeur [sn_bom_clo_b2b.contributeur]	• Créer des CLO tickets de service et saisir les données de ticket • Afficher l’état général des tickets • Travailler sur CLO les tickets et les tâches de service jusqu’à l’étape Initier et examiner i Important : Pour fonctionner, le rôle de contributeur doit être combiné à l’un des rôles d’utilisateurs contributeurs CSM. Pour plus d’informations, consultez Rôles et profils.	• sn_bom.account_viewer • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.b2b_contributeur • sn_bom_document.b2b_collector
CLO Connecteur d’agent [sn_bom_clo_b2b.agent_connector]	• Créer des CLO tickets de service et saisir les données de ticket • Afficher l’état général des tickets • Travailler sur des tickets	• sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer

Traduction automatique

Rôles installés avec l'activation de l'application Financial Services Business Lifecycle (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	et des CLO tâches de service pour répondre aux demandes des comptes qu'ils gèrent i Important : Pour fonctionner, le rôle d'agent connecteur doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_bom.agent • sn_bom_document.b2b_collector
Agent de cycle de vie des comptes [sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent]	Ce rôle donne accès à toutes les Financial Services Business Lifecycle données. • Créer des tickets et saisir les données de ticket • Affecter des tâches à soi-même ou à d'autres agents • Saisir et mettre à jour les informations sur le candidat • Effectuer diverses tâches de vérification	• sn_bom.account_viewer • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom_document.b2b_collector

Traduction automatique

Rôles installés avec l'activation de l'application Financial Services Business Lifecycle (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Approuver des comptes • Fermer les tickets	
Contacter l'agent de cycle de vie [sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent]	Ce rôle donne accès aux données d'opération du cycle de vie des contacts. • Créer des tickets de contact et saisir des données • Affecter des tâches à soi-même ou à d'autres agents • Saisir et mettre à jour les informations de contact • Effectuer diverses tâches de vérification • Fermer les tickets de contact	• sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom_document.b2b_collector
Visionneuse de cycle de vie du compte [sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer]	Ce rôle donne un accès en lecture seule à toutes les données des opérations de cycle de vie du compte.	• sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_viewer • sn_bom.service_definition_read
Visionneuse de cycle de vie des contacts [sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_viewer]	Ce rôle donne un accès en lecture seule à toutes les Financial Services Business Lifecycle données.	sn_bom.service_definition_read
Connaissiez votre administrateur client [sn_bom_kyc.admin]	Ce rôle donne accès à toutes les KYC données d'opérations	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_kyc.b2c_customer_agent

Traduction automatique

Rôles installés avec l’activation de l’application Financial Services Business Lifecycle (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	et accorde des privilèges d’administrateur.	• sn_bom_kyc.b2b_account_agent • sn_bom_kyc.b2b_contact_agent
Apprenez à connaître votre agent de contact client [sn_bom_kyc.b2b_contact_agent]	Ce rôle donne accès à toutes les données de contact des opérations business KYC .	• sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_viewer • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_view • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.b2b_agent
KYC Agent de compte [sn_bom_kyc.b2b_account_agent]	Ce rôle donne accès à toutes les opérations, comptes et données de contact au niveau de l’entreprise Financial Services Know Your Customer .	• sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_view • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom_kyc.b2b_contact_agent
KYC Visionneuse de contact [sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer]	Ce rôle accorde des vues en lecture seule des informations de contact du Financial Services Know Your Customer compte.	sn_bom.service_definition_read
KYC Visionneuse de compte [sn_bom_kyc.b2b_account_viewer]	Ce rôle garantit des vues en lecture seule des informations du Financial Services Know Your Customer compte.	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom_kyc.b2b_visionneuse de contact

Applications de stockage installées

Applications de stockage installées avec l’activation de l’application Financial Services Business Lifecycle

Application de stockage	Description
Éléments de base d’Opérations de services financiers	Stocke les données nécessaires à la création Customer Lifecycle Operations de tickets. Pour plus d’informations, consultez Composants installés avec Éléments de base d’Opérations de services financiers .
Financial Services Credit Operations	Active la gestion des tickets et des tâches de service de crédit utilisés dans Customer Lifecycle Operations

Applications de stockage installées avec l’activation de l’application Financial Services Business Lifecycle (suite)

Application de stockage	Description
	les workflows. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Financial Services Credit Operations .
Financial Services Document Management	Active la gestion des tâches de Services documentaires qui sont utilisées dans Customer Lifecycle Operations les workflows. Pour plus d'informations, consultez .
Financial Services Know Your Customer (KYC)	Permet KYC aux agents d’examiner et d’évaluer l’éligibilité des candidats à un nouveau compte.
CSM Playbook	Fournit un moyen de visualiser les workflows de processus business dans une vue simple et axée sur les tâches, garantissant des réponses cohérentes aux situations couramment rencontrées.
Utilisateur contributeur CSM	Permet aux équipes de middle office de s’engager dans la résolution des problèmes et des demandes des clients.

Tables installées

Tables installées avec l’activation de l’application Financial Services Business Lifecycle

Table	Description
Base de cycle de vie du client [sn_bom_clo_b2b_base]	La table de base du cycle de vie du client étend la table de base des services financiers [sn_bom_case].
Ticket de service de cycle de vie des comptes [sn_bom_clo_b2b_account_service]	Le ticket de service de cycle de vie des comptes étend la table Base de cycle de vie du client [sn_bom_clo_b2b_base].
Tâche de cycle de vie du compte [sn_bom_clo_b2b_account_task]	Le ticket de tâche de cycle de vie du compte étend la table Tâche financière [sn_bom_task].
Ticket de service de cycle de vie des contacts [sn_bom_clo_b2b_contact_service]	Le ticket de service de cycle de vie des contacts étend la table de base de cycle de vie du client [sn_bom_clo_b2b_base].
Tâche de cycle de vie des contacts [sn_bom_clo_b2b_contact_task]	La tâche de cycle de vie des contacts étend la table Tâche financière [sn_bom_task].

Composants installés avec Financial Services Client Lifecycle

Plusieurs types de composants sont installés avec l’activation du module d’extension (sn_bom_clo_b2c), notamment les Financial Services Client Lifecycle tables et les rôles des

utilisateurs. L'application installe également les modules d'extension et les applications du magasin connexes, le cas échéant.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez [Trouver les composants installés avec une application](#) .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Modules d'extension installés

Modules d'extension installés avec Financial Services Client Lifecycle

Module d'extension	Description
Service clientèle (com.sn_customerservice)	Active l'extension des tables de l'application Gestion du service clientèle vers les Opérations de services financiers applications.

Rôles installés

Rôles installés avec Financial Services Client Lifecycle

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de compte [sn_bom_clo_b2c.admin]	Ce rôle donne accès à toutes les Client Lifecycle données et privilèges d'administrateur. • Créer des utilisateurs • Accorder des rôles et affecter des utilisateurs à des groupes • Configurer l'application CLO • Ajouter, modifier et supprimer des options de champ	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_clo_b2c.agent
Chargé de clientèle [sn_bom_clo_b2c.manager]	Ce rôle fournit toutes les options d'Agent, ainsi que Analyse des performances les Client Lifecycle rapports et les projets	• sn_bom_clo_b2c.agent • pa_viewer

Traduction automatique

Rôles installés avec Financial Services Client Lifecycle (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	d'optimisation des performances.	
CLO contributeur [sn_bom_clo_b2c.contributeur]	• Créer des CLO tickets de service et saisir les données de ticket • Afficher l'état général des tickets • Travailler sur CLO les tickets et les tâches de service jusqu'à l'étape d'initiation et de révision i Important : Pour fonctionner, le rôle de contributeur doit être combiné à l'un des rôles d'utilisateurs contributeurs CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_bom.account_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer • sn_bom.visionneuse_des_donnees_client • sn_bom.b2c_contributeur • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom_document.b2c_collector
CLO Connecteur d'agent [sn_bom_clo_b2c.agent_connector]	• Créer des CLO tickets de service et saisir les données de ticket • Afficher l'état général des tickets	• sn_bom.account_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer • sn_bom.visionneuse_des_donnees_client • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.agent

Traduction automatique

Rôles installés avec Financial Services Client Lifecycle (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Travailler sur des tickets et des CLO tâches de service pour répondre aux demandes des comptes qu'ils gèrent <i>i</i> Important : Pour fonctionner, le rôle d'agent connecteur doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_bom_document.b2c_viewer • sn_bom_document.b2c_collector
Agent de cycle de vie du client [sn_bom_clo_b2c.agent]	Ce rôle donne accès à toutes les Client Lifecycle données. • Créer des tickets et saisir les données de ticket • Affecter des tâches à soi-même ou à d'autres agents • Saisir et mettre à jour les informations sur le candidat • Effectuer diverses tâches de vérification	• sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_bom.b2c_agent • sn_bom_document.b2c_collector

Traduction automatique

Rôles installés avec Financial Services Client Lifecycle (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Approuver des comptes • Fermer les tickets	
Visionneuse de cycle de vie client [sn_bom_clo_b2c.viewer]	Ce rôle donne un accès en lecture seule à toutes les Financial Services Client Lifecycle données.	sn_bom.service_definition_read
KYC Administrateur [sn_bom_kyc.admin]	Ce rôle donne accès à toutes les Financial Services Know Your Customer données d'opérations et accorde des privilèges d'administrateur.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_kyc.b2c_customer_agent • sn_bom_kyc.b2c_account_agent • sn_bom_kyc.b2c_contact_agent
KYC Agent de client [sn_bom_kyc.b2c_customer_agent]	Ce rôle donne accès à toutes les Financial Services Know Your Customer données de contact au niveau du client.	• sn_bom_clo_b2c.viewer • sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_bom.b2c_agent
KYC Visionneuse de contact [sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer]	Ce rôle accorde des vues en lecture seule des informations de contact du compte.	sn_bom.service_definition_read

Traduction automatique

Applications de stockage installées

Applications de stockage installées avec Financial Services Client Lifecycle

Application de stockage	Description
Éléments de base d'Opérations de services financiers	Stocke les données nécessaires pour créer des tickets de cycle de vie client. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Éléments de base d'Opérations de services financiers .
Financial Services Credit Operations	Active la gestion des tickets et des tâches de service de crédit utilisés dans Financial Services Customer Lifecycle Operations les workflows. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Financial Services Credit Operations .
Financial Services Document Management	Active la gestion des tâches de Services documentaires qui sont utilisées dans Financial

Applications de stockage installées avec Financial Services Client Lifecycle (suite)

Application de stockage	Description
	Services Customer Lifecycle Operations les workflows. Pour plus d'informations, consultez .
Financial Services Know Your Customer (KYC)	Permet KYC aux agents d'examiner et d'évaluer l'éligibilité des candidats à un nouveau compte.
CSM Playbook	Fournit un moyen de visualiser les workflows de processus business dans une vue simple et axée sur les tâches, garantissant des réponses cohérentes aux situations couramment rencontrées.
Utilisateur contributeur CSM	Permet aux équipes de middle office de s'engager dans la résolution des problèmes et des demandes des clients.

Tables installées

Tables installées avec Financial Services Client Lifecycle

Table	Description
Base de cycle de vie du client [sn_bom_clo_b2c_base]	La table de base du cycle de vie du client étend la table de base des services financiers [sn_bom_case].
Ticket de service de cycle de vie des comptes [sn_bom_clo_b2c_service]	Le ticket de service de cycle de vie des comptes étend la table Base de cycle de vie du client [sn_bom_clo_b2c_base].
Tâche de cycle de vie du compte [sn_bom_clo_b2c_task]	Le ticket de tâche de cycle de vie du compte étend la table Tâche financière [sn_bom_task].

Financial Services Know Your Customer

L'application ServiceNow® Financial Services Know Your Customer fonctionne avec d'autres applications Opérations de services financiers pour vérifier l'identité d'un candidat et évaluer son éligibilité.

Cette application est automatiquement installée si vous installez l'une des applications Opérations de services financiers suivantes :

- Opérations de carte services financiers
- Financial Services Loan Operations
- Financial Services Customer Lifecycle Operations

Explorer



Découvrez les fonctionnalités de Financial Services Know Your Customer.

Configurer



Configurer Financial Services Know Your Customer.

Utiliser



Créez, gérez et effectuez des tâches KYC pour évaluer les informations des candidats.

Référence



Obtenez des détails sur les composants, tels que les rôles et les tables.

Traduction automatique

Explorer Financial Services Know Your Customer

Utilisez cette fonction Financial Services Know Your Customer pour vérifier l'identité du candidat et minimiser les risques pour votre organisation.

Pour en savoir plus sur les composants installés avec Financial Services Know Your Customer, reportez-vous à la section [Composants installés avec Financial Services Know Your Customer](#).

Fonctionnalités principales

- Facilite le processus de collecte et d'examen des renseignements sur les demandeurs afin de déterminer l'admissibilité aux comptes et aux produits bancaires.
- Aide les agents à suivre le processus correct lors de l'examen des soumissions d'applications.
- Coordonne les efforts de vérification entre les agents et le personnel de front, middle et back-office.
- Prévenir les activités frauduleuses en vérifiant l'identité d'un demandeur avant d'ouvrir un compte ou de fournir des services.

Configurer Financial Services Know Your Customer

Passez en revue les composants installés avec l'application Financial Services Know Your Customer (KYC). Vous pouvez modifier les composants selon les besoins professionnels de votre organisation.

Avant de commencer

Financial Services Know Your Customer est automatiquement installé lorsque vous installez certaines Opérations de services financiers applications. Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Financial Services Know Your Customer](#).

Rôle requis : sn_bom_kyc.admin et admin

Procédure

Passez en revue les composants installés et modifiez-les ou ajoutez-en de nouveaux, le cas échéant.

Composants installés avec Financial Services Know Your Customer

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension (com.sn_bom_kyc), notamment les Financial Services Know Your Customer tables et les rôles des utilisateurs.

Remarque :

La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez [Trouver les composants installés avec une application](#) .

Cette application est automatiquement installée lorsque vous installez l'une des applications (KYC) suivantes Opérations de services financiers . Financial Services Know Your Customer gère les tâches KYC utilisées dans les workflows de Opérations de services financiers toutes les applications.

- Financial Services Business Loan Operations
- Financial Services Personal Loan Operations

- Financial Services Client Lifecycle
- Financial Services Business Lifecycle

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Rôles installés avec Financial Services Know Your Customer l'application

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Connaissez votre administrateur client [sn_bom_kyc.admin]	Ce rôle donne accès à toutes les données des opérations KYC et accorde des privilèges d'administrateur.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_kyc.b2c_customer_agent • sn_bom_kyc.b2b_account_agent • sn_bom_kyc.b2b_contact_agent
Apprenez à connaître votre agent de contact client [sn_bom_kyc.b2b_contact_agent]	Ce rôle donne accès à toutes les données de contact des opérations KYC de l'entreprise.	• sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_viewer • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.b2b_agent
Agent de compte KYC [sn_bom_kyc.b2b_account_agent]	Ce rôle donne accès à toutes les opérations, comptes et données de contact au niveau de l'entreprise Financial Services Know Your Customer .	• sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom_kyc.b2b_contact_agent
Visionneuse de contact KYC [sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer]	Ce rôle accorde des vues en lecture seule des informations de contact du Financial Services Know Your Customer compte.	sn_bom.service_definition_read
Visionneuse de compte KYC [sn_bom_kyc.b2b_account_viewer]	Ce rôle garantit des vues en lecture seule des informations du Financial	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom_kyc.b2b_visionneuse de contact

Traduction automatique

Rôles installés avec Financial Services Know Your Customer l'application (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Services Know Your Customer compte.	

Tables installées

Tables installées avec Financial Services Know Your Customer l'application

Table	Description
Tâche de compte KYC [sn_bom_kyc_account_task]	Stocke les Financial Services Know Your Customer tâches du compte en attente d'achèvement. Cette table étend la table [Tâche financière].
Tâche de contact KYC [sn_bom_kyc_contact_task]	Stocke Financial Services Know Your Customer les tâches de contact en attente d'achèvement. Cette table étend la table [Tâche financière].
Tâche de client KYC [sn_bom_kyc_customer_task]	Stocke Financial Services Know Your Customer les tâches du client en attente d'achèvement. Cette table étend la table [Tâche financière].

Financial Services Credit Operations

Grâce à l'application Financial Services Credit Operations, vous pouvez gérer les tâches de middle office et de back-office qui sont affectées à l'équipe d'évaluation des risques de crédit sur l'ensemble des workflows Financial Services.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions](#).

Premiers pas

Référence



Obtenir des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Cas d'utilisation



Apprenez à travailler sur une tâche de crédit pour un ticket de service de prêt.

Traduction automatique

Composants installés avec Financial Services Credit Operations

Plusieurs types de composants sont installés avec l'installation de l'application, notamment les tables et les Financial Services Credit Operations rôles des utilisateurs.

i Remarque :

La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez [Trouver les composants installés avec une application](#) .

Cette application est automatiquement installée lorsque vous installez l'une des applications suivantes Opérations de services financiers . Financial Services Credit Operations gère les tâches de crédit utilisées dans les workflows de Opérations de services financiers toutes les applications.

- Opérations de carte services financiers
- Financial Services Business Loan Operations
- Financial Services Personal Loan Operations

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Rôles installés avec Financial Services Credit Operations l'application

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de crédit [sn_bom_credit_asmt.admin]	Rôle d'administrateur système spécifique à l'application qui peut accorder l'accès à toutes les données de crédit. Les utilisateurs ayant ce rôle disposent d'un accès en lecture, en écriture et en création aux Financial Services Credit Operations tables.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_credit_asmt.b2b_agent • sn_bom_credit_asmt.b2c_agent
Agent de crédit – Entreprise [sn_bom_credit_asmt.b2b_agent]	• Afficher l'état général des tâches de crédit pour les services aux entreprises • Travailler sur des tâches de crédit	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom_loan_b2b.viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_esm_agent
Contributeur de crédit – Business [sn_bom_credit_asmt.b2b_contributeur]	• Soumettre des demandes de service de crédit • Afficher l'état des tickets et des tâches d'évaluation de crédit • Travailler sur le ticket de crédit pour les comptes qu'ils gèrent jusqu'à l'étape d'initiation	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_viewer • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer • sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom_loan_b2b.viewer • sn_customerservice.csm_workspace_us • sn_bom.b2b_contributeur • sn_bom.deposit_account_viewer

Rôles installés avec Financial Services Credit Operations l'application (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	<i>i</i> Important : Pour fonctionner, le rôle de contributeur doit être combiné à l'un des rôles d'utilisateurs contributeurs CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	
Contributeur de crédit – Personnel [sn_bom_credit_asmt.b2c_contributor]	• Soumettre des demandes de service de crédit • Afficher l'état des tickets et des tâches d'évaluation de crédit • Travailler sur le ticket de crédit pour les comptes de consommateur qu'ils gèrent jusqu'à l'étape d'initiation	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom_loan.b2c_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer • sn_bom.visionneuse_des_donnees_client • sn_bom.b2c_contributeur • sn_customerservice.csm_workspace_us • sn_bom.deposit_account_viewer

Traduction automatique

Rôles installés avec Financial Services Credit Operations l'application (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	i Important : Pour fonctionner, le rôle de contributeur doit être combiné à l'un des rôles d'utilisateurs contributeurs CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	
Connecteur d'agent de crédit – Business [sn_bom_credit_asmt.b2b_agent_connector]	• Soumettre des demandes de service de crédit • Travailler sur les tickets de crédit et les tâches pour répondre aux demandes des comptes qu'ils gèrent i Important : Pour fonctionner, le rôle d'agent connecteur doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_view • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_view • sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom_loan_b2b.viewer • sn_bom.agent • sn_bom.deposit_account_viewer
Connecteur d'agent de crédit – Personnel [sn_bom_credit_asmt.b2c_agent_connector]	• Soumettre des demandes de service de crédit	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom_loan.b2c_viewer • sn_sla_definition_read

Rôles installés avec Financial Services Credit Operations l'application (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Travailler sur les tickets de crédit et les tâches pour répondre aux demandes de comptes de consommateur qu'ils gèrent <i>i</i> Important : Pour fonctionner, le rôle d'agent connecteur doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer • sn_bom.visionneuse_des_données_client • sn_bom.viewer • sn_bom.agent • sn_bom.deposit_account_viewer
Visionneuse de crédits – Business [sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer]	Afficher les tâches de crédit et les données connexes pour les services aux entreprises	Aucun
Agent de crédit – Personnel [sn_bom_credit_asmt.b2c_agent]	• Afficher l'état général des tâches de crédit pour les services consommateurs • Travailler sur des tâches de crédit	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom_loan.b2c_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.visionneuse_des_données_client • sn_bom.b2c_agent • sn_esm_agent
Visionneuse de crédits – Personnel [sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer]	Afficher les tâches de crédit et les données connexes pour les services consommateurs	Aucun

Traduction automatique

Tables installées

Tables installées avec Financial Services Credit Operations l'application

Table	Description
Base de crédit [sn_bom_credit_asmt_base]	Les tables de tickets de service de crédit étendent la table Base de crédit. La table Base de crédit étend la table Ticket [sn_customerservice_case].
Ticket du service de crédit [sn_bom_credit_asmt_b2b_service]	Stocke tous les tickets de crédit pour toutes les Opérations de services financiers applications. Cette table est développée à partir de la table Tâche financière [sn_bom_task].
Ticket du service de crédit [sn_bom_credit_asmt_loan_b2b_service]	Stocke tous les tickets de service de crédit pour les services de prêt professionnel pour l'application Financial Services Business Loan Operations . Cette table étend la table Base de crédit [sn_bom_credit_asmt_base].
Ticket du service de crédit [sn_bom_credit_asmt_service]	Stocke tous les tickets de service de crédit pour les services consommateurs pour toutes les Opérations de services financiers applications. Cette table étend la table Base de crédit [sn_bom_credit_asmt_base].
Ticket du service de crédit [sn_bom_credit_asmt_loan_service]	Stocke tous les tickets de crédit pour les services de prêt personnel pour l'application Financial Services Business Loan Operations . Cette table étend la table Base de crédit [sn_bom_credit_asmt_base].
Tâche de crédit [sn_bom_credit_asmt_b2b_task]	Stocke toutes les tâches de crédit pour les services d'entreprise pour toutes les Opérations de services financiers applications. Cette table est développée à partir de la table Tâche financière [sn_bom_task].
Tâche de crédit [sn_bom_credit_asmt_task]	Stocke toutes les tâches de crédit pour les services personnels pour toutes les Opérations de services financiers applications. Cette table est développée à partir de la table Tâche financière [sn_bom_task].

Solutions Platform Analytics pour Opérations de services financiers

La Platform Analytics Solution contient du contenu pré-packagé Analyse des performances que vous pouvez utiliser avec d'autres Now Platform produits. La solution vous fournit des visualisations de données qui vous aident à améliorer vos processus métier et à quantifier la valeur de vos libre-services.

Tâches et rôles requis

Les rôles et tâches suivants sont associés à cette Platform Analytics solution :

- Now Platform administrateur (admin) : Installez et activez cette Platform Analytics Solution et apportez les modifications nécessaires aux propriétés système.
- Administrateur Analyse des performances (pa_admin) : passer en revue les indicateurs, les répartitions, les widgets et les tableaux de bord. Configurez et démarrez la collecte de données. Partager les tableaux de bord avec les personnes concernées appropriées.
- Analyse des performances Visionneuse (pa_viewer) : afficher les tableaux de bord d'Analyse des performances.

Information associée

[Solutions d'analyse et de génération de rapports](#) 

Activer la solution d'analyse et de génération de rapports pour Opérations de services financiers

Activez l'application de pack ServiceNow Store de contenu pour le Platform Analytics.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Parcourez le pack de contenu Analyse des performances pour FSO et vérifiez que vous disposez des autorisations valides nécessaires.

Vous avez besoin d'un compte HI et d'une autorisation pour demander des applications pour les instances prises en considération. Le compte HI et l'instance doivent faire partie de la même société. Pour plus d'informations, voir [Installer un produit ServiceNow](#)  dans le ServiceNow Store.

3. Recherchez le pack de contenu Performance Analytics pour FSO.
4. Installez l'application.

Tableau de bord de Financial Services Business Deposit Operations

Grâce au Financial Services Business Deposit Operations tableau de bord, vous pouvez obtenir un aperçu des résultats de votre équipe et de votre entreprise en ce qui concerne les demandes de services de dépôt reçues pour vos services financiers. Vous pouvez surveiller l'état des tickets de service de dépôt, voir les tendances et explorer les détails à partir d'une vue unique.

Important :

Le Financial Services Business Deposit Operations tableau de bord a été modernisé pour vous offrir une meilleure expérience utilisateur.

Pour n'importe quelle période que vous spécifiez, vous pouvez afficher les détails des tickets fermés qui ont violé un SLA, les tickets ouverts qui nécessitent une attention immédiate et les délais moyens de clôture des tickets de dépôt.

Rôles Now Platform requis

- sn_bom_deposit_b2b.manager, avait besoin de voir les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_bom_deposit_b2b.admin, sn_bom_pa.admin et pa_admin nécessaires pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Financial Services Business Deposit Operations

Pour accéder au Financial Services Business Deposit Operations tableau de bord, accédez à **Espaces de travail > Espace de travail des services financiers > Centre d'analyse** (icône 

Vous pouvez également accéder à **Tout > Opérations de dépôts > Analyse**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Platform Analytics Espace de travailfichier . Pour plus d’informations sur le , reportez-vous à la rubrique [Centre d’analyse](#)  Platform Analytics Espace de travail.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d’une version antérieure, vous pouvez accéder à la disposition du tableau de bord de l’interface utilisateur principale existante comme d’habitude en accédant à **Tout > Opérations de dépôts > Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation peuvent utiliser ce tableau de bord, consultez les cas d’utilisation dans la table suivante.

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire des dépôts	Besoin d’obtenir une visibilité sur l’état des tickets de dépôt et effectuer les tâches suivantes : • Surveillez les tickets de dépôt ouverts qui ont enfreint un accord sur les niveaux de service (SLA) ou qui sont sur le point d’enfreindre un SLA et qui nécessitent une attention particulière • Surveillez les tendances quotidiennes, hebdomadaires et mensuelles du volume de tickets de dépôt • Examiner le délai moyen de clôture des tickets • Explorer les détails d’un ticket de service de dépôt
Administrateur des dépôts	Doit pouvoir personnaliser les vues.

Indicateurs

B2B Deposit.Tickets créés d'octroi de compte de dépôt

Nombre de tickets de dépôt créés aujourd'hui où le service de dépôt est Compte de dépôt d'origine.

B2B Deposit.Ajouter les tickets de relations financières créés

Nombre de tickets de dépôt qui ont été créés aujourd'hui où le service de dépôt est Ajouter une relation financière.

B2B Deposit.Ajouter les tickets d'ordres permanents créés

Nombre de tickets de dépôt qui ont été créés aujourd'hui où le service de dépôt est Ajouter un ordre permanent.

B2B Deposit.Annuler les tickets d'ordres permanents créés

Nombre de tickets de dépôt créés aujourd'hui où le service de dépôt est Annuler des ordres permanents.

B2B Deposit.Modifier les tickets d'ordres permanents créés

Nombre de tickets de dépôt qui ont été créés aujourd'hui où le service de dépôt est Modifier l'ordre permanent.

B2B Deposit.Tickets d'ordres permanents échoués créés

Nombre de tickets de dépôt qui ont été créés aujourd'hui où le service de dépôt est Ordre permanent échoué.

B2B Deposit.Tickets créés pour clôture de compte de dépôt

Nombre de tickets de dépôt qui ont été créés aujourd'hui où le service de dépôt est Fermer le compte de dépôt.

B2B Deposit.Modifier les tickets ouverts pour l'ordre permanent

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où le service de dépôt est Modifier l'ordre permanent.

B2B Deposit.Tickets ouverts d'octroi de compte de dépôt

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où le service de dépôt est Compte de dépôt d'origine.

B2B Deposit.Ajouter des tickets ouverts d'ordres permanents

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où le service de dépôt est Ajouter un ordre permanent.

B2B Deposit.Tickets ouverts d'ordres permanents échoués

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où le service de dépôt est Ordre permanent échoué.

B2B Deposit.Annuler des tickets ouverts d'ordres permanents

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où le service de dépôt est Annuler des ordres permanents.

B2B Deposit.Ajouter des tickets de relations financières ouverts

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où le service de dépôt est Ajouter une relation financière.

B2B Deposit.Tickets ouverts pour clôture du compte de dépôt

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où le service de dépôt est Fermer le compte de dépôt.

B2B Deposit.Nombre de contrôles des tickets clôturés relatifs à clôture de compte

Nombre de tickets de dépôt qui ont été fermés aujourd'hui où le service de dépôt est Fermer le compte de dépôt et le compte de dépôt est Compte chèque d'entreprise.

B2B Deposit.Nombre de tickets fermés de fermetures de comptes pour épargne

Nombre de tickets de dépôt qui ont été fermés aujourd'hui où le service de dépôt est Fermer le compte de dépôt et le compte de dépôt est le compte d'épargne d'entreprise.

B2B Deposit.Nombre de tickets fermés d'octroi compte chèque

Nombre de tickets de dépôt qui ont été fermés aujourd'hui où le compte de dépôt est un compte courant professionnel.

B2B Deposit.Nombre de tickets fermés d'octroi compte d'épargne

Nombre de tickets de dépôt qui ont été fermés aujourd'hui lorsque le service de dépôt est un compte de dépôt d'origine et que le compte de dépôt est un compte d'épargne d'entreprise.

B2B Deposit.Nombre de tickets créés compte d'épargne

Nombre de tickets de dépôt créés aujourd'hui où le compte de dépôt est un compte d'épargne d'entreprise et où le service de dépôt n'est pas Compte de dépôt d'origine ou Fermer le compte de dépôt.

B2B Deposit.Nombre de tickets créés compte chèque

Nombre de tickets de dépôt créés aujourd'hui où le compte de dépôt est un compte chèque d'entreprise et où le service de dépôt n'est pas Compte de dépôt d'origine ou Fermer le compte de dépôt.

B2B Deposit.Nombre de tickets ouverts

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où la répartition est Âge.

B2B Deposit.Nombre de tickets fermés

Nombre de tickets de dépôt qui ont été fermés aujourd'hui avec les répartitions par âge et par service.

B2B Deposit.Nombre de tickets fermés avec SLA

Nombre de tickets de dépôt qui ont été fermés ce jour-là dans un SLA. L'indicateur est utilisé pour comparer le nombre de tickets fermés qui ont respecté un SLA au nombre de tickets qui ont violé un SLA.

B2B Deposit.Nombre de tickets fermés avec violation de SLA

Nombre de tickets de dépôt qui ont été fermés ce jour-là et qui ont violé un SLA.

B2B Deposit.Nombre de tickets ouverts avec violation de sla

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là qui ont violé un SLA.

B2B Dépôt.Tickets ouverts avec violation de SLA supérieure à 80 %

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où un pourcentage écoulé SLA est supérieur à 80 %.

B2B Deposit.Durée cumulée des tickets fermés

Nombre d'heures pour fermer les tickets de dépôt ce jour-là avec les répartitions par âge et par service.

B2B Deposit.Délai moyen de fermeture d'un ticket

Nombre moyen d'heures pour fermer les tickets de dépôt dont la répartition est Service Le score est calculé selon la formule suivante :

$$\frac{[\text{B2B Deposit.Summed duration of closed cases}]}{[\text{B2B Deposit.Number of closed cases}]}$$

Répartitions

- Âge
- Service

Tableau de bord de Financial Services Business Loan Operations

Grâce au Financial Services Business Loan Operations tableau de bord, vous pouvez obtenir un aperçu des performances de votre équipe et de votre entreprise pour les dossiers de prêt professionnel. Vous pouvez surveiller l'état des tickets de prêt, voir les tendances et explorer les détails à partir d'une vue unique.

Important :

Le Financial Services Business Loan Operations tableau de bord a été modernisé pour vous offrir une meilleure expérience utilisateur.

Ce tableau de bord est automatiquement activé lorsque vous installez l'application Financial Services Business Loan Operations .

Pour n'importe quelle période que vous spécifiez, vous pouvez afficher les détails des tickets ouverts, les nouveaux tickets et les délais moyens de clôture des tickets de prêt.

Rôles Now Platform requis

- `sn_bom_loan_b2b.Manager`, nécessaire pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- `sn_bom_loan_b2b.admin`, `sn_bom_pa.admin` et `pa_admin`, requis pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Financial Services Business Loan Operations

Pour accéder au Financial Services Business Loan Operations tableau de bord, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail des services financiers** > **Centre d'analyse** (icône 

Vous pouvez également accéder à **Tout** > **Opérations de prêt** > **Analyse**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Platform Analytics Espace de travailfichier . Pour plus d'informations sur le , reportez-vous à la rubrique [Centre d'analyse](#)  Platform Analytics Espace de travail.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure, vous pouvez accéder à la disposition du tableau de bord de l'interface utilisateur principale existante comme d'habitude en accédant à **Tout** > **Opérations de prêt** > **Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation peuvent utiliser ce tableau de bord, consultez les cas d'utilisation dans la table suivante.

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire de prêts	Besoin d'obtenir une visibilité sur l'état en temps réel des tickets de prêt professionnel et effectuer les tâches suivantes : • Surveiller tous les tickets ouverts qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA) • Surveillez tous les tickets ouverts par agent et par âge de tickets

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
	• Passer en revue tous les nouveaux tickets pour un service, un agent ou un groupe d'agents • Examiner le délai moyen de clôture des tickets pour un service, un agent ou un groupe • Explorer les détails d'une catégorie
Administrateur de prêt	Doit pouvoir personnaliser les vues.

Indicateurs

% de tickets ouverts avec violation de SLA

Pourcentage de tickets ouverts qui ont violé un SLA un jour spécifique. Le score est calculé selon la formule suivante :

$$[[\text{Number of open cases with breached SLAs}] / [\text{Number of open cases}]] * 100$$

moyen de tickets ouverts par agent

Nombre moyen de tickets ouverts pour un agent un jour donné. Le score est calculé selon la formule suivante :

$$[[\text{Number of open cases}] / [\text{Number of agents}]]$$

Âge moyen des tickets ouverts

Score de répartition et tendance des tickets ouverts par âge en jours un jour donné. Le score de chaque service est calculé selon la formule suivante :

$$[[\text{Summed age of open cases}] / [\text{Number of open cases}]] / 24$$

Nombre de nouveaux tickets

Répartition des nouveaux tickets par service, agent ou groupe d'agents au cours des trois derniers mois. Les données des tickets sont collectées à partir de la table [sn_bom_loan_b2b_service].

Délai moyen de clôture des tickets

Répartition du délai moyen de clôture en jours des tickets par service, agent ou groupe d'agents au cours des sept derniers jours. Le score est calculé selon la formule suivante :

$$[[\text{Summed duration of closed cases}] / [\text{Number of closed cases}]] / 24$$

Répartitions

- Agent
- Groupe d'agents
- Âge
- Service

Tableau de bord de Gestion des litiges

Gestion des litiges Le tableau de bord vous permet d'obtenir un aperçu des résultats de votre équipe et de votre entreprise en ce qui concerne les demandes de service de carte reçues pour vos services financiers.



Important :

Le Gestion des litiges tableau de bord a été modernisé pour vous offrir une meilleure expérience utilisateur.

Vous pouvez surveiller l'état des tickets de service de carte à partir d'une vue unique. Pour chaque heure que vous spécifiez, vous pouvez afficher les détails des tickets fermés qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA), les tickets ouverts qui nécessitent une attention immédiate et les délais de clôture moyens des tickets de cartes.

Rôles Now Platform requis

- sn_bom_credit_card.dispute_manager, avait besoin de voir les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_bom_credit_card.admin, sn_bom_pa.admin et pa_admin nécessaires pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Gestion des litiges

Pour accéder au Gestion des litiges tableau de bord, accédez à **Espaces de travail > Espace de travail des services financiers > Centre d'analyse** (icône).

Vous pouvez également accéder à **Tout > Card Operations > Analyse**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Platform Analytics Espace de travailfichier . Pour plus d'informations sur le , reportez-vous à la rubrique [Centre d'analyse](#) Platform Analytics Espace de travail.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure, vous pouvez accéder à la disposition du tableau de bord de l'interface utilisateur principale existante comme d'habitude en accédant à **Tout > Card Operations > Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation peuvent utiliser ce tableau de bord, consultez les cas d'utilisation dans la table suivante.

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire des litiges relatifs aux cartes	Besoin d'obtenir une visibilité sur l'état des tickets de litige et effectuer les tâches suivantes : • Surveillez les tickets de litige ouverts qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA) ou qui sont sur le point d'enfreindre un SLA et qui nécessitent une attention particulière • Surveillez les tendances quotidiennes, hebdomadaires et mensuelles du volume de tickets de litiges • Examiner le délai moyen de clôture des tickets • Explorer les détails d'un ticket de service de litige

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Administrateur de carte de crédit	Doit pouvoir personnaliser les vues.

Indicateurs

Card Dispute.Nombre de tickets fermés avec SLA

Nombre de tickets de litige qui ont été fermés ce jour-là dans le cadre d'un SLA. L'indicateur est utilisé pour comparer le nombre de tickets fermés qui ont respecté un SLA au nombre de tickets qui ont violé un SLA.

Card Dispute.Nombre de tickets ouverts avec violation de SLA

Nombre de tickets de litige ouverts ce jour-là qui ont violé un SLA.

Card Dispute.Nombre de tâches de remboursement

Nombre de tâches pour lesquelles le litige était un remboursement.

Card Dispute.Durée cumulée des tickets fermés

Nombre d'heures pour fermer les tickets de litige ce jour-là avec les répartitions par âge et par service.

Card dispute.Nombre de tickets ouverts

Nombre de tickets de litige ouverts ce jour-là où la répartition est Âge.

Card Dispute.Nombre d'annulations de litiges

Nombre d'opérations de litige dont le résultat a été une radiation.

Card Dispute.Nombre de remboursements réussis

Nombre de transactions dont le résultat a été un remboursement réussi.

Card Dispute.Nombre de tickets fermés

Nombre de tickets de litige fermés aujourd'hui où les répartitions sont Âge et Service.

Card Dispute.Nombre de tickets fermés avec violation de SLA

Nombre de tickets de litige fermés ce jour-là qui ont violé un SLA.

Card Dispute.Tickets ouverts avec violation de SLA supérieure à 80 %

Nombre de tickets de litige ouverts ce jour-là où le pourcentage écoulé de SLA est supérieur à 80 %.

Card Dispute.Nombre de tickets créés

Nombre de tickets de litige qui ont été créés aujourd'hui.

Répartitions

- Âge
- Réseau de cartes
- Code de remboursement
- Motif du litige
- Service

Tableau de bord de Financial Services Complaint Management

Financial Services Complaint Management Le tableau de bord vous permet d'obtenir un aperçu des résultats de votre équipe et de votre entreprise en ce qui concerne les plaintes reçues

concernant vos services financiers. Vous pouvez surveiller l'état des tickets de service de réclamations, voir les tendances et explorer les détails à partir d'une vue unique.

 **Important :**
Le Financial Services Complaint Management tableau de bord a été modernisé pour vous offrir une meilleure expérience utilisateur.

Pour chaque heure que vous spécifiez, vous pouvez afficher les détails des tickets fermés qui ont violé un SLA, les tickets ouverts qui nécessitent une attention immédiate et les délais moyens de clôture des tickets de réclamation.

Rôles Now Platform requis

- sn_bom_compl.manager, avait besoin de voir les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_bom_compl.admin, nécessaire pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Financial Services Complaint Management

Pour accéder au Financial Services Complaint Management tableau de bord, accédez à **Espaces de travail > Espace de travail des services financiers > Centre d'analyse** (icône 

Vous pouvez également accéder à **Tout > Gestion des réclamations > Analyse**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Platform Analytics Espace de travailfichier . Pour plus d'informations sur le , reportez-vous à la rubrique [Centre d'analyse](#)  Platform Analytics Espace de travail.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure, vous pouvez accéder à la disposition du tableau de bord de l'interface utilisateur principale existante comme d'habitude en accédant à **Tout > Gestion des réclamations > Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation peuvent utiliser ce tableau de bord, consultez les cas d'utilisation dans la table suivante.

Cas d'utilisation pour l'utilisation du Financial Services Complaint Management tableau de bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire des réclamations	Besoin d'obtenir une visibilité sur l'état des tickets de réclamation et d'effectuer les tâches suivantes : • Surveillez les tickets de réclamations ouverts qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA) ou qui sont sur le point d'enfreindre un SLA et qui nécessitent une attention particulière • Surveillez le volume des tickets de réclamation pour chaque catégorie de réclamation et leur tendance

Cas d'utilisation pour l'utilisation du Financial Services Complaint Management tableau de bord (suite)

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
	• Passer en revue le délai moyen de clôture des tickets pour chaque catégorie • Explorer les détails d'une catégorie de réclamation
Administrateur des réclamations	Doit pouvoir personnaliser les vues.

Indicateurs

Nombre de tickets ouverts qui ont violé un SLA

Nombre de tickets de réclamation ouverts au cours des sept derniers jours qui ont violé un SLA.

Tickets ouverts avec violation de SLA supérieure à 80 %

Nombre de tickets de réclamations ouverts où le pourcentage écoulé SLA au cours des six derniers jours est supérieur à 80 %.

Nombre de tickets ouverts

Répartition des tickets de réclamations ouverts au cours des sept derniers jours avec les répartitions par âge et par type.

Nombre de nouveaux tickets

Nombre de nouveaux dossiers de plainte ouverts aujourd'hui. L'indicateur est utilisé pour comparer et voir la tendance du nombre de tickets créés par rapport au nombre de tickets qui ont été fermés au cours des sept derniers jours.

Délai moyen de fermeture du ticket

Répartition du nombre moyen d'heures pour fermer les tickets de réclamation par type de réclamation. Le score est calculé selon la formule suivante :

[FSO Complaint.Summed duration of closed cases]/[FSO Complaint.Number of closed cases]

Nombre de tickets fermés avec SLA

Nombre de tickets qui ont été fermés ce jour-là dans le cadre d'un SLA. L'indicateur est utilisé pour comparer le nombre de tickets fermés qui ont respecté un SLA par rapport au nombre de tickets qui ont violé un SLA au cours des sept derniers jours.

Nombre de tickets fermés

Répartition des tickets de réclamations qui ont été fermés aujourd'hui avec les répartitions Type et Catégorie.

Répartitions

- Âge
- Catégorie
- Type

Visualisations des données

Le tableau suivant présente les visualisations de données disponibles dans l’application Financial Services Complaint Management .

Visualisations de données disponibles dans l’application Financial Services Complaint Management

Titre	Type	Table source	Description
Tickets fermés – 10 principales catégories de plaintes	Barre horizontale 	Ticket de réclamation [sn_bom_compl_service]	Répartition des dix principales catégories de plaintes ayant un nombre maximal de tickets fermés (par ordre décroissant) au cours des six derniers mois.

Filtres

Le tableau suivant répertorie les filtres disponibles dans l’application Financial Services Complaint Management .

Filtres disponibles dans l’application Financial Services Complaint Management

Nom	Type	Description
Âge	Catégorie	Affiche les tranches d’âges en jours pour les tickets de réclamation.
Catégorie de réclamation	Choix	Affiche toutes les catégories de réclamations actives pour la table Service de réclamations [sn_bom_compl_service].
Type de réclamation	Choix	Affiche tous les types de réclamations actifs pour la table Service de réclamations [sn_bom_compl_service].

Réclamations liées aux assurances d'entrepriseTableau de bord de

Grâce au Réclamations liées aux assurances d'entreprise tableau de bord, vous pouvez obtenir un aperçu des résultats de votre équipe et de votre entreprise en ce qui concerne les demandes de service de police personnelle qui ont été reçues pour vos services d’assurance.

Le Réclamations liées aux assurances d'entreprise tableau de bord vous permet de surveiller l’état des tickets de réclamation, de voir les tendances et d’explorer les détails à partir d’une vue unique. Quelle que soit la date que vous spécifiez, vous pouvez afficher les détails des tickets fermés qui ont violé un SLA, les tickets ouverts qui requièrent une attention immédiate et les délais moyens de clôture des tickets de réclamation.

Pour accéder au Réclamations liées aux assurances d'entreprise tableau de bord, accédez à **Tout > Commercial Lines Claims > Tableau de bord**.

Rôles Now Platform requis

- sn_ins_claim_cml.Manager, nécessaire pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_ins_claim_cml.admin, sn_bom_pa.admin et pa_admin sont nécessaires pour modifier le tableau de bord.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation peuvent utiliser ce tableau de bord, consultez les cas d'utilisation dans la table suivante.

Cas d'utilisation pour l'utilisation du Réclamations liées aux assurances d'entreprise tableau de bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Commercial Lines Claims Manager	Besoin d'obtenir une visibilité sur l'état en temps réel des tickets de sinistre et effectuer les tâches suivantes : • Surveiller tous les tickets de réclamations ouverts qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA) • Surveillez le volume de chaque type de ticket de réclamation et leur tendance • Passer en revue le délai moyen de clôture des tickets pour un représentant, un processeur ou un groupe
Administrateur Commercial Lines Claims	Doit pouvoir personnaliser les vues.

Indicateurs

Réclamation commerciale.Nombre de tickets refusés

Nombre de tickets de réclamation commerciale qui ont été rejetés et fermés aujourd'hui.

Réclamation commerciale.Nombre de tickets ouverts

Nombre quotidien de tickets de réclamation commerciale ouverts.

Réclamation commerciale.Durée cumulée des tickets fermés

Nombre d'heures pour clôturer les tickets de réclamation commerciale ce jour-là avec les répartitions Étape et Service.

Réclamation commerciale.Nombre de tickets fermés

Nombre de tickets de réclamation commerciale qui ont été fermés aujourd'hui avec des répartitions d'étapes et de services.

Réclamation commerciale.Tickets ouverts avec violation de SLA supérieure à 80 %

Nombre de tickets de réclamation commerciale ouverts ce jour-là où un pourcentage écoulé de SLA est supérieur à 80 %.

Réclamation commerciale.Nombre de tickets SIU fermés

Nombre quotidien de tickets de réclamation commerciale qui ont été fermés par l'Unité des enquêtes spéciales (UES).

Traduction automatique

Réclamation commerciale.Somme du versement total de la réclamation

Nombre quotidien du versement de la réclamation pour les tickets fermés.

Réclamation commerciale.Nombre de tickets fermés avec violation de SLA

Nombre de tickets de réclamation commerciale qui ont été fermés ce jour-là et qui ont violé un SLA.

Réclamation commerciale : nombre de tickets créés

Nombre de tickets de réclamations commerciales ouverts qui ont été créés ce jour-là.

Commercial lines.Nombre de tickets de couverture de changement de politique de propriétaire d'entreprise ouverts

Nombre de tickets de réclamation commerciale ouverts ce jour-là où le service commercial est un compte de couverture de changement de politique de paiement.

Réclamation commerciale.Nombre de tickets fermés au sein du SLA

Nombre de tickets de réclamation commerciale qui ont été fermés ce jour-là dans le cadre d'un SLA. L'indicateur est utilisé pour comparer le nombre de tickets qui ont été fermés et qui ont respecté un SLA par rapport au nombre de tickets qui ont violé un SLA.

Répartitions

- Pourcentage SLA
- Réclamation commerciale.Âge
- Réclamation commerciale.Compte
- Réclamation commerciale.Produit
- Réclamation commerciale.Service
- Réclamation commerciale.Étape

Tableau de bord de Services liés aux assurances d'entreprise

Grâce au Services liés aux assurances d'entreprise tableau de bord, vous pouvez obtenir un aperçu des résultats de votre équipe et de votre entreprise en ce qui concerne les demandes de service de police personnelle qui ont été reçues pour vos services d'assurance.

**Important :**

Le Services liés aux assurances d'entreprise tableau de bord a été modernisé pour vous offrir une meilleure expérience utilisateur.

Le Services liés aux assurances d'entreprise tableau de bord vous permet de surveiller l'état des tickets de service de police, de voir les tendances et d'explorer les détails à partir d'une vue unique. Pour chaque heure que vous spécifiez, vous pouvez afficher les détails des tickets fermés qui ont violé un accord sur les niveaux de service, les tickets ouverts qui nécessitent une attention immédiate et les délais moyens de clôture des tickets de service de police.

Rôles Now Platform requis

- sn_ins_policy_b2b.Manager, nécessaire pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_ins_policy_b2b.admin, sn_bom_pa.admin et pa_admin, requis pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Services liés aux assurances d'entreprise

Pour accéder au Services liés aux assurances d'entreprise tableau de bord, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail des services financiers** > **Centre d'analyse** (icône 

Vous pouvez également accéder à **Tout** > **Commercial Lines Servicing** > **Analyse**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Platform Analytics Espace de travailfichier . Pour plus d’informations sur le , reportez-vous à la rubrique [Centre d’analyse](#)  Platform Analytics Espace de travail.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d’une version antérieure, vous pouvez accéder à la disposition du tableau de bord de l’interface utilisateur principale existante comme d’habitude en accédant à **Tout** > **Commercial Lines Servicing** > **Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation peuvent utiliser ce tableau de bord, consultez les cas d’utilisation dans la table suivante.

Cas d'utilisation pour l'utilisation du Services liés aux assurances d'entreprise tableau de bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Directeur de l’entretien des lignes commerciales	Besoin d’obtenir une visibilité sur l’état en temps réel des tickets d’assurance et effectuer les tâches suivantes : • Surveiller tous les tickets d’assurance ouverts qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA) • Surveillez le volume de chaque type de dossier d’assurance et leur tendance • Examiner la productivité de l’agent • Examiner le délai moyen de clôture des tickets pour un service, un agent ou un groupe • Surveillez les détails des demandes par type de politique • Explorer les détails d’une catégorie d’erreur
Administrateur de Commercial Lines Servicing	Doit pouvoir personnaliser les vues.

Indicateurs

Commercial Lines Servicing.Durée cumulée des tickets fermés

Nombre d’heures pour clôturer les tickets Commercial Lines ce jour-là avec les répartitions Étape et Service.

Commercial Lines Servicing.Nombre de tickets fermés

Nombre de tickets Commercial Lines qui ont été fermés aujourd’hui avec les répartitions d’étapes et de services.

Traduction automatique

Commercial Lines.Tickets ouverts avec violation de SLA supérieure à 80 %

Nombre de tickets de lignes commerciales ouverts ce jour-là où le pourcentage écoulé de SLA est supérieur à 80 %.

Commercial Lines.Nombre de tickets de couverture de changement de politique de propriétaire d'entreprise créés

Nombre de tickets d'assurance des entreprises qui ont été créés aujourd'hui où le service d'assurance des entreprises est un compte de couverture de changement de politique de paiement.

Commercial Lines Servicing.Nombre de tickets fermés avec violation de SLA

Nombre de tickets de lignes commerciales qui ont été fermés ce jour-là et qui ont violé un SLA.

Commercial Lines : nombre de tickets ouverts avec violation de SLA

Nombre de tickets Commercial Lines ouverts ce jour-là qui ont violé un SLA.

Commercial lines.Nombre de tickets de couverture de changement de politique de propriétaire d'entreprise ouverts

Nombre de dossiers d'assurance des entreprises ouverts ce jour-là où le service d'assurance des entreprises est un compte de couverture de changement de politique de paiement.

Commercial Lines Servicing.Nombre de tickets rejetés par le client

Nombre de tickets qui ont été rejetés par un client.

Commercial Lines Servicing.Nombre de tickets clôturés avec sla

Nombre de tickets Commercial Lines qui ont été fermés ce jour-là dans le cadre d'un SLA. L'indicateur est utilisé pour comparer le nombre de tickets qui ont été fermés et qui ont respecté un SLA par rapport au nombre de tickets qui ont violé un SLA.

Commercial Lines Servicing.Nombre de tickets rejetés par prestataire

Nombre de tickets qui ont été rejetés par le souscripteur ou le processeur.

Répartitions

- Étape de ticket de police
- Police : rejeter le motif
- Service de police

Tableau de bord de Financial Services Business Lifecycle

Le tableau de bord Opérations du cycle de vie de l'entreprise vous permet d'obtenir un aperçu des résultats de votre équipe et de votre entreprise pour les tickets de cycle de vie de l'entreprise.

**Important :**

Le Financial Services Business Lifecycle tableau de bord a été modernisé pour vous offrir une meilleure expérience utilisateur.

Vous pouvez surveiller l'état des tickets de cycle de vie, voir les tendances et explorer les détails à partir d'une vue unique. Quelle que soit l'heure que vous spécifiez, vous pouvez afficher les détails des tickets ouverts, des nouveaux tickets et des délais de clôture moyens des tickets de cycle de vie.

Rôles Now Platform requis

- sn_bom_clo_b2b.Manager, nécessaire pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_bom_clo_b2b.admin, requis pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Financial Services Business Lifecycle

Pour accéder au Financial Services Business Lifecycle tableau de bord, accédez à **Espaces de travail > Espace de travail des services financiers > Centre d'analyse** (icône 

Vous pouvez également accéder à *Cycle de vie métier* > **Analyse**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Platform Analytics Espace de travail*fichier* . Pour plus d’informations sur le , reportez-vous à la rubrique [Centre d’analyse](#)  Platform Analytics Espace de travail.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d’une version antérieure, vous pouvez accéder à la disposition du tableau de bord de l’interface utilisateur principale existante comme d’habitude en accédant à **Tout > Opérations du cycle de vie du client > Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation peuvent utiliser ce tableau de bord, consultez les cas d’utilisation dans la table suivante.

Cas d’utilisation pour l’utilisation du Financial Services Business Lifecycle tableau de bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Chargé de clientèle	Besoin d’obtenir une visibilité sur l’état en temps réel des tickets de cycle de vie de l’entreprise et effectuer les tâches suivantes : • Surveiller tous les tickets ouverts qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA) • Surveillez tous les tickets ouverts en fonction de l’agent et de l’âge • Passer en revue tous les nouveaux tickets pour un service, un agent ou un groupe d’agents • Examiner le délai moyen de clôture des tickets pour un service, un agent ou un groupe dans les 30 jours • Explorer les détails d’une catégorie
Administrateur de compte	Il doit effectuer toutes les tâches du chargé de clientèle et personnaliser les vues.

Indicateurs

Tickets ouverts : violation de SLA

Pourcentage des tickets ouverts qui ont violé un SLA. Les données sont calculées selon la formule suivante :

[[Number of open Cases with Breached SLAs]] / [[Number of Open Cases]] * 100

Tickets ouverts : SLA sur le point d'être violé

Nombre moyen de tickets ouverts qui sont sur le point de violer un SLA. Les données de cet indicateur sont collectées à partir de la table [task_sla].

Tickets ouverts par âge

Score de répartition et tendance des tickets ouverts par âge en jours. Les données sont calculées selon la formule suivante :

[[Summed age of Open Cases]] / [[Number of Open Cases]] / 24

Délai moyen de clôture au cours des 30 derniers jours

Répartition du délai de clôture moyen en jours des tickets par service, agent ou groupe d'affectation au cours des sept derniers jours. Le score est calculé selon la formule suivante :

[[B2C CLO.Summed duration of closed cases]]/[[B2C CLO.Number of closed cases]]

Nouveaux tickets vs. Tickets fermés

Répartition des nouveaux tickets par service, agent ou groupe d'agents, par rapport aux tickets fermés. Les données relatives aux tickets sont collectées à partir de la table [sn_bom_clo_service].

Tickets clôturés : SLA respecté vs. SLA violé

Nombre de cas où les SLA ont été respectés par rapport aux cas où les SLA ont été violés. Les données relatives aux tickets sont collectées à partir de la table [sn_bom_clo_service].

Répartitions

- Âge
- Service

Filtres

Le tableau suivant répertorie les filtres disponibles dans le tableau de bord Opérations de cycle de vie de l'entreprise.

Filtres disponibles dans le tableau de bord Opérations de cycle de vie de l'entreprise

Nom	Type	Description
Âge	Catégorie	Affiche les tranches d'âges en jours pour les Cycle de vie métier tickets.
Service	Liste	Récupère les enregistrements de tous les Cycle de vie métier tickets.

Tableau de bord de Financial Services Client Lifecycle

Financial Services Client Lifecycle Le tableau de bord vous permet d’obtenir un aperçu des résultats de votre équipe et de votre entreprise pour les tickets de cycle de vie des clients.



Important :
Le Financial Services Client Lifecycle tableau de bord a été modernisé pour vous offrir une meilleure expérience utilisateur.

Vous pouvez surveiller l’état des tickets de cycle de vie du client, voir les tendances et explorer les détails à partir d’une vue unique. Pour chaque heure que vous spécifiez, vous pouvez afficher les détails des tickets ouverts, des nouveaux tickets et les délais moyens de clôture des tickets de cycle de vie du client.

Rôles Now Platform requis

- sn_bom_clo.b2c_manager, nécessaire pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_bom_clo.b2c_admin, nécessaire pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Financial Services Client Lifecycle

Pour accéder au Financial Services Client Lifecycle tableau de bord, accédez à **Espaces de travail > Espace de travail des services financiers > Centre d'analyse** (icône 

Vous pouvez également accéder à *Client Lifecycle* > **Analyse**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Platform Analytics Espace de travailfichier . Pour plus d’informations sur le , reportez-vous à la rubrique [Centre d’analyse](#) 

Platform Analytics Espace de travail.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d’une version antérieure, vous pouvez accéder à la disposition du tableau de bord de l’interface utilisateur principale existante comme d’habitude en accédant à **Tout > Client Lifecycle > Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation peuvent utiliser ce tableau de bord, consultez les cas d’utilisation dans la table suivante.

Cas d’utilisation pour l’utilisation du Financial Services Client Lifecycle tableau de bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Chargé de clientèle	Besoin d’obtenir une visibilité sur l’état en temps réel des Client Lifecycle tickets et effectuer les tâches suivantes : • Surveiller tous les tickets ouverts qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA) • Surveillez tous les tickets ouverts en fonction de l’agent et de l’âge

Cas d'utilisation pour l'utilisation du Financial Services Client Lifecycle tableau de bord (suite)

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
	• Passer en revue tous les nouveaux tickets pour un service, un agent ou un groupe d'agents • Examiner le délai moyen de clôture des tickets pour un service, un agent ou un groupe dans les 30 jours • Explorer les détails d'une catégorie
Administrateur de compte	Il doit effectuer toutes les tâches du chargé de clientèle et personnaliser les vues.

Indicateurs

Tickets ouverts : violation de SLA

Pourcentage des tickets ouverts qui ont violé un SLA. Les données sont calculées à partir de la formule suivante :

[[Number of open Cases with Breached SLAs]] / [[Number of Open Cases]] * 100

Tickets ouverts : SLA sur le point d'être violé

Nombre moyen de tickets ouverts pour un agent le jour que vous spécifiez. Les données de cet indicateur sont collectées à partir de la table [task_sla].

Tickets ouverts par âge

Score de répartition et tendance des tickets ouverts par âge en jours. Les données sont calculées à partir de la formule suivante :

[[Summed age of Open Cases]] / [[Number of Open Cases]] / 24

Délai moyen de clôture au cours des 30 derniers jours

Répartition du délai de clôture moyen en jours des tickets par service, agent ou groupe d'affectation au cours des sept derniers jours. Les données sont calculées à partir de la formule suivante :

[[B2C CLO.Summed duration of closed cases]]/[[B2C CLO.Number of closed cases]]

Nouveaux tickets vs. Tickets fermés

Répartition des nouveaux tickets par service, agent ou groupe d'agents, par rapport aux tickets fermés. Les données relatives aux tickets sont collectées à partir de la table [sn_bom_clo_service].

Tickets clôturés : SLA respecté vs. SLA violé

Tickets où les SLA ont été respectés par rapport aux tickets où les SLA ont été violés. Les données relatives aux tickets sont collectées à partir de la table [sn_bom_clo_service].

Répartitions

Âge.

Filtres

Le tableau suivant répertorie les filtres disponibles dans le Client Lifecycle tableau de bord.

Filtres disponibles dans le Client Lifecycle tableau de bord

Nom	Type	Description
Âge	Catégorie	Affiche les tranches d'âges en jours pour les Client Lifecycle tickets.

Tableau de bord de Assurance-vie collective

Grâce au Assurance-vie collective tableau de bord, vous pouvez obtenir un aperçu des résultats de votre équipe et de votre entreprise en ce qui concerne les demandes de service de police collective reçues pour vos services d'assurance.

 **Important :**
Le Assurance-vie collective tableau de bord a été modernisé pour vous offrir une meilleure expérience utilisateur.

Le Assurance-vie collective tableau de bord vous permet de surveiller l'état des tickets de service de police, de voir les tendances et d'explorer les détails à partir d'une vue unique. Pour chaque heure que vous spécifiez, vous pouvez afficher les détails des tickets fermés qui ont violé un SLA, les tickets ouverts qui nécessitent une attention immédiate et les délais de clôture moyens des tickets de service de police.

Rôles Now Platform requis

- sn_ins_group_life.Manager, nécessaire pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_ins_group_life.admin, sn_bom_pa.admin et pa_admin sont nécessaires pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Assurance-vie collective

Pour accéder au Assurance-vie collective tableau de bord, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail des services financiers** > **Centre d'analyse** (icône 

Vous pouvez également accéder à **Tout** > **Group Life Servicing** > **Analyse**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Platform Analytics Espace de travailfichier . Pour plus d'informations sur le , reportez-vous à la rubrique [Centre d'analyse](#) 

Platform Analytics Espace de travail.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure, vous pouvez accéder à la disposition du tableau de bord de l'interface utilisateur principale existante comme d'habitude en accédant à **Tout** > **Group Life Servicing** > **Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation peuvent utiliser ce tableau de bord, consultez les cas d'utilisation dans la table suivante.

Traduction automatique

Cas d'utilisation pour l'utilisation du Assurance-vie collective tableau de bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire de la police d'assurance-vie collective	Besoin d'obtenir une visibilité sur l'état en temps réel des tickets d'assurance et effectuer les tâches suivantes : • Surveiller tous les tickets d'assurance ouverts qui ont violé un SLA (Service Level Agreement) • Surveillez le volume de chaque type de dossier d'assurance et leur tendance • Examiner la productivité de l'agent • Examiner le délai moyen de clôture des tickets pour un service, un agent ou un groupe • Surveillez les détails des demandes par type de politique • Explorer les détails d'une catégorie d'erreur
Administrateur de la police d'assurance-vie collective	Doit pouvoir personnaliser les vues.

Indicateurs

Group Life and Disability Servicing.Durée cumulée des tickets fermés

Nombre d'heures pour clôturer les tickets Personal Lines ce jour-là avec les répartitions Étape et Service.

Group Life and Disability Servicing.Nombre de tickets fermés

Nombre de tickets d'assurance-vie collective qui ont été fermés aujourd'hui avec les répartitions Étape et Service.

Group Life and Disability Servicing.Tickets ouverts avec violation de SLA supérieure à 80 %

Nombre de tickets d'assurance-vie collective ouverts ce jour-là où le pourcentage écoulé SLA est supérieur à 80 %.

Group Life and Disability Servicing.Changer les informations de membre d'assurance-vie de groupe

Nombre de tickets d'assurance-vie collective pour lesquels le service de police modifie les informations sur les membres.

Group Life and Disability Servicing.Nombre de tickets fermés avec violation de SLA

Nombre de tickets d'assurance-vie collective qui ont été fermés ce jour-là et qui ont violé un SLA.

Group Life and Disability Servicing.Nombre de tickets ouverts avec violation de SLA

Nombre de tickets d'assurance-vie collective ouverts ce jour-là qui ont violé un SLA.

Group Life and Disability Servicing.Nombre de tickets ouverts

Nombre de tickets d'assurance-vie collective ouverts ce jour-là.

Group Life and Disability Servicing.Nombre de tickets rejetés par le client

Nombre de tickets fermés qui ont été rejetés par les clients au cours des 30 derniers jours, où la solution proposée par l'agent a été rejetée.

Group Life and Disability Servicing.Nombre de tickets fermés avec SLA

Nombre de tickets d'assurance-vie collective qui ont été fermés ce jour-là dans le cadre d'un SLA. L'indicateur est utilisé pour comparer le nombre de tickets qui ont été fermés et qui ont respecté un SLA par rapport à ceux qui ont violé un SLA.

Group Life and Disability Servicing.Nombre de tickets rejetés par le prestataire

Nombre de tickets fermés au cours des 30 derniers jours qui ont été rejetés par un processeur ou un souscripteur.

Group Life and Disability Servicing.Envoyer les documents de police d'assurance-vie de groupe

Nombre de tickets d'assurance-vie collective pour lesquels le service de police envoie des documents de police.

Group Life and Disability Servicing.Mettre à jour la police d'assurance-vie de groupe

Nombre de tickets d'assurance-vie collective pour lesquels le service de police met à jour une police.

Répartitions

- Étape du ticket de groupe
- Assurance-vie de groupe : motif du rejet
- Service d'assurance-vie de groupe

Tableau de bord de Assurance-vie individuelle

Grâce au Assurance-vie individuelle tableau de bord, vous pouvez obtenir un aperçu des résultats de votre équipe et de votre entreprise pour les demandes de service de police individuelles qui ont été reçues pour vos services d'assurance.

i Important :

Le Assurance-vie individuelle tableau de bord a été modernisé pour vous offrir une meilleure expérience utilisateur.

Le Assurance-vie individuelle tableau de bord vous permet de surveiller l'état des tickets de service de police, de voir les tendances et d'explorer les détails à partir d'une vue unique. Quelle que soit la date que vous spécifiez, vous pouvez afficher les détails des tickets fermés qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA), les tickets ouverts qui nécessitent une attention immédiate et les délais moyens de clôture des tickets de service de police.

Rôles Now Platform requis

- sn_ins_indiv_life.Manager, nécessaire pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_ins_indiv_life.admin, sn_bom_pa.admin et pa_admin, requis pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Assurance-vie individuelle

Pour accéder au Assurance-vie individuelle tableau de bord, accédez à **Espaces de travail > Espace de travail des services financiers > Centre d'analyse** (icône .

Vous pouvez également accéder à **Tout > Individual Life Servicing > Analyse**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Platform Analytics Espace de travail/fichier . Pour plus d'informations sur le , reportez-vous à la rubrique [Centre d'analyse](#)  Platform Analytics Espace de travail.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure, vous pouvez accéder à la disposition du tableau de bord de l'interface utilisateur principale existante comme d'habitude en accédant à **Tout > Individual Life Servicing > Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez les cas d'utilisation dans la table suivante.

Cas d'utilisation pour l'utilisation du Assurance-vie individuelle tableau de bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire de la police d'assurance-vie individuelle	Besoin d'obtenir une visibilité sur l'état en temps réel des tickets d'assurance et effectuer les opérations suivantes : • Surveiller tous les tickets d'assurance ouverts qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA) • Surveillez le volume de chaque type de dossier d'assurance et leur tendance • Examiner la productivité de l'agent • Examiner le délai moyen de clôture des tickets pour un service, un agent ou une personne • Surveillez les détails des demandes par type de politique • Explorer les détails d'une catégorie d'erreur
Administrateur de la police d'assurance-vie individuelle	Doit pouvoir personnaliser les vues.

Indicateurs

Individual Life and Disability Servicing.Durée cumulée des tickets fermés

Nombre d'heures pour clôturer les tickets Personal Lines ce jour-là avec les répartitions Étape et Service.

Individual Life and Disability Servicing.Nombre de tickets fermés

Nombre de tickets d'assurance-vie individuelle qui ont été fermés aujourd'hui avec les répartitions d'étape et de service.

Individual Life and Disability Servicing.Tickets ouverts avec violation de SLA supérieure à 80 %

Nombre de tickets d'assurance-vie individuels ouverts ce jour-là où le pourcentage écoulé SLA est supérieur à 80 %.

Individual Life and Disability Servicing.Nombre de tickets fermés avec violation de SLA

Nombre de tickets de vie individuels qui ont été fermés ce jour-là et qui ont violé un SLA.

Individual Life and Disability Servicing.Nombre de tickets ouverts avec violation de SLA

Nombre de tickets de vie individuels ouverts ce jour-là qui ont violé un SLA.

Individual Life and Disability Servicing.Nombre de tickets ouverts

Nombre de tickets de vie individuels ouverts ce jour-là.

Individual Life and Disability Servicing.Nombre de tickets rejetés par le client

Nombre de tickets fermés qui ont été rejetés par les clients au cours des 30 derniers jours, où la solution proposée par l'agent a été rejetée.

Individual Life and Disability Servicing.Nombre de tickets fermés avec SLA

Nombre de tickets d'assurance-vie individuels qui ont été fermés ce jour-là dans le cadre d'un SLA. L'indicateur est utilisé pour comparer le nombre de tickets qui ont été fermés et qui ont respecté un SLA par rapport au nombre de tickets qui ont violé un SLA.

Individual Life and Disability Servicing.Nombre de tickets rejetés par le prestataire

Nombre de tickets fermés au cours des 30 derniers jours qui ont été rejetés par un processeur ou un souscripteur.

Répartitions

- Étape de ticket individuel
- Motif du rejet de l'assurance-vie individuelle
- Service d'assurance-vie individuelle

Tableau de bord de Opérations de paiement services financiers

Grâce au Opérations de paiement services financiers tableau de bord, vous pouvez obtenir un aperçu des résultats de votre équipe et de votre entreprise en matière de demandes de paiement, de réclamations et de débits.



Important :

Le Opérations de paiement services financiers tableau de bord a été modernisé pour vous offrir une meilleure expérience utilisateur.

Vous pouvez surveiller l'état de ces tickets, voir les tendances et explorer les détails à partir d'une vue unique. Quelle que soit la date que vous spécifiez, vous pouvez afficher les détails des tickets ouverts, des nouveaux tickets et des délais moyens de clôture des tickets de paiement.

Rôles Now Platform requis

- sn_bom_payment.Manager, nécessaire pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_bom_payment.admin, sn_bom_pa.admin et pa_admin sont nécessaires pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Opérations de paiement services financiers

Pour accéder au Opérations de paiement services financiers tableau de bord, accédez à **Espaces de travail > Espace de travail des services financiers > Centre d'analyse** (icône 

Vous pouvez également accéder à **Tout > Payment Operations > Analyse**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Platform Analytics Espace de travail/fichier . Pour plus d’informations sur le , reportez-vous à la rubrique [Centre d’analyse](#)  Platform Analytics Espace de travail.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d’une version antérieure, vous pouvez accéder à la disposition du tableau de bord de l’interface utilisateur principale existante comme d’habitude en accédant à **Tout > Payment Operations > Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation peuvent utiliser ce tableau de bord, consultez les cas d’utilisation dans la table suivante.

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire des paiements	Besoin d’obtenir une visibilité sur l’état en temps réel des tickets de paiement et effectuer les tâches suivantes : • Surveiller tous les tickets de paiement ouverts qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA) • Surveillez le volume de chaque type de ticket de paiement et leur tendance • Examiner la productivité de l’agent • Examiner le délai moyen de clôture des tickets pour un service, un agent ou un groupe • Surveillez les détails des réclamations par type d’erreur • Explorer les détails d’une catégorie d’erreur
Administrateur des paiements	Doit pouvoir personnaliser les vues.

Indicateurs

- % de réclamations internes ouvertes ayant une erreur client basée sur le processeur de paiement**

Pourcentage de réclamations internes ouvertes qui présentent une erreur client basée sur le processeur de paiement. Le score est calculé selon la formule suivante :

$$([Total\ Number\ of\ open\ internal\ claims\ having\ customer\ error\ grouped\ by\ payment\ processor]/[Total\ Number\ of\ open\ internal\ claims\ having\ customer\ error])*100$$
- % de réclamations externes clôturées ayant une erreur de banque basée sur le traitement réel**

Pourcentage des réclamations externes clôturées qui présentent une erreur de banque basée sur le traitement réel lorsque la répartition est Motif du résultat. Le score est calculé selon la formule suivante :

Traduction automatique

$$([\text{Number of closed external claims having bank error based upon outcome}] / [\text{Total number of closed external claims having bank error used in total number recovery}]) * 100$$

% de réclamations internes ouvertes ayant une erreur de banque basée sur la catégorie d'erreur

Pourcentage des réclamations internes ouvertes qui présentent une erreur de banque basée sur la catégorie d'erreur où les répartitions sont Âge et Catégorie d'erreur de banque. Le score est calculé selon la formule suivante :

$$([\text{Total Number of open internal claims having bank error based upon error category}] / [\text{Total number of open internal claims having bank error}]) * 100$$

% du montant total de réclamation remboursé pour les réclamations externes ayant une erreur client

Pourcentage du montant total de la réclamation remboursé pour les réclamations externes qui présentent une erreur client lorsque les répartitions sont Traitement réel. Le score est calculé selon la formule suivante :

$$([\text{Sum of refund amount for closed external claims having customer error based upon Actual treatment}] / [\text{Total sum of refund amount for closed external claims having customer error}]) * 100$$

% de réclamations externes clôturées ayant une erreur client basée sur le traitement réel

Pourcentage des réclamations externes clôturées qui ont une erreur client basée sur le traitement réel où la répartition est Motif du résultat. Le score est calculé selon la formule suivante :

$$(([\text{Total number of closed external claims having customer error based upon outcome}] / [\text{Total number of closed external claims having customer error}]) * 100) || 0$$

% de réclamations internes ouvertes ayant une erreur de banque basée sur le traitement demandé

Pourcentage des réclamations internes ouvertes qui présentent une erreur de banque basée sur un traitement demandé où les répartitions sont Âge et Processeur de paiement. Le score est calculé selon la formule suivante :

$$([\text{Total Number of open internal claims having bank error grouped by payment processor}] / [\text{Total count of open internal claims having bank error based upon requested treatment}]) * 100$$

% de réclamations internes ouvertes ayant le traitement demandé comme exception

Pourcentage des réclamations internes ouvertes qui ont un traitement demandé comme une exception lorsque les répartitions sont de type Âge et Erreur. Le score est calculé selon la formule suivante :

$$([\text{Number of open cases having requested treatment as Exception}] / [\text{Total Number of open cases having requested treatment as Exception}]) * 100$$

% du délai de clôture des tickets de paiement

Pourcentage du délai de clôture des tickets de paiement où les répartitions sont Âge, Tickets de paiement et Agent de paiement. Le score est calculé selon la formule suivante :

$$[\text{Summed Duration of Payment Closed Cases}] / [\text{Number of Payment Closed Cases}] / 24$$

% du total de réclamations récupérées pour les réclamations externes ayant un montant remboursé

Pourcentage du total des réclamations récupérées pour les réclamations externes dont le montant a été remboursé lorsque la répartition correspond au traitement réel. Le score est calculé selon la formule suivante :

$$([\text{Sum of refund amount for closed external claims having bank error}]/[\text{Total sum of refund amount for closed external claims having bank error}]) * 100$$

% de réclamations externes clôturées ayant une erreur de banque pour le traitement fractionné réel

Pourcentage des réclamations externes clôturées qui présentent une erreur de banque pour un traitement fractionné réel où la répartition correspond au traitement réel. Le score est calculé selon la formule suivante :

$$([\text{Total number of closed external claims having bank error based upon actual treatment}]/[\text{Total number of closed external claims having bank error}]) * 100$$

% de réclamations internes ouvertes ayant une erreur client basée sur le traitement demandé

Pourcentage de réclamations internes ouvertes qui présentent une erreur client basée sur le traitement demandé, où les répartitions sont Âge et catégorie d'erreur client. Le score est calculé selon la formule suivante :

$$([\text{Total Number of open internal claims having customer error with custom error category}]/[\text{Total Number of open internal claims having customer error}]) * 100$$

% de réclamations externes clôturées ayant une erreur client pour le traitement réel

Pourcentage de réclamations externes clôturées qui ont une erreur client pour le traitement réel. Le score est calculé selon la formule suivante :

$$([\text{Total number of closed external claims having customer error based upon actual treatment}]/[\text{Total number of closed external claims having customer error}]) * 100$$

% de réclamations internes ouvertes ayant le traitement demandé comme protégé

Pourcentage des réclamations internes qui ont un traitement demandé comme protégé lorsque les répartitions sont de type Âge et Erreur. Le score est calculé selon la formule suivante :

$$([\text{Number of open cases having requested treatment as Protected}]/[\text{Total number of open cases having requested treatment as Protected}]) * 100$$

Nombre de réclamations externes clôturées ayant une erreur client avec le traitement demandé comme exception

Nombre de réclamations externes clôturées qui ont une erreur client avec un traitement demandé comme exception lorsque la répartition est Traitement réel.

Répartitions

- Traitement réel
- Âge
- Catégorie d'erreur de banque
- Catégorie d'erreur client
- Type d'erreur
- Cause du résultat
- Agent de paiement
- Tickets liés au paiement
- Processeur de paiement
- Service de paiement
- Type de paiement

Filtres

Le tableau suivant répertorie les filtres disponibles dans le tableau de bord Opérations de paiement.

Filtres disponibles dans le tableau de bord Opérations de paiement

Nom	Type	Description
Traitement réel	Choix	Affiche les choix disponibles pour le traitement réel des demandes de paiement.
Âge	Catégorie	Affiche les tranches d'âges en jours pour les tickets de paiement.
Catégorie d'erreur de banque	Choix	Affiche les choix disponibles pour la catégorie d'erreur bancaire pour les réclamations de paiement.
Catégorie d'erreur client	Choix	Affiche les choix disponibles pour la catégorie d'erreur client pour les réclamations de paiement.
Type d'erreur	Choix	Affiche les choix disponibles pour le type d'erreur pour les demandes de paiement.
Cause du résultat	Choix	Affiche les choix de résultats disponibles pour les réclamations de paiement.
Agent de paiement	Script	Récupère les agents de paiement affectés ayant le rôle sn_bom_payment.claim_agent ou sn_bom_payment.inquiry_agent dans la table Rôle d'utilisateur.
Tickets liés au paiement	Script	Récupère les enregistrements de tickets de paiement à partir de la table de tâches.
Processeur de paiement	Choix	Affiche les choix disponibles pour le processeur de paiement pour les modes de paiement.
Service de paiement	Liste	Récupère les enregistrements de toutes les tâches de paiement.
Type de paiement	Script	Récupère les enregistrements de tickets de paiement à partir de la table des SLA de tâche.

Traduction automatique

Tableau de bord de Financial Services Personal Deposit Operations

Grâce au Financial Services Personal Deposit Operations tableau de bord, vous pouvez obtenir un aperçu des résultats de votre équipe et de votre entreprise en ce qui concerne les demandes de service de dépôt reçues pour vos services financiers. Vous pouvez surveiller

l'état des tickets de service de dépôt, voir les tendances et explorer les détails à partir d'une vue unique.

 **Important :**
Le Financial Services Personal Deposit Operations tableau de bord a été modernisé pour vous offrir une meilleure expérience utilisateur.

Quelle que soit la date que vous spécifiez, vous pouvez afficher les détails des tickets fermés qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA), les tickets ouverts qui nécessitent une attention immédiate et les délais moyens de clôture des tickets de dépôt.

Rôles Now Platform requis

- sn_bom_deposit_b2c.manager, avait besoin de voir les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_bom_deposit_b2c.admin, sn_bom_pa.admin et pa_admin nécessaires pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Financial Services Personal Deposit Operations

Pour accéder au Financial Services Personal Deposit Operations tableau de bord, accédez à **Espaces de travail > Espace de travail des services financiers > Centre d'analyse** (icône 

Vous pouvez également accéder à **Tout > Opérations de dépôts > Analyse**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Platform Analytics Espace de travailfichier . Pour plus d'informations sur le , reportez-vous à la rubrique [Centre d'analyse](#)  Platform Analytics Espace de travail.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure, vous pouvez accéder à la mise en page existante du tableau de bord de l'interface utilisateur principale en accédant à **Tout > Opérations de dépôts > Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation peuvent utiliser ce tableau de bord, consultez les cas d'utilisation dans la table suivante.

Financial Services Personal Deposit Operations Cas d'utilisation du tableau de bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire des dépôts	Besoin d'obtenir une visibilité sur l'état des tickets de dépôt et effectuer les tâches suivantes : • Surveillez les tickets de dépôt ouverts qui ont enfreint un accord sur les niveaux de service (SLA) ou qui sont sur le point d'enfreindre un SLA et qui nécessitent une attention particulière • Surveillez les tendances quotidiennes, hebdomadaires et mensuelles du volume de tickets de dépôt

Financial Services Personal Deposit Operations Cas d'utilisation du tableau de bord (suite)

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
	• Examiner le délai moyen de clôture des tickets • Explorer les détails d'un ticket de service de dépôt
Administrateur des dépôts	Doit pouvoir personnaliser les vues.

Indicateurs

B2C Deposit.Tickets créés d'octroi de compte de dépôt

Nombre de tickets de dépôt créés aujourd'hui où le service de dépôt est Compte de dépôt d'origine.

B2C Deposit.Ajouter des tickets de relations financières créés

Nombre de tickets de dépôt qui ont été créés aujourd'hui où le service de dépôt est Ajouter une relation financière.

B2C Deposit.Ajouter des tickets créés pour ordre permanent

Nombre de tickets de dépôt qui ont été créés aujourd'hui où le service de dépôt est Ajouter un ordre permanent.

B2C Deposit.Annuler des tickets créés pour ordre permanent

Nombre de tickets de dépôt créés aujourd'hui où le service de dépôt est Annuler des ordres permanents.

B2C Deposit.Modifier les tickets d'ordres permanents créés

Nombre de tickets de dépôt qui ont été créés aujourd'hui où le service de dépôt est Modifier l'ordre permanent.

B2C Deposit.Tickets d'ordres permanents échoués créés

Nombre de tickets de dépôt qui ont été créés aujourd'hui où le service de dépôt est Ordre permanent échoué.

B2C Deposit.Tickets créés pour fermeture de compte de dépôt

Nombre de tickets de dépôt qui ont été créés aujourd'hui où le service de dépôt est Fermer le compte de dépôt.

B2C Deposit.Modifier les tickets ouverts d'ordres permanents

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où le service de dépôt est Modifier l'ordre permanent.

B2C Deposit.Tickets ouverts d'octroi de compte de dépôt

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où le service de dépôt est Compte de dépôt d'origine.

B2C Deposit.Ajouter des tickets ouverts d'ordres permanents

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où le service de dépôt est Ajouter un ordre permanent.

B2C Dépôt.Tickets ouverts d'ordres permanents échoués

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où le service de dépôt est Ordre permanent échoué.

B2C Deposit.Annuler des tickets ouverts d'ordres permanents

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où le service de dépôt est Annuler des ordres permanents.

B2C Deposit.Ajouter des tickets de relations financières ouverts

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où le service de dépôt est Ajouter une relation de compte financier.

B2C Deposit.Tickets ouverts pour fermeture de compte de dépôt

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où le service de dépôt est Fermer le compte de dépôt.

B2C Deposit.Nombre de tickets fermés de fermetures de comptes compte chèque

Nombre de tickets de dépôt qui ont été fermés aujourd'hui où le service de dépôt est Fermer le compte de dépôt et le compte de dépôt est Compte chèque personnel.

B2C Deposit.Nombre de tickets fermés de fermetures de comptes compte d'épargne

Nombre de tickets de dépôt qui ont été fermés aujourd'hui où le service de dépôt est Fermer le compte de dépôt et le compte de dépôt est Compte d'épargne personnel.

B2C Deposit.Nombre de tickets fermés d'octroi compte chèque

Nombre de tickets de dépôt qui ont été fermés aujourd'hui où le compte de dépôt est un compte chèque personnel.

B2C Deposit.Nombre de tickets fermés d'octroi compte d'épargne

Nombre de tickets de dépôt qui ont été fermés aujourd'hui où le compte de dépôt est un compte d'épargne personnel.

B2C Deposit.Nombre de tickets créés compte d'épargne

Nombre de tickets de dépôt créés aujourd'hui où le compte de dépôt est un compte d'épargne personnel et où le service de dépôt n'est pas Compte de dépôt d'origine ou Fermer le compte de dépôt.

B2C Deposit.Nombre de tickets créés compte chèque

Nombre de tickets de dépôt créés aujourd'hui où le compte de dépôt est un compte chèque personnel et où le service de dépôt n'est pas Compte de dépôt d'origine ou Fermer le compte de dépôt.

B2C Deposit.Nombre de tickets ouverts

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où la répartition est Âge.

B2C Deposit.Nombre de tickets fermés

Nombre de tickets de dépôt qui ont été fermés aujourd'hui avec des répartitions par âge et par service.

B2C Deposit.Nombre de tickets fermés avec SLA

Nombre de tickets de dépôt qui ont été fermés ce jour-là dans un SLA. L'indicateur est utilisé pour comparer le nombre de tickets qui ont été fermés et qui ont respecté un SLA par rapport au nombre de tickets qui ont violé un SLA.

B2C Deposit.Nombre de tickets fermés avec violation de SLA

Nombre de tickets de dépôt qui ont été fermés ce jour-là et qui ont violé un SLA.

B2C Deposit.Nombre de tickets ouverts avec violation de sla

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là qui ont violé un SLA.

B2C Deposit.Tickets ouverts avec violation de SLA supérieure à 80 %

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où le pourcentage écoulé SLA est supérieur à 80 %.

B2C Deposit.Durée cumulée des tickets fermés

Nombre d'heures pour fermer les tickets de dépôt ce jour-là Répartitions par âge et par service.

B2C Deposit.Délai moyen de fermeture d'un ticket

Nombre moyen d'heures pour fermer les tickets de dépôt dont la répartition est Service Le score est calculé selon la formule suivante :

$$\frac{[B2C\ Deposit.Summed\ duration\ of\ closed\ cases]}{[B2C\ Deposit.Number\ of\ closed\ cases]}$$

Répartitions

- Âge
- Service

Tableau de bord de Réclamations liées aux assurances personnelles

Grâce au Réclamations liées aux assurances personnelles tableau de bord, vous pouvez obtenir un aperçu des résultats de votre équipe et de votre entreprise en ce qui concerne les demandes de service de réclamation reçues pour vos polices d'assurance personnel.

Le Réclamations liées aux assurances personnelles tableau de bord vous permet de surveiller l'état des tickets de réclamation, de voir les tendances et d'explorer les détails à partir d'une vue unique. Pour une durée donnée, vous pouvez afficher les détails des tickets fermés qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA), des tickets ouverts qui nécessitent une attention immédiate et de la durée des tickets de réclamation clôturés.

Important :

Platform Analytics L'espace de travail est disponible dans le ServiceNow Store. Pour plus d'informations, consultez la section « Informations sur l'activation » de ces notes de publication.

Pour accéder au Réclamations liées aux assurances personnelles tableau de bord, accédez à

Espaces de travail > Espace de travail des services financiers > Centre d'analyse (icône 

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Platform Analytics Espace de travailfichier . Pour plus d'informations sur le , reportez-vous à la rubrique [Centre d'analyse](#)  Platform Analytics Espace de travail.

Rôles Now Platform requis

- sn_ins_claim_pers.Manager, nécessaire pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_ins_claim_pers.admin, sn_bom_pa.admin et pa_admin sont nécessaires pour modifier le tableau de bord.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation peuvent utiliser ce tableau de bord, consultez les cas d'utilisation dans la table suivante.

Cas d'utilisation pour l'utilisation du Réclamations liées aux assurances personnelles tableau de bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Personal Lines Claims Manager	Besoin d'obtenir une visibilité sur l'état en temps réel des tickets de sinistre et effectuer les tâches suivantes : • Surveiller tous les tickets de réclamations ouverts qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA) • Surveillez le volume de chaque type de ticket de réclamation et leur tendance • Examiner le délai moyen de clôture des tickets d'un représentant, d'un processeur ou d'un groupe
Administrateur Personal Lines Claims	Doit pouvoir personnaliser les vues.

Indicateurs

Personal Lines Claims.Tickets ouverts

Nombre quotidien de tickets ouverts.

Personal Lines Claims.Nombre de tickets ouverts avec violation de SLA

Nombre quotidien de tickets ouverts avec un SLA rompu.

Personal Lines Claims.Nombre de tickets créés

Nombre de tickets créés aujourd'hui ou quotidiennement.

Personal Lines Claims.Nombre de tickets refusés

Nombre de dossiers qui ont été fermés aujourd'hui et dont la demande a été refusée.

Personal Lines Claims.Durée cumulée des tickets fermés

Durée cumulée des heures de tickets qui ont été fermés aujourd'hui.

Personal Lines Claims.Nombre de tickets fermés

Nombre de tickets qui ont été fermés aujourd'hui.

Personal Lines Claims.Nombre de tickets fermés avec SLA

Nombre de tickets qui ont été fermés aujourd'hui dans le cadre d'un SLA.

Personal Lines Claims.Nombre de tickets clôturés avec SLA violé

Nombre de tickets Personal Lines qui ont été fermés ce jour-là avec un SLA rompu. L'indicateur est utilisé pour comparer le nombre de tickets qui ont été fermés et qui ont respecté un SLA par rapport au nombre de tickets qui ont violé un SLA.

Personal Lines Claims.Tickets ouverts avec SLA violé supérieur à 80 %

Nombre de tickets de ligne personnelle ouverts dont le pourcentage de violation de SLA est supérieur à 80 % (temps réel écoulé >80 %).

Personal Lines Claims.Nombre de tickets payés

Nombre quotidien de tickets payés avec un SLA.

Personal Lines Claims.Tickets SIU

Nombre quotidien de tickets ouverts Personal Lines Claims dans l'examen SIU.

Personal Lines Claims.Tendance de versement des réclamations

Tendance du versement quotidien des réclamations sur les tickets clôturés.

Répartitions

- Étape
- Âge
- Service de réclamations
- Client
- Produit
- Pourcentage SLA

Tableau de bord de Services liés aux assurances personnelles

Grâce au Services liés aux assurances personnelles tableau de bord, vous pouvez obtenir un aperçu des résultats de votre équipe et de votre entreprise en ce qui concerne les demandes de service de police personnelle qui ont été reçues pour vos services d'assurance.

Important :

Le Services liés aux assurances personnelles tableau de bord a été modernisé pour vous offrir une meilleure expérience utilisateur.

Le Services liés aux assurances personnelles tableau de bord vous permet de surveiller l'état des tickets de service de police, de voir les tendances et d'explorer les détails à partir d'une vue unique. Quelle que soit la date que vous spécifiez, vous pouvez afficher les détails des tickets fermés qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA), les tickets ouverts qui nécessitent une attention immédiate et les délais moyens de clôture des tickets de service de police.

Rôles Now Platform requis

- sn_ins_policy_b2c.Manager, nécessaire pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_ins_policy_b2c.admin, sn_bom_pa.admin et pa_admin sont nécessaires pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Services liés aux assurances personnelles

Pour accéder au Services liés aux assurances personnelles tableau de bord, accédez à **Espaces de travail > Espace de travail des services financiers > Centre d'analyse** (icône 

Vous pouvez également accéder à **Tout > Personal Lines Servicing > Analyser**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Platform Analytics Espace de travail. Pour plus d'informations sur le , reportez-vous à la rubrique [Centre d'analyse](#) 

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure, vous pouvez accéder à la mise en page existante du tableau de bord de l'interface utilisateur principale en accédant à **Tout > Personal Lines Servicing > Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation peuvent utiliser ce tableau de bord, consultez les cas d'utilisation dans la table suivante.

Cas d'utilisation pour l'utilisation du Services liés aux assurances personnelles tableau de bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire de lignes personnelles	Besoin d'obtenir une visibilité sur l'état en temps réel des tickets d'assurance et d'effectuer les tâches suivantes : • Surveiller tous les tickets d'assurance ouverts qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA) • Surveillez le volume de chaque type de dossier d'assurance et leur tendance • Examiner la productivité de l'agent • Examiner le délai moyen de clôture des tickets pour un service, un agent ou un groupe • Surveillez les détails des demandes par type de politique • Explorer les détails d'une catégorie d'erreur
Administrateur de lignes personnelles	Doit pouvoir personnaliser les vues.

Indicateurs

Personal Lines Servicing.Durée cumulée des tickets fermés

Nombre d'heures nécessaires à la clôture des tickets de Personal Lines ce jour-là avec les répartitions Étape et Service.

Personal Lines Servicing.Nombre de tickets fermés

Nombre de tickets de lignes personnelles qui ont été fermés aujourd'hui avec les répartitions d'étapes et de services.

Personal Lines.Tickets ouverts avec violation de SLA supérieure à 80 %

Nombre de tickets de lignes personnelles ouverts ce jour-là où le pourcentage écoulé de SLA est supérieur à 80 %.

Lignes personnelles : nombre de tickets de couverture de changement créés pour l'auto et l'habitation

Nombre de tickets d'assurance des particuliers qui ont été créés aujourd'hui pour lesquels le service d'assurance des particuliers est le compte de changement d'automobile personnelle ou la couverture de changement de propriétaires.

Personal Lines Servicing.Nombre de tickets fermés avec violation de SLA

Nombre de tickets de lignes personnelles qui ont été fermés ce jour-là et qui ont violé un SLA.

Personal Lines : nombre de tickets ouverts avec violation de SLA

Nombre de tickets de ligne personnelle ouverts ce jour-là qui ont violé un SLA.

Traduction automatique

Lignes personnelles. Nombre de tickets de couverture de changement ouverts pour auto et accueil

Nombre de tickets de lignes personnelles ouverts ce jour-là où le service de lignes personnelles est Changement personnel de compte de couverture automatique ou de propriétaires Changement de couverture.

Personal Lines Servicing. Nombre de tickets rejetés par le client

Nombre de tickets qui ont été rejetés par un client.

Personal Lines Servicing. Nombre de tickets fermés avec SLA

Nombre de tickets Personal Lines qui ont été fermés ce jour-là dans le cadre d'un SLA.

L'indicateur est utilisé pour comparer le nombre de tickets fermés qui ont respecté un SLA au nombre de tickets qui ont violé un SLA.

Répartitions

- Étape de ticket de police
- Service de police
- Motif du rejet de police

Tableau de bord de Financial Services Personal Loan Operations

Grâce au Financial Services Personal Loan Operations tableau de bord, vous pouvez obtenir un aperçu des performances de votre équipe et de votre entreprise pour les tickets de prêt personnel. Vous pouvez surveiller l'état des tickets de prêt, voir les tendances et explorer les détails à partir d'une vue unique.

i Important :

Le Financial Services Personal Loan Operations tableau de bord a été modernisé pour vous offrir une meilleure expérience utilisateur.

Quelle que soit la date que vous spécifiez, vous pouvez afficher les détails des tickets ouverts, des nouveaux tickets et des délais de clôture moyens des tickets de prêt. Ce tableau de bord est automatiquement activé lorsque vous installez l'application Financial Services Personal Loan Operations .

Rôles Now Platform requis

- sn_bom_loan.b2c_manager, nécessaire pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_bom_loan.b2c_admin, sn_bom_pa.admin et pa_admin, requis pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Financial Services Personal Loan Operations

Pour accéder au Financial Services Personal Loan Operations tableau de bord, accédez à **Espaces de travail > Espace de travail des services financiers > Centre d'analyse** (icône 

Vous pouvez également accéder à **Tout > Opérations de prêt > Analyser**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Platform Analytics Espace de travail. Pour plus d'informations sur le , reportez-vous à la rubrique [Centre d'analyse](#)  Platform Analytics Espace de travail.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure, vous pouvez accéder à la mise en page existante du tableau de bord de l'interface utilisateur principale en accédant à **Tout > Opérations de prêt > Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation peuvent utiliser ce tableau de bord, consultez les cas d'utilisation dans la table suivante.

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire de prêts	Besoin d'obtenir une visibilité sur l'état en temps réel des tickets de prêt personnel et effectuer les tâches suivantes : • Surveiller tous les tickets ouverts qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA) • Surveillez tous les tickets ouverts par agent et par âge de tickets • Passer en revue tous les nouveaux tickets pour un service, un agent ou un groupe d'agents • Examiner le délai moyen de clôture des tickets pour un service, un agent ou un groupe • Explorez les détails d'une catégorie.
Administrateur de prêt	Doit pouvoir personnaliser les vues.

Indicateurs

% de tickets ouverts avec violation de SLA

Pourcentage des tickets ouverts qui ont violé un SLA un jour spécifié. Le score est calculé selon la formule suivante :

$$[[\text{Number of open cases with breached SLAs}] / [\text{Number of open cases}]] * 100$$

moyen de tickets ouverts par agent

Nombre moyen de tickets ouverts pour un agent un jour donné. Le score est calculé selon la formule suivante :

$$[[\text{Number of open cases}] / [\text{Number of agents}]]$$

Âge moyen des tickets ouverts

Score de répartition et tendance des tickets ouverts par âge en jours. Le score de chaque service est calculé selon la formule suivante :

$$[[\text{Summed age of open cases}] / [\text{Number of open cases}]] / 24$$

Nombre de nouveaux tickets

Répartition des nouveaux tickets par service, agent ou groupe d'agents au cours des sept derniers jours. Les données des tickets sont collectées à partir de la table [sn_bom_loan_service].

Délai moyen de clôture des tickets

Répartition du délai de clôture moyen en jours des tickets par service, agent ou groupe d'affectation au cours des sept derniers jours. Le score est calculé selon la formule suivante :

$$[[\text{Summed Duration of Closed Cases}] / [\text{Number of Closed Cases}]] / 24$$

Répartitions

- Agent
- Groupe d'agents
- Groupe d'affectation
- Âge
- Service

Tableau de bord de Financial Services Treasury Operations

Financial Services Treasury Operations Le tableau de bord vous permet d'obtenir un aperçu des résultats de votre équipe et de votre entreprise en ce qui concerne les demandes de service de trésorerie reçues pour vos services financiers.



Important :

Le Financial Services Treasury Operations tableau de bord a été modernisé pour vous offrir une meilleure expérience utilisateur.

Vous pouvez surveiller l'état des tickets de service de trésorerie, voir les tendances et explorer les détails à partir d'une vue unique. Pour chaque heure que vous spécifiez, vous pouvez afficher les détails des tickets fermés qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA), les tickets ouverts qui nécessitent une attention immédiate et les délais moyens de clôture des tickets de trésorerie.

Rôles Now Platform requis

- sn_bom_treasury.manager, avait besoin de voir les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_bom_treasury.admin, sn_bom_pa.admin et pa_admin nécessaires pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Financial Services Treasury Operations

Pour accéder au Financial Services Treasury Operations tableau de bord, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail des services financiers** > **Centre d'analyse** (icône )

Vous pouvez également accéder à **Tout** > **Opérations de trésorerie** > **Analyse**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Platform Analytics Espace de travailfichier . Pour plus d'informations sur le , reportez-vous à la rubrique [Centre d'analyse](#)  Platform Analytics Espace de travail.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure, vous pouvez accéder à la disposition du tableau de bord de l'interface utilisateur principale existante comme d'habitude en accédant à **Tout** > **Opérations de trésorerie** > **Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation peuvent utiliser ce tableau de bord, consultez les cas d'utilisation dans la table suivante.

Cas d'utilisation pour l'utilisation du Financial Services Treasury Operations tableau de bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Directeur de trésorerie	Besoin d'obtenir une visibilité sur l'état des tickets de trésorerie et effectuer les tâches suivantes : • Surveillez les tickets de trésorerie ouverts qui ont enfreint un accord sur les niveaux de service (SLA) ou qui sont sur le point d'enfreindre un SLA et qui nécessitent une attention particulière • Surveillez le volume des tickets de trésorerie pour chaque produit de trésorerie • Examiner le délai moyen de clôture des tickets • Explorer les détails d'un produit de trésorerie
Administrateur de trésorerie	Doit pouvoir personnaliser les vues.

Indicateurs

FSO Treasury.Number of closed cases with sla

Nombre de tickets qui ont été fermés ce jour-là dans le cadre d'un SLA. L'indicateur est utilisé pour comparer le nombre de tickets qui ont été fermés et qui ont respecté un SLA par rapport au nombre de tickets qui ont violé un SLA.

FSO Treasury.Number of closed cases with breached sla

Nombre de tickets de trésorerie qui ont été fermés ce jour-là et qui ont violé un SLA.

FSO Treasury.Nombre de tickets ouverts

Nombre de tickets de trésorerie ouverts ce jour-là avec les répartitions par âge et par service.

FSO Treasury.Nombre de tickets clôturés

Nombre de tickets de trésorerie qui ont été fermés aujourd'hui avec les répartitions par âge et par service.

FSO Treasury.Average time to close case

Nombre moyen d'heures pour fermer les tickets de trésorerie dont la répartition est Service. Le score est calculé selon la formule suivante :

$$\frac{[\text{FSO Treasury.Summed duration of closed cases}]}{[\text{FSO Treasury.Number of closed cases}]}$$

FSO Treasury.Durée totale des tickets clôturés

Nombre total d'heures pour clôturer les tickets de trésorerie ce jour-là avec les répartitions par âge et par service.

FSO Treasury.Nombre de nouveaux tickets

Nombre de nouveaux tickets de trésorerie qui ont été ouverts aujourd’hui avec les répartitions par âge et par service. Cet indicateur, lorsqu’il est utilisé avec l’indicateur Nombre de tickets fermés, est utilisé pour comparer et voir la tendance du nombre de tickets créés par rapport aux tickets fermés.

FSO Treasury.Nombre de tickets ouverts sur le point de violer sla

Nombre de tickets de trésorerie ouverts ce jour-là où le pourcentage écoulé SLA est égal ou supérieur à 80 %.

FSO Treasury.Nombre de tickets ouverts avec violation de sla

Nombre de tickets de trésorerie ouverts ce jour-là qui ont violé un SLA.

Répartitions

- Âge
- Service

Filtres

Le tableau suivant répertorie les filtres disponibles dans le tableau de bord Opérations de trésorerie.

Nom	Type	Description
FSO Treasury.Service	Enregistrement de tâche	Récupère tous les enregistrements à partir de la table de définition de service [sn_bom_service_definition] où le type de tâche commence par sn_bom_treasury et se termine par service.
Âge	Catégorie	Affiche les tranches d’âges en jours pour les tickets de trésorerie.

Opérations de services financiers Guide du développeur

ServiceNow® Opérations de services financiers (FSO) permet aux institutions de services financiers (ESF) d’automatiser en toute sécurité les processus opérationnels de base grâce à des applications et des flux de travail numériques prédéfinis. FSO connecte les opérations de tous les services (front, middle et back-office) pour les institutions financières à l’aide d’une plateforme unique.

Ce guide du développeur fournit des informations sur la façon d’étendre les options de base FSO et d’intégrer vos applications existantes à ServiceNow FSO.

Avant d’effectuer l’une des tâches d’intégration décrites dans ce document, vous devez d’abord installer l’application FSO et effectuer toute la configuration nécessaire. Pour plus d’informations, [reportez-vous à la section Configuration des applications Opérations de services financiers.](#)

L'utilisation des types de tickets et des définitions de service dans FSO

Vous pouvez utiliser des types de tickets et des définitions de service pour définir les processus et les données nécessaires pour résoudre les problèmes des clients dans Opérations de services financiers (FSO). Les rubriques de cette section fournissent une vue d'ensemble et discutent du choix de l'implémentation à utiliser dans diverses situations.

Types de ticket dans FSO

Découvrez les types de ticket, leur structure et leur utilisation dans Opérations de services financiers (FSO).

Un type de ticket représente les processus et les données nécessaires pour résoudre un type spécifique de problème client. Utilisez des types de tickets pour créer et configurer les différents types de tickets du service client pour votre organisation.

Par exemple, dans le secteur bancaire, les agents du service clientèle peuvent utiliser des types de tickets pour capturer différentes demandes de service, telles que les prêts, les cartes de crédit ou la gestion des réclamations.

Dans les opérations de prêt, il existe deux principaux types de tickets : B2C (Business-to-Consumer) et B2B (Business-to-business). Dans cette implémentation, il existe des types de tickets distincts pour les prêts, car ils sont dans des domaines différents et il n'y a pas d'application existante à exploiter. Les tickets B2C sont également séparés des tickets B2B en raison des agents qui travaillent sur les différentes demandes. Les banques ont également besoin d'une séparation claire de ces types de cas pour les exigences réglementaires.

i Remarque :

FSO Les implémentations doivent utiliser des types de ticket même lorsqu'elles n'utilisent pas d'application de système de base. Même s'il n'est pas nécessaire d'utiliser plusieurs types de tickets, vous devez tout de même commencer par un seul type de ticket. Ce type d'implémentation facilite l'adoption des futurs types de tickets à partir d'applications ou d'applications FSO personnalisées.

Hiérarchie des types de tickets

FSO Implémente des types de tickets hiérarchiques pour fournir le modèle de données, les rôles, les règles métier et les workflows associés qui s'alignent étroitement sur les différents domaines des institutions financières (IF). Le FSO type de ticket Cas de base, qui étend CSM Ticket, fournit des fonctionnalités telles que le modèle de données, les rôles et les règles métier applicables à une banque ou à une compagnie d'assurance.

Types de tickets primaires et spécifiques à un domaine

Les applications FSO sont séparées en types de tickets primaires qui étendent le ticket de base FSO. Ces types de tickets s'alignent sur les fonctions de l'entreprise et les normes de l'industrie telles que celles du Banking Industry Architecture Network (BIAN). Les types de tickets primaires améliorent les requêtes et le reporting, et fournissent des champs, des étiquettes de champs... spécifiques au sous-domaine. Les composants standard sont prédéfinis pour chaque domaine, ce qui fournit des regroupements logiques par domaines principaux de la banque et de l'assurance, avec des profils, des rôles et des ACL préconfigurés. Cette structure permet aux institutions financières de mettre en œuvre plus facilement des règles spécifiques à un domaine.

Les types de cas spécifiques à un domaine FSO sont étendus aux produits/secteurs d'activité. Les types de ticket spécifiques à un domaine permettent de séparer les services

et différents prestataires (c'est-à-dire les processeurs) ou rôles définis qui interagissent avec chaque type de ticket. Les types de tickets granulaires permettent aux institutions financières de créer une expérience utilisateur personnalisée avec des espaces de travail dédiés. Si l'entreprise souhaite mettre en œuvre des contrôles d'accès, il s'agit également d'un moyen plus simple de séparer l'accès et la visibilité des données.

Extension des types de tickets FSO

Vous pouvez étendre à partir de types de tickets existants fournis dans Opérations de services financiers les applications (FSO), ce qui vous permet de tirer parti des rôles, règles métier et autres logiques métier prédéfinis.

Toutes les FSO applications ont une table de type de ticket de base. Utilisez la table du type de ticket de base lors de l'ajout d'un nouveau type de ticket pour cette application. Par exemple, si vous avez besoin d'un nouveau type de ticket dans Financial Services Treasury Operations, étendez le ticket de base de trésorerie.

Pour plus d'informations sur les types de tickets d'application disponibles, consultez les rubriques suivantes :

- [Applications bancaires](#)
- [Applications d'assurance](#)

Lors de l'implémentation FSO, commencez par mapper vos cas d'utilisation aux types de tickets au niveau du FSO domaine. Cela vous permet d'étendre les applications prédéfinies FSO et d'utiliser les rôles et la logique métier fournis.

Lorsqu'un niveau de domaine correspondant existe, vous pouvez créer un type de ticket au niveau du produit en étendant les types de ticket au niveau du domaine.

Avantages de l'extension FSO des types de tickets

L'extension d'un type de ticket FSO présente plusieurs avantages :

- Accès au système de base Champs de référence du compte financier
- Vue à 360 degrés du client avec les comptes financiers, les polices d'assurance, les transactions, etc.
- Capacité à créer des playbooks et des utilitaires communs qui fonctionnent pour de nombreux types de FSO tickets
- Pages de destination des contributeurs avec liens rapides et vues d'ensemble consolidées des tickets/tâches
- Hériter des rôles et scripts de base : les scripts inclus fournissent des règles métier, des scripts clients et des scripts includes
- Héritage de sécurité au sein de l'application incluse dans le périmètre activée par l'administrateur : les rôles tels que les rôles de fs_agent et de visionneur dans FSO Core simplifient l'extension des tickets en fournissant tous les accès/ACL de base aux types de tickets
- Fournir des Financial Services actions d'interface utilisateur connexes pour toutes les extensions au lieu d'actions d'interface utilisateur génériques CSM
- Intercepteur de définition de service permettant d'afficher les services proposés
 - Affiche uniquement les services éligibles que le client et les agents peuvent demander
 - Critères de client, Critères d'agent, Modèle, Afficher/Masquer l'intercepteur

i Remarque :

Seules les tables marquées comme « extensibles » sur la définition de table doivent être étendues.

Pour plus d'informations, consultez [Meilleures pratiques pour implémenter des types de ticket](#) .

Création de types de tickets FSO

Si vous avez besoin d'un nouveau type de ticket qui ne peut pas être étendu à partir d'une application existante, vous pouvez en créer un en étendant la table Cas de base FSO (sn_bom_case).

La création d'un type de ticket implique la création de rôles, de modules, d'espaces de travail et d'autres entités requises. Pour en savoir plus sur les types de tickets, consultez [Types de tickets du service clientèle](#) .

Voici une liste de questions que vous pouvez prendre en compte lors de l'évaluation de la création d'un type de ticket dans FSO. Cette liste n'est pas exhaustive ; vous devez procéder à une analyse plus approfondie en fonction de vos besoins individuels et de vos cas d'utilisation.

- Devriez-vous utiliser une définition de service au lieu d'un nouveau type de ticket ?
- Existe-t-il une application que vous pouvez utiliser pour votre cas d'utilisation ?
- Quel type de ticket FSO de base devez-vous étendre lors de la création du type de ticket ?
- La demande de service comporte-t-elle des processus différents selon les départements, les unités business ou les produits ?
- Les nouveaux processus diffèrent-ils du modèle d'état du processus existant ?
- Existe-t-il une différence d'attribut notable entre les différents services qui doit être capturée ?
- Chaque unité business ou équipe interagit-elle avec un ensemble différent de systèmes back-end pour résoudre le ticket ?
- Les exigences en matière d'accès diffèrent-elles considérablement du cas d'utilisation existant ?
- Un processus particulier doit-il être amélioré à long terme grâce à l'optimisation des processus ?
- Y a-t-il des besoins futurs en matière d'évolutivité ?
- Considérations relatives à la gestion du changement : si plusieurs équipes sont impliquées, le partage des formulaires d'admission et des flux de travail augmente-t-il la complexité du processus de gestion du changement ?

Exemple de scénario

Lors de l'implémentation, par exemple, des litiges de paiement ACH, vous pouvez créer un nouveau type de ticket, car il peut avoir un impact sur un ou plusieurs des éléments suivants :

- Le processus et les tâches nécessaires pour résoudre un litige ACH peuvent être différents de ceux des litiges relatifs aux cartes
- Les attributs nécessaires pour capturer les litiges ACH
- Différentes équipes traitant des litiges qui ont des exigences différentes en matière d'accès et de formation

Définitions de service dans FSO

Une définition de service décrit un service qu'une institution financière offre pour prendre en charge un produit qu'elle vend. Les définitions de service fonctionnent avec les types de ticket pour fournir différents types de demandes d'assistance et des processus uniques de demande et d'exécution. Dans FSO, un exemple de liste de définitions de service est préconfiguré pour chaque produit et secteur d'activité.

Une définition de service est créée pour chacun des services proposés par une institution financière. Les agents peuvent rapidement utiliser les services prédéfinis pour créer des tickets et des tâches de ticket du type adapté aux problèmes et demandes des clients.

Utilisez les définitions de service lors de l'ajout d'un nouveau cas d'utilisation dans un domaine qui possède déjà un type de ticket et qui est destiné à un profil existant. Dans ce cas, les définitions de service permettent un développement plus rapide de nouveaux cas d'utilisation.

Un groupe de définitions de service définit l'ensemble des services pour un type de produit/ticket donné. Si les prestataires sont les mêmes, plusieurs services différents peuvent être associés au même ticket.

Les définitions de services prédéfinies dans FSO ont des workflows associés qui se trouvent au-dessus de chaque type de ticket.

Chaque définition de service possède un workflow/playbook, des attributs et des formulaires uniques. Ils peuvent être demandés (via un agent ou un client) ou déclenchés à partir d'un système backend. Les définitions de service facilitent la configuration des workflows et l'extensibilité à des services supplémentaires avec des vues, des éléments de catalogue, des attributs de données, des flux, des SLA et des politiques d'interface utilisateur.

Les définitions de service peuvent également être regroupées en catégories de services. Les catégories de services facilitent la navigation et contrôlent l'accès aux utilisateurs autorisés.

Create new case

Choose a service to help find the most relevant case type.

Service category

- All categories
- Complaints
- Banking Services
- Charges, Disputes
- Credit Card Services
- Insurance Services
- Loan Services
- Statements and Documents

Services

Search by service

Billing complaint Use this service to log a case regarding billing complaints	Branch Related Issue Report a complaint against a branch
Customer Support Issue Use this to log a complaint about customer service related issues	General Support
Late Fees and charges Inquiry on Late Fees and charges	New Business Checking Account Application for new Cash Back Business Checking Account
New Business Money Market Account Application for Business Money Market Account	New Business Travel Card Application for new business travel card for gold

Cancel Create case

Voici les principaux composants nécessaires pour créer une définition de service :

- Un enregistrement de définition de service pour le nouveau service.
- Une nouvelle vue et une nouvelle règle de vue pour le nouveau service dans la table Type de ticket.
- Un nouveau flux pour le nouveau service, qui est déclenché lors de la création du nouvel enregistrement dans la table du type de ticket.
- Les flux ne sont nécessaires que pour les cas d'utilisation plus complexes, tels que ceux avec plusieurs tâches ou sous-tâches.
- Un nouveau créateur d'enregistrement que le client/demandeur peut créer via le catalogue de services. N'utilisez les créateurs d'enregistrement que si vous souhaitez qu'un utilisateur final crée la demande.

Information associée

[Service definitions](#)

[Configurer les définitions du service](#)

Options de données distantes pour les tables distantes

Comprendre les différentes approches de mise en œuvre de tables distantes, ainsi que les avantages et les inconvénients de chacune.

Entièrement à distance

Dans un système entièrement distant, toutes les informations du compte (comptes, polices d'assurance et transactions) sont stockées dans un système externe.

Cette configuration fournit des informations en temps réel pour les clients qui souhaitent que les comptes/polices financiers proviennent directement du système source lorsque :

- Examen d'un enregistrement client
- Relier des informations à un ticket
- Obtenir une vue à 360° d'un client ; par exemple, dans l'onglet Informations sur les clients

Avantages et inconvénients de la télécommande complète

Avantages	Contre
• Fournit une vue agrégée en temps réel des informations sur les comptes et les transactions (Client 360) pour un seul client sur plusieurs types de demandes (par exemple, comptes de dépôt/prêt) • Les dernières informations s'affichent toujours pour les prestataires dans l'espace de travail • Aucune donnée sensible ou information personnellement identifiable (PII) n'est stockée dans la plateforme	• Aucune donnée de table distante ne sera disponible sur les tables locales parentes, ce qui entraînera une perte de fonctionnalité avec le produit/consommateur/compte vendu. • Des mises à jour sont requises sur les informations client (C360), les créateurs d'enregistrements, les formulaires, les playbooks, les champs de référence, les qualificatifs de référence, les actions d'interface utilisateur, les scripts et d'autres domaines à pointer des tables FSO du système de base vers les tables distantes

Hybride

Dans un système hybride, le système utilise les fonctionnalités de recherche et d'enregistrement pour interroger des informations provenant de systèmes externes et conserver les informations au niveau de l'en-tête dans des tables locales.

Cette fonctionnalité peut être utilisée en tandem avec des lots/appels d'API en temps réel pour stocker certaines données localement.

Client 360 est possible dans cette vue, mais il peut nécessiter des stratégies supplémentaires autour des chargements par lots et des appels d'API pour renseigner les données. Dans cette configuration, vous devez être prêt à stocker certaines informations sur les données externes dans les tables locales.

Avantages et inconvénients de l'hybride

Avantages	Contre
• Stockez uniquement les informations non sensibles dans le système qui sont nécessaires et qui ne changent pas souvent • Utiliser le décorateur de recherche de champ du système FSO de base pour rechercher et conserver les données • Le FSO module d'extension Table distante peut réduire le temps de développement s'il est utilisé avec la fonctionnalité de recherche et d'enregistrement • Les données entièrement distantes qui sont présentées dans l'enregistrement seront à jour	• Les données persistantes dans les tables locales deviennent obsolètes si elles ne sont pas actualisées - vous devez disposer d'une stratégie pour actualiser les données du système externe • Une vue agrégée des comptes/transactions financières pour un compte ou un consommateur ne s'affiche pas tant que les informations n'ont pas été conservées (si vous utilisez la fonctionnalité de recherche et d'enregistrement) ou qu'une synchronisation par lots/API en temps réel n'a pas été effectuée lors de l'exécution

Entièrement local

Dans le cadre d'une approche architecturale de stockage local des données, toutes les informations sur les clients et les comptes (clients, comptes, polices d'assurance) sont stockées dans FSO. Cette configuration permet un accès plus rapide aux informations pour les clients qui souhaitent actualiser périodiquement les comptes/polices financiers à partir du système source (quotidiennement ou à intervalles réguliers tout au long de la journée).

Vous pouvez trouver cette approche utile lorsque le cas d'utilisation ne s'appuie pas sur les données les plus récentes et hiérarchise les besoins de reporting.

Cette approche facilite les actions utilisateur suivantes :

- Examen d'un enregistrement client
- Relier des informations à un ticket
- Obtenir une vue à 360° d'un client ; par exemple, dans l'onglet Informations sur les clients

Avantages et inconvénients du local complet

Avantages	Contre
• Idéal pour les cas d'utilisation qui nécessitent de modifier moins fréquemment la vue d'agrégat d'informations • Les informations chargées dans FSO sont requises à des fins de génération de rapports et de tableaux de bord • Client 360 facile à créer pour un seul client pour différents profils	• Les données persistantes dans les tables locales deviennent obsolètes si elles ne sont pas actualisées - vous devez disposer d'une stratégie pour actualiser les données du système externe • Les utilisateurs doivent passer manuellement d'un outil à l'autre (« chaise pivotante ») pour obtenir les informations les plus récentes • Des solutions supplémentaires peuvent être nécessaires pour sécuriser les données PII

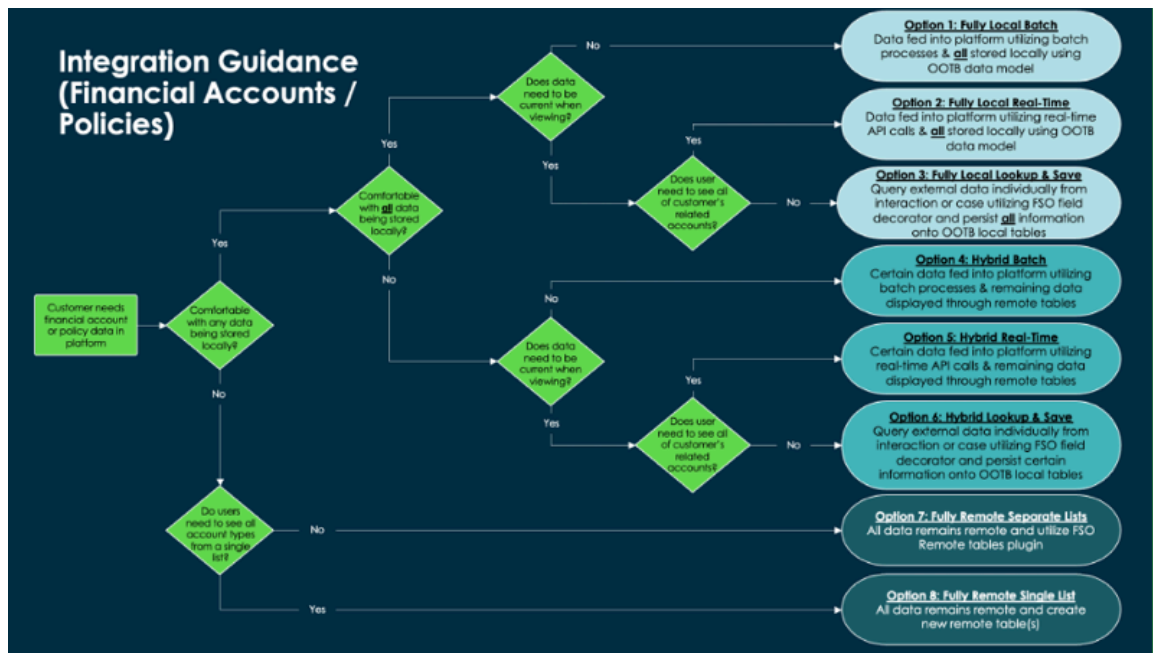
Choix d'une approche d'intégration

Plusieurs options s'offrent à vous pour intégrer vos données à votre plateforme. Passez en revue la matrice de décision des conseils d'intégration pour déterminer quelle est la meilleure approche pour vos besoins.

Certaines options peuvent être utilisées en tandem avec d'autres. Par exemple, une solution Hybrid Batch peut être utilisée pour charger certaines données de compte/police dans le système. Si un agent d'assistance souhaite interroger des informations mises à jour sur un enregistrement, il peut effectuer une recherche et conserver toute nouvelle information du système externe dans la table locale.

Posez-vous les questions suivantes lors du choix d'une approche d'intégration :

- Êtes-vous à l'aise avec le fait que toutes les données soient stockées localement ? Qu'en est-il de toutes les données stockées localement ?
- Avez-vous besoin de voir tous les types de comptes à partir d'une seule liste ?
- Les données doivent-elles être à jour lors de l'affichage ?
- L'utilisateur doit-il voir tous les comptes connexes du client ?



Utilisation du module d'extension FSO Remote Table

Lors du choix de votre approche d'intégration, envisagez également d'utiliser le module d'extension FSO Table distante par rapport à la création de vos propres tables distantes personnalisées.

Le module d'extension FSO Remote Table fournit des extensions à partir des tables de niveau FSO inférieur qui étendent le produit vendu. Toutefois, ces données n'apparaissent pas sur les tables parentes, car elles sont mises en cache dans la mémoire.

Le FSO module d'extension Table distante est une bonne option si vos agents ont uniquement besoin d'accéder à des comptes/politiques individuels à partir d'une interaction ou d'un ticket.

Si les agents ont besoin de voir plusieurs types de comptes dans une seule liste, ou s'ils ont besoin de voir toutes les informations de compte lorsqu'ils consultent un enregistrement client, vous pouvez envisager de créer une table distante personnalisée et de faire référence à des tables telles que Client et Ticket, le cas échéant.

Travailler avec ServiceNow les API REST

FSO exploite l'API *de table* REST pour permettre à des sources externes, telles que des applications bancaires, d'interagir avec les données FSO stockées sur une ServiceNow instance. L'API *de table* fournit des points de terminaison qui vous permettent d'effectuer toutes les opérations CRUD (créer, lire, mettre à jour et supprimer) sur vos tables centrées FSO à partir d'une source externe.

Par exemple, vous utiliserez cette API pour localiser les enregistrements de clients et interroger des informations FSO spécifiques, telles que les cartes de crédit, les paiements et les prêts des clients. Pour plus d'informations sur les tables disponibles dans FSO, consultez le [modèle de données des opérations de services financiers](#) et les [définitions des tables FSO](#).

Vous devez vous assurer que les rôles requis sont affectés à l'utilisateur que vous utilisez lors de l'appel de ces points de terminaison REST. Les rôles requis sont les suivants en fonction de la table à laquelle vous essayez d'accéder :

- Opérations de paiement services financiers: sn_bom_payment.admin et admin
- Opérations de carte services financiers: sn_bom_card.admin et admin
- Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin et admin
- Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan.b2c_admin et admin

Pour obtenir la liste de tous les rôles FSO et de leurs descriptions, consultez [Composants installés avec Financial Services Operations Core](#).

Tester les ServiceNow® API REST

La ServiceNow plateforme fournit l'[explorateur d'API REST](#), qui vous permet d'accéder aux API REST disponibles au sein de votre instance. Utilisez cet outil pour interagir avec les différentes tables FSO au sein de votre instance avant d'essayer d'implémenter les appels de point de terminaison dans votre application.

Cas d'utilisation d'intégration

Il existe de nombreuses façons de s'intégrer à FSO en fonction des besoins de votre entreprise. Cette section décrit certains des cas d'utilisation les plus courants de ces intégrations. Vous pouvez déployer chacun de ces cas d'utilisation séparément ou les combiner pour répondre à vos besoins spécifiques.

Remarque :

L'environnement de chaque client est différent. Ces scénarios de cas d'utilisation affichent uniquement des implémentations génériques pour les cas d'utilisation déclarés. Votre implémentation réelle peut être très différente.

- [Rechercher des informations à distance dans le système d'enregistrement](#)
- [Agent soumettant un ticket](#)
- [Systèmes externes soumettant une demande de ticket](#)
- [Mettre à jour les informations distantes dans le système d'enregistrement](#)
- [Configuration d'une intégration de tables distantes](#)

Rechercher des informations à distance dans le système d'enregistrement

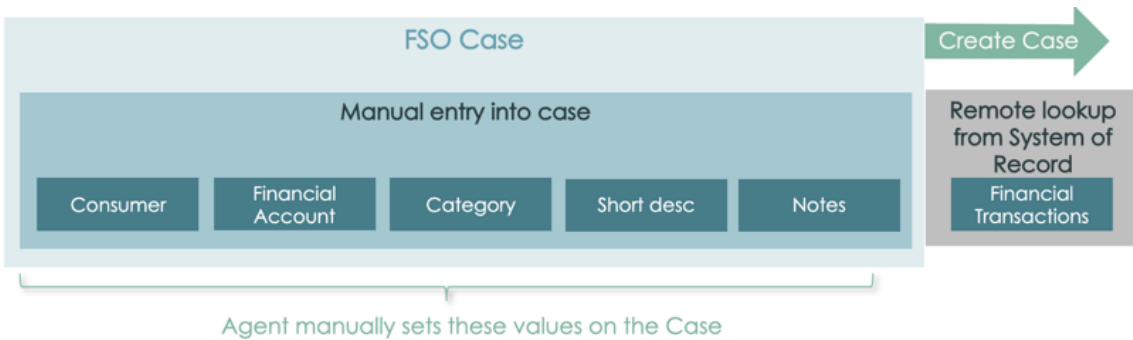
Ce cas d'utilisation illustre l'utilisation d'un appel d'API REST pour rechercher les détails d'une transaction financière pour le compte hypothécaire d'un client sur un système bancaire à distance (système d'enregistrement).

Un agent de centre d'appels répond à la demande d'un client et crée un nouveau ticket FSO à l'aide d'un ServiceNow formulaire. Dans ce formulaire, ils saisissent manuellement le consommateur, le compte financier, la catégorie et les informations de description brève, ainsi que toutes les notes associées.

À l'aide des informations sur le consommateur et le compte financier, un script dans le ServiceNow formulaire appelle un point de terminaison REST distant sur le système bancaire à distance (application bancaire) pour obtenir les détails de la transaction financière. Il affiche ensuite ces détails dans le ServiceNow formulaire afin que l'agent puisse vérifier les informations avant de saisir manuellement le reste des informations de ticket requises. Une fois terminé, le ticket FSO est mis en cache sur l'instance ServiceNow .

Remarque :

Ce cas d'utilisation suppose que l'application bancaire expose le point de terminaison REST `GET /api/getTransactions` qui renvoie les détails du consommateur demandé et son compte financier associé.



Voici un exemple de ce à quoi peuvent ressembler les détails de transaction financière reçus de l'application de la banque distante lorsqu'ils apparaissent sur le formulaire de ticket FSO :

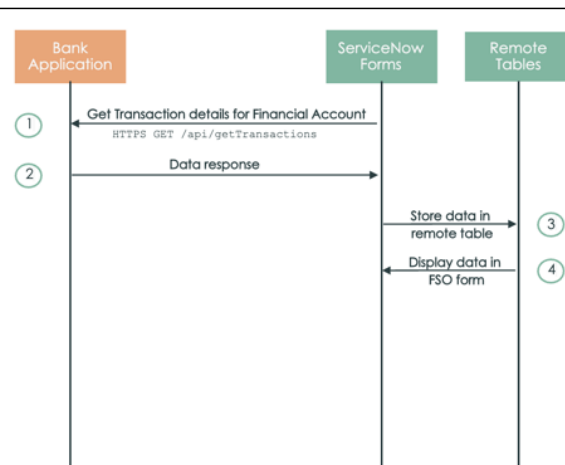
ML-RHL-6534

Details Transactions (4) Cases (1)

Transactions 4
Last refreshed 4m ago.

Transaction date	Posting date	Description	Amount
2021-04-01	2021-04-01	Monthly mortgage payment	\$550.00
2021-03-01	2021-03-01	Monthly mortgage payment	\$550.00
2021-02-01	2021-02-01	Monthly mortgage payment	\$550.00
2021-01-01	2021-01-01	Monthly mortgage payment	\$550.00

Le diagramme suivant montre le flux d'application pour ce scénario de cas d'utilisation et fournit de brèves remarques sur tout traitement requis. Dans cette implémentation, les données obtenues à partir de l'application de banque distante sont stockées dans des tables distantes. [Les tables distantes](#) sont uniquement mises en cache en mémoire, elles ne sont jamais stockées dans les tables de ServiceNow base de données. Vous pouvez également implémenter ce scénario en écrivant les données distantes dans les tables de base de données correspondantes ServiceNow . Le scénario [s](#) illustre comment stocker des données dans les ServiceNow tables de base de données à l'aide de l'API [GlideRecord](#) .



1. L'agent saisit les informations requises sur le formulaire FSO. À l'aide de ces informations, formulez l'appel REST `/api/getTransactions` à l'aide de [l'API RESTMessageV2](#) et envoyez-le à l'application de la banque distante pour obtenir les détails de la transaction financière du client.
2. L'application de banque distante traite la demande et renvoie les détails de la transaction financière du client spécifié.
3. Les détails de la transaction financière sont mis en cache sur l'instance dans des

ServiceNow tables distantes à l'aide de l'API [v_table](#) .

4. Les détails de la transaction sont ensuite affichés sur le formulaire FSO.

Exemple de code

L'exemple de code de suivi montre comment utiliser l'API [RESTMessageV2](#) pour créer et exécuter l'appel REST vers l'application bancaire externe. Il stocke ensuite les résultats renvoyés dans une [table distante](#) à l'aide de l'API [v_table](#) . Avant de pouvoir utiliser l'API `v_table` , vous devez activer le module d'extension Tables distantes (`com.glide.script.vtable`).

```
(function executeQuery (v_table, v_query) {
// Parameters needed in the request body of the REST endpoint
var requestBody = {
  'financial_account':v_query.getParameter('financial_account')
};

// Instantiate the RESTMessageV2 object
var request = new sn_ws.RESTMessageV2();
// Set the HTTP method as "GET"
request.setHttpMethod('get');
// URL of the endpoint on the bank application
request.setEndpoint('https://<yourbankapphost>/api/getTransactionDetails');
// Request body as a string
request.setRequestBody(JSON.stringify(requestBody));
// Call the REST endpoint
var response = request.execute();
// Get the response body
var responseBody = response.getBody();
// Parse the response body into an object
var responseObj = JSON.parse(responseBody);

// Store the response body into a virtual table
v_table.addRow({
  sys_id: gs.generateGUID(),
  amount: responseObj.amount,
  description: responseObj.description,
  posting_date: responseObj.posting_date,
  transaction_date: responseObj.transaction_date
});

})(v_table, v_query);
```

Exemple de code

L'exemple de code de suivi montre comment interroger une table distante et l'afficher dans le formulaire FSO.

```
function getRequiredInfo() {

// Instantiate a GlideRecord object with the remote table containing the financial transaction
details.
var now_GR = new GlideRecord('transaction_details_remote_table');
```



```
// Create a query to obtain the desired financial account
now_GR.addQuery('financial_account', g_form.getValue('financial_account'));

// Execute the query
var result = now_GR.query();

// Display the data in the FSO form
var data = [];
data ['amount'] = result.amount;
data ['description'] = result.description;
data ['posting_date'] = result.posting_date;
data ['transaction_date'] = result.transaction_date;

return data;
}

getRequiredInfo();
```

Agent soumettant un ticket

Ce cas d'utilisation illustre comment permettre à un agent de soumettre un ticket pour un client connu.

Dans ce scénario, à partir d'un formulaire de plainte FSO, un agent recherche les informations sur le compte d'un client, qui se trouvent sur une application bancaire distante. Une fois localisé, il apparaît dans le formulaire de plainte et l'agent remplit ensuite manuellement les détails du dossier lié au compte hypothécaire du client et enregistre le dossier de plainte. En arrière-plan, le script de formulaire enregistre localement les détails du client et les informations sur le compte financier sur l'instance ServiceNow .

i Remarque :

Ce scénario suppose que l'application bancaire expose deux points de terminaison REST, *GET /api/getConsumerDetails* et *GET /api/getFinancialAccounts* , qui renvoient les détails du consommateur demandés et leurs informations de compte financier associées.



Les ServiceNow tables accessibles dans ce scénario sont les suivantes :

- Consommateur [csm_consumer] : contient l'enregistrement client.
- Compte de prêt [sn_bom_loan_account] : contient des informations sur le compte de prêt pour chaque client.

i Remarque :

Le compte de prêt est un type de compte financier.

Voici un exemple de formulaire de réclamation (formulaire de ServiceNow ticket) qui guide un agent dans le dépôt d'une réclamation au nom d'un client. Dans ce formulaire, l'agent clique sur le bouton Recherche de compte du formulaire pour localiser les informations du compte du client.

Lorsque l'agent clique sur la **recherche de compte**, une fenêtre contextuelle semblable à la suivante apparaît. La fenêtre contextuelle permet à l'agent de rechercher le compte du client à l'aide de l'un des paramètres de recherche affichés. Vous pouvez créer vos propres critères de recherche en fonction de votre service Web spécifique. Ces services Web proviennent généralement de systèmes Customer Master et Account Master, de CRM, d'ordinateurs centraux bancaires centraux et d'API de fournisseurs de logiciels bancaires centraux tels que Fiserv, FIS, Jack Henry, Finastra et autres.

La recherche renvoie les comptes suivants pour ce client.

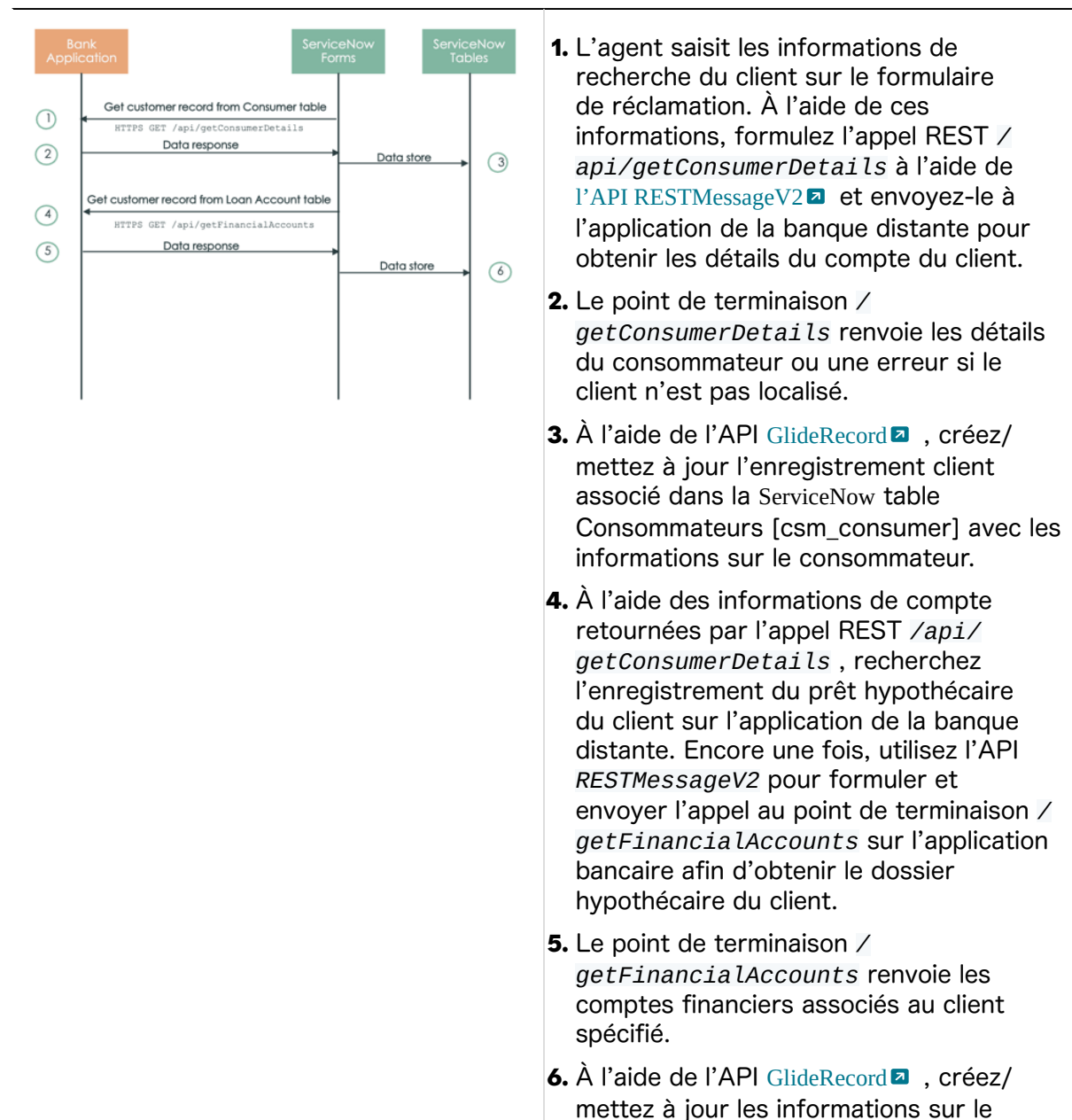
Accounts

Select an account to continue creating a new case.

Name	Account Number	Class	Product	Customer	Status
CA-CAA-9068	9068	Checking Account	Checking Account Adv	John Brown	Active
CC-SRCC-7758	7758	Credit Card	Sky Reward Credit Card	John Brown	Active
ML-RHL-6534	6534	Mortgage	Fixed Home Loan	John Brown	Active
SA-ASA-4472	4472	Saving Account	Adv Saving Account	John Brown	Active

L'agent sélectionne le compte approprié et les informations de compte nécessaires sont automatiquement renseignées dans le formulaire de ticket. L'agent ajoute ensuite toutes les informations supplémentaires nécessaires pour soumettre le ticket client et clique sur le bouton **Envoyer** pour enregistrer la réclamation dans l'instance ServiceNow .

Le diagramme suivant montre le flux des appels d'API REST pour ce cas d'utilisation et fournit de brèves remarques sur tout traitement requis.



Exemple de code

Ce qui suit est un exemple JavaScript qui effectue les étapes décrites ci-dessus :

```
// Fetch consumers for the given first name and last name and associated
// financial accounts from the remote bank application
function fetchConsumers(consumer_fname, consumer_lname) {

    var request = new sn_ws.RESTMessageV2();
    request.setHttpMethod('get');

    request.setEndpoint('api/getConsumerDetails?fname=consumer_fname&lname=consumer_lname');

    var response = request.execute();
    var responseBody = response.getBody();
    var responseObj = JSON.parse(responseBody);
    var consumers = responseObj.consumers;

    // Create a record in the ServiceNow Consumer [csm_consumer] table for the specified
    // consumer
    var consumerDetails = [];
    consumers.forEach(function(consumer){
        var consumerGR = new GlideRecord('csm_consumer');
        consumerGR.initialize();
        consumerGR.setValue('uid', consumer.uid);
        consumerGR.setValue('name', consumer.name);
        consumerGR.setValue('email', consumer.email);
        consumerGR.setValue('mobile', consumer.mobile);
        consumerGR.setValue('address', consumer.address);
        if(consumerGR.update()){
            consumer.sysId = consumerGR.getValue('sys_id');
            consumer.financialAccount = fetchFinancialAccountsForConsumer(consumer);
        }
    });
}

// Fetch financial accounts for the specified consumer
function fetchFinancialAccountsForConsumer(consumer) {

    var financialAccounts = [];
    var request = new sn_ws.RESTMessageV2();
    request.setHttpMethod('get');
    request.setEndpoint('api/getFinancialAccounts/' + consumer);
    var response = request.execute();
    var responseBody = response.getBody();
    var responseObj = JSON.parse(responseBody);
    var financialAccounts = responseObj.financialAccounts;

    // Create a record in the ServiceNow financial_account table for each of the customer's
    // financial accounts
    financialAccounts.forEach(function(finAccount){
        var finAccountGR = new GlideRecord('financial_account');
```

```

finAccountGR.initialize();
finAccountGR.setValue('uid', finAccount.uid);
finAccountGR.setValue('type', finAccount.type);
finAccountGR.setValue('number', finAccount.ac_number);
finAccountGR.setValue('balance', finAccount.balance);

if(finAccountGR.update()){
    finAccount.sysId = finAccountGR.getValue('balance');
    financialAccounts.push(finAccount);
}
});

return financialAccounts;
}

// The following retrieves an object to display in UI page

fnmae = 'john';
lname = 'brown';

var consumerObj = fetchConsumers(fname, lname);

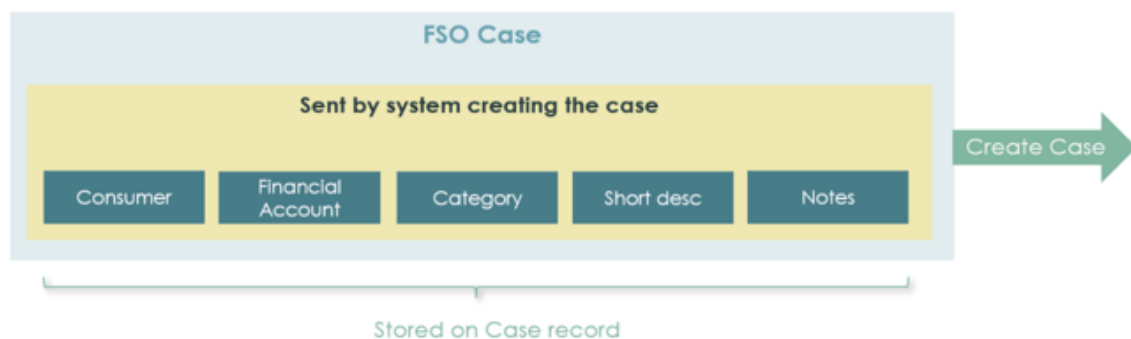
consumerObj.foreach(function(consumer){
    // Display the details on the page and populate it in the form as necessary
    console.log(consumer);
});

```

Systèmes externes soumettant une demande de ticket

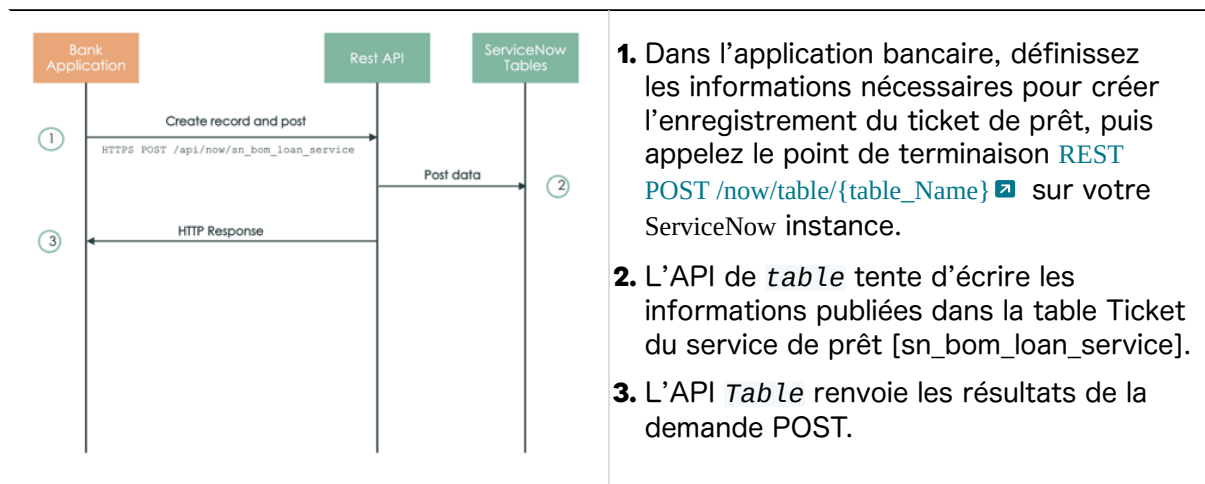
Ce cas d'utilisation illustre la façon dont le ServiceNow Opérations de services financiers produit (FSO) peut recevoir des demandes de tickets d'un système externe, tel qu'une application bancaire en ligne ou mobile, des systèmes bancaires centraux ou d'autres outils CRM.

Tout système capable de gérer les appels d'API REST peut implémenter ce scénario pour créer des tickets clients dans FSO. Dans ce scénario, les champs Consommateur, Compte financier, Catégorie, Description brève et Notes sont envoyés à partir du système externe.



La table accessible dans ce scénario est le ticket du service de prêt [sn_bom_loan_service].

Le diagramme suivant montre le flux des appels d'API REST pour ce scénario et fournit de brèves remarques sur le traitement.



Exemple de code

Voici un exemple JavaScript qui génère les informations d'appel d'API REST nécessaires, puis envoie la demande POST à votre ServiceNow instance.

```
// Construct the REST call to POST the creation of the loan service case on the ServiceNow instance
//
function createRecord(tableName, requestBody) {

    var client = new XMLHttpRequest();
    client.open('post', 'http://<instance.servicenow.com>/api/now/' + tableName);
    client.setRequestHeader('Accept', 'application/json');
    client.setRequestHeader('Content-Type', 'application/json');

    client.onreadystatechange = function() {
        if (this.readyState == this.DONE) {
            console.log(this.status + this.response);
        }
    };

    client.send(JSON.stringify(requestBody)); // Send the POST request to the ServiceNow instance
}

// Create the requestBody object to send to the Table API to create the loan service case.
// This is the typical minimum data that should be passed. You can write to any of the record fields except those
// starting with 'sys_' - these are system generated read-only fields.

var tableName = 'sn_bom_loan_service';
var requestBody = {
    'consumer': '8938984kljhkhg34j5689903498u5', // Sys_id of the associated consumer
    'sold_product': '9590349760hkjhi3450983405033', // Sys_id of the customer loan account.
    'assignment_group': '5469813sae32135s5d55d5d6s6sdd', // Sys_id of the group to assign the case to
    'contact_type': 'web', // Communication method used by customer to contact agent
    'product': '54666s6s46s6d6e4116b1f3rgt', // Sys_id of the product model of the asset associated to the case.
    'service_definition': '989300jfk8403jf87uj3h9-03i984n4', // Sys_id of the definition of service associated with this account.
}
```

```
'short_description': 'Request for loan forgiveness' // Short description for the loan case
};

createRecord(tableName, requestBody);
```

Mettre à jour les informations distantes dans le système d'enregistrement

Ce scénario d'intégration illustre la mise à jour d'un système d'enregistrement dans l'application bancaire.

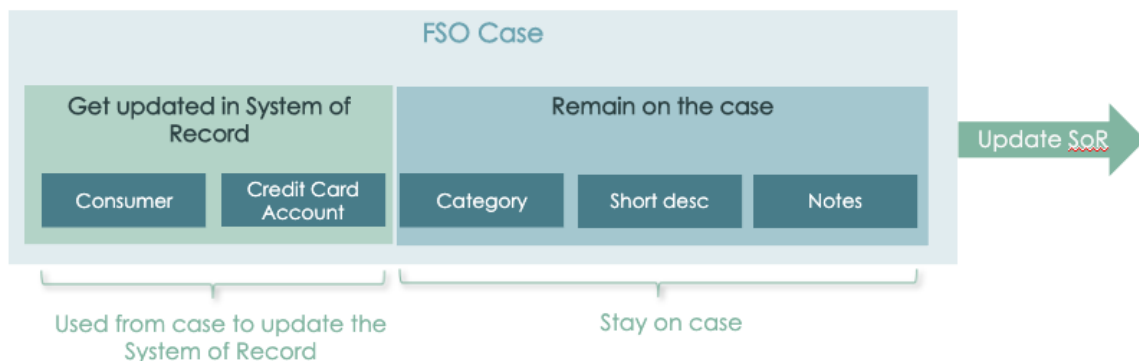
Dans ce scénario, un script d'un ServiceNow workflow envoie une demande à l'application bancaire distante pour mettre à jour la limite de carte de crédit d'un client. Si la nouvelle limite est approuvée, la limite client est mise à jour dans l'application bancaire (système d'enregistrement).

i Remarque :

Il y a des cas où les mêmes informations, telles que la limite de carte de crédit d'un client, se trouvent à la fois dans le système d'enregistrement sur un système distant et dans la ServiceNow base de données. Lorsque vous interrogez ce type d'information, assurez-vous de toujours utiliser l'information dans le système d'enregistrement, car les informations contenues dans la ServiceNow base de données peuvent ne pas être à jour. À votre discrétion, vous pouvez décider si vous mettez à jour ces informations dans les deux banques de données. Ce cas d'utilisation ne met pas à jour les informations de la table Compte de carte de crédit [sn_bom_cred_card].

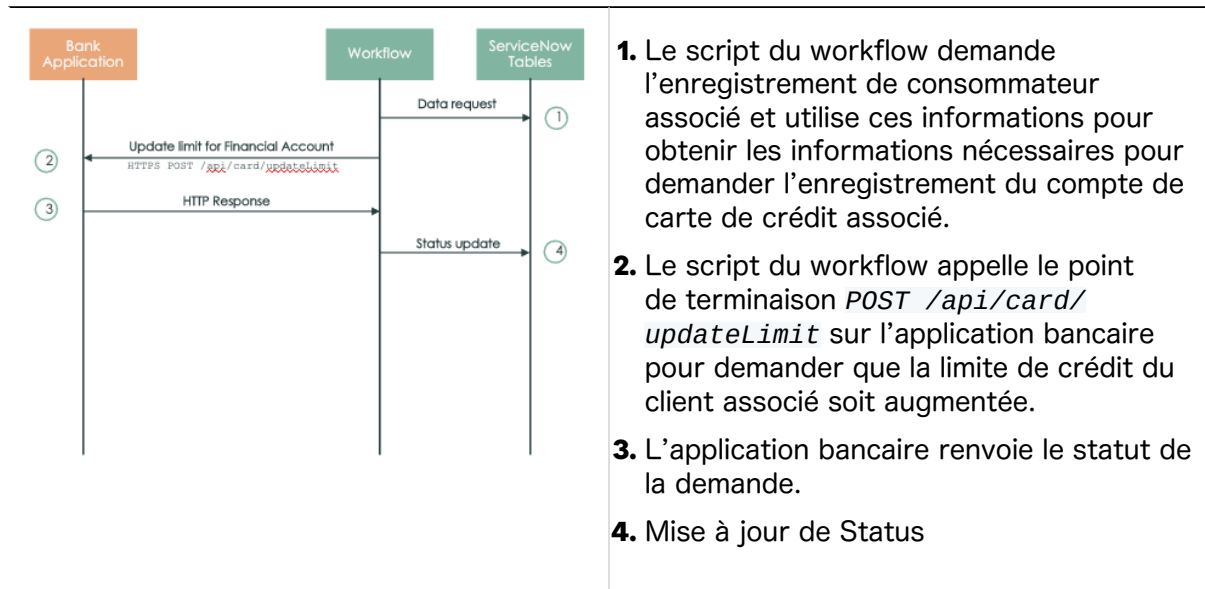
i Remarque :

Ce scénario suppose que l'application bancaire expose le point de terminaison REST *POST /API/CARD/UPDATELimit* qui gère la demande de mise à jour à partir du ServiceNow workflow.



La table accessible dans ce scénario est la table [Consommateur](#) [csm_consumer] qui contient les enregistrements d'entreprise à client.

Le diagramme suivant montre le flux des appels d'API REST pour ce cas d'utilisation et fournit de brèves remarques sur tout traitement requis. Cela suppose que vous avez suivi les étapes décrites dans [Rechercher des informations à distance dans le système d'enregistrement](#) pour obtenir les informations du compte client.



Exemple de code

Ce qui suit est un exemple JavaScript qui effectue les étapes décrites ci-dessus :

```
// Shows how to request the increase the credit limit for a specified card
// This code assumes there is a REST endpoint 'api/card/updateLimit' on the bank application system

// REST call to the /api/card/updateLimit endpoint to request
// an update to the customer's credit card limit
function updateCreditLimit(requestBody) {

    var request = new sn_ws.RESTMessageV2();
    request.setHttpMethod('post');
    request.setEndpoint('/api/card/updateLimit');
    request.setRequestBody(JSON.stringify(requestBody));
    var response = request.execute();

    var responseBody = response.getBody();
    var responseObj = JSON.parse(responseBody);

    return responseObj;
}

// The following is the data object sent to the /api/card/updateLimit endpoint
// to increase the credit limit for the card
var requestBody = {
    'cardNumber': 'xxxx-xxxx-xxxx-5896',
    'accountNumber': 'xxxxxxxxxxxx9590',
    'oldLimit': 'USD 5000',
    'newLimit': 'USD 10000',
    'requestType': 'Increase_limit',
};

updateCreditLimit (requestBody);
```


Configuration d'une intégration de tables distantes

Ce cas d'utilisation illustre la façon dont un agent d'une institution financière peut accéder à des données individuelles sur les consommateurs, les comptes bancaires et les transactions qui résident dans un système externe tiers. Cette méthodologie d'intégration peut s'appliquer à tous les secteurs, comme l'intégration à un système d'administration des polices dans le domaine de l'assurance.

Scénario

Un consommateur de l'institution financière appelle pour obtenir plus d'informations sur une transaction récente sur son compte d'épargne. L'agent de l'institution financière crée un enregistrement d'interaction lorsqu'il est au téléphone avec le consommateur. L'agent souhaite examiner l'activité transactionnelle récente, il remplit donc les détails du consommateur dans le champ Consommateur et enregistre.

Le champ Consommateur fait référence à une table distante, ce qui signifie que l'enregistrement du consommateur est récupéré à partir de l'outil CRM de l'institution financière sans être stocké dans ServiceNow.

Une fois que l'agent a sélectionné le consommateur dans le champ Consommateur, il peut afficher tous ses comptes d'épargne connexes dans un champ distinct, intitulé Compte de dépôt. Ce champ fait référence aux informations de compte d'un système externe. La liste des comptes bancaires est filtrée sur celle du consommateur à l'aide d'un qualificatif de référence.

Une fois que l'agent a ouvert l'enregistrement du consommateur, il peut voir les comptes bancaires associés et les transactions connexes qui résident dans le système externe. L'agent peut facilement trouver la transaction au sujet de laquelle le consommateur appelle et avancer dans le processus de résolution.

L'agent crée un ticket à partir de l'enregistrement d'interaction via une action d'interface utilisateur. Les données distantes de l'interaction sont récupérées et pré-remplies dans le formulaire de ticket.

Objectifs

Ce cas d'utilisation permet d'obtenir les résultats suivants :

- Rechercher un client individuel (consommateur) à partir d'une interaction stockée dans un système externe
- Filtrer la liste des comptes de dépôt disponibles sur l'enregistrement d'interaction en fonction du consommateur sélectionné
- Après avoir ouvert la page détaillée du consommateur, fournissez une liste connexe intitulée « Comptes bancaires », qui extrait tous les comptes bancaires stockés dans un système externe pour cet enregistrement de consommateur
- Après avoir sélectionné un enregistrement « Compte bancaire », fournissez une liste connexe intitulée « Transactions », qui extrait toutes les transactions stockées dans un système externe pour ce compte bancaire
- Tirer parti d'une politique d'interface utilisateur pour créer un ticket de services financiers à partir de l'enregistrement d'interaction et préremplir les informations sur le consommateur et le compte bancaire renseignées par l'agent dans l'enregistrement d'interaction

Procédure de configuration de haut niveau

Le tableau suivant montre les étapes de configuration d’une intégration de table distante et d’affichage des données dans l’interface utilisateur.

Procédure de configuration de haut niveau

Étape	Description
Activer le module d’extension Tables distantes	Le module d’extension Tables distantes doit être activé pour que l’instance prenne en charge les ServiceNow tables distantes. Pour plus d’informations, consultez Activate the remote tables plugin .
Inspecter les données sources	En fonction de l’approche que vous envisagez d’adopter, vous devez déterminer quelles données externes sont affichées dans le système. Les points de terminaison et les données sources interrogées varient en fonction de votre disposition architecturale individuelle.
Créer les tables distantes requises	Créez les tables distantes requises afin de pouvoir afficher les données appropriées récupérées à partir de la source externe. Une table distante a besoin d’une clé primaire externe pour relier ses données temporaires aux données stockées dans la source externe. Vous devez identifier les éléments de données que vous souhaitez extraire des sources externes et afficher dans votre espace de travail. Par exemple, lorsque vous extrayez des informations sur le consommateur, en plus de la clé primaire externe, vous pouvez inclure le nom complet, le code du pays, la ville, etc.
Créer des messages REST sortants	Configurez les demandes de messages REST sortantes pour effectuer des appels GET appropriés vers le système externe où les informations sont stockées. Accédez à la Tout > Services web du système > Sortant > Messages REST pour ce faire.
Créer une définition de table distante du consommateur	Créez les définitions appropriées où vous définissez le script et indiquez ServiceNow les actions à effectuer lors de l’invocation de chaque appel d’API REST. Au cours de cette étape, vous allez aligner les valeurs que vous souhaitez afficher dans votre table distante sur les valeurs spécifiées dans votre système externe.

Traduction automatique

Procédure de configuration de haut niveau (suite)

Étape	Description
	Vous devez également mapper le champ sys_id à la clé primaire externe désignée dans le système externe.
Créer des relations d'entité via des tables distantes	Lorsque vous créez d'autres tables distantes, créez des relations entre elles en mappant la clé primaire externe unique au champ sys_id de votre table distante. Par exemple, pour associer un compte bancaire ou une police d'assurance à son consommateur, la clé primaire externe doit être mappée au champ sys_id dans la définition de table distante du consommateur. Configurez les listes connexes pour que le consommateur affiche les enregistrements connexes. Pour ce faire, ouvrez le menu contextuel de l'enregistrement du consommateur, puis accédez à Configurer > Listes connexes.
Mettre à jour les champs de l'enregistrement d'interaction pour référencer les tables distantes	Cette étape permet à un agent de rechercher les données distantes en cas de besoin. Créez des champs personnalisés qui référencent vos tables distantes dans une interaction. Pour ce faire, ouvrez le menu contextuel de l'enregistrement d'interaction, puis accédez à Configurer > Mise en page.
Ajouter des qualificatifs de référence aux champs	Cette étape permet de filtrer la liste afin qu'elle n'affiche, par exemple, que les comptes ou les politiques du système externe liés au consommateur sélectionné. Pour plus d'informations, consultez Reference qualificatifs .
Créer une action d'interface utilisateur pour renseigner les données distantes	Créez une action d'interface utilisateur pour renseigner les données distantes de l'interaction vers le ticket ou les objets respectifs de votre workflow. Pour plus d'informations, consultez Create a UI action .
Utiliser l'action de client de recherche FSO	L'action Rechercher le client UXF, incluse dans le module d'extension Tables distantes des services financiers, est essentielle pour configurer l'action de client de recherche FSO. Cette action intègre la définition de charge utile de l'action et est utilisée dans un

Procédure de configuration de haut niveau (suite)

Étape	Description
	décorateur de champ en tant qu'action du client UXF. Elle est disponible dans le cadre de l'application de recherche de table distante, mais nécessite une intégration avec un décorateur de champ ou une action déclarative. Pour plus d'informations sur l'action Rechercher un client FSO, reportez-vous à la section FSO : rechercher une action du client.
Afficher les transactions à distance pour le compte financier stocké localement	Vous pouvez choisir de conserver les informations qui changent fréquemment dans les tables distantes (telles que les transactions) tout en stockant d'autres données qui ne changent pas dans les tables locales. Par exemple, vous pouvez afficher les transactions d'un compte bancaire persistant sous la forme d'une liste connexe où toutes les données transactionnelles restent dans un système externe. Pour plus d'informations, consultez Create defined related lists. Lors de la création de la relation, spécifiez la table distante comme valeur Requêtes à partir de la table. Utilisez une fonction dans le champ Requête avec pour définir la relation entre les transactions et le compte.

Pour plus d'informations sur la procédure pas à pas d'implémentation, consultez le guide de configuration de la table distante FSO.

Définitions des tables FSO

Le Opérations de services financiers produit (FSO) fournit plusieurs tables que vous pouvez exploiter dans vos applications FSO personnalisées. Cette section identifie les plus fréquemment utilisées dans ces tables et définit les champs qu'elles contiennent.

- [Table de consommateur \[csm_consumer\]](#)
- [Table Carte de crédit \[sn_bom_credit_card\]](#)
- [Service de carte de crédit \[sn_bom_credit_card_service\] table](#)
- [Table de document entrant \[sn_bom_document_inbound_document\]](#)
- [Ticket du service de prêt \[sn_bom_loan_service\] table](#)
- [Table Hypothèque \[sn_bom_mortgage\]](#)
- [Table de ticket de demande de paiement \[sn_bom_payment_inquiry\]](#)

- [Compte chèque personnel \[sn_bom_checking_account\] table](#)
- [Table Prêt personnel \[sn_bom_personal_loan\]](#)

Table de consommateur [csm_consumer]

Paramètre	Description
Actif	Marqueur indiquant si le consommateur est actif. Valeurs possibles : • vrai : consommateur actif • false : consommateur désactivé Type de données : booléennes Valeur par défaut : true
business_phone	Numéro de téléphone professionnel du consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
city	Ville dans laquelle réside le consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 100
pays	Pays dans lequel réside le consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
date_format	Format dans lequel afficher les dates. Valeurs valides : • jj-mm-aaaa • jj/mm/aaaa • jj.mm.aaaa • mm-jj-aaaa • aaaa-mm-jj Type de données : chaîne Longueur maximale : 40 Par défaut : vide (format de date système)
E-mail	Adresse e-mail du consommateur.

Traduction automatique

Paramètre	Description
	Type de données : chaîne Longueur maximale : 100
fax	Numéro de fax du consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
first_name	Prénom du consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 50
sexe	Sexe du consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
home_phone	Numéro de téléphone du domicile du consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
household	Sys_id de l'enregistrement qui décrit les caractéristiques du ménage. Situé dans la table Ménage [csm_household]. Type de données : chaîne
last_name	Nom du consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 50
middle_name	Deuxième prénom du consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 50
mobile_phone	Numéro de téléphone mobile du consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
nom	Nom complet du consommateur ; first_name +middle_name+last_name. Type de données : chaîne Longueur maximale : 152

Traduction automatique

Paramètre	Description
notes	Remarques sur le consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 4 000
Notification	Indique si le consommateur doit recevoir des notifications. Valeurs valides : • 1 : désactivé • 2 : Activé Type de données : entier Longueur maximale : 40 Valeur par défaut : 2
Numéro	Numéro unique associé au consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
photo	Photo du consommateur. Type de données : Image
preferred_language	Langue primaire du consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 3
préfixe	Préfixe du nom du consommateur, tel que Dr., M., Mme ou Mme. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
primaire	Marqueur indiquant s'il s'agit du consommateur primaire. Valeurs possibles : • true : consommateur primaire • false : consommateur non primaire Type de données : booléennes Valeur par défaut : false
État	État dans lequel réside le consommateur.

Paramètre	Description
	Type de données : chaîne Longueur maximale : 100
rue	Adresse postale du consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
suffixe	Suffixe du nom du consommateur tel que Jr., Sr. ou II. Type de données : chaîne
sys_created_by	Utilisateur qui a créé l'enregistrement de consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_created_on	Date et heure de création de l'enregistrement de consommateur. Type de données : chaîne
sys_domain	ServiceNow Domaine dans lequel résident les informations sur le consommateur. Type de données : chaîne
sys_id	Identificateur unique pour le consommateur. Type de données : chaîne
sys_mod_count	Nombre de fois où les informations consommateur associées ont été modifiées. Type de données : entier
sys_updated_by	Utilisateur qui a mis à jour les informations sur le consommateur pour la dernière fois. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_updated_on	Date et heure de la dernière mise à jour des informations sur le consommateur. Type de données : chaîne
time_format	Format dans lequel afficher l'heure. Valeurs valides :

Paramètre	Description
	• hh.mm.ss : hh.mm.ss (12 heures) • hh :mm :ss a : hh :mm :ss (12 heures) • HH.mm.ss : hh.mm.ss (24 heures) • HH :mm :ss : hh :mm :ss (24 heures) Type de données : chaîne Longueur maximale : 40 Par défaut : vide (format d’heure système)
time_zone	Fuseau horaire du consommateur, tel que Canada/ Centre ou États-Unis/Est. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
Titre	Titre de l’entreprise du consommateur, par exemple Gestionnaire, Développeur de logiciels ou Prestataire. Type de données : chaîne Longueur maximale : 60
utilisateur	Sys_id de l’utilisateur consommateur. Situé dans la table Utilisateur consommateur [csm_consumer_user]. Type de données : chaîne
code postal	Code postal du consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40

Table Carte de crédit [sn_bom_credit_card]

Paramètre	Description
compte	Sys_id de l’enregistrement de compte associé au ticket. Situé dans la table Compte [customer_account]. Type de données : chaîne
account_number	Numéro de compte du client. Par défaut, il s’agit de la valeur d’affichage de l’enregistrement. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40

Paramètre	Description
accrued_interest	Montant des intérêts courus sur la carte de crédit à la date de consultation. Type de données : Nombre (devise) Longueur maximale : 20
Actif	Marqueur indiquant si le compte est actif. Valeurs possibles : • vrai : le compte est actuellement actif. • faux : le compte est inactif. Type de données : booléennes Valeur par défaut : true
adresse	Adresse du client. Type de données : chaîne Longueur maximale : 4 000
application_id	Identificateur unique de la demande soumise lors de la demande de carte de crédit. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
apr_card	Taux annuel en pourcentage pour les transactions par carte de crédit. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
apr_cash	Taux annuel effectif global pour les avances de fonds. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
solde	Montant total débité de la carte de crédit. Type de données : Nombre (devise) Longueur maximale : 20
base_currency	Sys_id de la devise de base utilisée par la carte de crédit. Situé dans la table Devise [fx_currency]. Type de données : chaîne (référence)
billing_cycle	Cycle de facturation pour lequel des relevés doivent être générés, tel que 30 jours, 60 jours, etc.

Paramètre	Description
	Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
bill_due_date	Date à laquelle le prochain paiement est dû. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
cash_advance_limit	Montant maximal de l'avance de fonds pour la carte de crédit. Type de données : Nombre (devise) Longueur maximale : 20
closure_date	Date à laquelle le compte de carte de crédit a été clôturé. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
consommateur	Sys_id de l'enregistrement de consommateur associé. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer]. Type de données : chaîne (référence)
credit_facility_id	Identificateur unique de l'établissement de crédit responsable de ce compte de carte de crédit. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
customer_class	Classification libre des clients, telle que Premier, Standard ou VIP. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
document_id	Identificateur unique des documents associés à ce compte de carte de crédit dans un système de gestion de documents externe. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
embossed_name_primary_applicant	Nom du demandeur principal qui est inscrit en relief sur la carte de crédit. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255

Paramètre	Description
embossed_name_secondary_applicant	Nom du demandeur secondaire qui est inscrit en relief sur la carte de crédit. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
end_date	Date à laquelle le compte de carte de crédit prendra fin. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
expire_date	Date d'expiration de la carte de crédit associée. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
external_id	Identificateur unique utilisé pour croiser ce compte de carte de crédit avec un enregistrement dans un système externe, tel qu'un ID d'assurance de carte de crédit. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
grace_period	Nombre de jours dont dispose un client après l'envoi d'un <i>bill_due_date</i> paiement sans pénalités. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
issue_date	Date d'émission de la carte de crédit. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
is_lending_insured	Marqueur indiquant si le compte est assuré. Valeurs possibles : • true : le compte est assuré. • faux : le compte n'est pas assuré. Type de données : booléennes
max_credit_limit	Montant maximum que le client est autorisé à facturer. Type de données : Nombre (devise) Longueur maximale : 20

Paramètre	Description
nom	Nom complet du titulaire principal du compte de carte de crédit. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
Numéro	Numéro du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
open_date	Date à laquelle le compte de carte de crédit a été ouvert pour la première fois. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
parent_sold_product	Sys_id du produit parent associé à cette entité. Situé dans la table Produit vendu [sn_install_base_sold_product]. Type de données : chaîne (référence)
Produit	Sys_id du compte de carte de crédit pour le client. Situé dans la table Modèle de produit [cmdb_model]. Type de données : chaîne (référence)
requested_credit_limit	Limite de crédit demandée par le client. Type de données : Nombre (devise) Longueur maximale : 20
request_channel	Type de canal de communication (numérique ou assisté par un banquier) que le client a utilisé pour effectuer la demande de limite de crédit. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
risk_rating	Risque associé au compte de carte de crédit. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
secondary_consumer	Sys_id du compte du client secondaire. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer]. Type de données : chaîne
sourced_channel	Source de l'activité du client, telle qu'un courtier ou une recommandation du client.

Paramètre	Description
	Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
start_date	Date à laquelle le de la carte de crédit. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
statement_frequency	Fréquence d'envoi des relevés au client (mensuel, trimestriel, semestriel ou annuel). Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
statement_generation_date	Date à laquelle le dernier relevé a été généré. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
statement_generation_day	Jour du mois où générer le relevé, par exemple 10 pour le 10 du mois. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
statement_mode	Méthode par laquelle la déclaration est remise au client, par exemple physique ou en ligne. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
statut	État actuel du compte, tel qu'émis, actif, bloqué, fermé, annulé, etc. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_class_name	Table contenant l'enregistrement du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 80
sys_created_by	Personne ayant initialement ouvert le ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_created_on	Date et heure auxquelles le ticket a été initialement créé.

Traduction automatique

Paramètre	Description
	Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
sys_domain	Domaine associé au ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 32 Par défaut : global
sys_id	Identificateur unique de l'enregistrement de carte de crédit. Type de données : chaîne
sys_mod_count	Nombre de mises à jour apportées au ticket depuis sa création. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
sys_updated_by	Personne ayant mis à jour le ticket pour la dernière fois. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_updated_on	Date et heure de la dernière mise à jour du ticket. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40

Service de carte de crédit [sn_bom_credit_card_service]

Élément	Description
compte	Sys_id de l'enregistrement de compte associé au ticket. Situé dans la table Compte [customer_account]. Type de données : chaîne
Actif	Marqueur indiquant si le ticket est ouvert et actif. Valeurs possibles : • true : le ticket est actif • false : le ticket est fermé Type de données : booléennes

Élément	Description
	Valeur par défaut : true
active_account_escalation	Sys_id de l'enregistrement d'escalade de compte actif associé au ticket. Situé dans la table Escalade [sn_customerservice_escalation]. Type de données : chaîne
active_escalation	Sys_id de l'enregistrement d'escalade actif associé au ticket. Situé dans la table Escalade [sn_customerservice_escalation]. Type de données : chaîne
activity_due	Date à laquelle le ticket associé est censé être terminé. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
additional_assignee_list	Liste des sys_ids des personnes supplémentaires (autres que le délégataire principal) qui ont été affectées au compte. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : tableau Longueur maximale : 4 000
approbation	Chaîne décrivant le type d'approbation requis. Valeurs possibles : • approuvé • annulé • dupliquer • non demandé • Non obligatoire • rejeté • Demandé Type de données : chaîne Longueur maximale : 40 Par défaut : non demandé
approval_history	Liste de toutes les approbations associées au ticket. Type de données : chaîne (journal) Longueur maximale : 4 000
approval_set	Date et heure d'approbation de l'action associée. Type de données : chaîne (date)

Élément	Description
	Longueur maximale : 40
asset	Sys_id de l'enregistrement d'actif associé au ticket. Situé dans la table Actif [alm_asset]. Type de données : chaîne
assigned_on	Date et heure auxquelles le ticket a été affecté à la personne identifiée dans le <i>assigned_to</i> paramètre. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
assigned_to	Sys_id de la personne affectée au ticket. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : chaîne
assignment_group	Sys_id du groupe d'agents du service clientèle affecté au ticket. Situé dans la table Groupe [sys_user_group]. Type de données : chaîne
auto_close	Marqueur indiquant si le ticket a été fermé automatiquement. Valeurs possibles : • true : le ticket a été fermé automatiquement • false : le ticket n'a pas été fermé automatiquement Type de données : booléennes Valeur par défaut : false
business_duration	Durée en heures de travail, en jours de travail et en semaines de travail du calendrier nécessaire pour terminer le ticket. Type de données : chaîne (durée) Longueur maximale : 40
business_service	Sys_id de l'enregistrement de service associé au ticket. Situé dans la table Service [cmdb_ci_service]. Type de données : chaîne
calendar_duration	Durée en heures, en jours et en semaines calendaires nécessaire pour terminer le ticket. Type de données : chaîne (durée) Longueur maximale : 40
ticket	Description brève et numéro de ticket du ticket. Type de données : chaîne

Élément	Description
	Longueur maximale : 300
case_report	Sys_id du rapport de ticket associé. Situé dans la table Rapport de ticket [sn_customerservice_case_report]. Type de données : chaîne
catégorie	Catégorie de ticket. Valeurs possibles : • 0 : Question • 1 : Problème • 2 : Caractéristique Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Valeur par défaut : 1
cause	Détails sur la cause du problème. Type de données : chaîne Longueur maximale : 4 000
caused_by	Sys_id de la demande de changement à l'origine de la création du ticket. Situé dans la table Demande de changement [change_request]. Type de données : chaîne
changement	Sys_id de la demande de changement à l'origine de la création du ticket. Situé dans la table Demande de changement [change_request]. Type de données : chaîne
closed_at	Date et heure de fermeture du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
closed_by	Sys_id de l'utilisateur qui a fermé le ticket. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : chaîne
close_notes	Notes prises lors de la clôture du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 4 000
cmdb_ci	Sys_id de l'élément de configuration associé au ticket. Situé dans la table Élément de configuration [cmdb_ci].

Élément	Description
	Type de données : chaîne
commentaires	Commentaires supplémentaires sur le ticket. Type de données : chaîne (entrée de journal) Longueur maximale : 4 000
comments_and_work_notes	Commentaires et notes de travail saisis pour le ticket. Type de données : chaîne (liste de journaux) Longueur maximale : 4 000
company	Sys_id de la société associée au ticket. Situé dans la table Société [core_company]. Type de données : chaîne
consommateur	Tickets de l'entreprise au consommateur uniquement. Sys_id de la personne à contacter dans le cadre de ce ticket. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer]. Type de données : chaîne
contact	Tickets interentreprises uniquement. Sys_id de la personne à contacter concernant ce ticket. Situé dans la table Contact [customer_contact]. Type de données : chaîne
contact_local_time	Heure locale du contact. Type de données : chaîne Longueur maximale : 70
contact_time_zone	Fuseau horaire du contact associé au ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
contact_type	Méthode par laquelle le ticket a été initialement signalé. Valeurs possibles : • messagerie instantanée • E-mail • Téléphone • social • Web Type de données : chaîne Longueur maximale : 40

Élément	Description
contrat	Sys_id du contrat associé au ticket. Situé dans la table Contrat [ast_contract]. Type de données : chaîne
correlation_display	Valeur d’affichage de l’ID de corrélation. Type de données : chaîne Longueur maximale : 100
correlation_id	Identificateur de corrélation. Type de données : chaîne Longueur maximale : 100
delivery_plan	Sys_id du plan d’exécution parent pour ce ticket. Situé dans la table Plan d’exécution [sc_cat_item_delivery_plan]. Type de données : chaîne
delivery_task	Sys_id de la tâche de plan d’exécution. Situé dans la table Tâche de plan d’exécution [sc_cat_item_delivery_task]. Type de données : chaîne
description	Description détaillée du problème associé au ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 4 000
due_date	Date à laquelle le ticket doit être fermé. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
durée	Durée du compte de carte de crédit. Renvoyé sous forme de valeur numérique. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
end_date	Date à laquelle le compte de carte de crédit prend fin. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
autorisation	Sys_id de l’enregistrement d’autorisation associé au ticket. Situé dans la table Autorisation [service_entitlement]. Les autorisations définissent le type de prise en charge qu’un client reçoit, ainsi que les canaux de communication pris en charge. Une autorisation peut être associée à un produit, un actif, un compte ou un contrat.

Élément	Description
	Type de données : chaîne
escalade	Niveau d'escalade actuel. Valeurs possibles : • 0 : normal • 1 : Modéré • 2 : Élevé • 3 : En retard Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Par défaut : 0
expected_start	Date et heure planifiées pour le début du travail sur le ticket. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
first_response_time	Date et heure auxquelles la première action a été effectuée sur le ticket. Type de données : chaîne
follow_the_sun	Marqueur indiquant si le ticket doit être transféré pour un suivi global. Si un client entre des commentaires supplémentaires sur un ticket de priorité 1 - critique ou de priorité 2 - élevée, ou si le ticket est escaladé, le marqueur est automatiquement défini sur vrai. Valeurs possibles : • true : le ticket doit être transféré pour un suivi global • false : le ticket ne doit pas être transféré pour un suivi global Type de données : booléennes Valeur par défaut : false
follow_up	Date et heure de la prochaine action de suivi. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
group_list	Liste des sys_ids des enregistrements de groupe associés au ticket. Situé dans la table Groupe [sys_user_group]. Type de données : tableau (liste)

Élément	Description
	Longueur maximale : 4 000
impact	Impact sur le client. Valeurs possibles : • 1 : Élevé • 2 : Moyen • 3 : Faible Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Par défaut : 3
initiated_as_request	Marqueur indiquant si cette demande a été initiée en tant que requête par le client. Valeurs possibles : • true : demande initiée par le client. • faux : la demande n'a pas été initiée par le client. Type de données : booléennes Valeur par défaut : false
connaissances	Marqueur indiquant si un article de la base de connaissances est disponible pour le problème spécifié. Valeurs possibles : • vrai : un article de la base de connaissances est disponible pour ce problème • faux : l'article de la base de connaissances n'est pas disponible pour ce problème Type de données : booléennes Valeur par défaut : false
emplacement	Sys_id de l'enregistrement décrivant l'emplacement de la société. Situé dans la table Emplacement [cmn_location]. Type de données : chaîne
made_sla	Marqueur indiquant si le ticket a été résolu conformément à l'accord sur les niveaux de service associé. Valeurs possibles : • vrai : le ticket a été résolu conformément au SLA. • false : le ticket n'a pas été résolu conformément au SLA.

Élément	Description
	Type de données : booléennes Valeur par défaut : true
notes_to_comments	Marqueur indiquant s'il faut ajouter les notes de résolution aux commentaires. Valeurs possibles : • true : les notes de résolution, lorsqu'elles sont ajoutées, sont également ajoutées aux commentaires • faux : les notes de résolution dans les commentaires ne sont pas requises Type de données : booléennes
notifier	Méthode à utiliser pour notifier le contact/consommateur. Valeurs possibles : • 1 : Ne pas notifier • 2 : Envoyer un e-mail • 3 : Téléphone Type de données : nombre (entier) Valeur par défaut : 1
Numéro	Numéro du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
opened_at	Date et heure d'ouverture du ticket. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
opened_by	Sys_id de la personne qui a initialement ouvert le ticket. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : chaîne
order	Définit un certain ordre/séquencement dont l'utilisation dépend des cas d'utilisation spécifiques. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
parent	Sys_id du ticket parent auquel ce ticket (enfant) est associé. Situé dans la table Tâche [task]. Type de données : chaîne

Élément	Description
partenaire	Sys_id du partenaire associé au ticket. Situé dans la table Compte [customer_account]. Type de données : chaîne
partner_contact	Sys_id du contact du partenaire associé au ticket. Situé dans la table Contact [customer_contact]. Type de données : chaîne
Priorité	Priorité du ticket. Valeurs possibles : • 1 : critique • 2 : Élevé • 3 : Modéré • 4 : Faible Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Par défaut : 4
proactif	Marqueur indiquant si la demande fait l'objet d'une surveillance proactive. Valeurs possibles : • true : être surveillé de manière proactive. • false : non surveillé. Type de données : booléennes Par défaut : faux
problème	Sys_id du problème rencontré par le client. Situé dans la table Problème [problem]. Type de données : chaîne
Produit	Sys_id du modèle de produit de la ressource associée au ticket. Situé dans la table Modèle de produit [cmdb_model]. Un modèle est une version ou une configuration spécifique d'un actif (par exemple, Apple Mac Book Pro). Type de données : chaîne
reassignment_count	Nombre de fois où le ticket a été réaffecté à une personne chargée de faire avancer le ticket. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Par défaut : 0

Élément	Description
rejection_goto	Sys_id de la tâche à exécuter si le ticket est rejeté. Situé dans la table Tâche [task]. Type de données : chaîne
req_limit_amount	Limite de crédit demandée par le client. Type de données : Nombre (devise) Longueur maximale : 20
resolution_code	État de résolution du ticket, tel que « Résolu : corrigé par le support/les conseils fournis ». Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
resolved_at	Date et heure auxquelles le ticket a été résolu. Type de données : chaîne
resolved_by	Sys_id de la personne qui a résolu le ticket. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : chaîne
route_reason	Motif pour lequel le ticket a été acheminé vers un autre délégataire. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
service_definition	Sys_id de la définition de service associé à ce compte. Situé dans la table Définition de service [sn_bom_service_definition]. Type de données : chaîne
service_offering	Sys_id de l'offre de service associée à la demande de paiement. Les offres de service définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'options de package. Situé dans la table Offre de service [service_offering]. Type de données : chaîne
short_description	Description succincte du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 160
compétences	Sys_ids des compétences nécessaires pour mener à bien le ticket. Situé dans la table Compétence [cmn_skill]. Type de données : chaîne Longueur maximale : 4 000

Élément	Description
sla_due	Date/heure à laquelle le ticket doit être fermé en fonction de l'accord sur les niveaux de service associé. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sn_app_cs_social_social_profile	Sys_id du profil de réseau social associé au ticket. Situé dans la table Profil social [sn_app_cs_social_social_profile]. Type de données : chaîne
sold_product	Sys_id du compte de carte de crédit du client. Situé dans la table Produit vendu [sn_install_base_sold_product]. Type de données : chaîne
étape	Étape du ticket, telle que Fermé terminé, Fermé rejeté, Vérification des documents, Autorisation, etc. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
start_date	Date de début de la carte de crédit. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
État	État actuel du ticket. Valeurs possibles : • 1 : Nouveau • 2 : Ouvert • 3 : En attente d'infos • 4 : Résolu • 5 : Fermé Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Valeur par défaut : 1
sous-catégorie	Sous-catégorie du ticket. Valeurs possibles : 0 : Question Type de données : nombre (entier) Par défaut : 0

Élément	Description
support_manager	Sys_id du gestionnaire CSM affecté au ticket. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : chaîne
sync_driver	Marqueur indiquant s'il y a synchronisation du pilote. Valeurs possibles : • true : le pilote est synchronisé • false : le pilote n'est pas synchronisé Type de données : booléennes
sys_class_name	Table contenant l'enregistrement du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 80
sys_created_by	Personne ayant initialement ouvert le ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_created_on	Date et heure auxquelles le ticket a été initialement créé. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
sys_domain	Domaine associé au ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 32 Par défaut : global
sys_domain_path	Chemin de domaine. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255 Faire défaut:/
sys_id	Identificateur unique du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 32
sys_mod_count	Nombre de mises à jour apportées au ticket depuis sa création. Type de données : nombre (entier)

Élément	Description
	Longueur maximale : 40
sys_updated_by	Personne ayant mis à jour le ticket pour la dernière fois. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_updated_on	Date et heure de la dernière mise à jour du ticket. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
task_effective_number	Numéro d'identification. Si une demande universelle est associée à la tâche, il s'agit du numéro UR. Sinon, il s'agit du numéro de la tâche actuelle. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
time_worked	Durée totale de travail sur le ticket. Type de données : chaîne (minuteur) Longueur maximale : 40
universal_request	Sys_id d'une tâche universelle dont cette enquête fait partie. Situé dans la table Tâche [task]. Type de données : chaîne
upon_approval	Action à exécuter si le ticket est approuvé. Valeurs possibles : • do_nothing • procéder Type de données : chaîne Longueur maximale : 40 Par défaut : poursuivre
upon_reject	Action à prendre si le ticket est rejeté. Valeurs possibles : • annuler • goto Type de données : chaîne Longueur maximale : 40

Élément	Description
	Par défaut : annuler
urgence	Urgence de l'affaire. Valeurs possibles : • 1 : Élevé • 2 : Moyen • 3 : Faible Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Par défaut : 3
user_input	Entrée utilisateur supplémentaire. Type de données : chaîne (entrée de l'utilisateur) Longueur maximale : 4 000
variables	Paires nom-valeur de variables associées au ticket. Type de données : chaîne (variables) Longueur maximale : 40
watch_list	Liste des sys_ids des utilisateurs qui reçoivent des notifications concernant ce ticket lorsque des commentaires supplémentaires sont ajoutés ou si l'état d'un ticket est défini sur Résolu ou Fermé. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : tableau (liste) Longueur maximale : 4 000
wf_activity	Sys_id de l'enregistrement d'activité de workflow associé au ticket. Situé dans la table Activité du workflow [wf_activity]. Type de données : chaîne
work_end	Date et heure de fin du travail sur le ticket. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
work_notes	Informations sur la façon de résoudre le ticket ou les mesures prises pour le résoudre. Type de données : chaîne (entrée de journal) Longueur maximale : 4 000

Élément	Description
work_notes_list	Liste des sys_ids des utilisateurs internes qui reçoivent des notifications sur ce ticket lorsque des notes de travail sont ajoutées. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : tableau (liste) Longueur maximale : 4 000
work_start	Date et heure auxquelles le travail sur le ticket a commencé. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40

Document entrant [sn_bom_document_inbound_document]

Élément	Description
compte	Sys_id de l'enregistrement de compte associé au document. Situé dans la table Compte [customer_account]. Type de données : chaîne
Actif	Marqueur indiquant si le document est actif. Valeurs possibles : • vrai : le document est actif • faux : le document est inactif Type de données : booléennes Valeur par défaut : true
ticket	Sys_id du ticket associé au document. Situé dans la table Ticket [sn_customerservice_case]. Type de données : chaîne
catégorie	Sys_id de la catégorie associée au document, comme un justificatif de domicile ou un justificatif de revenus. Situé dans la table Catégorie [sn_bom_document_category]. Type de données : chaîne
customer	Sys_id de la personne à contacter au sujet de ce document. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer]. Type de données : chaîne
customer_document	Sys_id du document qui est stocké par rapport à l'ID client/compte. Situé dans la table Document du client [sn_bom_document_customer_document]. Type de données : chaîne
deferred_to	Date jusqu'à ce que la soumission du document puisse être différée.

Traduction automatique

Élément	Description
	Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
definition_category	Sys_id de la catégorie de définition, qui définit la relation entre la définition de document et la catégorie de document. Situé dans la table Catégorie de définition [sn_bom_document_definition_has_category]. Type de données : chaîne
doc_type	Sys_id du type de document. Par exemple, si la catégorie de document est Preuve d'adresse, il peut s'agir <i>doc_type</i> d'une facture de services publics ou d'un permis de conduire. Situé dans la table Type [sn_bom_document_type]. Type de données : chaîne
obligatoire	Marqueur qui indique si le document associé est obligatoire pour soumettre la demande de prêt. Valeurs possibles : • true : obligatoire • false : facultatif Type de données : booléennes
nom	Nom du document, tel que la fiche de paie ou le passeport. Type de données : chaîne Longueur maximale : 120
statut	État actuel du document. Valeurs possibles : • annulé • Report demandé • Report approuvé • Report rejeté • Exception demandée • Exception approuvée • Non soumis • Exception rejetée • submitted • vérifié Type de données : chaîne Longueur maximale : 20

Élément	Description
sys_class_name	Table contenant l'enregistrement du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 80
sys_created_by	Personne ayant initialement ouvert le ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_created_on	Date et heure auxquelles le ticket a été initialement créé. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
sys_domain	Domaine associé au ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 32 Par défaut : global
sys_id	Identificateur unique du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 32
sys_mod_count	Nombre de mises à jour apportées au ticket depuis sa création. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
sys_updated_by	Personne ayant mis à jour le ticket pour la dernière fois. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_updated_on	Date et heure de la dernière mise à jour du ticket. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40

Ticket du service de prêt [sn_bom_loan_service]

Élément	Description
compte	Sys_id de l'enregistrement de compte associé au ticket. Situé dans la table Compte [customer_account].

Élément	Description
	Type de données : chaîne
account_number	Numéro de compte du client. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
Actif	Marqueur indiquant si le ticket est ouvert et actif. Valeurs possibles : • true : le ticket est actif • false : le ticket est fermé Type de données : booléennes Valeur par défaut : true
active_account_escalation	Sys_id de l'enregistrement d'escalade de compte actif associé au ticket. Situé dans la table Escalade [sn_customerservice_escalation]. Type de données : chaîne
active_escalation	Sys_id de l'enregistrement d'escalade actif associé au ticket. Situé dans la table Escalade [sn_customerservice_escalation]. Type de données : chaîne
activity_due	Date à laquelle le ticket associé est censé être terminé. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
additional_assignee_list	Liste des sys_ids des personnes supplémentaires (autres que le délégataire principal) qui ont été affectées au compte. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : tableau Longueur maximale : 4 000
amount_paid	Montant total payé sur le prêt. Type de données : Nombre (devise) Longueur maximale : 20
approbation	Chaîne décrivant le type d'approbation requis. Valeurs possibles : • approuvé • annulé • dupliquer

Élément	Description
	• non demandé • Non obligatoire • rejeté • Demandé Type de données : chaîne Longueur maximale : 40 Par défaut : non demandé
approval_history	Liste de toutes les approbations associées au ticket. Type de données : chaîne (journal) Longueur maximale : 4 000
approval_set	Date et heure d'approbation de l'action associée. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
asset	Sys_id de l'enregistrement d'actif associé au ticket. Situé dans la table Actif [alm_asset]. Type de données : chaîne
assigned_on	Date et heure auxquelles le ticket a été affecté à la personne identifiée dans le <i>assigned_to</i> paramètre. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
assigned_to	Sys_id de la personne affectée au ticket. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : chaîne
assignment_group	Sys_id du groupe d'agents du service clientèle affecté au ticket. Situé dans la table Groupe [sys_user_group]. Type de données : chaîne
auto_close	Marqueur indiquant si le ticket a été fermé automatiquement. Valeurs possibles : • true : le ticket a été fermé automatiquement • false : le ticket n'a pas été fermé automatiquement Type de données : booléennes Valeur par défaut : false

Élément	Description
bankruptcy_date	Date à laquelle le client associé a déposé le bilan. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
business_duration	Durée en heures de travail, en jours de travail et en semaines de travail du calendrier nécessaire pour terminer le ticket. Type de données : chaîne (durée) Longueur maximale : 40
business_service	Sys_id de l'enregistrement de service associé au ticket. Situé dans la table Service [cmdb_ci_service]. Type de données : chaîne
calendar_duration	Durée en heures, en jours et en semaines calendaires nécessaire pour terminer le ticket. Type de données : chaîne (durée) Longueur maximale : 40
ticket	Description brève et numéro de ticket du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 300
case_report	Sys_id du rapport de ticket associé. Situé dans la table Rapport de ticket [sn_customerservice_case_report]. Type de données : chaîne
catégorie	Catégorie de ticket. Valeurs possibles : • 0 : Question • 1 : Problème • 2 : Caractéristique Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Valeur par défaut : 1
cause	Détails sur la cause du problème. Type de données : chaîne Longueur maximale : 4 000

Élément	Description
caused_by	Sys_id de la demande de changement à l'origine de la création du ticket. Situé dans la table Demande de changement [change_request]. Type de données : chaîne
changement	Sys_id de la demande de changement à l'origine de la création du ticket. Situé dans la table Demande de changement [change_request]. Type de données : chaîne
check_number	Numéro du chèque client utilisé pour effectuer le paiement d'un prêt. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
closed_at	Date et heure de fermeture du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
closed_by	Sys_id de l'utilisateur qui a fermé le ticket. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : chaîne
close_notes	Notes prises lors de la clôture du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 4 000
cmdb_ci	Sys_id de l'élément de configuration associé au ticket. Situé dans la table Élément de configuration [cmdb_ci]. Type de données : chaîne
commentaires	Commentaires supplémentaires sur le ticket. Type de données : chaîne (entrée de journal) Longueur maximale : 4 000
comments_and_work_notes	Commentaires et notes de travail saisis pour le ticket. Type de données : chaîne (liste de journaux) Longueur maximale : 4 000
company	Sys_id de la société associée au ticket. Situé dans la table Société [core_company]. Type de données : chaîne
consommateur	Tickets de l'entreprise au consommateur uniquement. Sys_id de la personne à contacter dans le cadre de ce ticket. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer].

Élément	Description
	Type de données : chaîne
contact	Tickets interentreprises uniquement. Sys_id de la personne à contacter concernant ce ticket. Situé dans la table Contact [customer_contact]. Type de données : chaîne
contact_local_time	Heure locale du contact. Type de données : chaîne Longueur maximale : 70
contact_time_zone	Fuseau horaire du contact associé au ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
contact_type	Méthode par laquelle le ticket a été initialement signalé. Valeurs possibles : • messagerie instantanée • E-mail • Téléphone • social • Web Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
contrat	Sys_id du contrat associé au ticket. Situé dans la table Contrat [ast_contract]. Type de données : chaîne
corrective_action	Action que le client prend pour corriger l'infraction actuelle du prêt, comme effectuer un paiement ou un package correctif. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
correlation_display	Valeur d'affichage de l'ID de corrélation. Type de données : chaîne Longueur maximale : 100
correlation_id	Identificateur unique du contenu obtenu à partir d'un système externe. Utilisé pour suivre les mises à jour continues du contenu dans le cadre de l'intégration. Type de données : chaîne

Élément	Description
	Longueur maximale : 100
credit_service	Sys_id du ticket de service de crédit associé. Situé dans la table Ticket de service de crédit [sn_bom_credit_asmt_loan_service]. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
debit_account	Sys_id d'un compte d'épargne associé. Situé dans la table Compte de dépôt [sn_bom_deposit_account]. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
debit_general_ledger_account	Compte du grand livre où les fonds sont parqués si le mode de paiement est en espèces ou par chèque. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
deferment_option	Option de report de paiement, telle que l'arrêt des remboursements, les paiements d'intérêts uniquement et les remboursements plus faibles. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
deferment_period	Durée de l'option de report sélectionnée, par exemple 30 jours, 60 jours, 90 jours, etc. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
deferment_reason	Raison pour laquelle le report est mis en place, comme des difficultés financières, un changement d'emploi, un état de santé, entre autres. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
delivery_plan	Sys_id du plan d'exécution parent pour ce ticket. Situé dans la table Plan d'exécution [sc_cat_item_delivery_plan]. Type de données : chaîne
delivery_task	Sys_id de la tâche de plan d'exécution. Situé dans la table Tâche de plan d'exécution [sc_cat_item_delivery_task]. Type de données : chaîne
description	Description détaillée du problème associé au ticket. Type de données : chaîne

Élément	Description
	Longueur maximale : 4 000
due_date	Date à laquelle le ticket doit être fermé. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
end_date	Date de fin du prêt ou d'une activité connexe telle qu'une période de report. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
autorisation	Sys_id de l'enregistrement d'autorisation associé au ticket. Situé dans la table Autorisation [service_entitlement]. Les autorisations définissent le type de prise en charge qu'un client reçoit, ainsi que les canaux de communication pris en charge. Une autorisation peut être associée à un produit, un actif, un compte ou un contrat. Type de données : chaîne
escalade	Niveau d'escalade actuel. Valeurs possibles : • 0 : normal • 1 : Modéré • 2 : Élevé • 3 : En retard Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Par défaut : 0
expected_start	Date et heure planifiées pour le début du travail sur le ticket. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
fee_amount	Montant des frais qui ont été appliqués au compte associé. Type de données : chaîne (devise) Longueur maximale : 20
fee_treatment	Traitement des frais identifiés dans <i>fee_amount</i> , tels que la renonciation ou la perception. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40

Élément	Description
fee_write_off_amount	Montant des frais qui ont été radiés pour ce compte. Type de données : chaîne (devise) Longueur maximale : 20
first_response_time	Date et heure auxquelles la première action a été effectuée sur le ticket. Type de données : chaîne
follow_the_sun	Marqueur indiquant si le ticket doit être transféré pour un suivi global. Si un client entre des commentaires supplémentaires sur un ticket de priorité 1 - critique ou de priorité 2 - élevée, ou si le ticket est escaladé, le marqueur est automatiquement défini sur vrai. Valeurs possibles : • true : le ticket doit être transféré pour un suivi global • false : le ticket ne doit pas être transféré pour un suivi global Type de données : booléennes Valeur par défaut : false
follow_up	Date et heure de la prochaine action de suivi. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
fund_source	Source des fonds pour ce prêt. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
group_list	Liste des sys_ids des enregistrements de groupe associés au ticket. Situé dans la table Groupe [sys_user_group]. Type de données : tableau (liste) Longueur maximale : 4 000
impact	Impact sur le client. Valeurs possibles : • 1 : Élevé • 2 : Moyen • 3 : Faible Type de données : nombre (entier)

Élément	Description
	Longueur maximale : 40 Par défaut : 3
initiated_as_request	Marqueur indiquant si cette demande a été initiée en tant que requête par le client. Valeurs possibles : • true : demande initiée par le client. • faux : la demande n'a pas été initiée par le client. Type de données : booléennes Valeur par défaut : false
interest_outstanding	Montant des intérêts qui doivent encore être payés sur ce prêt. Type de données : chaîne (devise) Longueur maximale : 20
interest_write_off_amount	Montant des intérêts qui ont été radiés sur ce prêt Type de données : chaîne (devise) Longueur maximale : 20
judgement_date	Date à laquelle le jugement juridique a été rendu sur ce prêt. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
connaissances	Marqueur indiquant si un article de la base de connaissances est disponible pour le problème spécifié. Valeurs possibles : • vrai : un article de la base de connaissances est disponible pour ce problème • faux : l'article de la base de connaissances n'est pas disponible pour ce problème Type de données : booléennes Valeur par défaut : false
last_repayment_amount	Montant du dernier paiement effectué sur ce prêt. Type de données : chaîne (devise) Longueur maximale : 20
last_repayment_date	Date du dernier paiement effectué sur ce prêt. Type de données : chaîne (date)

Élément	Description
	Longueur maximale : 40
loan_amount	Montant du prêt pour lequel le client demande de l'indulgence. Type de données : chaîne (devise) Longueur maximale : 20
loan_forgiveness_reason	Motif de la remise du prêt, comme des difficultés financières, un changement d'emploi, un état de santé, entre autres. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
loan_transaction	Sys_id de la transaction de remise de prêt associée à ce prêt. Situé dans la table Transaction [sn_bom_loan_transaction]. Type de données : chaîne
emplacement	Sys_id de l'enregistrement décrivant l'emplacement de la société. Situé dans la table Emplacement [cmn_location]. Type de données : chaîne
made_sla	Marqueur indiquant si le ticket a été résolu conformément à l'accord sur les niveaux de service associé. Valeurs possibles : • vrai : le ticket a été résolu conformément au SLA. • false : le ticket n'a pas été résolu conformément au SLA. Type de données : booléennes Valeur par défaut : true
mode_of_payment	Méthode utilisée pour effectuer le paiement le plus récent, tel que l'argent comptant, le chèque, le débit, le compte bancaire du client ou le compte de débit détenu par une autre banque. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
notes_to_comments	Marqueur indiquant s'il faut ajouter les notes de résolution aux commentaires. Valeurs possibles : • true : les notes de résolution, lorsqu'elles sont ajoutées, sont également ajoutées aux commentaires • faux : les notes de résolution dans les commentaires ne sont pas requises Type de données : booléennes

Élément	Description
notifier	Méthode à utiliser pour notifier le contact/consommateur. Valeurs possibles : • 1 : Ne pas notifier • 2 : Envoyer un e-mail • 3 : Téléphone Type de données : nombre (entier) Valeur par défaut : 1
Numéro	Numéro du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
opened_at	Date et heure d'ouverture du ticket. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
opened_by	Sys_id de la personne qui a initialement ouvert le ticket. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : chaîne
order	Définit un certain ordre/séquencement dont l'utilisation dépend des cas d'utilisation spécifiques. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
other_charges	Montant de tous les autres frais appliqués au prêt. Type de données : chaîne (devise) Longueur maximale : 20
other_charges_write_off_amount	Montant des autres frais qui ont été radiés pour ce prêt. Type de données : chaîne (devise) Longueur maximale : 20
outstanding_fee	Montant de tous les frais non réglés imputés à ce prêt. Type de données : chaîne (devise) Longueur maximale : 20
parent	Sys_id du ticket parent auquel ce ticket (enfant) est associé. Situé dans la table Tâche [task].

Élément	Description
	Type de données : chaîne
partenaire	Sys_id du partenaire associé au ticket. Situé dans la table Compte [customer_account]. Type de données : chaîne
partner_contact	Sys_id du contact du partenaire associé au ticket. Situé dans la table Contact [customer_contact]. Type de données : chaîne
payment_details	Sys_id des détails de paiement associés à ce prêt. Situé dans la table Transaction [sn_bom_loan_transaction]. Type de données : chaîne
payment_status	État du paiement actuellement dû, qu'il soit payé ou impayé. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
prepayment_amount	Montant à rembourser d'avance sur ce prêt. Type de données : chaîne (devise) Longueur maximale : 20
principal_outstanding	Montant total du capital actuellement impayé sur le prêt. Type de données : chaîne (devise) Longueur maximale : 20
principal_write_off_amount	Montant total du capital qui a été radié pour ce prêt. Type de données : chaîne (devise) Longueur maximale : 20
Priorité	Priorité du ticket. Valeurs possibles : • 1 : critique • 2 : Élevé • 3 : Modéré • 4 : Faible Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Par défaut : 4

Élément	Description
proactif	Marqueur indiquant si la demande fait l'objet d'une surveillance proactive. Valeurs possibles : • true : être surveillé de manière proactive. • false : non surveillé. Type de données : booléennes Par défaut : faux
problème	Sys_id du problème rencontré par le client. Situé dans la table Problème [problem]. Type de données : chaîne
Produit	Sys_id du modèle de produit de la ressource associée au ticket. Situé dans la table Modèle de produit [cmdb_model]. Un modèle est une version ou une configuration spécifique d'un actif (par exemple, Apple Mac Book Pro). Type de données : chaîne
reassignment_count	Nombre de fois où le ticket a été réaffecté à une personne chargée de faire avancer le ticket. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Par défaut : 0
rejection_goto	Sys_id de la tâche à exécuter si le ticket est rejeté. Situé dans la table Tâche [task]. Type de données : chaîne
remainder_loan_treatment	Comment gérer le solde impayé du prêt après l'application d'un montant de remboursement anticipé, tel qu'une modification des versements, une modification de la durée du prêt ou l'absence de changement. Type de données : chaîne
Remarques	Remarques du client basées sur l'activité du compte. Type de données : chaîne Longueur maximale : 2 000
remedial_service	Sys_id de la société utilisée pour les services correctifs de ce prêt. Situé dans la table Service [cmdb_ci_service]. Type de données : chaîne
repayment_amount	Montant total qui a été remboursé sur le prêt. Type de données : chaîne (devise)

Élément	Description
	Longueur maximale : 20
repayment_amount_due	Montant total du prêt en cours. Type de données : chaîne (devise) Longueur maximale : 20
repayment_due_date	Date à laquelle le prochain paiement est dû. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
report_to_credit_bureau	Marqueur indiquant si l'état du prêt doit être signalé aux agences d'évaluation du crédit. Valeurs possibles : • true : doit être signalé. • faux : il n'est pas nécessaire de le signaler. Type de données : booléennes
resolution_code	État de résolution du ticket, tel que « Résolu : corrigé par le support/les conseils fournis ». Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
resolved_at	Date et heure auxquelles le ticket a été résolu. Type de données : chaîne
resolved_by	Sys_id de la personne qui a résolu le ticket. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : chaîne
route_reason	Motif pour lequel le ticket a été acheminé vers un autre délégataire. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
routing_number	Numéro d'acheminement du chèque utilisé pour effectuer un paiement sur le prêt. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
service_definition	Sys_id de la définition de service associé à ce compte. Situé dans la table Définition de service [sn_bom_service_definition]. Type de données : chaîne

Élément	Description
service_offering	Sys_id de l'offre de service associée à la demande de paiement. Les offres de service définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'options de package. Situé dans la table Offre de service [service_offering]. Type de données : chaîne
short_description	Description succincte du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 160
compétences	Sys_ids des compétences nécessaires pour mener à bien le ticket. Situé dans la table Compétence [cmn_skill]. Type de données : chaîne Longueur maximale : 4 000
sla_due	Date/heure à laquelle le ticket doit être fermé en fonction de l'accord sur les niveaux de service associé. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sn_app_cs_social_social_profile	Sys_id du profil de réseau social associé au ticket. Situé dans la table Profil social [sn_app_cs_social_social_profile]. Type de données : chaîne
sold_product	Sys_id du compte de prêt client. Situé dans la table Produit vendu [sn_install_base_sold_product]. Type de données : chaîne
étape	Étape de la demande, telle que Fermé terminé, Fermé rejeté, Vérification des documents, Autorisation, etc. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
start_date	Date de début du prêt personnel. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
État	État actuel du ticket. Valeurs possibles : • 1 : Nouveau • 2 : Ouvert • 3 : En attente d'infos

Élément	Description
	• 4 : Résolu • 5 : Fermé Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Valeur par défaut : 1
sous-catégorie	Sous-catégorie du ticket. Valeurs possibles : 0 : Question Type de données : nombre (entier) Par défaut : 0
support_manager	Sys_id du gestionnaire CSM affecté au ticket. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : chaîne
sync_driver	Marqueur indiquant s'il y a synchronisation du pilote. Valeurs possibles : • true : le pilote est synchronisé • false : le pilote n'est pas synchronisé Type de données : booléennes
sys_class_name	Table contenant l'enregistrement du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 80
sys_created_by	Personne ayant initialement ouvert le ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_created_on	Date et heure auxquelles le ticket a été initialement créé. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
sys_domain	Domaine associé au ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 32

Élément	Description
	Par défaut : global
sys_domain_path	Chemin de domaine. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255 Faire défaut: /
sys_id	Identificateur unique du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 32
sys_mod_count	Nombre de mises à jour apportées au ticket depuis sa création. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
sys_updated_by	Personne ayant mis à jour le ticket pour la dernière fois. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_updated_on	Date et heure de la dernière mise à jour du ticket. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
task_effective_number	Numéro d'identification. Si une demande universelle est associée à la tâche, il s'agit du numéro UR. Sinon, il s'agit du numéro de la tâche actuelle. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
time_worked	Durée totale de travail sur le ticket. Type de données : chaîne (minuteur) Longueur maximale : 40
total_outstanding_amount	Montant total du prêt, y compris le capital, les intérêts, tous les frais ou redevances sur le prêt. Type de données : chaîne (devise) Longueur maximale : 20
total_write_off_amount	Montant total qui a été radié pour ce prêt. Type de données : chaîne (devise)

Élément	Description
	Longueur maximale : 20
universal_request	Sys_id d’une tâche universelle dont cette enquête fait partie. Situé dans la table Tâche [task]. Type de données : chaîne
upon_approval	Action à exécuter si le ticket est approuvé. Valeurs possibles : • do_nothing • procéder Type de données : chaîne Longueur maximale : 40 Par défaut : poursuivre
upon_reject	Action à prendre si le ticket est rejeté. Valeurs possibles : • annuler • goto Type de données : chaîne Longueur maximale : 40 Par défaut : annuler
urgence	Urgence de l’affaire. Valeurs possibles : • 1 : Élevé • 2 : Moyen • 3 : Faible Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Par défaut : 3
user_input	Entrée utilisateur supplémentaire. Type de données : chaîne (entrée de l’utilisateur) Longueur maximale : 4 000
variables	Paires nom-valeur de variables associées au ticket. Type de données : chaîne (variables)

Élément	Description
	Longueur maximale : 40
watch_list	Liste des sys_ids des utilisateurs qui reçoivent des notifications concernant ce ticket lorsque des commentaires supplémentaires sont ajoutés ou si l'état d'un ticket est défini sur Résolu ou Fermé. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : tableau (liste) Longueur maximale : 4 000
wf_activity	Sys_id de l'enregistrement d'activité de workflow associé au ticket. Situé dans la table Activité du workflow [wf_activity]. Type de données : chaîne
work_end	Date et heure de fin du travail sur le ticket. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
work_notes	Informations sur la façon de résoudre le ticket ou les mesures prises pour le résoudre. Type de données : chaîne (entrée de journal) Longueur maximale : 4 000
work_notes_list	Liste des sys_ids des utilisateurs internes qui reçoivent des notifications sur ce ticket lorsque des notes de travail sont ajoutées. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : tableau (liste) Longueur maximale : 4 000
work_start	Date et heure auxquelles le travail sur le ticket a commencé. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
write_off_option	Type de radiation du prêt, comme une radiation totale ou une radiation partielle. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40

Traduction automatique

Table Hypothèque [sn_bom_mortgage]

Paramètre	Description
compte	Sys_id de l'enregistrement de compte associé au ticket. Situé dans la table Compte [customer_account].

Paramètre	Description
	Type de données : chaîne
account_number	Numéro de compte du client. Par défaut, il s'agit de la valeur d'affichage de l'enregistrement. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
accrued_interest	Montant des intérêts courus de l'hypothèque à la date de consultation. Type de données : Nombre (devise) Longueur maximale : 20
Actif	Marqueur indiquant si le compte est actif. Valeurs possibles : • vrai : le compte est actuellement actif. • faux : le compte est inactif. Type de données : booléennes Valeur par défaut : true
calculer le montant de	Montant de l'hypothèque sanctionnée. Type de données : Nombre (devise) Longueur maximale : 20
application_id	Identificateur unique de la demande soumise lors de la demande de prêt hypothécaire. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
Avr	Taux annuel effectif global de l'hypothèque. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
solde	Solde impayé sur l'hypothèque. Type de données : Nombre (devise) Longueur maximale : 20
base_currency	Sys_id de la devise de base utilisée par la carte de crédit. Situé dans la table Devise [fx_currency]. Type de données : chaîne (référence)
closure_date	Date à laquelle le compte hypothécaire a été fermé.

Paramètre	Description
	Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
consommateur	Sys_id de l'enregistrement de consommateur primaire associé à l'hypothèque. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer]. Type de données : chaîne (référence)
Cosignataire	Sys_id du dossier de consommateur cosignataire associé à l'hypothèque. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer]. Type de données : chaîne (référence)
credit_facility_id	Identificateur unique de l'installation liée à l'hypothèque. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
customer_class	Classification libre du client, telle que Premier, Standard ou VIP. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
days_past_due	Nombre de jours de retard de paiement hypothécaire actuel. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
delinquency_status	Marqueur indiquant si le compte est actuellement en souffrance. Valeurs possibles : • Oui • Non Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
disbursed_amount	Montant total qui a été emprunté par le client associé. Type de données : Nombre (devise) Longueur maximale : 20

Paramètre	Description
document_id	Identificateur unique des documents associés à cette hypothèque dans un système externe de gestion des documents. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
end_date	Date de fin de l'hypothèque. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
external_id	Identificateur unique utilisé pour croiser ce compte hypothécaire avec un enregistrement dans un système externe, tel qu'un ID d'assurance hypothécaire. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
federal_backed_load	Marqueur indiquant si l'hypothèque associée bénéficie d'une garantie fédérale. Valeurs possibles : • Oui : Soutenu par le gouvernement fédéral • Non : non garanti par le gouvernement fédéral Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
grace_period_for_repayment	Nombre de jours dont dispose un client après la date d'échéance pour envoyer un paiement sans pénalités. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
garant	Sys_id de la personne qui garantit l'hypothèque. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer]. Type de données : chaîne (référence)
interest_rate	Taux d'intérêt actuel de l'hypothèque. Type de données : Nombre (virgule flottante) Longueur maximale : 40
interest_type	Type d'intérêt associé au prêt hypothécaire, par exemple à taux fixe ou à taux variable.

Paramètre	Description
	Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
is_lending_insured	Marqueur indiquant si le compte est assuré. Valeurs possibles : • true : le compte est assuré. • faux : le compte n'est pas assuré. Type de données : booléennes
last_payment_amount	Montant du dernier paiement effectué par le client. Type de données : Nombre (devise) Longueur maximale : 20
last_payment_date	Date du paiement le plus récent effectué par le client. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
last_reviewed_on	Date du dernier examen du prêt hypothécaire. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
loan_classification	Classification de l'hypothèque, telle que les actifs standard, inférieurs, douteux ou perte. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
maturity_date	Date d'exigibilité de l'hypothèque. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
moratorium_end_date	Date de fin de tout moratoire imposé (suspension des paiements.) Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
moratorium_period	Période pendant laquelle le client bénéficie d'une suspension de remboursement hypothécaire, par exemple 6 mois, 1 an, 2 ans, etc. Type de données : chaîne

Paramètre	Description
	Longueur maximale : 40
moratorium_start_date	Date à laquelle le client a suspendu les paiements de l'hypothèque. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
nom	Nom complet de la principale personne responsable de l'hypothèque. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
next_review_on	Date à laquelle l'hypothèque doit être révisée. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
no_of_installments	Nombre de paiements dus sur l'hypothèque. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
no_of_installment_deferrals_made	Nombre de fois où le client a reporté le paiement de son prêt hypothécaire. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
Numéro	Numéro du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
open_date	Date de la première ouverture du compte hypothécaire. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
parent_sold_product	Sys_id du produit parent associé à cette entité. Situé dans la table Produit vendu [sn_install_base_sold_product]. Type de données : chaîne (référence)
pending_installments	Nombre de versements restants sur le prêt hypothécaire. Type de données : nombre (entier)

Traduction automatique

Paramètre	Description
	Longueur maximale : 40
prepayment_allowed	Marqueur indiquant si le prêt hypothécaire autorise les remboursements anticipés. Valeurs possibles : • Oui : paiements anticipés autorisés • Non : les paiements anticipés ne sont pas autorisés Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
principal_balance	Montant du capital restant de l'hypothèque. Type de données : Nombre (devise) Longueur maximale : 20
Produit	Sys_id du modèle de produit de l'hypothèque. Situé dans la table Modèle de produit [cmdb_model]. Type de données : chaîne (référence)
objectif	Comment les fonds de l'hypothèque seront utilisés par le client, comme le fonds de roulement ou l'achat d'équipement. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
request_channel	Type de canal de communication (numérique ou assisté par un banquier) que le client a utilisé pour effectuer la demande de limite de crédit. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
risk_rating	Risque associé au compte de carte de crédit. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
rollover_mode	Méthode par laquelle un client peut prolonger l'hypothèque, comme le roulement automatique ou le prorogation manuelle. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
rollover_possible	Marqueur indiquant si le montant dû sur l'hypothèque peut être reporté dans le futur.

Paramètre	Description
	Valeurs possibles : • Oui : Prorogation possible • Non : non éligible à la prorogation Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
secondary_consumer	Sys_id du compte du client secondaire. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer]. Type de données : chaîne
sourced_channel	Source de l’activité du client, telle qu’un courtier ou une recommandation du client. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
start_date	Date de début de l’hypothèque. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
statement_frequency	Fréquence d’envoi des relevés au client (mensuel, trimestriel, semestriel ou annuel). Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
statement_mode	Méthode par laquelle la déclaration est remise au client, par exemple physique ou en ligne. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
statut	État actuel du compte, tel qu’émis, actif, bloqué, fermé, annulé, etc. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_class_name	Table contenant l’enregistrement du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 80
sys_created_by	Nom de l’entité qui a créé cet enregistrement. Type de données : chaîne

Paramètre	Description
	Longueur maximale : 40
sys_created_on	Date et heure de création de l'enregistrement. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
sys_domain	Identificateur unique du domaine associé à l'enregistrement. Type de données : chaîne Longueur maximale : 32 Par défaut : global
sys_id	Identificateur unique de l'enregistrement de carte de crédit. Type de données : chaîne
sys_mod_count	Nombre de fois que l'enregistrement a été mis à jour. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
sys_updated_by	Nom de l'entité qui a mis à jour cet enregistrement pour la dernière fois. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_updated_on	Date et heure de dernière mise à jour de l'enregistrement. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
terme	Nombre de durées associées à l'hypothèque. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40

Ticket de demande de paiement [sn_bom_payment_inquiry]

Élément	Description
compte	Sys_id de l'enregistrement de compte associé au ticket. Situé dans la table Compte [customer_account]. Type de données : chaîne

Élément	Description
Actif	Marqueur indiquant si le ticket est ouvert et actif. Valeurs possibles : • true : le ticket est actif • false : le ticket est fermé Type de données : booléennes Valeur par défaut : true
active_account_escalation	Sys_id de l'enregistrement d'escalade de compte actif associé au ticket. Situé dans la table Escalade [sn_customerservice_escalation]. Type de données : chaîne
active_escalation	Sys_id de l'enregistrement d'escalade actif associé au ticket. Situé dans la table Escalade [sn_customerservice_escalation]. Type de données : chaîne
activity_due	Date à laquelle le ticket associé est censé être terminé. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
additional_assignee_list	Liste des sys_ids des personnes supplémentaires (autres que le délégataire principal) qui ont été affectées au compte. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : tableau Longueur maximale : 4 000
approbation	Chaîne décrivant le type d'approbation requis. Valeurs possibles : • approuvé • annulé • dupliquer • non demandé • Non obligatoire • rejeté • Demandé Type de données : chaîne Longueur maximale : 40 Par défaut : non demandé
approval_history	Liste de toutes les approbations associées au ticket.

Élément	Description
	Type de données : chaîne (journal) Longueur maximale : 4 000
approval_set	Date et heure d'approbation de l'action associée. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
asset	Sys_id de l'enregistrement d'actif associé au ticket. Situé dans la table Actif [alm_asset]. Type de données : chaîne
assigned_on	Date et heure auxquelles le ticket a été affecté à la personne identifiée dans le <i>assigned_to</i> paramètre. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
assigned_to	Sys_id de la personne affectée au ticket. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : chaîne
assignment_group	Sys_id du groupe d'agents du service clientèle affecté au ticket. Situé dans la table Groupe [sys_user_group]. Type de données : chaîne
auto_close	Marqueur indiquant si le ticket a été fermé automatiquement. Valeurs possibles : • true : le ticket a été fermé automatiquement • false : le ticket n'a pas été fermé automatiquement Type de données : booléennes Valeur par défaut : false
business_duration	Durée en heures de travail, en jours de travail et en semaines de travail du calendrier nécessaire pour terminer le ticket. Type de données : chaîne (durée) Longueur maximale : 40
business_service	Sys_id de l'enregistrement de service associé au ticket. Situé dans la table Service [cmdb_ci_service]. Type de données : chaîne
calendar_duration	Durée en heures, en jours et en semaines calendaires nécessaire pour terminer le ticket.

Élément	Description
	Type de données : chaîne (durée) Longueur maximale : 40
ticket	Description brève et numéro de ticket du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 300
case_report	Sys_id du rapport de ticket associé. Situé dans la table Rapport de ticket [sn_customerservice_case_report]. Type de données : chaîne
catégorie	Catégorie de ticket. Valeurs possibles : • 0 : Question • 1 : Problème • 2 : Caractéristique Type de données : nombre (entier) Valeur par défaut : 1
cause	Détails sur la cause du problème. Type de données : chaîne Longueur maximale : 4 000
caused_by	Sys_id de la demande de changement à l'origine de la création du ticket. Situé dans la table Demande de changement [change_request]. Type de données : chaîne
changement	Sys_id de la demande de changement à l'origine de la création du ticket. Situé dans la table Demande de changement [change_request]. Type de données : chaîne
closed_at	Date et heure de fermeture du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
closed_by	Sys_id de l'utilisateur qui a fermé le ticket. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : chaîne
close_notes	Notes prises lors de la clôture du ticket.

Élément	Description
	Type de données : chaîne Longueur maximale : 4 000
cmdb_ci	Sys_id de l'élément de configuration associé au ticket. Situé dans la table Élément de configuration [cmdb_ci]. Type de données : chaîne
commentaires	Commentaires supplémentaires sur le ticket. Type de données : chaîne (entrée de journal) Longueur maximale : 4 000
comments_and_work_notes	Commentaires et notes de travail saisis pour le ticket. Type de données : chaîne (liste de journaux) Longueur maximale : 4 000
company	Sys_id de la société associée au ticket. Situé dans la table Société [core_company]. Type de données : chaîne
consommateur	Tickets de l'entreprise au consommateur uniquement. Sys_id de la personne à contacter dans le cadre de ce ticket. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer]. Type de données : chaîne
contact	Tickets interentreprises uniquement. Sys_id de la personne à contacter concernant ce ticket. Situé dans la table Contact [customer_contact]. Type de données : chaîne
contact_local_time	Heure locale du contact. Type de données : chaîne Longueur maximale : 70
contact_time_zone	Fuseau horaire du contact associé au ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
contact_type	Méthode par laquelle le ticket a été initialement signalé. Valeurs possibles : • messagerie instantanée • E-mail • Téléphone

Élément	Description
	• social • Web Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
contrat	Sys_id du contrat associé au ticket. Situé dans la table Contrat [ast_contract]. Type de données : chaîne
correct_account	Numéro de compte sur lequel le paiement aurait dû être envoyé. Type de données : chaîne Longueur maximale : 250
correct_beneficiary	Nom corrigé du bénéficiaire à qui le paiement aurait dû être envoyé. Type de données : chaîne Longueur maximale : 250
correct_routing	Numéro d'acheminement corrigé du compte auquel appliquer le paiement. Type de données : chaîne Longueur maximale : 250
correlation_display	Valeur d'affichage de l'ID de corrélation. Type de données : chaîne Longueur maximale : 100
correlation_id	Identificateur unique du contenu obtenu à partir d'un système externe. Utilisé pour suivre les mises à jour continues du contenu dans le cadre de l'intégration. Type de données : chaîne Longueur maximale : 100
customer_reason	La raison pour laquelle le client effectue la demande de paiement, telle qu'un numéro de compte erroné, un code de tri erroné, un montant incorrect, un paiement récurrent non annulé, etc. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
delivery_plan	Sys_id du plan d'exécution parent pour ce ticket. Situé dans la table Plan d'exécution [sc_cat_item_delivery_plan]. Type de données : chaîne

Élément	Description
delivery_task	Sys_id de la tâche de plan d'exécution. Situé dans la table Tâche de plan d'exécution [sc_cat_item_delivery_task]. Type de données : chaîne
description	Description détaillée du problème associé au ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 4 000
due_date	Date à laquelle le ticket doit être fermé. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
autorisation	Sys_id de l'enregistrement d'autorisation associé au ticket. Situé dans la table Autorisation [service_entitlement]. Les autorisations définissent le type de prise en charge qu'un client reçoit, ainsi que les canaux de communication pris en charge. Une autorisation peut être associée à un produit, un actif, un compte ou un contrat. Type de données : chaîne
error_type	Type d'erreur commise, telle qu'une erreur de client ou une erreur de banque. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
escalade	Niveau d'escalade actuel. Valeurs possibles : • 0 : normal • 1 : Modéré • 2 : Élevé • 3 : En retard Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Par défaut : 0
expected_start	Date et heure planifiées pour le début du travail sur le ticket. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
external_id	Identificateur unique utilisé pour recouper cette demande de paiement à un enregistrement dans un système externe.

Élément	Description
	Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
first_response_time	Date et heure auxquelles la première action a été effectuée sur le ticket. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
follow_the_sun	Marqueur indiquant si le ticket doit être transféré pour un suivi global. Si un client entre des commentaires supplémentaires sur un ticket de priorité 1 - critique ou de priorité 2 - élevée, ou si le ticket est escaladé, le marqueur est automatiquement défini sur vrai. Valeurs possibles : • true : le ticket doit être transféré pour un suivi global • false : le ticket ne doit pas être transféré pour un suivi global Type de données : booléennes Valeur par défaut : false
follow_up	Date et heure de la prochaine action de suivi. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
group_list	Liste des sys_ids des enregistrements de groupe associés au ticket. Situé dans la table Groupe [sys_user_group]. Type de données : tableau (liste) Longueur maximale : 4 000
impact	Impact sur le client. Valeurs possibles : • 1 : Élevé • 2 : Moyen • 3 : Faible Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Par défaut : 3
initiated_as_request	Marqueur indiquant si cette demande a été initiée en tant que requête par le client.

Élément	Description
	Valeurs possibles : • true : demande initiée par le client. • faux : la demande n'a pas été initiée par le client. Type de données : booléennes Valeur par défaut : false
is_attempted_recovery	Marqueur indiquant si le client a tenté de récupérer les fonds détournés en contactant le bénéficiaire à qui les fonds ont été incorrectement crédités. Valeurs possibles : • true : tentative de récupération • false : il ne s'agit pas d'une tentative de récupération Type de données : booléennes
is_international	Marqueur indiquant si cette question a été effectuée pour une transaction de paiement international. Valeurs possibles : • true : compte international • false : compte domestique Type de données : booléennes
is_recurring	Marqueur indiquant si cette demande concernait un paiement récurrent. Valeurs possibles : • true : paiement récurrent • false : paiement manuel Type de données : booléennes
is_valid_claim	Marqueur indiquant s'il s'agit d'une réclamation de requête valide. Valeurs possibles : • true : réclamation valide • false : réclamation non valide Type de données : booléennes
connaissances	Marqueur indiquant si un article de la base de connaissances est disponible pour le problème spécifié. Valeurs possibles :

Élément	Description
	• vrai : un article de la base de connaissances est disponible pour ce problème • faux : l'article de la base de connaissances n'est pas disponible pour ce problème Type de données : booléennes Valeur par défaut : false
emplacement	Sys_id de l'enregistrement décrivant l'emplacement de la société. Situé dans la table Emplacement [cmn_location]. Type de données : chaîne
made_sla	Marqueur indiquant si le ticket a été résolu conformément à l'accord sur les niveaux de service associé. Valeurs possibles : • vrai : le ticket a été résolu conformément au SLA. • false : le ticket n'a pas été résolu conformément au SLA. Type de données : booléennes Valeur par défaut : true
notes_to_comments	Marqueur indiquant s'il faut ajouter les notes de résolution aux commentaires. Valeurs possibles : • true : les notes de résolution, lorsqu'elles sont ajoutées, sont également ajoutées aux commentaires • faux : les notes de résolution dans les commentaires ne sont pas requises Type de données : booléennes
notifier	Méthode à utiliser pour notifier le contact/consommateur. Valeurs possibles : • 1 : Ne pas notifier • 2 : Envoyer un e-mail • 3 : Téléphone Type de données : nombre (entier) Valeur par défaut : 1
Numéro	Numéro du ticket. Type de données : chaîne

Élément	Description
	Longueur maximale : 40
opened_at	Date et heure d'ouverture du ticket. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
opened_by	Sys_id de la personne qui a initialement ouvert le ticket. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : chaîne
order	Définit un certain ordre/séquencement dont l'utilisation dépend des cas d'utilisation spécifiques. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
other_reason	Informations saisies dans la zone de texte Autre motif . Type de données : chaîne Longueur maximale : 4 000
parent	Sys_id du ticket parent auquel ce ticket (enfant) est associé. Situé dans la table Tâche [task]. Type de données : chaîne
partenaire	Sys_id du partenaire associé au ticket. Situé dans la table Compte [customer_account]. Type de données : chaîne
partner_contact	Sys_id du contact du partenaire associé au ticket. Situé dans la table Contact [customer_contact]. Type de données : chaîne
payment_processor	Processeur utilisé pour gérer le paiement associé, tel que BACS, CHAP, Virement et SWIFT. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
Priorité	Priorité du ticket. Valeurs possibles : • 1 : critique • 2 : Élevé • 3 : Modéré • 4 : Faible

Élément	Description
	Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Par défaut : 4
proactif	Marqueur indiquant si la demande fait l'objet d'une surveillance proactive. Valeurs possibles : • true : être surveillé de manière proactive. • false : non surveillé. Type de données : booléennes Par défaut : faux
problème	Sys_id du problème rencontré par le client. Situé dans la table Problème [problem]. Type de données : chaîne
Produit	Sys_id du modèle de produit de la ressource associée au ticket. Situé dans la table Modèle de produit [cmdb_model]. Un modèle est une version ou une configuration spécifique d'un actif (par exemple, Apple Mac Book Pro). Type de données : chaîne
reassignment_count	Nombre de fois où le ticket a été réaffecté à une personne chargée de faire avancer le ticket. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Par défaut : 0
receiving_account	Sys_id de l'enregistrement de compte sur lequel les fonds ont été crédités par erreur. Situé dans la table Compte [customer_account]. Type de données : chaîne
receiving_contact	Tickets interentreprises uniquement. Sys_id du contact associé à la réception. Situé dans la table Contact [customer_contact]. Type de données : chaîne
receiving_customer	Tickets de l'entreprise au consommateur uniquement. Sys_id de la personne associée au compte récepteur. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer]. Type de données : chaîne
receiving_financial_account	Sys_id du compte financier sur lequel les fonds ont été envoyés par erreur. Situé dans la table Compte financier [sn_bom_financial_account]. Type de données : chaîne

Élément	Description
receiving_transactions	Liste des sys_ids des transactions effectuées sur le compte financier sur lequel les fonds ont été envoyés par erreur. Situé dans la table Transaction financière [sn_bom_transaction]. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40 000
recipient_bank	Sys_id de la banque qui a reçu des fonds de manière incorrecte. Situé dans la table Institution financière [sn_bom_financial_institution]. Type de données : chaîne
recipient_type	Type de destinataire, par exemple interne (client bancaire) ou externe (pas client bancaire), qui a reçu des fonds de manière incorrecte. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
rejection_goto	Sys_id de la tâche à exécuter si le ticket est rejeté. Situé dans la table Tâche [task]. Type de données : chaîne
remitter_bank	Sys_id de la banque qui a versé les fonds de manière incorrecte. Situé dans la table Institution financière [sn_bom_financial_institution]. Type de données : chaîne
resolution_code	État de résolution du ticket, tel que « Résolu : corrigé par le support/les conseils fournis ». Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
resolved_at	Date et heure auxquelles le ticket a été résolu. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
resolved_by	Sys_id de la personne qui a résolu le ticket. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : chaîne
route_reason	Motif pour lequel le ticket a été acheminé vers un autre délégataire. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
sender_transactions	Liste des sys_ids des transactions du compte financier de l'expéditeur qui ont été remises incorrectement. Situé dans la table Transaction financière [sn_bom_transaction].

Élément	Description
	Type de données : Chaîne (liste) Longueur maximale : 40 000
sent_to_account	Numéro de compte sur lequel les fonds ont été envoyés par erreur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 250
sent_to_beneficiary	Nom du bénéficiaire à qui les fonds ont été envoyés par erreur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 250
sent_to_routing	Numéro d'acheminement ou code guichet de la banque à laquelle les fonds ont été envoyés par erreur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 250
service_definition	Sys_id de la définition de service associé à ce compte. Situé dans la table Définition de service [sn_bom_service_definition]. Type de données : chaîne
service_offering	Sys_id de l'offre de service associée à la demande de paiement. Les offres de service définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'options de package. Situé dans la table Offre de service [service_offering]. Type de données : chaîne
short_description	Description succincte du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 160
compétences	Sys_ids des compétences nécessaires pour mener à bien le ticket. Situé dans la table Compétence [cmn_skill]. Type de données : chaîne Longueur maximale : 4 000
sla_due	Date/heure à laquelle le ticket doit être fermé en fonction de l'accord sur les niveaux de service associé. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sn_app_cs_social_social_profile	Sys_id du profil de réseau social associé au ticket. Situé dans la table Profil social [sn_app_cs_social_social_profile].

Élément	Description
	Type de données : chaîne
sold_product	Sys_id du compte financier du client à partir duquel le paiement a été envoyé par erreur. Situé dans la table Produit vendu [sn_install_base_sold_product]. Type de données : chaîne
étape	Étape de la demande, telle que Fermé terminé, Fermé rejeté, Vérification des documents, Autorisation, etc. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
État	État actuel du ticket. Valeurs possibles : • 1 : Nouveau • 2 : Ouvert • 3 : En attente d'infos • 4 : Résolu • 5 : Fermé Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Valeur par défaut : 1
sous-catégorie	Sous-catégorie du ticket. Valeurs possibles : 0 : Question Type de données : nombre (entier) Par défaut : 0
support_manager	Sys_id du gestionnaire CSM affecté au ticket. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : chaîne
sync_driver	Marqueur indiquant s'il y a synchronisation du pilote. Valeurs possibles : • true : le pilote est synchronisé • false : le pilote n'est pas synchronisé Type de données : booléennes

Élément	Description
sys_class_name	Table contenant l'enregistrement du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 80
sys_created_by	Personne ayant initialement ouvert le ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_created_on	Date et heure auxquelles le ticket a été initialement créé. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
sys_domain	Domaine associé au ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 32 Par défaut : global
sys_domain_path	Chemin de domaine. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255 Faire défaut: /
sys_id	Identificateur unique du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 32
sys_mod_count	Nombre de mises à jour apportées au ticket depuis sa création. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
sys_updated_by	Personne ayant mis à jour le ticket pour la dernière fois. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_updated_on	Date et heure de la dernière mise à jour du ticket. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
task_effective_number	Numéro d'identification.

Traduction automatique

Élément	Description
	Si une demande universelle est associée à la tâche, il s'agit du numéro UR. Sinon, il s'agit du numéro de la tâche actuelle. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
time_worked	Durée totale de travail sur le ticket. Type de données : chaîne (minuteur) Longueur maximale : 40
total_amount	Montant total en devises des paiements qui ont été effectués par erreur dans le cadre de ce ticket d'enquête. Type de données : chaîne (devise) Longueur maximale : 20
transaction_id	Identificateur unique de transaction pour cette demande de paiement. Type de données : chaîne Longueur maximale : 150
universal_request	Sys_id d'une tâche universelle dont cette enquête fait partie. Situé dans la table Tâche [task]. Type de données : chaîne
upon_approval	Action à exécuter si le ticket est approuvé. Valeurs possibles : • do_nothing • procéder Type de données : chaîne Longueur maximale : 40 Par défaut : poursuivre
upon_reject	Action à prendre si le ticket est rejeté. Valeurs possibles : • annuler • goto Type de données : chaîne Longueur maximale : 40 Par défaut : annuler

Élément	Description
urgence	Urgence de l'affaire. Valeurs possibles : • 1 : Élevé • 2 : Moyen • 3 : Faible Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Par défaut : 3
user_input	Entrée utilisateur supplémentaire. Type de données : chaîne (entrée de l'utilisateur) Longueur maximale : 4 000
variables	Paires nom-valeur de variables associées au ticket. Type de données : chaîne (variables) Longueur maximale : 40
watch_list	Liste des sys_ids des utilisateurs qui reçoivent des notifications concernant ce ticket lorsque des commentaires supplémentaires sont ajoutés ou si l'état d'un ticket est défini sur Résolu ou Fermé. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : tableau (liste) Longueur maximale : 4 000
wf_activity	Sys_id de l'enregistrement d'activité de workflow associé au ticket. Situé dans la table Activité du workflow [wf_activity]. Type de données : chaîne
work_end	Date et heure de fin du travail sur le ticket. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
work_notes	Informations sur la façon de résoudre le ticket ou les mesures prises pour le résoudre. Type de données : chaîne (entrée de journal) Longueur maximale : 4 000
work_notes_list	Liste des sys_ids des utilisateurs internes qui reçoivent des notifications sur ce ticket lorsque des notes de travail sont ajoutées. Situé dans la table Utilisateur [sys_user].

Élément	Description
	Type de données : tableau (liste) Longueur maximale : 4 000
work_start	Date et heure auxquelles le travail sur le ticket a commencé. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40

Compte chèque personnel [sn_bom_checking_account] table

Paramètre	Description
compte	Sys_id de l'enregistrement de compte associé au ticket. Situé dans la table Compte [customer_account]. Type de données : chaîne
account_number	Numéro de compte du client. Par défaut, il s'agit de la valeur d'affichage de l'enregistrement. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
accrued_interest	Montant des intérêts courus à la date de consultation. Type de données : Nombre (devise) Longueur maximale : 20
Actif	Marqueur indiquant si le compte est actif. Valeurs possibles : - vrai : le compte est actuellement actif. - faux : le compte est inactif. Type de données : booléennes Valeur par défaut : true
application_id	Identificateur unique de la demande soumise lors de la demande de compte courant. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
solde	Montant actuellement sur le compte courant. Type de données : Nombre (devise)

Traduction automatique

Paramètre	Description
	Longueur maximale : 20
base_currency	Sys_id de la devise de base utilisée par la carte de crédit. Situé dans la table Devise [fx_currency]. Type de données : chaîne (référence)
closure_date	Date à laquelle le compte courant a été clôturé. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
consommateur	Tickets de l'entreprise au consommateur uniquement. Sys_id de la personne à contacter dans le cadre de ce ticket. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer]. Type de données : chaîne
customer_class	Classification libre du client, telle que Premier, Standard ou VIP. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
end_date	Date à laquelle le compte courant prend fin. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
external_id	Identificateur unique utilisé pour croiser ce compte de carte de crédit avec un enregistrement dans un système externe, tel qu'un ID d'assurance de carte de crédit. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
interest_credit_account	Sys_id du compte de dépôt associé à ce compte courant. Situé dans la table Compte de dépôt [sn_bom_deposit_account]. Type de données : chaîne
interest_rate_apy	Rendement annuel en pourcentage pour le compte courant. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
interest_rate_end_date	Date de fin du taux d'intérêt actuel. Type de données : chaîne (date)

Paramètre	Description
	Longueur maximale : 40
interest_rate_start_date	Date de début du taux d'intérêt actuel. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
nom	Nom complet de la personne primaire associée au compte courant. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
Numéro	Numéro du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
open_date	Date à laquelle le compte courant a été ouvert pour la première fois. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
other_margin	Des remises préférentielles qui s'appliquent à une catégorie de clients, tels que les mineurs ou les personnes âgées. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
parent_sold_product	Sys_id du produit parent associé à cette entité. Situé dans la table Produit vendu [sn_install_base_sold_product]. Type de données : chaîne (référence)
Produit	Sys_id du compte courant du client. Situé dans la table Modèle de produit [cmdb_model]. Type de données : chaîne (référence)
request_channel	Type de canal de communication (numérique ou assisté par un banquier) que le client a utilisé pour effectuer la demande de limite de crédit. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
secondary_consumer	Sys_id du compte du client secondaire. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer].

Traduction automatique

Paramètre	Description
	Type de données : chaîne
sourced_channel	Source de l'activité du client, telle qu'un courtier ou une recommandation du client. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
start_date	Date d'ouverture du compte courant. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
statement_frequency	Fréquence d'envoi des relevés au client (mensuel, trimestriel, semestriel ou annuel). Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
statement_mode	Méthode par laquelle la déclaration est remise au client, par exemple physique ou en ligne. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
statut	État actuel du compte, par exemple actif, bloqué, fermé, annulé, etc. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_class_name	Table contenant l'enregistrement du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 80
sys_created_by	Personne ayant initialement ouvert le ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_created_on	Date et heure auxquelles le ticket a été initialement créé. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
sys_domain	Domaine associé au ticket. Type de données : chaîne

Paramètre	Description
	Longueur maximale : 32 Par défaut : global
sys_id	Identificateur unique de l'enregistrement de carte de crédit. Type de données : chaîne
sys_mod_count	Nombre de mises à jour apportées au ticket depuis sa création. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
sys_updated_by	Personne ayant mis à jour le ticket pour la dernière fois. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_updated_on	Date et heure de la dernière mise à jour du ticket. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40

Table Prêt personnel [sn_bom_personal_loan]

Paramètre	Description
compte	Sys_id de l'enregistrement de compte associé au ticket. Situé dans la table Compte [customer_account]. Type de données : chaîne
account_number	Numéro de compte du client. Par défaut, il s'agit de la valeur d'affichage de l'enregistrement. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
accrued_interest	Montant des intérêts courus à la date de consultation. Type de données : Nombre (devise) Longueur maximale : 20
Actif	Marqueur indiquant si le compte est actif. Valeurs possibles :

Paramètre	Description
	• vrai : le compte est actuellement actif. • faux : le compte est inactif. Type de données : booléennes Valeur par défaut : true
calculer le montant de	Montant du prêt sanctionné. Type de données : Nombre (devise) Longueur maximale : 20
application_id	Identificateur unique de la demande soumise lors de la demande de prêt personnel. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
Avr	Taux annuel effectif global du prêt personnel. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
solde	Solde impayé sur le prêt. Type de données : Nombre (devise) Longueur maximale : 20
base_currency	Sys_id de la devise de base utilisée par le prêt. Situé dans la table Devise [fx_currency]. Type de données : chaîne (référence)
closure_date	Date à laquelle le compte de prêt personnel a été fermé. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
consommateur	Sys_id de l'enregistrement de consommateur primaire associé au prêt. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer]. Type de données : chaîne (référence)
Cosignataire	Sys_id de l'enregistrement de consommateur cosignataire associé au prêt. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer]. Type de données : chaîne (référence)

Paramètre	Description
credit_facility_id	Identificateur unique de la facilité de crédit liée au prêt. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
customer_class	Classification libre des clients, telle que Premier, Standard ou VIP. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
days_past_due	Nombre de jours de retard de paiement du prêt actuel. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
delinquency_status	Marqueur indiquant si le compte est actuellement en souffrance. Valeurs possibles : • Oui : le compte est en souffrance • Non : le compte n'est pas en souffrance Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
disbursed_amout	Montant total qui a été emprunté par le client associé. Type de données : Nombre (devise) Longueur maximale : 20
document_id	Identificateur unique des documents associés à cette hypothèque dans un système externe de gestion des documents. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
end_date	Date de fin du prêt personnel. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
external_id	Identificateur unique utilisé pour croiser ce compte de prêt avec un enregistrement dans un système externe. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255

Traduction automatique

Paramètre	Description
federal_backed_load	Marqueur qui indique si le prêt associé bénéficie d'une garantie fédérale. Valeurs possibles : • Oui : Prêt garanti par le gouvernement fédéral • Non : Il ne s'agit pas d'un prêt garanti par le gouvernement fédéral Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
grace_period_for le remboursement	Nombre de jours dont dispose un client après la date d'échéance pour envoyer un paiement sans pénalités. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
garant	Sys_id de la personne qui garantit le prêt. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer]. Type de données : chaîne (référence)
interest_rate	Taux d'intérêt actuel du prêt. Type de données : Nombre (virgule flottante) Longueur maximale : 40
interest_type	Type d'intérêt associé au prêt, par exemple à taux fixe ou à taux variable. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
is_lending_insured	Marqueur indiquant si le compte est assuré. Valeurs possibles : • true : le compte est assuré. • faux : le compte n'est pas assuré. Type de données : booléennes
last_payment_amount	Montant du paiement le plus récent effectué sur le prêt. Type de données : Nombre (devise) Longueur maximale : 20
last_payment_date	Date du dernier paiement effectué sur le prêt.

Paramètre	Description
	Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
last_reviewed_on	Date du dernier examen du prêt. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
loan_classification	Classification du prêt, par exemple standard, non standard, douteux ou perte. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
maturity_date	Date à laquelle le prêt devient exigible. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
moratorium_end_date	Date de fin de tout moratoire imposé (suspension des paiements.) Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
moratorium_period	Période pendant laquelle le client bénéficie d'une suspension de remboursement du prêt, par exemple 6 mois, 1 an, 2 ans, etc. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
moratorium_start_date	Date à laquelle le client a suspendu les paiements sur le prêt. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
nom	Nom complet de la principale personne responsable du prêt. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
next_review_on	Date à laquelle le prêt doit être réexaminé. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40

Paramètre	Description
no_of_installments	Nombre de paiements dus sur le prêt. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
no_of_installment_deferrals_made	Nombre de fois où le client a reporté le paiement du prêt. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
Numéro	Numéro du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
open_date	Date à laquelle le compte de prêt personnel a été ouvert pour la première fois. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
parent_sold_product	Sys_id du produit parent associé à cette entité. Situé dans la table Produit vendu [sn_install_base_sold_product]. Type de données : chaîne (référence)
pending_installments	Nombre de paiements restants sur le prêt. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
prepayment_allowed	Marqueur indiquant si le prêt autorise les remboursements anticipés. Valeurs possibles : • Oui : paiements anticipés autorisés • Non : les paiements anticipés ne sont pas autorisés Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
principal_balance	Montant du capital restant du prêt. Type de données : Nombre (devise) Longueur maximale : 20

Paramètre	Description
Produit	Sys_id du modèle de produit de la ressource associée au ticket. Situé dans la table Modèle de produit [cmdb_model]. Type de données : chaîne (référence)
objectif	Comment les fonds du prêt seront utilisés par le client, comme le fonds de roulement ou l'achat d'équipement. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
request_channel	Type de canal de communication (numérique ou assisté par un banquier) que le client a utilisé pour effectuer la demande de limite de crédit. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
risk_rating	Risque associé à ce compte de prêt. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
rollover_mode	Méthode par laquelle un client peut prolonger le prêt, comme un roulement automatique ou un roulement manuel. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
rollover_possible	Marqueur indiquant si le solde dû sur le prêt peut être reporté à l'avenir. Valeurs possibles : • Oui : la prorogation est disponible • Non : la prorogation n'est pas disponible Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
secondary_consumer	Sys_id du compte du client secondaire. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer]. Type de données : chaîne
sourced_channel	Source de l'activité du client, telle qu'un courtier ou une recommandation du client. Type de données : chaîne

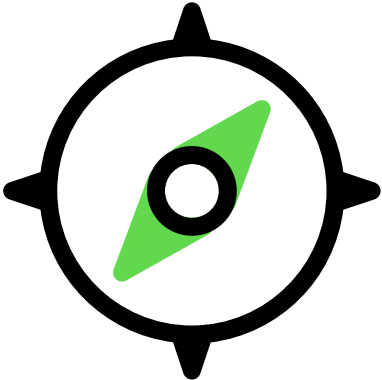
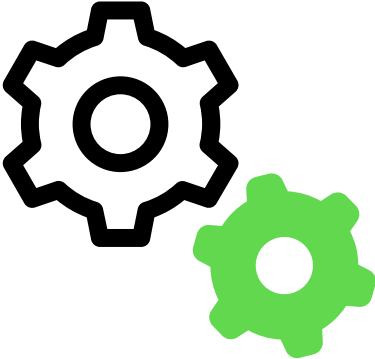
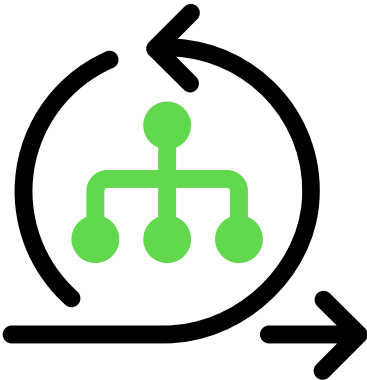
Paramètre	Description
	Longueur maximale : 40
start_date	Date de début du prêt personnel. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
statement_frequency	Fréquence d’envoi des relevés au client (mensuel, trimestriel, semestriel ou annuel). Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
statement_mode	Méthode par laquelle la déclaration est remise au client, par exemple physique ou en ligne. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
statut	État actuel du compte, tel qu’émis, actif, bloqué, fermé, annulé, etc. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_class_name	Table contenant l’enregistrement du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 80
sys_created_by	Nom de l’entité qui a créé cet enregistrement. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_created_on	Date et heure de création de l’enregistrement. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
sys_domain	Identificateur unique du domaine associé à l’enregistrement. Type de données : chaîne Longueur maximale : 32 Par défaut : global
sys_id	Identificateur unique de l’enregistrement de prêt personnel.

Paramètre	Description
	Type de données : chaîne
sys_mod_count	Nombre de fois que l'enregistrement a été mis à jour. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
sys_updated_by	Nom de l'entité qui a mis à jour cet enregistrement pour la dernière fois. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_updated_on	Date et heure de dernière mise à jour de l'enregistrement. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
terme	Nombre de durées associées au prêt. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40

Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO)

Utilisez l'application Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO) pour résumer les informations de ticket relatives aux réclamations d'assurance et aux litiges relatifs aux cartes. Vous pouvez permettre à vos agents de comprendre le contexte du ticket afin qu'ils puissent proposer des résolutions plus rapides à vos clients.

Premiers pas

Explorer  En savoir plus sur Now Assist pour FSO	Configurer  Configurer l'application Now Assist pour FSO pour démarrer	Utiliser  Utiliser les options de l'IA générative de Now Assist pour FSO

Traduction automatique

Avis d'exclusion fédéral

- Important :**

Certains produits/fonctionnalités Now Assist ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints. Pour en savoir plus, consultez l'article [KB0743854](#) dans la Now Support Base de connaissances. Consultez les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.
- Important :**

certaines produits/fonctionnalités Now Assist ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans certaines régions. Pour en savoir plus, consultez l'article [KB1699552](#) dans la Now Support Base de connaissances. Consultez les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

Dépannage et demande d'aide

- [Communauté ServiceNow sur l'IA et l'intelligence](#)
- [Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues](#)
- [Contact Service et assistance client.](#)

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n'y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d'utilisation. Pour vous aider à atténuer ces problèmes, nous vous recommandons vivement de tester et d'évaluer l'utilisation que vous faites de cette application pour vérifier qu'elle est appropriée à votre utilisation, d'avoir recours à une vérification humaine le cas échéant et d'éviter de vous fier uniquement aux résultats générés par l'IA pour prendre des décisions. Cela

est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre [portail de conformité CORE](#) .

Collecte de données

ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. De plus, cette application recueillera des informations sur les tickets (pour la synthèse des tickets). Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans la page [Now Assist Se désabonner](#) .

Pour plus d'informations, consultez le [Now Assist interne](#) .

Explorer Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO)

Avec l'application Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO) , votre agent peut utiliser l'IA générative pour résumer les détails du ticket, comprendre le contexte du ticket et conclure les tickets plus rapidement.

Vue d'ensemble

Grâce à l'IA générative, un agent peut générer un résumé de ticket pour une réclamation d'assurance ou un litige relatif à une carte plus rapidement. Les réclamations d'assurance et les litiges relatifs aux cartes peuvent contenir beaucoup d'informations qu'un agent doit examiner avant qu'un cas puisse être résolu avec succès. À l'aide d'un résumé de ticket généré par l'IA, un agent peut recueillir les informations dont il a besoin, comprendre le contexte du ticket et résoudre ces tickets plus rapidement.

Compétences

Le Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO) inclut des compétences d'IA générative qui permettent à vos agents de comprendre un ticket afin qu'ils puissent aider à résoudre les tickets rapidement.

Synthèse des tickets

Fournit à un agent un résumé d'un ticket de réclamation d'assurance ou d'un ticket de litige de carte, y compris le problème et les mesures prises. Un agent peut générer un résumé d'un ticket pour comprendre son contexte. Ils peuvent actualiser le résumé afin qu'il inclue les dernières mises à jour du ticket et le publier dans les notes de travail du ticket.

Le résumé du ticket généré s'affiche dans les zones suivantes :

- Assurance : à côté du panneau des détails de la réclamation sur la page de résumé des réclamations, de l’espace de travail de la réclamation et de la page des détails de la réclamation
- Banque : entre les activités et le panneau d’informations sur les tickets

Le résumé inclut les informations saisies par l’agent dans les champs d’enregistrement de ticket répertoriés dans la table suivante.

Description des compétences du ticket et champs d’enregistrement

Secteur	Description de la compétence	Champs d'enregistrement
Assurance	Fournit une compétence personnalisée configurée avec une série de tables connexes pour les tickets de réclamations. Les directives portent sur un large éventail de cas de réclamations pour tous les secteurs d’activité. Le résumé est disponible au niveau du ticket de base.	• Description de l'incident • Emplacement de l'incident • Date de l'incident • Nature de la perte • Étape • Affecté à • Police d'assurance • Montant total de la réclamation
Gestion bancaire	Fournit une compétence personnalisée configurée avec une série de tables connexes pour les tickets de litige de carte. Les instructions couvrent un éventail de cas de litiges liés aux cartes dans diverses catégories.	• Description brève • Créé • Affecté à • Étape • Montant du contentieux • Réseau de cartes • Catégorie • Code de motif • Consommateur • Compte • Service • Produit

Traduction automatique

Now Assist panneau dans l’espace Financial Services de travail

Un agent peut utiliser le panneau dans Financial Services WorkspaceNow Assist. Cette interface conversationnelle permet à un agent de demander un résumé de ticket. Pour en savoir plus sur le panneau Now Assist, consultez [Now Assist panel](#) .

Traitement de données sensibles

Les informations personnellement identifiables et autres données sensibles peuvent être masquées afin qu’elles n’apparaissent pas dans les invites de l’IA générative. Un texte d’espace réservé est envoyé avec l’invite à la place, et ce texte d’espace réservé est remplacé par le texte d’origine après réception de la réponse. Ce masquage bidirectionnel garantit que vos utilisateurs voient les valeurs correctes, mais qu’ils Now LLM Service ne sont exposés à aucune information sensible. Pour plus d’informations, consultez [Configure sensitive data handling for generative AI](#) .



Important :

Faites preuve de prudence lors de l’utilisation Now Assist pour FSO avec des tickets contenant des données sensibles ou d’autres charges de travail réglementées, telles que des demandes de remboursement de soins de santé. Now Assist pour FSO ne doivent pas être utilisés pour le traitement des informations médicales protégées (PHI). En cas d’utilisation Now Assist pour FSO dans une industrie protégée, valider et tester les résultats générés conformément à la législation et aux exigences correspondantes. Consultez [Limitations de l’IA](#) pour plus d’informations.

Configurer Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO)

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez configurer l’application Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO) de manière à ce que vos agents puissent utiliser les compétences de l’IA générative dans Financial Services Workspace et Interface utilisateur principale.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez la console Now Assist Admin pour configurer Now Assist pour FSO. Cette console contient tout ce dont vous avez besoin pour installer les modules d’extension et configurer les compétences de l’IA générative. Pour en savoir plus, consultez [Now Assist Admin console](#) .

Le tableau suivant répertorie les fonctionnalités et les compétences auxquelles vous pouvez accéder à partir de la console Now Assist Admin.

Fonctionnalités et compétences FSO dans la Now Assist Admin console

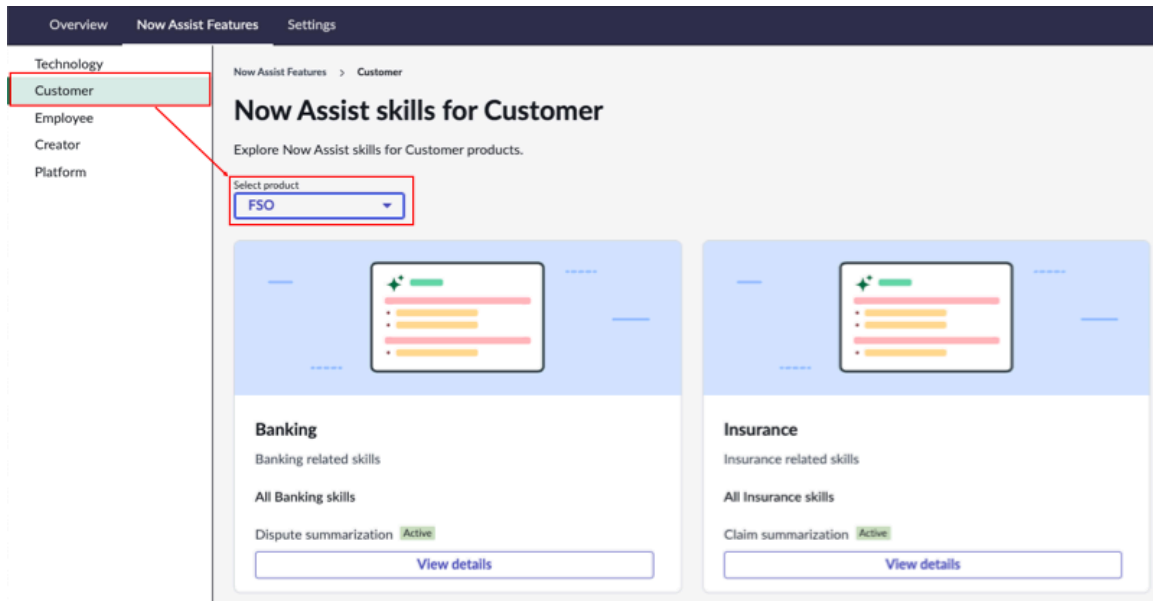
Surface	Compétences
Gestion bancaire	Synthèse des tickets de litiges
Assurance	Synthèse des tickets de réclamation

Remarque :

Now LLM Service est actuellement le seul fournisseur pour les compétences de cette application Now Assist.

Procédure

1. Installez le module d'extension Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO) (sn_fso_gen_ai).
 - Pour en savoir plus sur les dépendances du module d'extension et l'ordre d'activation du module d'extension, reportez-vous à la section [Informations sur l'application](#).
 - Pour en savoir plus sur le processus d'installation, consultez [Install Now Assist plugins](#).
2. Accédez à la **Tout > Administrateur Now Assist > Fonctionnalités** pour accéder à l'onglet **Fonctionnalités Now Assist** de la Now Assist Admin console.
3. Sélectionnez le groupe de workflows **Client**.
4. Dans la liste déroulante **Sélectionner un produit**, sélectionnez **FSO**.



5. Sur la carte de fonctionnalité associée à la compétence que vous souhaitez activer, sélectionnez **Afficher les détails**.
6. Dans la section All available skills (Toutes les compétences disponibles), sélectionnez **Activate skill** (Activer une compétence).
7. Passez en revue les entrées pour la compétence sélectionnée.

Les champs de la table d'entrée sont en lecture seule.

Pour en savoir plus sur les entrées de chaque compétence, reportez-vous à la section [Entrées de compétences pour Now Assist pour Opérations des services financiers \(FSO\)](#).

8. Une fois que vous avez vérifié les entrées de la compétence sélectionnée, sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante.

Pour revenir à une étape précédente, utilisez le bouton **Retour**.

9. Sélectionnez l'emplacement où vous souhaitez afficher la compétence.
 - **Intégré au produit** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont affichées sur les formulaires et dans les espaces de travail.

Pour les compétences intégrées au produit, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent les utiliser.

- **Panneau Now Assist** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont disponibles dans le panneau Now Assist. Si vous ne voyez pas cette option, vous devez activer le panneau Now Assist. Pour plus d'informations, consultez [Turn on the Now Assist panel](#) .

Pour les compétences qui apparaissent dans le panneau Now Assist, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent les utiliser.

- 10. Une fois que vous avez configuré l’affichage de la compétence sélectionnée, sélectionnez **Enregistrer et passez** à l’étape suivante.
- 11. Passez en revue vos choix et sélectionnez **Activer** pour finaliser la configuration. Votre compétence est configurée.

Entrées de compétences pour Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO)

Passez en revue les entrées de chaque compétence pour voir comment une compétence est utilisée.

Vue d'ensemble

Vous pouvez passer en revue les entrées relatives aux compétences disponibles dans Now Assist pour FSO. Ces paramètres décrivent la façon dont une compétence est utilisée. Une entrée identifie les données utilisées pour une compétence, par exemple la table et les champs utilisés pour générer un résumé de ticket.

Compétence de synthèse des réclamations d’assurance

La compétence de synthèse des réclamations d’assurance comprend les entrées qui identifient la table et les champs utilisés pour générer un résumé de ticket.

La source de données contient les tables et les champs sur lesquels la compétence s'appuie.

La table suivante répertorie les entrées pour la compétence de synthèse des réclamations d’assurance.

Entrées pour la compétence de synthèse des réclamations d’assurance

Entrée	Description
Table d'entrée	• Base de réclamation [sn_bom_claim_base] • Participant à la réclamation : >ticket • Incident de réclamation : >ticket • Rôle du participant > ticket
Champs d'entrée	Base de réclamation • Description de l'incident • Emplacement de l'incident • Date de l'incident

Entrées pour la compétence de synthèse des réclamations d’assurance (suite)

Entrée	Description
	• Nature de la perte • Étape • Affecté à • Police d'assurance • Montant total de la réclamation Participant à la réclamation : >ticket • Nom • Type Incident de réclamation : >ticket • Entité impliquée • Description Rôle du participant > ticket • Rôle • Participant à la réclamation • Incident de la déclaration de sinistre

Compétence de synthèse de litiges bancaires

La compétence de synthèse des litiges bancaires comprend les entrées qui identifient la table et les champs utilisés pour générer un résumé de ticket.

La source de données contient les tables et les champs sur lesquels la compétence s'appuie.

Le tableau suivant répertorie les entrées pour la compétence de synthèse des litiges bancaires.

Entrées pour la compétence de synthèse des litiges bancaires

Entrée	Description
Table d'entrée	• Ticket de service de litiges de cartes [sn_bom_credit_card_disputes_service] • Transaction de litiges de cartes > société parente • Tâche de litiges de cartes > parent
Champs d'entrée	Ticket de service de litiges de cartes

Entrées pour la compétence de synthèse des litiges bancaires (suite)

Entrée	Description
	• Description brève • Créé • Affecté à • Étape • Montant du contentieux • Réseau de cartes • Catégorie • Code de motif • Consommateur • Compte • Service • Produit Transaction de litiges de cartes > société parente • Résultat • Transaction financière • Nom du marchand • Éligibilité au remboursement • État de l'activité • État des paiements Tâche de litiges de cartes > parent • Poursuivre le remboursement • Service de litige • État • Créé • Réponse du commerçant

Traduction automatique

Utiliser Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO)

Si vous disposez d'un rôle d'agent, vous pouvez résumer les détails du ticket avec l'application Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO) .

Résumez les détails du ticket pour comprendre le contexte du ticket plus rapidement. Ces résumés sont utiles pour les cas longs ou complexes.

Résumer un ticket à l'aide de Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO)

Générez un résumé à partir des champs définis sur l'enregistrement de ticket et comprenez rapidement le contexte du ticket en utilisant la compétence de résumé de ticket de l'application Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO) .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent, sn_bom_credit_card.dispute_manager, sn_bom_credit_card.dispute_viewer, sn_bom_credit_card.contributor, sn_bom.b2c_agent, sn_bom.b2b_agent, sn_bom.adjuster, sn_bom.fnol_representative

Remarque :

Ces rôles constituent la liste par défaut des rôles définis pour cette tâche. Les administrateurs peuvent modifier la liste des rôles dans la Now Assist Admin console.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La compétence de synthèse de tickets vous fournit un résumé concis d'un litige relatif à une carte bancaire ou d'un ticket de réclamation d'assurance. Avec cette compétence, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Générer un résumé initial d'un ticket afin de comprendre le contexte du ticket.
- Résumez les actions entreprises et les résolutions éventuelles pour un ticket.

La compétence de synthèse des tickets est disponible dans Financial Services Workspace et dans l'interface utilisateur principale

- Dans Financial Services Workspace, utilisez le composant Résumé de ticket par *Now Assist* pour générer un résumé. Le composant apparaît dans les zones suivantes :
 - Assurance : à côté du panneau des détails de la réclamation sur la page de résumé des réclamations, de l'espace de travail de la réclamation et de la page des détails de la réclamation
 - Litige relatif aux cartes : entre les activités et le panneau d'informations sur le ticket
- Dans l'interface utilisateur principale, cliquez sur le bouton **Synthétiser** sur l'enregistrement de ticket pour générer un résumé.

La compétence de synthèse de tickets vérifie l'enregistrement de ticket pour déterminer si suffisamment d'informations sont disponibles pour créer un résumé :

- Lorsqu'un agent ouvre l'enregistrement de ticket.
- Lorsqu'un agent actualise la page d'enregistrement de ticket.

S'il y a suffisamment de données, le composant Résumé du ticket affiche le bouton **Résumer** . S'il n'y a pas assez de données, le composant affiche un message à la place du bouton.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Financial Services Espace** et ouvrez une réclamation ou un litige de carte.
2. Dans le composant Résumé du ticket par Now Assist , sélectionnez **Résumer**.

✦ Card Disputes Service Case summary by Now Assist **Summarize**

✦ Card Disputes Service Case summarized by Now Assist

Issue:

The case relates to a disagreement about 1 transaction dated 2024-03-01 amounting to \$5,670.00. Brian Lara, the customer, reported Fraud.

Actions Taken:

Agent initiated a chargeback for the transaction dated March 1st, 2024, amounting to \$5,670.00. The merchant declined the pre-dispute collaboration. The case was investigated and the agent reported fraud to Visa. The provisional credit was converted to final credit and the case was closed.

Resolution:

The case was Resolved with the cardholder receiving a final credit for \$5,670.00.

View less ▲

Share to work notes

👍 👎 📄 ↺ Updated 2024-06-11 16:49:25

Be sure to check AI-generated summaries for accuracy.

Traduction automatique

Le composant Résumé du ticket par Now Assist s'affiche en regard du panneau de détails de la réclamation ou du panneau d'informations sur le ticket. Le composant est réduit par défaut et se développe pour afficher le résumé. Pour les résumés plus longs qui ne correspondent pas à la fenêtre, sélectionnez **Afficher plus** et utilisez la barre de défilement pour afficher le reste du contenu.

i Remarque :

La génération et l'affichage du résumé peuvent prendre plusieurs secondes.

- 3. Facultatif :** Lorsque vous avez terminé de résumer un ticket, vous pouvez effectuer des actions supplémentaires.

Demander des options de l'IA générative dans Opérations de services financiers avec Now Assist le panneau

Demandez les options de l'IA générative contextuelle, telles qu'un résumé de ticket, dans l'application Opérations de services financiers (FSO) en utilisant l'interface conversationnelle du Now Assist panneau.

Avant de commencer

Assurez-vous que la fonctionnalité Next Experience est activée dans l'instance. Pour plus d'informations, consultez [Next Experience UI](#).

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent, sn_bom_credit_card.dispute_manager, sn_bom_credit_card.dispute_viewer, sn_bom_credit_card.contributor, sn_bom.b2c_agent, sn_bom.b2b_agent, sn_bom.adjuster, sn_bom.fnol_representative

Remarque :

Ces rôles constituent la liste par défaut des rôles définis pour cette tâche. Les administrateurs peuvent modifier la liste des rôles dans la Now Assist Admin console.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

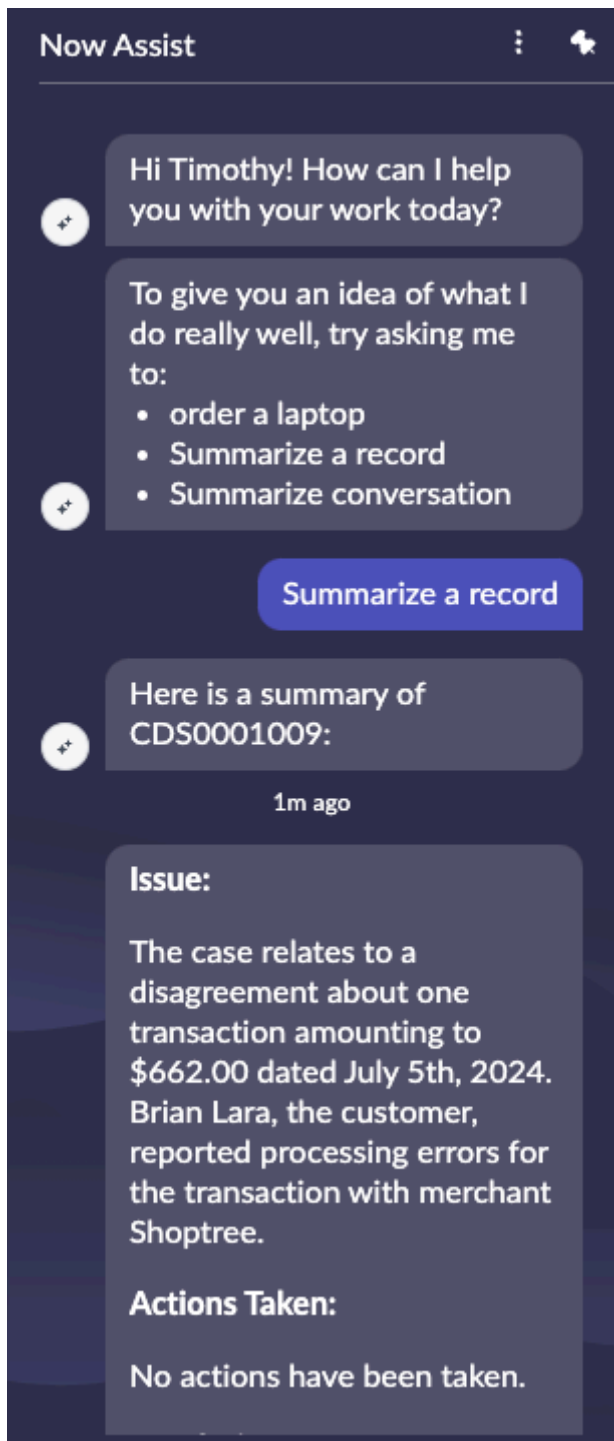
Vous pouvez utiliser le panneau dans Financial Services Workspace Now Assist pour demander un résumé de ticket.

Pour en savoir plus sur le panneau Now Assist, consultez [Now Assist panel](#). Pour en savoir plus sur l'activation du panneau, reportez-vous à la Now Assist section [Turn on the Now Assist panel](#).

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *Financial Services* **Space**.
2. Connectez-vous à une instance sur laquelle l'application Now Assist pour FSO est installée.
3. Demandez les options de l'IA générative pour FSO un ticket en sélectionnant l'icône Now Assist .

Panneau Now Assist



Traduction automatique

4. Après avoir demandé les options de l'IA générative, vous pouvez résumer un ticket.

Référence Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO)

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur la gestion de Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO).

Informations de prise en charge pour Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO)

Obtenez une vue d'ensemble des informations importantes liées à l'application Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO).

Versions prises en charge

Now Assist pour FSO est pris en charge à partir de la Xanadu mise en production.

Interfaces utilisateur prises en charge

L'application Now Assist pour FSO inclut les fonctions répertoriées dans le tableau suivant.

Interfaces Now Assist pour FSO prises en charge

Interface	Compétence
Financial Services Espace	Synthèse des tickets
Interface utilisateur principale	

Exigences en matière de gestion des licences

L'application Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO) est disponible en FSO version Professional Plus et FSO Enterprise Plus.

Informations sur l'application

Activez l'application de stockage Now Assist pour FSO (sn_fso_gen_ai) pour utiliser la compétence de synthèse de tickets.

Cette application de stockage a les dépendances suivantes :

- Opérations de services financiers core (sn_bom)
- Now Assist pour plateforme (sn_genai_platform)

Activez les applications dans l'ordre suivant :

1. Now Assist pour plateforme (sn_genai_platform)
2. Opérations de services financiers core (sn_bom)
3. Now Assist pour FSO (sn_fso_gen_ai)

Pour plus d'informations, consultez [Configurer Now Assist pour Opérations des services financiers \(FSO\)](#).

Séparation de domaine et Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO)

Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO) prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique [Prise en charge de Séparation de domaine par les applications](#) .

Vue d'ensemble

Dans Now Assist pour FSO, les options de l'IA générative sont organisées en compétences. Chaque compétence peut être configurée différemment pour chaque domaine. Par défaut, toutes les compétences existent dans le domaine global.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Now Assist pour FSO

Vous devez d'abord activer Séparation de domaine sur votre instance avant de pouvoir l'utiliser pour Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO) les compétences.

Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO) Fonctionne avec Domain Separation. Lorsque vous utilisez Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO) dans un environnement séparé par domaine, les utilisateurs ne peuvent accéder qu'aux données de leur domaine. Par exemple, lorsqu'un utilisateur utilise la compétence de résumé, Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO) il n'utilise que le matériel existant dans son domaine lors de la génération de ce résumé. Lorsqu'une compétence est séparée par domaine, seuls les utilisateurs qui sont dans ce domaine peuvent utiliser la compétence que vous avez configurée pour ce champ d'application.

Si vous êtes un fournisseur de service qui héberge plusieurs clients dans la même instance, vous pouvez configurer Séparation de domaine pour séparer les tâches administratives, les processus et les données des locataires. Cependant, Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO) la consommation est suivie en fonction de l'instance sans différencier les locataires. Vous pouvez suivre votre Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO) utilisation dans le tableau de bord Gestion des abonnements.

Si vous souhaitez qu'un domaine dispose d'une version différente d'une compétence existante, vous pouvez reconfigurer et activer la compétence ou créer une variante dans le domaine de votre choix. Consultez [Domain separation in the Now Assist Admin console](#) .

Cas d'utilisation

Vous pouvez configurer les rôles lorsque vous activez ou modifiez une compétence.

Par exemple, vous pouvez accorder l'accès au Now Assist panneau à certains rôles dans un domaine, tandis qu'un autre domaine n'a aucune restriction de rôle.

Information associée

[Séparation de domaine pour les fournisseurs de services](#) 