



Operações de serviços financeiros de Washington DC

Última atualização: 17/12/2025

Tradução automática

A tradução automática pode proporcionar uma ideia básica do conteúdo em um idioma que você entende. Ela é totalmente automatizada e não envolve intervenção humana. A qualidade e a precisão da tradução automática podem variar significativamente de um texto para outro e entre diferentes pares de idiomas. A ServiceNow não garante a precisão e não se responsabiliza por possíveis erros. Alguns conteúdos (como imagens, vídeos, arquivos etc.) podem não ser traduzidos devido a limitações técnicas do sistema.

Alguns exemplos e gráficos aqui representados são fornecidos somente para fins de ilustração. Nenhuma associação ou conexão real com produtos ou serviços ServiceNow é intencional ou deve ser inferida.

ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas e de produtos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Leia os Termos de Uso do Site do ServiceNow em www.servicenow.com/terms-of-use.html

Tradução automática

Sede da empresa
2225 Lawson Lane
Santa Clara, CA 95054
Estados Unidos
(408) 501-8550

Índice

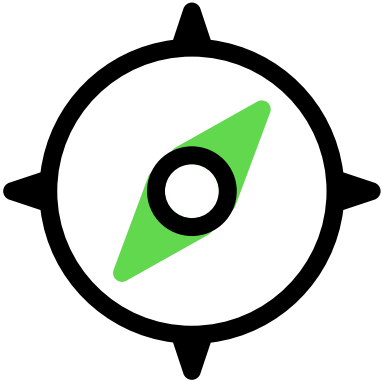
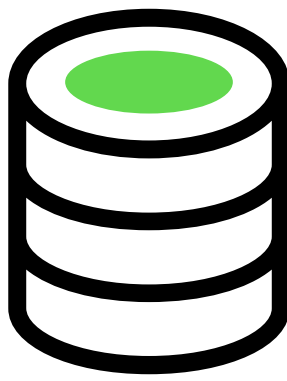
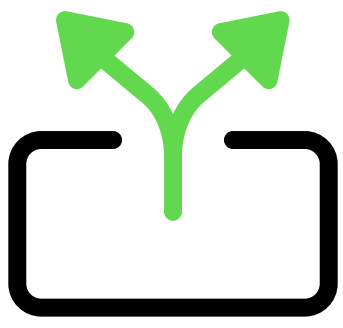
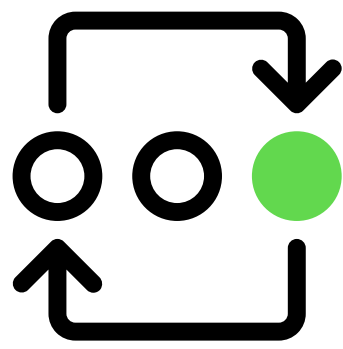
Financial Services Operations (FSO).....	5
Aprendizagem e exploração.....	6
Espaços.....	7
Modelo de dados.....	11
Central do cliente para FSO.....	29
Funções e personas.....	31
Planejamento e configuração.....	33
Importe seus dados financeiros usando conjuntos de importação.....	33
Habilitar operações de ramificação.....	34
Configurar definições de serviço.....	37
Criar ou modificar produtores de registro.....	42
Configurar tipos de solicitação.....	46
Configurar fluxos.....	49
Configurar playbooks.....	52
Como configurar o Espaço configurável do CSM.....	54
Configurar definições do ANS.....	55
Configurar grupos.....	57
Configurar regras de atribuição.....	59
Aplicações bancárias.....	61
Financial Services Card Operations.....	61
Pacote de conteúdo de regras de contestação para Visa.....	109
Financial Services Deposit Operations.....	114
Financial Services Loan Operations.....	144
Financial Services Payment Operations.....	184
Financial Services Treasury Operations.....	224
Intelligent Servicing for Fraud.....	240
Aplicações de seguro.....	257
Manutenção de seguro de propriedade e sinistro.....	257
Manutenção de seguro de vida.....	290
Commercial Lines Claims.....	320
Personal Lines Claims.....	344
Faça a integração de outras aplicações.....	367
Integração com spokes.....	367
Integração com aplicações de terceiros.....	369
Integração com outras aplicações ServiceNow	395
Aplicações comuns.....	417
Financial Services Complaint Management.....	417
Financial Services Customer Lifecycle Operations.....	436
Financial Services Know Your Customer.....	464

Financial Services Credit Operations.....	468
Soluções Análise da plataforma para Financial Services Operations.....	474
Ativar a Solução de análise e relatório para Financial Services Operations.....	475
Painel do Financial Services Business Deposit Operations.....	475
Painel do Financial Services Business Loan Operations.....	478
Card Operations - painel Dispute Management	480
Painel do Financial Services Complaint Management.....	482
Commercial Lines ClaimsPainel do	484
Painel do Commercial Lines Servicing.....	486
Painel do ciclo de vida dos negócios de serviços financeiros.....	488
Painel do Financial Services Client Lifecycle.....	490
Painel do Group Life Servicing.....	492
Painel do Individual Life Servicing.....	494
Painel do Financial Services Payment Operations.....	496
Painel do Financial Services Personal Deposit Operations.....	500
Painel do Personal Lines Claims.....	503
Painel do Personal Lines Servicing.....	505
Painel do Financial Services Personal Loan Operations.....	507
Painel do Financial Services Treasury Operations.....	509
Mineração de processos para Financial Services Operations.....	511
Guia do desenvolvedor.....	513
Estendendo o modelo de dados do FSO.....	513
Uso de tipos de caso e definições de serviço no FSO.....	513
Trabalhando com ServiceNow REST APIs.....	515
Casos de uso de integração.....	516
Definições da tabela FSO.....	526

Financial Services

A solução ServiceNow® Financial Services Operations (FSO) ajuda as instituições de serviços financeiros a reduzir custos por meio da automação, melhorar a satisfação do cliente e incorporar controles de risco e conformidade em fluxos de trabalho. FSO é uma plataforma de fluxo de trabalho digital baseada em nuvem que foi criada especificamente para resolver os desafios exclusivos que os bancos enfrentam.

Use esses recursos para saber mais sobre os recursos de Financial Services e planejar sua implementação.

Aprenda e explore  Comece com Financial Services conceitos e recursos.	Modelo de dados  Saiba como o modelo de dados Financial Services fornece uma estrutura que é usada no fluxo de trabalho da aplicação.	Aplicações bancárias  Configure e gerencie aplicações bancárias.
Aplicações de seguro  Configure e gerencie aplicações de seguro.	Aplicações comuns  Configure e gerencie recursos comuns.	Faça a integração de outras aplicações  Configure e gerencie produtos que você pode adicionar a Financial Services Operations.

Tradução automática

Veja também

- [Soluções de análise e relatório para Financial Services Operations](#)
- [Mineração de processos para Financial Services Operations](#)
- [Guia do desenvolvedor](#)

Saiba mais sobre Financial Services Operations e Explorar

Saiba mais sobre os recursos de Financial Services Operations (FSO) para ajudar a criar uma experiência perfeita para seus clientes, agentes e gerentes enquanto resolve problemas e inicia e atende a solicitações.

Modelo de dados do Financial Services Operations Core

O modelo de dados FSO, que está disponível como a aplicação Financial Services Operations Core, armazena dados do cliente e ajuda as aplicações FSO a lidar com solicitações de serviço. Além das tabelas incluídas em cada aplicação FSO, este modelo de dados estende e usa tabelas das aplicações Now Platform® e Customer Service Management. Tabelas separadas estão disponíveis para dados de negócios e de consumidor.

Modelo de dados do Insurance Claims Core

A aplicação Insurance Claims Core inclui uma estrutura que fornece componentes de modelo de dados de sinistros genéricos e mecanismo de aprovação que sua organização pode usar para criar estruturas de dados flexíveis que atendem às suas necessidades de negócios.

Aplicações bancárias

Financial Services Operations As aplicações prontas para uso ajudam os bancos a oferecer experiências bancárias imediatas e convenientes em integração, cartões, pagamentos, empréstimos, operações de tesouraria e depósito e gestão de contestações. Os bancos podem melhorar ainda mais o atendimento em todos os pontos de contato do cliente, desde quando um cliente integra pela primeira vez, quando ele tem dúvidas ou precisa de suporte, até quando ele adiciona produtos e serviços conforme seu relacionamento com o banco aumenta. Você pode fazer tudo isso e unificar a arquitetura do seu banco sem substituir os sistemas existentes, economizando tempo e dinheiro.

Aplicações de seguro

Financial Services Operations Aplicativos prontos para uso ajudam os segurados a esperar uma jornada tranquila e proteção robusta de seus dados financeiros.

Espaços

Gerentes de relacionamento e agentes de back-office usam o espaço FSO para trabalhar em todos os aspectos de seus casos. O Workspace permite que os agentes façam o seguinte:

- Foco em itens de alta prioridade
- Navegue facilmente pelas tarefas
- Veja todos os detalhes relacionados a um caso em um só lugar
- Monitorar a carga de trabalho e o desempenho

Fluxos de designer para aplicações Financial Services Operations

Vários fluxos de trabalho predefinidos para casos estão disponíveis com cada aplicação FSO. Quando um cliente requer um serviço, um gerente de relacionamento inicia um caso e atualiza seus detalhes, acionando o fluxo de trabalho. O fluxo aciona várias tarefas do caso e as regras de atribuição encaminham essas tarefas para os agentes de back-office apropriados. Os agentes trabalham nessas tarefas para atender à solicitação de produto de tesouraria. Os agentes usam o playbook de caso ou os formulários de caso e tarefa para trabalhar neles.

Playbooks para Financial Services Operations aplicações

Usando o playbook de caso, os gerentes de relacionamento e os agentes revisam e trabalham em seus casos e tarefas. O playbook fornece orientação passo a passo para resolver processos e permite que os funcionários gerenciem facilmente o ciclo de vida dos casos, orientando-os nas sequências de tarefas.

Soluções Análise da plataforma para Financial Services Operations

Performance Analytics Ofereça aos proprietários de negócios informações sobre o desempenho da equipe e do negócio. Painéis com relatórios pré-configurados e exibições personalizáveis estão disponíveis com cada aplicação FSO.

Mineração de processos para Financial Services Operations

Modelos pré-configurados Mineração de processos para processos Financial Services Operations ajudam os analistas e proprietários de processo a analisar a eficácia de seus processos de negócios. Eles podem descobrir e visualizar rapidamente fluxos de processo de dados em trilhas de auditoria, para executar análises aprofundadas e identificar informações para melhorar os resultados de negócios.

Espaços no Financial Services Operations

O espaço Financial Services Operations (FSO) fornece um único local para os agentes processarem casos e tarefas. Os agentes podem usá-lo para responder a todos os tipos de tarefa, exibir o contexto completo de um problema e obter recomendações relevantes para resolver problemas.

FSO usa Espaço configurável do CSM que os agentes podem usar. Para saber mais sobre os recursos disponíveis no Espaço configurável do CSM, consulte [Recursos do espaço do CSM](#).

Espaço usuários

Os usuários a seguir podem usar o espaço FSO. O espaço é personalizado para diferentes funções.

Usuários do espaço

Usuário	Descrição
Colaborador	Envia solicitações de serviço, coleta todos os documentos de entrada e verifica o status dos casos.
Solicitante	Envia solicitações de serviço de registros de interação e registros do cliente.

Usuários do espaço

Usuário	Descrição
(Trabalhador de filial no front office ou agente de call center)	
Processador (Agente de back-office)	Trabalha em casos e tarefas.
Administrador da aplicação	Configura o espaço de acordo com os requisitos de negócios. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Espaço configurável do CSM .

Como acessar o espaço do

Para abrir o espaço, navegue até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.

Página inicial

Na página principal do espaço, obtenha uma visão geral rápida dos casos e tarefas nos quais você e sua equipe estão trabalhando. Os widgets ajudam você e sua equipe a monitorar sua carga de trabalho, se concentrar em itens de alta prioridade e navegar facilmente por suas responsabilidades.

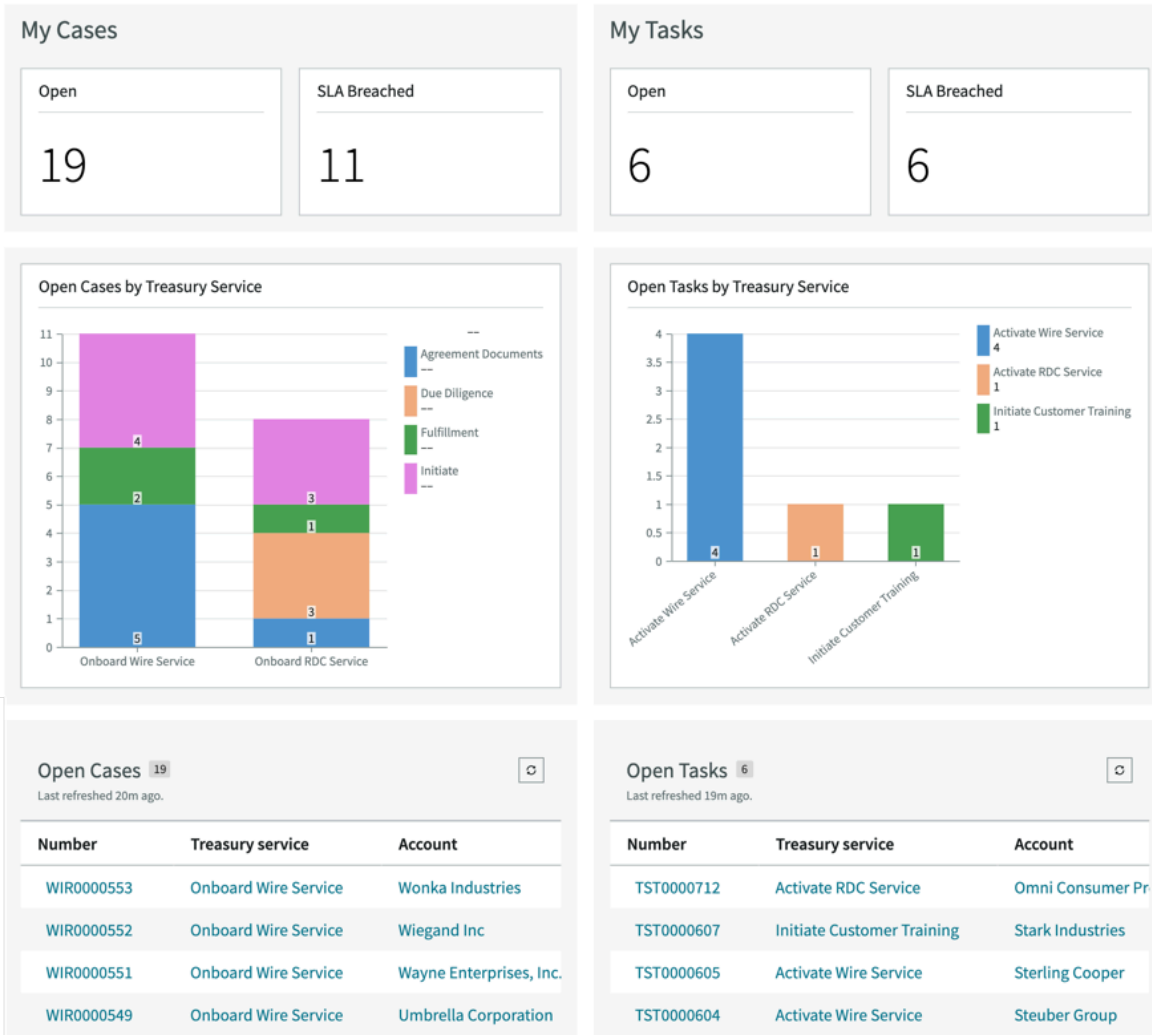
Nota:

Os widgets e os dados exibidos neles dependem da sua função.

A seguir está um exemplo da página principal do espaço para a aplicação Financial Services Treasury Operations.

Exemplo da página principal para operações de tesouraria

My Workspace



Tradução automática

Exibição em lista

No painel de listas, você pode acessar rapidamente casos e tarefas usando as listas filtradas em diferentes categorias. As listas exibidas dependem da sua função.

A seguir está um exemplo da exibição de lista do espaço para a aplicação Financial Services Treasury Operations.

Exemplo da exibição de lista no espaço para operações de tesouraria

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

Casos e tarefas

No espaço de trabalho, usando o playbook de caso, você pode revisar e trabalhar em seus casos e tarefas. Você também pode usar formulários de caso e de tarefa para trabalhar neles.

- Colaboradores e solicitantes podem enviar casos de serviço e exibir o status do caso.
- Os agentes podem investigar, fazer triagem e responder a casos e tarefas atribuídos a eles.

A seguir está um exemplo de um playbook de caso para a aplicação Financial Services Treasury Operations.

Tradução automática

Exemplo de um caso de tesouraria no espaço de trabalho

Home

List

RDC0000507

RDC0001006

+

Details

Request for onboarding RDC Service

PlaybookDetailsTasksTask SLAs (1)EmailsInteractionsFinancial AccountsTreasury 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

In Progress

RDC setup information

Billing package *

-- None --

Billing account *

Mode *

-- None --

Start date

YYYY-MM-DD

Approval level *

-- None --

End date

YYYY-MM-DD

Check types

Business checks

-- None --

Personal checks

-- None --

Cashier checks

-- None --

Money orders

-- None --

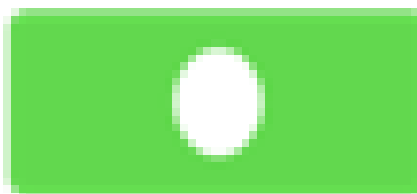
Others

-- None --

Modelo de dados

Saiba como desenvolvemos o modelo de dados do Financial Services, que fornece uma estrutura que os clientes podem usar para criar modelos de dados estruturados e flexíveis que representam suas necessidades de negócio.

Tradução automática

Iniciar**Financial Services Operations Core****Insurance Claims Core****Financial Services Operations Core**

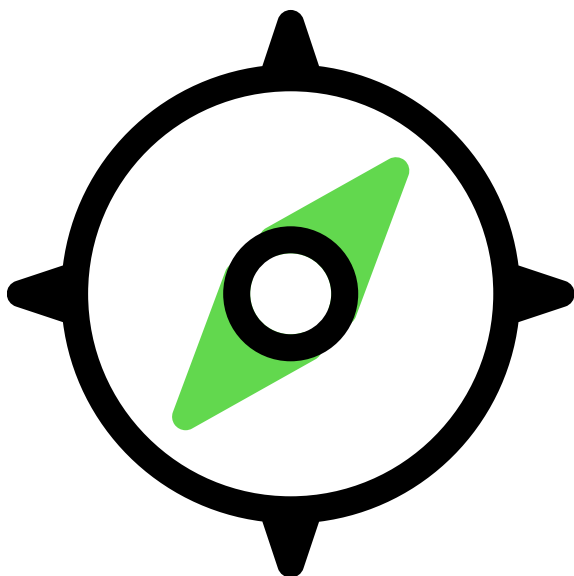
A aplicação ServiceNow® Financial Services Operations Core contém o modelo de dados que fornece uma estrutura para permitir que as instituições financeiras criem estruturas de dados flexíveis que atendam às suas necessidades de negócios.

Iniciar

Esta aplicação é instalada automaticamente quando você instala qualquer uma das aplicações Financial Services Operations (FSO). No entanto, você também pode instalar a aplicação Financial Services Operations Core e usar somente seu modelo de dados para uma configuração básica.

Tradução automática

Explorar



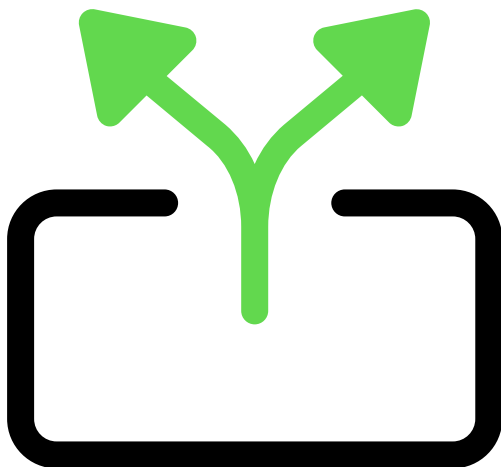
Saiba como as instituições financeiras criam estruturas de dados flexíveis usando Financial Services Operations Core.

Instalar



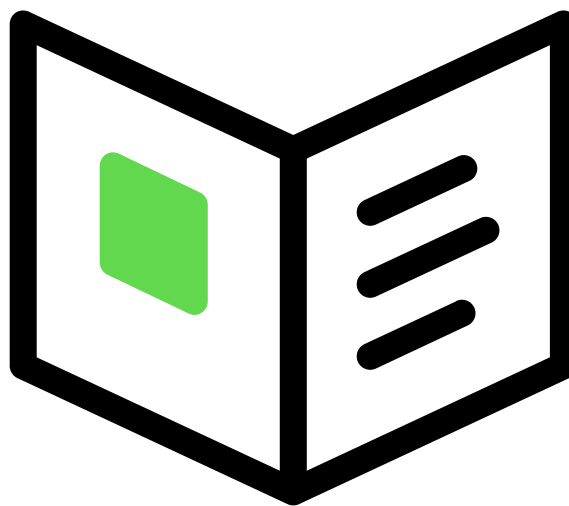
Instale Financial Services Operations e seus aplicativos associados.

Aplicações compartilhadas



Exibir informações sobre a integração de outras aplicações compartilhadas com Financial Services Operations Core

Referência



Veja os detalhes sobre componentes como tabelas, funções, propriedades e campos.

Tradução automática

Explorando o modelo de dados Core Financial Services Operations

Esteja você iniciando ou expandindo a implementação da aplicação Financial Services Operations Core, considere aprender mais sobre o modelo de dados necessário para que as aplicações em Financial Services Operations (FSO) funcionem.

Visão geral

O Financial Services Operations Core contém o modelo de dados que fornece uma estrutura para permitir que as instituições financeiras criem estruturas de dados flexíveis que atendam às suas necessidades de negócios.

Esta aplicação é instalada automaticamente com qualquer uma das aplicações Financial Services Operations. No entanto, ele também pode ser instalado como um aplicativo autônomo para usar somente seu modelo de dados para uma configuração básica. O modelo de dados FSO inclui contas financeiras, modelos de produto financeiro e transações financeiras.

Nota:

O modelo de dados do cliente, financeiro e de produto faz parte do FSO Padrão. As tabelas de fluxo de trabalho operacional (FSO extensões de tarefas e casos) fazem parte do FSO Pro e FSO Enterprise.

O modelo de dados Financial Services Operations usa uma combinação de tabelas para armazenar dados:

- Tabelas que estão incluídas com o produto Financial Services Operations.
- Tabelas originadas da aplicação Customer Service Management (CSM).
- Now Platform tabelas.
- Tabelas da aplicação Catálogo de produtos Management Core.

Configuração do Financial Services Operations Core

Você pode instalar a aplicação Financial Services Operations Core (sn_bom) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte [Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação](#) .

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Financial Services Operations Core:

- Plug-ins
- Funções
- Regras de negócios
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte [product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita](https://product.fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita).

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Todos**.
2. Encontre a aplicação Financial Services Operations Core (sn_bom) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Financial Services Operations Core.

4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

Importante:

Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

Componentes instalados com o modelo de dados Financial Services Operations Core

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Financial Services Operations Core, incluindo tabelas, funções de usuário e regras de negócio.

Nota:

A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte [Encontrar componentes instalados com uma aplicação](#).

Esta aplicação é instalada automaticamente quando você instala aplicações Financial Services Operations específicas. Financial Services Operations Core contém os dados do cliente necessários para fazer solicitações de pagamento, cartão, reclamações, empréstimos, apólice de seguro e sinistro. Você também pode instalar o Financial Services Operations Core como um aplicativo autônomo para usar seu modelo de dados para uma configuração básica.

A aplicação Financial Services Operations Core tem uma dependência do plug-in Customer Service Management (CSM) (com.sn_customerservice).

Os dados de demonstração estão disponíveis para esta aplicação.

Funções instaladas

Funções instaladas com a aplicação Financial Services Operations Core

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
FSO administrador [sn_bom.admin]	Função de administrador do sistema específica da aplicação para as aplicações Financial Services Operations (FSO). Usuários com esta função têm acesso de leitura, gravação e criação às tabelas FSO.	• sn_bom.document.admin • sn_bom_credit_asmt.admin • model_manager
Solicitante de serviços financeiros [sn_bom.fs_requestor]	Função universal para solicitante de serviços financeiros. Esta função permite que os usuários criem casos de serviços financeiros para eles próprios ou em nome de um cliente.	• sn_bom.fs_viewer • sn_bom.b2c_requestor • sn_bom.b2b_requestor
Colaborador do consumidor de serviços financeiros [sn_bom.consumer_contributor]	Função universal na aplicação principal FSO para colaborador de relacionamento de serviços financeiros que permite aos usuários criar casos para qualquer consumidor. Esta função herda todas as outras funções de colaborador b2c em aplicações Financial Services Operations e a função de colaborador do consumidor do Atendimento ao cliente.	• sn_bom.colaborador • sn_bom_payment.contributor • sn_bom_credit_asmt.b2c.c • sn_ins_indiv_life.contributor • sn_ins_policy_b2c.contributor • sn_customerservice.consum • sn_bom_deposit_b2c.contr • sn_bom_loan.colaborador • sn_bom_compl.contributor • sn_bom_clo_b2c.contributor • sn_ins_group_life.contributor • sn_bom_credit_card.contrib
Colaborador da conta de serviços financeiros [sn_bom.account_contributor]	Função universal na aplicação principal FSO para colaborador de relacionamento de serviços financeiros que permite aos usuários criar casos para qualquer conta. Esta função herda todas as outras funções de colaborador b2b em aplicações Financial Services Operations e a função de colaborador da conta de atendimento ao cliente.	• sn_bom.colaborador • sn_bom_payment.contributor • sn_bom_treasury.contributor • sn_ins_indiv_life.contributor • sn_bom_deposit_b2b.contr • sn_ins_policy_b2b.contributor • sn_bom_credit_asmt.b2b.c • sn_bom_loan_b2b.contributor • sn_bom_compl.contributor • sn_ins_group_life.contributor • sn_customerservice.account

Funções instaladas com a aplicação Financial Services Operations Core

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
		• sn_bom_clo_b2b.contributor • sn_bom_credit_card.contributor
Colaborador de relacionamento com serviços financeiros [sn_bom.relationship_contributor]	Função universal na aplicação principal FSO para colaborador de relacionamento de serviços financeiros que permite aos usuários criar casos para clientes ou contas com os quais estabeleceram relacionamentos. Esta função herda todas as outras funções de colaborador em aplicações Financial Services Operations e a função de colaborador de Relacionamento com o atendimento ao cliente.	• sn_bom.colaborador • sn_bom_payment.contributor • sn_bom_treasury.contributor • sn_customerservice.relationship • 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.colaborador • sn_bom_compl.contributor • sn_bom_clo_b2c.contributor • sn_ins_group_life.contributor • sn_bom_clo_b2b.contributor • sn_bom_credit_card.contributor
Agente de serviços financeiros [sn_bom.fs_agent]	Função universal para agente de serviços financeiros. Todas as outras funções de agente em aplicações Financial Services Operations herdam esta função.	• sn_bom.loan_account_view • sn_bom.credit_card_account_view • sn_bom.line_of_credit_view • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.deposit_account_view • sn_bom.b2c_agent
Colaborador do gerente do local [sn_bom.location_manager_contributor] Nota: O plug-in de local de negócios também deve ser ativado para que esta função seja habilitada. Para obter mais informações, consulte Ativar locais de negócios.	Função do usuário para gerenciar filiais. Esta função pode criar um caso para uma conta ou consumidor. Usuários com esta função têm acesso de leitura, gravação e criação às tabelas FSO das ramificações que eles gerenciam.	• sn_bom.colaborador • sn_customerservice.svc_location • sn_bom_deposit_b2c.contributor • sn_bom_deposit_b2b.contributor • sn_bom_loan.colaborador • sn_bom_compl.contributor

Funções instaladas com a aplicação Financial Services Operations Core

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
		• sn_bom_clo_b2c.contributor • sn_bom_clo_b2b.contributor
Visualizador de contas [sn_bom.account_viewer]	Função do consumidor para exibir e criar FSO casos.	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom.saving_account_viewer • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.mortgage_viewer • sn_bom.checking_account_viewer
Visualizador de empréstimo automático [sn_bom.auto_loan_viewer]	Função do usuário para exibir dados de empréstimo automático. Esta função tem acesso de leitura à tabela Empréstimo automático [sn_bom_auto_loan].	sn_bom.customer_data_viewer
Visualizador de conta corrente [sn_bom.checking_account_viewer]	Função do usuário para exibir dados da conta corrente. Esta função tem acesso de leitura às seguintes tabelas: • Conta corrente pessoal [sn_bom_checking_account] • Conta corrente comercial [sn_bom_b2b_checking_account]	sn_bom.customer_data_viewer
Visualizador de conta de cartão de crédito [sn_bom.credit_card_account_viewer]	Função do usuário para exibir dados do cartão de crédito. Esta função tem acesso de leitura às seguintes tabelas: • Cartão de crédito [sn_bom_credit_card] • Transação com cartão [sn_bom_card_transaction]	sn_bom.customer_data_viewer
Visualizador de dados do cliente [sn_bom.customer_data_viewer]	Função do usuário para exibir dados do cliente de aplicações FSO.	sn_customerservice.customer_data_viewer
Visualizador de conta de depósito [sn_bom.deposit_account_viewer]	Função do usuário para exibir dados de depósito. Esta função tem acesso de leitura às seguintes tabelas:	• sn_bom.saving_account_viewer • sn_bom.checking_account_viewer • sn_bom.customer_data_viewer

Funções instaladas com a aplicação Financial Services Operations Core

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	- Conta de depósito [sn_bom_deposit_account] - Transação de depósito [sn_bom_deposit_transaction]	
Visualizador de conta de empréstimo [sn_bom.loan_account_viewer]	Função do usuário para exibir dados de empréstimo. Esta função tem acesso de leitura às seguintes tabelas: - Conta de empréstimo [sn_bom_loan_account] - Transação de empréstimo [sn_bom_loan_transaction]	- sn_bom.customer_data_viewer - sn_bom.auto_loan_viewer - sn_bom.mortgage_viewer - sn_bom.personal_loan_viewer
Visualizador de conta de hipoteca [sn_bom.mortgage_viewer]	Função do usuário para exibir dados de hipoteca. Esta função tem acesso de leitura às seguintes tabelas: Conta de Hipoteca [sn_bom_mortgage_account]	sn_bom.customer_data_viewer
Visualizador de empréstimo pessoal [sn_bom.personal_loan_viewer]	Função do usuário para exibir dados de empréstimo pessoal. Esta função tem acesso de leitura à tabela Empréstimo pessoal [sn_bom_personal_loan].	sn_bom.customer_data_viewer
Visualizador de referência [sn_bom.ref_data_viewer]	Função do usuário para exibir dados de referência para instituições financeiras. Esta função tem acesso de leitura à tabela Instituição financeira [sn_bom_financial_instituição].	Esta função não contém outras funções
Visualizador de conta-poupança [sn_bom.saving_account_viewer]	Função do usuário para exibir dados de economia. Esta função tem acesso de leitura às seguintes tabelas: - Conta corrente comercial [sn_bom_b2b_checking_account] - Conta-poupança pessoal [sn_bom_saving_account]	sn_bom.customer_data_viewer
Visualizador de conta de investimento [sn_bom.investment_account_viewer]	Esta função concede acesso somente leitura a entidades de dados de investimento.	- sn_bom.account_viewer - sn_bom.security_viewer

Funções instaladas com a aplicação Financial Services Operations Core

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Visualizador de segurança [sn_bom.security_viewer]	Esta função concede acesso somente leitura a entidades de dados de segurança.	Esta função não contém outras funções
FSO consumidor [sn_bom.consumer]	Função de consumidor para FSO clientes.	Esta função não contém outras funções

Regras de negócios instaladas

Regras de negócio instaladas com a aplicação Financial Services Operations Core

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Limitar o número da conta a 4 caracteres	Conta financeira [sn_bom_financial_account]	Regra de negócios que impede o armazenamento de mais de quatro caracteres em um campo de número de conta para ajudar na segurança.

Tabelas instaladas

Nota:

Os dados dos clientes comerciais são separados dos dados dos consumidores em tabelas separadas.

Tabelas instalados com a aplicação Financial Services Operations Core

Tabela	Descrição
Empréstimo automático [sn_bom_auto_loan]	Armazena todos os registros de empréstimos automáticos. Esta tabela estende a tabela Conta de empréstimo [sn_bom_loan_account].
Modelo de produto de seguro de automóvel [sn_bom_auto_ins_product_model]	Armazena todos os modelos de seguro de automóvel. Esta tabela estende a tabela Product Model [cmdb_model].
Apólice de seguro de automóvel [sn_bom_auto_ins_policy]	Armazena todos os registros de apólice de seguro de automóvel. Estende a tabela de apólice de seguro [sn_bom_ins_policy].
Apólice de seguro do proprietário [sn_bom_homeowner_ins_policy]	Armazena todos os registros de apólice de seguro do proprietário. Estende a tabela de apólice de seguro [sn_bom_ins_policy].
Vínculo [sn_bom_bond]	Armazena todas as informações de vínculo. Estende a tabela Segurança [sn_bom_security].
Conta corrente comercial [sn_bom_b2b_checking_account]	Armazena todos os registros de conta corrente para clientes comerciais. Estende a tabela Conta de depósito [sn_bom_deposit_account].

Tabelas instalados com a aplicação Financial Services Operations Core

Tabela	Descrição
Conta corrente pessoal [sn_bom_checking_account]	Armazena todos os registros de conta corrente dos consumidores. Estende a tabela Conta de depósito [sn_bom_deposit_account].
Linha de crédito comercial [sn_bom_b2b_line_of_credit]	Armazena todos os registros de linha de crédito para clientes de empréstimo comercial.
Linha de crédito pessoal [sn_bom_b2c_line_of_credit]	Armazena todos os registros de linha de crédito para os consumidores.
Poupança comercial [sn_bom_b2b_saving_account]	Armazena todos os registros de contas-poupança para clientes comerciais. Estende a tabela Conta de depósito [sn_bom_deposit_account].
Conta poupança pessoal [sn_bom_saving_account]	Armazena todos os registros de contas-poupança dos consumidores. Estende a tabela Conta de depósito [sn_bom_deposit_account].
Modelo de cartão [sn_bom_card_model]	Armazena todos os modelos de cartão. Esta tabela estende a tabela Product Model [cmdb_model].
Transação com cartão [sn_bom_card_transaction]	Armazena todas as transações de contas de cartão de crédito. Estende a tabela Financial Transaction [sn_bom_transaction].
Empréstimo de bens imóveis comerciais [sn_bom_commercial_real_estate_loan]	Armazena todos os registros de empréstimo de bens imóveis comerciais. Estende a tabela Conta de empréstimo [sn_bom_loan_account].
Empréstimo de veículos comerciais [sn_bom_commercial_vehicle_loan]	Armazena todos os registros de empréstimo de veículos comerciais. Estende a tabela Conta de empréstimo [sn_bom_loan_account].
Contrato [sn_bom_b2b_covenant]	Armazena todos os registros de contrato para clientes comerciais.
Contrato [sn_bom_covenant]	Armazena todos os registros de contrato para os consumidores.
Base do contrato [sn_bom_covenant_base]	As tabelas [sn_bom_b2b_covenant] e [sn_bom_covenant_base] estendem a tabela Base do contrato.
Cartão de crédito [sn_bom_credit_card]	Armazena todos os registros de cartão de crédito. Estende a tabela Financial Account [sn_bom_financial_account].
Conta de depósito [sn_bom_deposit_account]	Armazena todas as contas de depósito - registros de verificação e poupança. Estende a tabela Financial Account [sn_bom_financial_account].

Tradução automática

Tabelas instalados com a aplicação Financial Services Operations Core

Tabela	Descrição
Modelo de depósito [sn_bom_deposit_account_model]	Armazena todos os registros do modelo de depósito. Estende a tabela Modelo de produto [cmdb_model].
Transação de depósito [sn_bom_deposit_transaction]	Armazena todas as transações para contas de depósito - correntes e poupança. Estende a tabela Financial Transaction [sn_bom_transaction].
Empréstimo de equipamentos [sn_bom_equipment_loan]	Armazena todos os registros de empréstimo de equipamentos. Esta tabela estende a tabela Conta de empréstimo [sn_bom_loan_account].
Fundo de índice (ETF) [sn_bom_etf]	Armazena todas as informações do ETF. Esta tabela estende a tabela Security [sn_bom_security].
Conta financeira [sn_bom_financial_account]	Armazena todas as contas financeiras: contas de depósito, contas de empréstimo, conta de cartão de crédito, contas de linha de crédito e contas de apólice de seguro. Estende a tabela Produto vendido [sn_install_base_sold_product].
Instituição financeira [sn_bom_financial_instituição]	Armazena todos os registros da instituição financeira. Estende a tabela Empresa [core_company].
Caso de serviços financeiros [sn_bom_financial_service]	Armazena todos os casos de serviços financeiros. Estende a tabela Caso base de serviços financeiros [sn_bom_case].
Tarefa de serviços financeiros [sn_bom_financial_task]	Armazena todas as tarefas de serviços financeiros. Estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].
Modelo de serviço financeiro [sn_bom_service_model]	Armazena todos os modelos de serviço financeiro. Esta tabela estende a tabela Product Model [cmdb_model].
Serviços financeiros [sn_bom_service]	Armazena todos os serviços financeiros: serviço de RDC e serviço de transferência eletrônica. Estende a tabela Produto vendido [sn_install_base_sold_product].
Tarefa financeira [sn_bom_task]	Armazena todas as tarefas financeiras, como tarefas de consulta, tarefas de sinistro, tarefas de crédito e tarefas de empréstimo. Estende a tabela de tarefas do setor [sn_ind_task].
Transação financeira [sn_bom_transaction]	Armazena todas as transações financeiras para contas de depósito, empréstimo e cartão de crédito. Estende a tabela de entidade de dados do setor [sn_ind_data_entity].
Modelo de produto de seguro do proprietário [sn_bom_homeowner_ins_product_model]	Armazena todos os modelos de seguro residencial. Esta tabela estende a tabela Product Model [cmdb_model].
Em espera	Armazena informações de retenção.

Tradução automática

Tabelas instalados com a aplicação Financial Services Operations Core

Tabela	Descrição
[sn_bom_holding]	
Lote de retenção [sn_bom_holding_lot]	Armazena informações de lote.
Apólice de seguro [sn_bom_ins_policy]	Armazena todos os registros de conta de apólice de seguro. Estende a tabela Financial Account [sn_bom_financial_account].
Conta de investimento [sn_bom_investment_account]	Armazena todos os registros de conta de investimento. Estende a tabela Financial Account [sn_bom_financial_account].
Modelo de investimento [sn_bom_investment_model]	Armazena todos os registros de produto de investimento. Estende a tabela Modelo de produto [cmdb_model].
Linha de crédito [sn_bom_line_of_credit]	Armazena todos os registros de conta de linha de crédito. Estende a tabela Financial Account [sn_bom_financial_account].
Modelo de linha de crédito [sn_bom_line_of_credit_model]	Armazena todos os registros de modelo de linha de crédito. Estende a tabela Modelo de produto [cmdb_model].
Transação de linha de crédito [sn_bom_line_of_credit_transaction]	Armazena todas as transações de todas as linhas de crédito. Estende a tabela Financial Transaction [sn_bom_transaction].
Conta de empréstimo [sn_bom_loan_account]	Armazena todos os registros de conta de empréstimo. Estende a tabela Financial Account [sn_bom_financial_account].
Modelo de empréstimo [sn_bom_loan_account_model]	Armazena todos os registros de modelo de empréstimo. Estende a tabela Modelo de produto [cmdb_model].
Transação de empréstimo [sn_bom_loan_transaction]	Armazena todas as transações de contas de empréstimo, como hipotecas, empréstimos para automóvel e empréstimos pessoais. Estende a tabela Financial Transaction [sn_bom_transaction].
Hipoteca sn_bom_mortgage	Armazena todos os registros de conta de hipoteca. Estende a tabela Conta de empréstimo [sn_bom_loan_account].
Opção [sn_bom_option]	Armazena todas as informações de opções. Estende a tabela Segurança [sn_bom_security].
Empréstimo pessoal [sn_bom_personal_loan]	Armazena todos os registros de conta de empréstimo pessoal. Estende a tabela Conta de empréstimo [sn_bom_loan_account].

Tradução automática

Tabelas instalados com a aplicação Financial Services Operations Core

Tabela	Descrição
Serviço de RDC [sn_bom_rdc]	Armazena todos os registros de serviço de tesouraria do RDC. Estende a tabela Serviço financeiro [sn_bom_service].
Empréstimo para pequenos negócios [sn_bom_sba_loan]	Armazena todos os registros de contas de empréstimo da SBA (Small Business Administration). Estende a tabela Conta de empréstimo [sn_bom_loan_account].
Segurança [sn_bom_security]	Armazena todas as informações de segurança. Estende a tabela Segurança [sn_bom_security].
Definição do serviço [sn_bom_service_definition]	Armazena todas as definições de serviço configuradas para todos os fluxos de trabalho nas aplicações Financial Services Operations.
Estoque [sn_bom_stock]	Armazena todas as informações do estoque.
Empréstimo para estudantes [sn_bom_student_loan]	Armazena todos os registros de contas de empréstimo de estudante. Estende a tabela Conta de empréstimo [sn_bom_loan_account].
Empréstimo a prazo [sn_bom_term_loan]	Armazena todos os registros de conta de empréstimo a prazo. Estende a tabela Conta de empréstimo [sn_bom_loan_account].
Transação [sn_bom_investment_transaction]	Armazena todos os registros de transação de investimento. Estende a tabela Financial Transaction [sn_bom_transaction].
Serviço de transferência eletrônica [sn_bom_wire_transfer]	Armazena todos os registros de serviço de tesouraria de transferência eletrônica. Estende a tabela Serviço financeiro [sn_bom_service].

Insurance Claims Core

A aplicação Insurance Claims Core inclui uma estrutura que fornece componentes de modelo de dados de sinistros genéricos e mecanismo de aprovação que sua organização pode usar para criar estruturas de dados flexíveis que atendem às suas necessidades de negócios.

Visão geral

A aplicação Insurance Claims Core inclui todas as entidades comuns necessárias em um processo de sinistro de seguro para suas diferentes linhas de negócios. Uma instituição financeira pode usar essas entidades comuns para todas as outras aplicações relacionadas a sinistros de seguro. Os principais componentes da aplicação Insurance Claims Core são o modelo de dados, como a propriedade do sinistro, o participante do sinistro, a cobertura do sinistro, a reserva do sinistro e o pagamento do sinistro, o mecanismo de aprovação e as validações.

A reserva de sinistro e os componentes de pagamento de sinistro têm um mecanismo de aprovação de sinistros para o processo de aprovação. Este mecanismo de aprovação consiste em tabelas de decisão e fluxos junto com a tabela Now Platform sysapproval_approver para garantir que as solicitações sejam precisas e monitoradas de acordo com as diretrizes da sua empresa. Para obter mais informações sobre o processo, consulte [Componentes instalados com o modelo de dados Insurance Claims Core](#)

Componentes instalados com o modelo de dados Insurance Claims Core

Vários tipos de componentes são instalados com a aplicação Insurance Claims Core, incluindo tabelas, propriedades e funções do usuário.

i Nota:

A aplicação Insurance Claims Core é instalada automaticamente quando você instala a aplicação Financial Services Operations Core, ou a aplicação Commercial Lines Claims, ou a aplicação Personal Lines Claims.

Funções instaladas

O Insurance Claims Core inclui listas de controle de acesso (ACLs) e funções de usuário de leitura/gravação para restringir o acesso a tabelas diferentes.

Funções instaladas com a aplicação Insurance Claims Core

Título da função [nome]	Descrição
Administrador do Insurance Claims Core [sn_ins_claim.admin]	Crie, leia, grave e exclua o acesso a todas as tabelas, incluindo os dados principais.
Escritor de reserva do Insurance Claims Core [sn_ins_claim.reserve_writer]	Acesso de gravação à tabela Reserva do sinistro.
Leitor de reserva do Insurance Claims Core [sn_ins_claim.reserve_reader]	Acesso de leitura à tabela Reserva do sinistro.
Escritor de propriedade do Insurance Claims Core [sn_ins_claim.property_writer]	Acesso de gravação à tabela Incidente do sinistro.
Leitor de propriedade do Insurance Claims Core [sn_ins_claim.property_reader]	Acesso de leitura à tabela Incidente do sinistro.
Escritor de pagamento do Insurance Claims Core [sn_ins_claim.payment_writer]	Acesso de gravação à tabela Pagamento do sinistro.
Leitor de pagamento do Insurance Claims Core [sn_ins_claim.payment_reader]	Acesso de leitura à tabela Pagamento do sinistro.

Funções instaladas com a aplicação Insurance Claims Core

Título da função [nome]	Descrição
Escritor do participante do Insurance Claims Core [sn_ins_claim.participant_writer]	Acesso de gravação à tabela Função do participante.
Leitor de participante do Insurance Claims Core [sn_ins_claim.participant_reader]	Acesso de leitura à tabela Função do participante.
Escritor de cobertura de Insurance Claims Core [sn_ins_claim.coverage_writer]	Acesso de gravação à tabela Cobertura do sinistro.
Leitor de cobertura de Insurance Claims Core [sn_ins_claim.coverage_reader]	Acesso de leitura à tabela Cobertura do sinistro.
Insurance Claims Core redator de lesão do sinistro [sn_ins_claim.injury_reader]	Acesso de gravação à tabela Sinistro de lesão.
Leitor de lesão do sinistro Insurance Claims Core [sn_ins_claim.injury_writer]	Acesso de leitura à tabela Sinistro de lesão.
Leitor de perfil de Insurance Claims Core [sn_ins_claim.profile_reader]	Acesso de leitura à tabela Participante do sinistro (perfil).
Gravador de perfil de Insurance Claims Core [sn_ins_claim.profile_writer]	Acesso de gravação à tabela Participante do sinistro (perfil).
Leitor de snapshot de política [sn_ins_claim.policy_snapshot_reader]	Acesso de leitura à tabela de snapshots de política.
Gravador de snapshots de política [sn_ins_claim.policy_snapshot_writer]	Acesso de gravação à tabela de snapshots de política.

Tabelas instaladas

O modelo de dados Insurance Claims Core faz referência a informações das seguintes tabelas para armazenar dados:

Tradução automática

- Tabelas Financial Services Operations que são instaladas quando as aplicações Commercial Lines Claims e Personal Lines Claims são instaladas.
- Tabelas da aplicação Customer Service Management (CSM).
- Now Platform tabelas.

Tabelas do Insurance Claims Core

Tabela	Descrição
Cobertura do sinistro [sn_ins_claim_coverage]	Armazena a cobertura de uma apólice de seguro para um sinistro.
Incidente de sinistro [sn_ins_claim_propriedade]	Armazena detalhes sobre as propriedades seguradas ou detalhes sobre outras propriedades que estão envolvidas no incidente de perda relatado no sinistro.
Participante do sinistro [sn_ins_claim_profile]	Armazena detalhes sobre todos os participantes envolvidos no processo de sinistro. Pode ser uma pessoa ou empresa. Por exemplo, o motorista segurado, o motorista de outro veículo ou qualquer especialista externo envolvido na avaliação e assim por diante. Esses detalhes podem ser usados como uma entidade envolvida para fazer um sinistro contra uma cobertura ou como um beneficiário para quem um pagamento é feito.
Função do Participante [sn_ins_claim_participant]	Armazena detalhes relevantes da responsabilidade, como se o participante é o ferido, o segurado ou a parte relatora.
Reserva do sinistro [sn_ins_claim_reserve]	Armazena os valores de reserva criados em relação a uma combinação de cobertura e entidade.
Pagamento do sinistro [sn_ins_claim_payment]	Armazena detalhes sobre o valor do pagamento criado em uma reserva para liquidar um sinistro. i Nota: Para a reserva e o pagamento do sinistro, dependendo das propriedades do sistema, o mecanismo de aprovação de sinistros para o processo de aprovação pode ser invocado para um registro de reserva ou pagamento.
Incidente com lesão [sn_ins_claim_injury]	Armazena detalhes da lesão do participante para um sinistro.
Snapshot de política [sn_ins_claim_policy_snapshot]	Armazena informações de apólice específicas à hora de uma data de incidente, incluindo número da apólice, data de efetivação, data de vencimento e outros detalhes.

Propriedades instaladas

Para atualizar as propriedades do sistema de sinistros, navegue até **Operações de sinistro de seguro > Propriedades**. As seguintes propriedades estão disponíveis:

Propriedades do sistema de sinistros

Propriedade	Nome	Descrição
Requer processo de aprovação para reservas de sinistro?	sn_ins_claim.reserve_approval	Determina se você deseja um processo de aprovação para a reserva de sinistro.
Aprovação hierárquica necessária para reservas de sinistro?	sn_ins_claim.reserve_approval_is_sequential	Quando habilitado, o gerente recebe uma notificação de que o regulador enviou uma solicitação de reserva de sinistro para revisão. Mesmo que o gerente não tenha a autoridade de aprovação, a solicitação de aprovação da reserva do sinistro sempre moverá uma ordem sequencial para todos os gerentes do próximo nível para aprovação. Quando desabilitada, a solicitação de aprovação vai diretamente para um gerente que tem autoridade de aprovação para o valor.
Requer processo de aprovação para pagamentos de sinistro?	sn_ins_claim.payment_approval	Determina se você deseja um processo de aprovação para o pagamento do sinistro.
Aprovação hierárquica necessária para pagamentos de sinistro?	sn_ins_claim.payment_approval_is_sequential	Quando habilitado, o gerente recebe uma notificação de que o regulador enviou uma solicitação de pagamento de sinistro para revisão. Mesmo que o gerente não tenha autoridade de aprovação, a solicitação de aprovação de pagamento do sinistro sempre será movida em ordem sequencial para todos os gerentes de nível superior para aprovação. Quando desabilitada, a solicitação de aprovação vai diretamente para um gerente que tem autoridade de aprovação para o valor.

Tradução automática

Central do cliente para FSO

A Central do cliente fornece aos agentes ou colaboradores todas as informações sobre o cliente em um local centralizado. Isso permite que eles se concentrem no problema do cliente e forneçam serviços eficientes e de suporte aos clientes.

Como agente ou colaborador, você pode exibir a Central do cliente nos registros do cliente no espaço Financial Services Operations (FSO) na guia **Informações do cliente**.

Ativar Central do cliente para FSO

Para usar a Central do cliente em aplicações FSO, ative o plug-in Central do cliente. Para obter mais informações, consulte [Activate Customer Central](#) .

Os agentes ou colaboradores podem exibir a Central do cliente na interação, no caso, na conta, no contato ou nos registros do consumidor no espaço FSO na guia **Informações do cliente**.

Guia Informações do cliente

A guia **Informações do cliente** exibe informações importantes sobre o cliente e uma exibição de todos os pontos de contato recentes do cliente com a organização de serviço. Ele contém várias listas, registros, relatórios e grupos de relatórios predefinidos que são altamente configuráveis, ou você pode criar seus próprios. Você também pode configurar o número de dias para exibir os dados.

Guia Informações do cliente

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

Policy overview

Yearly total premium

£317.10

Premium breakdown by policy

California auto Insurance
£226.5

GA homeowners insurance
£90.6

Details

Customer Information

Customer Activity

Financial Accounts

Insurance Policies (2)

Vehicles (1)

Locations

Customer Documents

Cases (10)

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

Tradução automática

Configurar a Central do cliente

Para obter mais informações, consulte [Configure Customer Central](#).

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

30

Acessar a Central do cliente

Acesse a Central do cliente para obter uma visão geral rápida das principais informações do cliente. Essas informações ajudam você a saber mais sobre um cliente que entra em contato com o suporte.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: `sn_customerservice_agent`, `sn_bom.agent` e `sn_bom.agent sn_bom.contributor`

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use a Central do cliente para obter uma visão rápida das principais informações do cliente. Você pode filtrar as informações do cliente por contas financeiras para acessar as informações necessárias.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas ().
3. Na guia **Listas**, selecione **Cliente** ou **Interação**.
4. No registro de Interação, Contato, Conta ou Consumidor, selecione a guia **Informações do cliente** para exibir as principais informações do cliente.

Como usar as funções de conector de agente e de colaborador no Financial Services Operations

As aplicações Financial Services Operations (FSO) instalam o conector do agente e as funções de colaborador. Você deve combinar essas funções com várias funções no modelo de dados do setor CSM e nos usuários do Colaborador para ajustar e monitorar os privilégios do usuário e fornecer o nível perfeito de acesso para sua equipe.

As funções do sistema de base instaladas com aplicações FSO fornecem estes recursos:

- Conector do agente: executante que pode criar, atualizar e encerrar casos e tarefas
- Colaborador: solicitante que pode criar, atualizar (limitado até a fase Iniciar) e ler casos

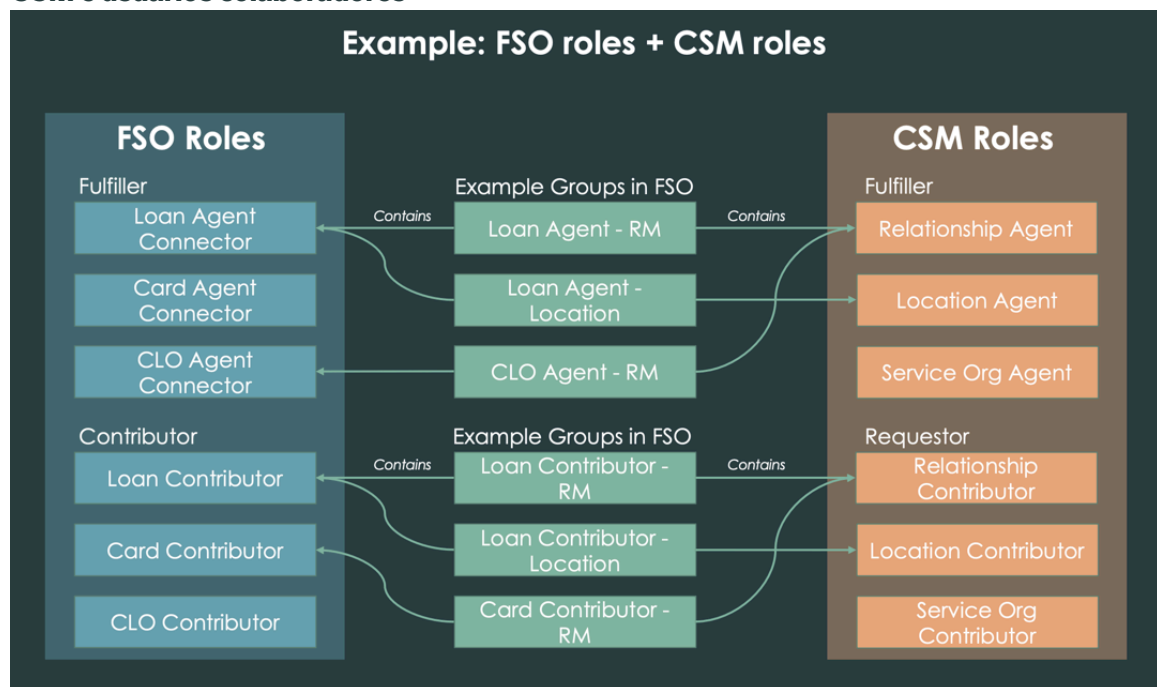
Para que uma função de conector de agente em uma aplicação FSO funcione, ela deve ser combinada com uma função apropriada no modelo de dados do setor CSM, como agente de relacionamento ou agente de local. Da mesma forma, para que uma função de colaborador em uma aplicação FSO funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de usuário de colaborador CSM.

Com base em suas necessidades de negócios, você pode atribuir CSM funções de modelo de dados do setor ou funções de usuário de colaborador aos seus usuários com funções FSO para obter o nível desejado de acesso para um determinado usuário, como para controlar o acesso a casos, tarefas de caso e outras informações relacionadas ao caso.

Para obter mais informações, consulte [Funções de modelo de dados do setor](#) e [Funções de usuário colaborador](#).

O diagrama a seguir mostra exemplos de como você pode combinar várias funções FSO com as funções CSM e atribuí-las aos grupos de usuários FSO apropriados.

Exemplo de funções FSO combinadas com funções no modelo de dados do setor CSM e usuários colaboradores



Exemplos de combinação de funções no Financial Services Loan Operations

A seguir estão alguns exemplos de como você pode atribuir funções a usuários em Operações de empréstimo:

- Um gerente de relacionamento de empréstimo deve ser atribuído a um dos seguintes:
 - Funções de Colaborador do empréstimo [sn_bom_loan_b2b.contributor] e CSM Colaborador de relacionamento [sn_customerservice.relationship_contributor]
 - Colaborador de relacionamento de serviços financeiros [sn_bom.relationship_contributor], que contém as funções de Colaborador do empréstimo [sn_bom_loan.contributor] e CSM Colaborador de relacionamento [sn_customerservice.relationship_contributor]
- Um trabalhador da filial de um local de negócios deve ser atribuído às funções de Colaborador do empréstimo [sn_bom_loan_b2b.contributor] e CSM Colaborador da organização de serviço [sn_customerservice.service_organization_contributor].
- Um agente de relacionamento de empréstimo deve ser atribuído às funções Conector de agente de empréstimo [sn_bom_loan_b2b.agent_connector] e CSM Agente de relacionamento [sn_customerservice.relationship_agent].
- Um agente de local de empréstimo para um local de negócios deve ser atribuído às funções Conector de agente de empréstimo [sn_bom_loan_b2b.agent_connector] e CSM Agente de local [sn_customerservice.svc_location_agent].

Tradução automática

Exemplos de funções de operações de empréstimo combinadas com funções CSM

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

Tradução automática

Configuração do Financial Services Operations

Configure sua aplicação Financial Services Operations importando dados de serviços financeiros e revisando e configurando os componentes instalados com a aplicação. Você pode configurar produtores de registro, fluxos Flow Designer, grupos de atribuição e regras, espaço, playbooks e definições de acordo de nível de serviço para Financial Services Operations aplicações. Essas configurações permitem criar e gerenciar solicitações e tarefas para operações bancárias.

Importe seus dados financeiros usando conjuntos de importação

Importe suas contas financeiras, produtos financeiros, instituições financeiras e transações financeiras para tabelas ServiceNow Financial Services Operations Core. Você precisa desses dados básicos para fazer as aplicações Financial Services Operations funcionarem.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como Financial Services Operations Core. Para obter mais informações, consulte [Selecionador de aplicações](#).

Função necessária: sn_bom.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Conjuntos de importação do sistema > Carregar Dados**.
2. Selecione **Criar tabela** e insira um rótulo para a nova tabela no campo **Rótulo**.
3. No campo **Origem da importação**, selecione uma origem para que você possa carregar dados de uma fonte de dados externa para um conjunto de importação.

4. Clique em **Enviar.**

Os dados importados agora estão disponíveis na nova tabela Conjunto de importação.

Para obter mais informações, consulte [Principais conceitos de conjuntos de importação](#) .

5. Crie um mapa de transformação para definir o mapeamento de campo entre colunas do conjunto de importação e colunas da tabela de destino.

Para obter informações sobre tabelas de destino, consulte a seção Tabelas instaladas em [Componentes instalados com Financial Services Operations Núcleo](#).

6. Transforme os dados da tabela de conjunto de importação para a tabela de destino.

Para obter mais informações, consulte [Executar uma importação](#) .

7. Opcional: Verifique se os registros de dados foram importados para as tabelas de destino navegando até as tabelas de destino.

- Para contas financeiras, navegue até *Financial Services Operations* > **Contas financeiras** e clique na conta para a qual você importou as contas financeiras. Por exemplo, para exibir registros importados de contas correntes, clique em **Contas correntes** .
- Para transações financeiras, navegue até *Financial Services Operations* > **Contas financeiras** e execute as seguintes etapas:
 - a. Clique na conta para a qual você importou as transações financeiras, por exemplo, **Contacorrente** .
 - b. Abra uma conta na lista e clique na lista relacionada Transações.
- Para produtos financeiros, navegue até *Financial Services Operations* > **Produtos financeiros** e clique no produto para o qual você importou os produtos financeiros. Por exemplo, para exibir registros importados para o modelo de depósito, clique em **Modelo de depósito**.
- Para instituições financeiras, navegue até *Financial Services Operations* > **Instituições financeiras**.

Habilitar operações de ramificação

Você pode habilitar um conjunto de recursos de operações de filial para que os gerentes possam obter exibições do desempenho operacional e dos casos nas filiais que gerenciam.

O banco de filiais permite que os bancos forneçam serviços bancários por meio de uma ampla rede de filiais e oferece aos clientes a opção de fazer transações bancárias com conveniência em uma agência próxima. Usando recursos de operações de filial para FSO, os gerentes de local responsáveis por gerenciar operações podem exibir métricas de desempenho e exibir e criar casos para as filiais que gerenciam.

As operações de ramificação para FSO incluem estes componentes:

- Função de colaborador do gerente do local (sn_bom.location_manager_contributor)
- Suporte ao local da filial
- Campo de local da filial em tabelas de casos e registros
- Espaço do gerente do local com página principal, lista de casos e painel de métricas
- Dados de demonstração

FSO Aplicações que oferecem suporte a operações de ramificação

Essas aplicações FSO oferecem suporte a operações de ramificação instalando o campo de local da filial e os componentes de dados de demonstração.

- Financial Services Card Operations
- 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
- Financial Services Payment Operations
- Financial Services Treasury Operations

Os plug-ins adicionais a seguir devem ser instalados para habilitar totalmente as operações de ramificação.

Plug-ins necessários para habilitar operações de ramificação

Os plug-ins a seguir instalam a função de colaborador do gerenciador de local e o espaço, o campo da tabela de local, o suporte ao local da filial e os componentes de dados de demonstração que compõem as operações da filial.

- Plug-in da aplicação Financial Services Operations (FSO): os plug-ins da aplicação FSO aplicáveis instalam dados de demonstração de operações de ramificação e adicionam o campo de local da filial em tabelas de casos e registros.
- Plug-in da aplicação Financial Services Operations Core - O plug-in da aplicação Financial Services Operations Core (sn_bom) é instalado automaticamente quando você instala uma aplicação FSO aplicável. O plug-in sn_bom instala a função de colaborador do gerente de local (sn_bom.location_manager_contributor). A função de colaborador do gerente do local permite um espaço personalizado com painel para exibir métricas e gerenciar casos. A função pode coletar e enviar documentos de caso e adicionar membros da equipe a um local de filial.

i Nota:

O plug-in de local de negócios deve ser ativado para que a função sn_bom.location_manager_contributor seja habilitada. Para obter mais informações, consulte <https://docs.servicenow.com/bundle/tokyo-customer-service-management/page/product/customer-service-management/task/activate-business-location.html> 

- Plug-in de local de negócios (com.snc.business_location) - O plug-in com.snc.business_location permite o suporte para bancos que interagem com clientes por meio de filiais. O plug-in com.snc.business_location ativa automaticamente o plug-in Organização de serviço (com.snc.service_organization), que permite o suporte a ramificações internas. Para obter informações sobre como ativar o plug-in Local de negócios, consulte [Activate business locations](#) .

Espaço do colaborador do gerente do local

O Espaço do colaborador do gerente de local contém estas páginas.

- Página principal personalizada no local de negócios associado à função. A página principal mostra uma visão geral dos casos em aberto, o detalhamento dos casos em aberto por aplicação e links rápidos para cada aplicação instalada que permitem que os gerentes de local iniciem a criação de casos para os clientes.
- Exibição de lista de casos atribuídos a filiais gerenciadas pela função. A função de colaborador do gerente do local pode abrir um registro de formulário de caso para editar o campo de local da filial. O campo de local da filial é editável até que um caso seja encerrado.
- Página do painel do Branch Performance Metrics

A função de colaborador do gerente do local pode selecionar números de métrica nas páginas iniciais ou do painel Métricas de desempenho da filial para obter uma lista detalhada ou Detalhes de KPI exibição de análise de desempenho.

Para obter mais informações sobre análises e relatórios para Financial Services Operations, consulte [Soluções Análise da plataforma para Financial Services Operations](#) e [KPI Details](#).

Para obter mais informações sobre espaços em Financial Services Operations, consulte [Espaços](#).

Painel de métricas de desempenho da filial

O painel Branch Performance Metrics permite que os gerentes de local obtenham informações operacionais e de tendências sobre o desempenho de sua equipe e dos negócios nas filiais que gerenciam. O painel mostra as métricas a seguir.

Indicadores do painel Branch Performance Metrics – Métricas gerais dos últimos 30 dias

Indicador	Descrição
Casos encerrados	Número de casos encerrados nos últimos 30 dias para a filial. O número e a porcentagem de mudança no período atual aparecem abaixo da porcentagem total.
ANS atendido	Número e porcentagem de ANS atendidos em todos os FSO casos nos últimos 30 dias para o local da filial. O número e a porcentagem de mudança no período atual aparecem abaixo da porcentagem total.
ANS violado	Número de ANS violados em todos os FSO casos nos últimos 30 dias para o local da filial.
Pontuação de CSAT	Percentual médio de satisfação do cliente em todos os FSO casos com base em pesquisas concluídas para o local da filial nos últimos 30 dias. O número e a porcentagem de mudança no período atual aparecem abaixo da porcentagem total. Para obter mais informações sobre CSAT, consulte Customer service satisfaction surveys .
Tendência de casos de ANS atendidos e encerrados com violação	Tendência de casos encerrados com ANS violados versus casos encerrados com ANS não violados nos últimos 30 dias para a filial, com tendência semanal.

Indicadores do painel Branch Performance Metrics – Métricas gerais dos últimos 30 dias

Indicador	Descrição
Tendência de casos encerrados, abertos e criados	Tendência de casos encerrados, casos em aberto e casos criados nos últimos 30 dias para o local da filial, com tendência semanal.

Indicadores do painel Branch Performance Metrics – Métricas da aplicação nos últimos 30 dias

Indicador	Descrição
Clientes integrados	Número de clientes integrados nos últimos 30 dias para o local da filial, com tendência por semana.
Casos encerrados	Número de casos encerrados com ANS violados versus casos encerrados com ANS não violados nos últimos 30 dias para o local da filial, com tendência por semana.
ANS atendido	Percentual de ANS atendidos em todos os FSO casos nos últimos 30 dias para o local da filial.
ANS violado	Percentual de ANS violados em todos os FSO casos nos últimos 30 dias para o local da filial.
Tempo médio para fechamento	Tempo médio para encerrar casos nos últimos 30 dias para o local da filial.
Tendência de casos de [aplicação] criados	Tendência de casos de aplicação criados nos últimos 30 dias para o local da filial, por semana.
Depósito inicial recebido	Valor do depósito inicial recebido de contas de depósito correntes e de poupança abertas nos últimos 30 dias para o local da agência.
Baixas	Número de baixas de casos encerrados nos últimos 30 dias para o local da filial.

Configurar definições de serviço

Configure as definições de serviço para os serviços em aplicações Financial Services Operations. Você pode revisar e modificar as definições de serviço predefinidas instaladas com a aplicação ou adicionar novas.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o escopo esteja selecionado para a aplicação para a qual você está configurando uma definição de serviço. Para obter mais informações, consulte [Selecionador de aplicações](#).

Função necessária: com base na aplicação que você está configurando, são necessárias as seguintes funções.

Funções da aplicação necessárias para configurar as definições de serviço

Aplicação	Função necessária
Financial Services Payment Operations	sn_bom_payment.admin e admin

Funções da aplicação necessárias para configurar as definições de serviço

Aplicação	Função necessária
Financial Services Card Operations	sn_bom_credit_card.admin e administrador
Financial Services Complaint Management	sn_bom_compl.admin e admin
Financial Services Business Deposit Operations	sn_bom_deposit_b2b.admin e admin
Financial Services Personal Deposit Operations	sn_bom_deposit_b2c.admin e admin
Financial Services Business Loan Operations	sn_bom_loan_b2b.admin e admin
Financial Services Personal Loan Operations	sn_bom_loan_b2c.admin e admin
Financial Services Business Lifecycle	sn_bom_clo_b2b.admin e admin
Financial Services Client Lifecycle	sn_bom_clo_b2c.admin e admin
Personal Lines Servicing	sn_ins_policy_b2c.admin e administrador
Personal Lines Underwriting	sn_ins_underwrite.admin e administrador
Commercial Lines Servicing	sn_ins_policy_b2b.admin e administrador
Commercial Lines Underwriting	sn_ins_uw_b2b.admin e administrador
Individual Life Servicing	sn_ins_indiv_life.admin e administrador
Subscrição de seguro de vida individual	sn_ins_indiv_uw.admin e administrador
Group Life Servicing	sn_ins_group_life.admin e administrador
Subscrição de seguro de vida em grupo	sn_ins_group_uw.admin e administrador
Commercial Lines Claims	sn_ins_claim_cml.admin e admin
Financial Services Treasury Operations	sn_bom_treasury.admin e admin
Financial Services Document Management	sn_bom_document.admin e admin
Financial Services Credit Operations	sn_bom_credit_asmt.admin e administrador
Financial Services Operations integração com Socure	Consulte os requisitos de função com base na aplicação que você está configurando ou usando junto com esta integração

Tradução automática

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As definições de serviço são configuradas para casos e tarefas para cada serviço na aplicação e permitem um fluxo e uma exibição exclusivos para cada serviço.

Você pode adicionar novos tipos de caso e configurar definições de serviço para cada tipo. Você pode mapear as definições de serviço novas ou modificadas com serviços de negócios do CSDM.

Procedimento

1. No filtro de navegação da aplicação, navegue até [**<Application name>**] > **Administração** > **Definições do serviço** lista, em que <Application name> é o nome da aplicação que você está configurando.

Exemplo

Por exemplo, para a aplicação Financial Services Payment Operations, a sequência de navegação é **Payment Operations** > **Administração** > **Definições do serviço**.

2. Crie uma definição de serviço ou modifique uma existente.
 - Para criar uma definição de serviço, clique em **Novo**.
 - Para configurar uma predefinida, abra a definição de serviço que você deseja modificar.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de definição de serviço

Campo	Descrição
Nome	Nome da definição de serviço.
ID	Identificador exclusivo gerado pelo sistema para a definição de serviço.
Tipo de tarefa	Tabela associada à definição de serviço. Selecione um caso ou uma tabela de tarefas com base no serviço.
Exibição	Exibir a ser carregado para o serviço selecionado.
Modelo	Valores de campo que devem ser padronizados no formulário quando um caso ou tarefa é criado.
Categoria	Categoria de definição de serviço para um produto.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.
5. Mapeie a definição de serviço nova ou modificada com os serviços de negócios do CSDM.
6. **Opcional:** Na lista relacionada Critérios do agente, adicione critérios do agente para restringir a disponibilidade de definições de serviço para os agentes.
 - Clique em **Editar** para adicionar um critério de usuário existente ou clique em **Novo** para criar um novo. Para obter mais informações, consulte [Criar critérios de agente](#).
7. **Opcional:** Na lista relacionada Condição do cliente, adicione condições do cliente para restringir as definições de serviço com base nas condições definidas.
 - Clique em **Editar** para adicionar uma condição do cliente existente ou clique em **Novo** para criar uma nova. Para obter mais informações, consulte [Criar condições do cliente](#).

Criar critérios de agente

Crie um critério de agente e o associe a uma definição de serviço para restringir a visibilidade do serviço para os agentes.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o escopo esteja selecionado para a aplicação para a qual você está configurando uma definição de serviço e condições do cliente. Para obter mais informações, consulte [Seletor de aplicações](#).

Função necessária: com base na aplicação que você está configurando, são necessárias as seguintes funções:

- Para Financial Services Payment Operations: sn_bom_payment.admin e user_criteria_admin
- Para Financial Services Card Operations: sn_bom_credit_card.admin e user_criteria_admin
- Para Financial Services Complaint Management: sn_bom_compl.admin e user_criteria_admin

- Para Financial Services Business Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2b.admin e user_criteria_admin
- Para Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin e user_criteria_admin
- Para Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin e user_criteria_admin
- Para Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan_b2c.admin e user_criteria_admin
- Para Financial Services Business Lifecycle: sn_bom_clo_b2b.admin e user_criteria_admin
- Para Financial Services Client Lifecycle: sn_bom_clo_b2c.admin e user_criteria_admin
- Para Financial Services Treasury Operations: sn_bom_treasury.admin e user_criteria_admin
- Para Financial Services Document Management: sn_bom_document.admin e user_criteria_admin
- Para Financial Services Credit Operations: sn_bom_credit_asmt.admin e user_criteria_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode aplicar vários registros de critérios do usuário a uma única definição de serviço. Nessa situação, os agentes correspondem a apenas um desses registros de critérios para ter acesso.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Catálogo de serviços > Definições de Catálogo > Critérios do usuário**.
2. Crie um critério de usuário ou modifique um existente.
 - Para criar critérios de usuário, clique em **Novo**.
 - Para revisar os critérios do usuário existentes, filtre a lista para mostrar os critérios do usuário para sua aplicação e abra um critério do usuário.
3. No formulário, preencha os campos.
Para obter instruções detalhadas e descrições de campo, consulte [Criar um registro de critérios do usuário](#).
4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Associe os critérios do usuário a uma definição de serviço para restringi-los aos agentes que atendem aos critérios. Para obter mais informações, consulte [Configurar definições de serviço](#).

Criar condições do cliente

Crie uma condição do cliente e associe-a a uma definição de serviço para restringi-la com base nas condições definidas do cliente. Uma condição do cliente, portanto, restringe a visibilidade de um serviço para os clientes.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o escopo esteja selecionado para a aplicação para a qual você está configurando uma definição de serviço e condições do cliente. Para obter mais informações, consulte [Selecionador de aplicações](#).

Função necessária: com base na aplicação que você está configurando, são necessárias as seguintes funções:

- Para Financial Services Payment Operations: sn_bom_payment.admin e sn_req_criteria.admin
- Para Financial Services Card Operations: sn_bom_credit_card.admin e sn_req_criteria.admin

- Para Financial Services Complaint Management: sn_bom_compl.admin e sn_req_criteria.admin
- Para Financial Services Business Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2b.admin e sn_req_criteria.admin
- Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin e sn_req_criteria.admin
- Para Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin e sn_req_criteria.admin
- Para Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan_b2c.admin e sn_req_criteria.admin
- Para Financial Services Business Lifecycle: sn_bom_clo_b2b.admin e sn_req_criteria.admin
- Para Financial Services Client Lifecycle: sn_bom_clo_b2c.admin e sn_req_criteria.admin
- Para Financial Services Treasury Operations: sn_bom_treasury.admin e sn_req_criteria.admin
- Para Financial Services Document Management: sn_bom_document.admin e sn_req_criteria.admin
- Para Financial Services Credit Operations: sn_bom_credit_asmt.admin e sn_req_criteria.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode aplicar várias condições do cliente a uma única definição de serviço. Nesta situação, os clientes correspondem a apenas um desses registros de condições para ter acesso.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Operações de solicitação de serviço > Condições do cliente**.
2. Crie uma condição do cliente ou modifique uma existente.
 - Para criar uma condição do cliente, clique em **Novo**.
 - Para modificar uma condição do cliente existente, filtre a lista para mostrar as condições do cliente para as tabelas da aplicação e abra uma condição do cliente.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Condição do cliente

Campo	Descrição
Nome	Nome da condição do cliente.
Condição para	Tipo de cliente. ○ Para clientes comerciais, selecione Conta. ○ Para clientes de varejo, selecione Consumidor.
Condição em	Tabela na qual as condições no construtor de condição se aplicam. Por exemplo, Conta-poupança comercial [sn_bom_b2b_saving_account]. A tabela selecionada determina os elementos disponíveis no campo Cliente .

Campo	Descrição
Condição	Conjunto de filtros para a condição do cliente.
Campo do cliente	Campo para o qual a condição é avaliada. Selecione um campo com base no valor do campo Condição para. Por exemplo, se a Condição para estiver definida como Conta e a tabela selecionada no campo Condição em for Conta-poupança comercial [sn_bom_b2b_saving_account], nesse campo, você poderá selecionar uma conta, que será uma referência de valor no campo Condição para. como Conta. Da mesma forma, se a Condição para estiver definida como Consumidor e a tabela selecionada no campo Condição em for Conta-poupança pessoal, nesse campo, selecione um campo como Titular da conta conjunta ou Titular da conta primária.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Resultado

A condição do cliente é criada para a tabela que você especificou.

O que Fazer Depois

Associe a condição do cliente definida a uma definição de serviço para restringi-la aos clientes que atendem à condição. Para obter mais informações, consulte [Configurar definições de serviço](#).

Criar ou modificar produtores de registro

Analisar os produtores de registro que são instalados com aplicações Financial Services Operations. Você pode modificar os produtores de registro predefinidos ou adicionar novos para definir como os formulários de solicitação aparecem no catálogo de serviços bancários, no portal de atendimento ao consumidor ou em ambos.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o escopo esteja selecionado para a aplicação para a qual você está criando um produtor de registro. Para obter mais informações, consulte [Selecionador de aplicações](#).

Função necessária: com base na aplicação que você está configurando, são necessárias as seguintes funções:

- Para Financial Services Payment Operations: sn_bom_payment.admin e admin
- Para Financial Services Card Operations: sn_bom_card.admin e admin
- Para Financial Services Complaint Management: sn_bom_compl.admin e admin
- Para Financial Services Business Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2b.admin e admin
- Para Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin e admin

- Para Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin e admin
- Para Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan.b2c_admin e admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um produtor de registro permite que os usuários enviem solicitações bancárias do catálogo de serviços bancários e do portal de atendimento ao consumidor e armazena as informações solicitadas como um registro na tabela associada.

Para obter informações sobre produtores de registro que estão disponíveis com Financial Services Operations, consulte [Produtores de registro para aplicações Financial Services Operations](#).

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Catálogo de serviços > Definição de Catálogo > Produtores de Registros**.

2. Crie um produtor de registro ou modifique um existente.

- Para criar um produtor de registro, clique em **Novo**.
- Para personalizar um produtor de registro predefinido, abra o produtor de registro que você deseja personalizar.

Para obter informações sobre os campos de formulário do produtor de registro, consulte [Criar um produtor de registro](#).

3. No formulário, preencha os campos.

Formulário do Produtor de registro

Campo	Descrição
Nome	Nome do produtor de registro.
Nome da tabela	Tabela à qual o produtor de registro está associado. Essas tabelas armazenam os dados do formulário de solicitação. ○ Selecione a tabela Serviço de cartão de crédito [sn_bom_credit_card_service] para solicitações de cartão de crédito. ○ Selecione a tabela Caso de consulta de pagamento [sn_bom_payment_inquiry] para solicitações de consulta de pagamento. ○ Selecione a tabela Sinistro [sn_bom_payment_claim] para solicitações de sinistro de pagamento. ○ Selecione a tabela Caso de serviço de empréstimo [sn_bom_loan_b2b_service] para solicitações de empréstimo comercial.

Campo	Descrição
	- Selecione a tabela Caso de serviço de empréstimo [sn_bom_loan_service] para solicitações de empréstimo pessoal. - Selecione a tabela Caso de reclamação [sn_bom_compl_service] para solicitações de serviço de reclamação.
Aplicação	Aplicação à qual o formulário do produtor de registro pertence. Este campo é definido automaticamente ao selecionar o escopo da aplicação no qual o produtor de registro deve ser criado.
Ativo	Opção para ativar o produtor de registro para uso.
Guia Conteúdo	
Descrição resumida	Breve descrição do produtor de registro.
Descrição	Descrição completa do produtor de registro.
Script	Script que atribui valores dinamicamente a campos específicos no registro criado.
Guia Acessibilidade	
Catálogos	Nome do catálogo ao qual o produtor de registro pertence. Selecione Serviços bancários ou Atendimento ao consumidor .
Categoria	Nome da categoria do catálogo na qual o produtor de registro deve aparecer.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

5. Nas listas relacionadas Variáveis ou Conjuntos de variáveis, configure as variáveis conforme apropriado. As variáveis coletam informações do usuário quando ele envia uma solicitação por meio do produtor de registro. As variáveis também mapeiam respostas predefinidas para os campos. Você pode adicionar quantas variáveis forem necessárias ao produtor de registro. Para obter mais informações, consulte [Criação de uma variável do catálogo de serviços](#).

6. Nas listas relacionadas Disponível para e Não disponível para, configure os critérios do usuário para conceder ou negar aos usuários o acesso ao produtor de registro. Para obter mais informações, consulte [Configurar os critérios do usuário](#).

7. Clique em **Atualizar**.

Produtores de registro para aplicações Financial Services Operations

Um produtor de registro permite que os usuários enviem solicitações bancárias do catálogo de serviços bancários e do portal de atendimento ao consumidor e armazena as informações solicitadas como um registro na tabela associada.

A tabela a seguir lista os produtores de registro que estão disponíveis com aplicações Financial Services Operations. Os produtores de registro estão disponíveis na tabela Produtor de registro [sc_cat_item_producer].

Aplicação	Produtor de registro	Nome da tabela associada
Financial Services Payment Operations	Não recebimento do sinistro do beneficiário	Caso da consulta de pagamento [sn_bom_payment_inquiry]
	Erro em pagamento efetuado	Caso da consulta de pagamento [sn_bom_payment_inquiry]
	Sinistro interno	Declarar [sn_bom_payment_claim]
	Criar caso de sinistro	Declarar [sn_bom_payment_claim]
Financial Services Card Operations	Solicitar um novo cartão de crédito	Serviço de cartão de crédito [sn_bom_credit_card_service]
	i Nota: Este produtor de registro está disponível com os dados de demonstração. No entanto, como administrador, você pode usá-lo para criar produtores de registro de cartão de crédito para cada um dos modelos de produto de cartão de crédito.	
	Solicitação de aumento de limite de crédito	Serviço de cartão de crédito [sn_bom_credit_card_service]
	Solicitação de limite de crédito de aumento temporário	Serviço de cartão de crédito [sn_bom_credit_card_service]
	Diminuir solicitação de limite de crédito	Serviço de cartão de crédito [sn_bom_credit_card_service]
	Bloquear solicitação de cartão de crédito	Serviço de cartão de crédito [sn_bom_credit_card_service]
	Solicitação de desbloqueio de cartão de crédito	Serviço de cartão de crédito [sn_bom_credit_card_service]
	Fechar solicitação de cartão de crédito	Serviço de cartão de crédito [sn_bom_credit_card_service]

Tradução automática

Configurar tipos de solicitação

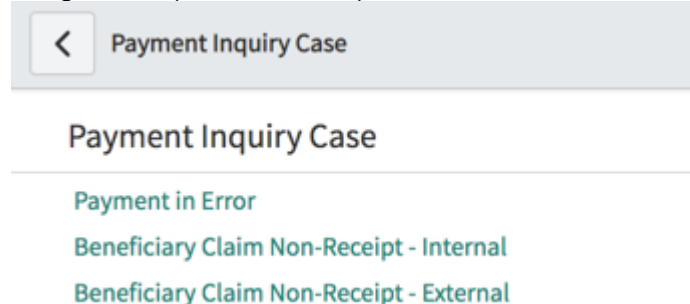
Você pode revisar os tipos de solicitação disponíveis e configurar os necessários para que seus agentes possam criar casos para esses tipos de solicitação na plataforma e na IU Espaço.

Quando um agente cria um caso para um tipo de solicitação, as aplicações Financial Services Operations usam:

- Interceptores para criar um caso a partir da IU da plataforma.

Um interceptador fornece vários tipos de solicitação que um agente pode selecionar para criar um caso na IU da plataforma. Depois que um agente seleciona um tipo, o interceptador abre a exibição de formulário correta para esse tipo de solicitação. A seleção do agente aparece em um formulário no campo de tipo de solicitação. Por exemplo, a seleção de um agente aparece no campo **Tipo** de consulta para um caso de consulta de pagamento.

A imagem a seguir mostra os tipos de solicitação de consulta de pagamento que estão configurados para o interceptador de caso de consulta de

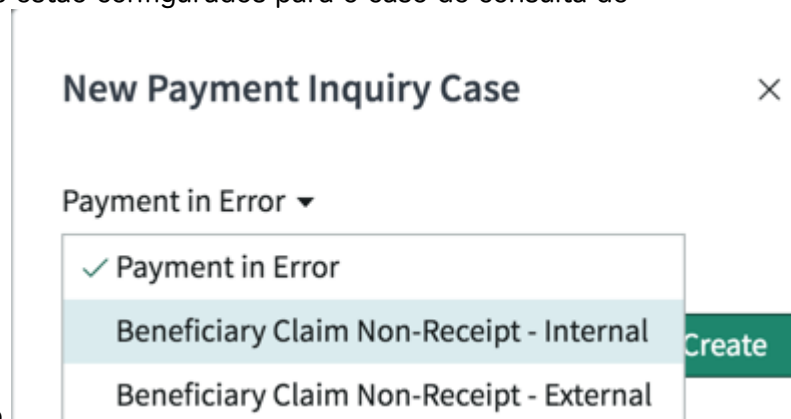


pagamento.

- Seletores de tipos de registro do espaço para criar um caso a partir da IU Espaço.

Os seletores de tipo de registro do espaço fornecem vários tipos de solicitação para que um agente possa criar um caso na IU Espaço.

A imagem a seguir mostra os seletores de tipo de registro do espaço que estão configurados para o caso de consulta de



pagamento.

Os interceptadores e os seletores de tipos de registro do espaço permitem que uma aplicação use o mesmo tipo de caso para oferecer suporte a vários tipos de solicitação. Isso elimina a necessidade de criar um tipo de caso separado para cada tipo de solicitação.

i Nota:

Se você criar tipos de solicitação adicionais para uma aplicação, certifique-se de adicioná-los ao interceptador e ao seletor de tipo de registro do espaço para que essas novas opções estejam disponíveis nas IUs de plataforma e Espaço.

- Configure os tipos de solicitação para a IU da plataforma.
- Configurar tipos de solicitação para o Espaço IU.

Modificar um tipo de solicitação para a IU da plataforma

Revise e modifique os interceptadores de caso que estão disponíveis com aplicações Financial Services Operations conforme necessário. Esses interceptadores permitem que seus agentes criem casos para vários tipos de solicitação na IU da plataforma.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o escopo esteja selecionado para a aplicação para a qual você está configurando um interceptador.

Função necessária: com base na aplicação que você está configurando, são necessárias as seguintes funções:

- Para Financial Services Payment Operations: `sn_bom_payment.admin` e `admin`
- Para Financial Services Card Operations: `sn_bom_card.admin` e `admin`

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

i Nota:

Se você criar tipos de solicitação adicionais para uma aplicação, certifique-se de adicioná-los ao interceptador de casos e ao seletor de tipo de registro do espaço para que as seleções de tipo de solicitação estejam disponíveis nas IUs de plataforma e Espaço.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Definição do Sistema > Interceptadores**.
2. Filtre a lista para mostrar os interceptadores da aplicação e selecione um interceptador.

Os seguintes interceptadores são instalados com aplicações Financial Services Operations :

Interceptores instalados com aplicações Financial Services Operations

Aplicação	Interceptador
Financial Services Payment Operations	○ Caso da consulta de pagamento ○ Declarar
Financial Services Card Operations	Serviço de cartão de crédito

A lista relacionada Respostas especifica quais opções são apresentadas e para onde o agente é redirecionado depois que uma opção é selecionada.

3. Modifique a lista relacionada Respostas.

Por exemplo, para adicionar um novo tipo de solicitação a um interceptador, siga estas etapas:

- a. Clique em **Novo** na lista relacionada Respostas.
 - b. No formulário, preencha os campos obrigatórios.
 - c. Clique em **Enviar**.
4. Teste o interceptador clicando em **Testar**.

Resultado

O interceptador é atualizado com os tipos de solicitação configurados. Quando um agente clica no botão **Novo** em uma lista de casos na IU da plataforma, ele inicia o interceptador com esses tipos de solicitação. O agente pode selecionar um dos tipos de solicitação para criar o caso.

Modificar um tipo de solicitação para a IU Espaço

Revise e modifique os seletores de tipo de registro Espaço que estão disponíveis com aplicações Financial Services Operations conforme necessário. Esses seletores de tipo de registro permitem que seus agentes criem casos para vários tipos de solicitação na IU Espaço.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como Financial Services Operations principal.

Função necessária: sn_bom.admin e admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:

Se você criar tipos de solicitação adicionais para uma aplicação, certifique-se de adicioná-los ao interceptador de caso e ao seletor de tipo de registro Espaço para que as novas opções estejam disponíveis nas IUs de plataforma e Espaço.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Mudança > Administração > Seletores de tipo de registro de espaço**.
2. Filtre a lista para mostrar os registros da aplicação principal Financial Services Operations e abra um seletor de tipo de registro Espaço.

Os seguintes seletores de tipo de registro Espaço são instalados com as aplicações Financial Services Operations :

Seletores de tipo de registro instalados com aplicações Financial Services Operations

Aplicação	Espaço seletor de tipo de registro	Tabela
Financial Services Payment Operations	Não recepção da declaração de beneficiário - Interna	sn_bom_payment_inquiry
	Não recepção da declaração de beneficiário - Externa	sn_bom_payment_inquiry
	Erro de pagamento	sn_bom_payment_inquiry
	Interno	sn_bom_payment_claim
	Externo	sn_bom_payment_claim
Financial Services Card Operations	Novo cartão de crédito	sn_bom_credit_card_service
	Aumentar limite de crédito	sn_bom_credit_card_service

Aplicação	Espaço seletor de tipo de registro	Tabela
	Reduzir limite de crédito	sn_bom_credit_card_service
	Bloquear cartão de crédito	sn_bom_credit_card_service
	Desbloquear cartão de crédito	sn_bom_credit_card_service
	Fechar cartão de crédito	sn_bom_credit_card_service

3. Atualize o seletor de tipo de registro Espaço conforme necessário.

Para obter informações sobre campos de formulário do seletor de tipo de registro Espaço, consulte [Configurar registros de tarefa de mudança no Espaço](#).

4. Clique em **Atualizar**.

Resultado

O seletor de tipo de registro Espaço é atualizado com o tipo de solicitação configurado. Quando um agente clica no botão **Novo** em uma lista de casos na IU Espaço, ele inicia o seletor de tipo de registro Espaço com este tipo de solicitação. O agente pode selecionar um dos tipos de solicitação para criar o caso.

Configurar fluxos

Analise os fluxos que estão disponíveis com aplicações Financial Services Operations para ver se esses fluxos atendem às suas necessidades de negócios. Pode ser necessário personalizar esses fluxos ou projetar novos conforme necessário.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o escopo esteja selecionado para a aplicação para a qual você está configurando um fluxo. Para obter mais informações, consulte [Selecionador de aplicações](#).

Função necessária: com base na aplicação que você está configurando, são necessárias as seguintes funções:

- Financial Services Business Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2b.admin e admin
- Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin e admin
- Financial Services Card Operations: sn_bom_card.admin e administrador
- Financial Services Complaint Management: sn_bom_compl.admin e admin
- Financial Services Payment Operations: sn_bom_payment.admin e admin
- Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin e admin
- Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan.b2c_admin e admin
- Financial Services Treasury Operations: sn_bom_treasury.admin e admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os fluxos são criados usando ServiceNow Flow Designer, portanto, certifique-se de estar familiarizado com as noções básicas do [Flow Designer](#).

Para obter informações sobre fluxos que são instalados com aplicações Financial Services Operations, consulte [Fluxos de designer para aplicações Financial Services Operations](#).

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Automação de Processo > Flow Designer**.

2. Crie um novo fluxo ou modifique um existente.

- Para criar um fluxo, clique em **Novo**.
- Para modificar um fluxo predefinido, filtre a lista para mostrar os fluxos da aplicação necessária e abra o fluxo desejado.

Para obter informações sobre como criar ou modificar fluxos, consulte [Criar um fluxo](#).

3. Clique em **Salvar**.

4. Teste o fluxo e clique em **Ativar**.

Para obter mais informações, consulte [Testar um fluxo](#).

Fluxos de designer para aplicações Financial Services Operations

Vários fluxos são instalados com aplicações Financial Services Operations que você pode usar para automatizar as solicitações.

Ao usar o [Flow Designer](#), você pode revisar e configurar esses fluxos predefinidos para suas próprias necessidades de negócio.

A tabela a seguir lista os fluxos predefinidos que estão disponíveis com aplicações Financial Services Operations.

Fluxos predefinidos disponíveis com aplicações Financial Services Operations

Aplicação	Fluxo
Insurance Claims Core	• Anotações de trabalho do sinistro - atualizações para pagamento • Anotações de trabalho do sinistro - atualizações para reserva
Commercial Lines Claims	Anotações de trabalho do sinistro - atualizações para liquidação
Personal Lines Claims	Anotações de trabalho do sinistro - atualizações para liquidação
Financial Services Payment Operations	• Não recepção da declaração de beneficiário – Tarefa de consulta • Fluxo de sinistro - Reembolso externo • Acompanhamento do sinistro • Atualizar caso de consulta via resposta • Atualizar aprovação de débito via resposta

Fluxos predefinidos disponíveis com aplicações Financial Services Operations

Aplicação	Fluxo
Financial Services Card Operations	• Novo cartão de crédito • Aumentar limite de crédito • Reduzir limite de crédito • Fechar cartão de crédito • Bloquear cartão de crédito • Desbloquear cartão de crédito
Financial Services Complaint Management	Fluxo de serviço de reclamação
Financial Services Business Deposit Operations	• Criar caso de serviço de depósito • Lista de instruções de depósito • Negócio de operação de depósito - Atividade PB • Atualizar caso de depósito Esses fluxos estão disponíveis como subfluxos.
Financial Services Personal Deposit Operations	• Criar caso de serviço de depósito • Operação de depósito pessoal – Atividade PB • Plano de automação da lista de documentos • Atualizar caso de depósito Esses fluxos estão disponíveis como subfluxos.
Financial Services Loan Operations	• Diferimento do empréstimo • Perdão de empréstimo • Reembolso da prestação perdida do empréstimo • Reestruturação de empréstimo • Baixa de empréstimo • Pré-pagamento parcial
Financial Services Treasury Operations	• Formulário de caso de serviço de tesouraria • Plano de automação da lista de serviços de tesouraria Esses fluxos estão disponíveis como subfluxos.

Tradução automática

Fluxos predefinidos disponíveis com aplicações Financial Services Operations

Aplicação	Fluxo
Investigações especiais de seguro	Anotações de trabalho do sinistro - atualizações para tarefa de SIU

Configurar playbooks

Revise os playbooks que estão disponíveis com aplicações Financial Services Operations para verificar se eles estão em conformidade com seus processos de negócios. Pode ser necessário personalizá-los ou projetar novos conforme necessário. Você ainda pode usar as definições de atividade do playbook.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o escopo esteja selecionado para a aplicação para a qual você está configurando um playbook. Para obter mais informações, consulte [Selecionador de aplicações](#).

Função necessária: com base na aplicação que você está configurando, são necessárias as seguintes funções:

- Para Financial Services Card Operations: sn_bom_credit_card.admin e admin
- Para Financial Services Complaint Management: sn_bom_compl.admin e admin
- Para Financial Services Business Lifecycle: sn_bom_clo_b2b.admin e admin
- Para Financial Services Client Lifecycle: sn_bom_clo_b2c.admin e admin
- Para Financial Services Business Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2b.admin e admin
- Para Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin e admin
- Para Commercial Lines Claims: sn_ins_claim_cml.admin e admin
- Para Individual Life Servicing: sn_ins_policy_b2c.admin e admin
- Para Group Life Servicing: sn_ins_policy_b2b.admin e admin
- Para Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin e admin
- Para Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan_b2c.admin e admin
- Para Financial Services Treasury Operations: sn_bom_treasury.admin e admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os playbooks são criados usando ServiceNow Playbooks, portanto, certifique-se de estar familiarizado com as noções básicas do [Designer de automação de processos](#).

Para obter informações sobre playbooks que são instalados com aplicações Financial Services Operations, consulte [Playbooks para Financial Services Operations aplicações](#).

Nota:

Os playbooks em aplicações Financial Services Operations usam a experiência do playbook do **espaço configurável do CSM**.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Automação de Processo > Designer de automação de processos**.
2. Crie ou modifique um playbook.

- Para criar um playbook, clique em **Novo**.
- Para modificar um playbook predefinido, abra o playbook na lista.

Para obter informações sobre como criar ou modificar playbooks, consulte [Criar uma definição de processo](#) .

3. Clique em **Salvar**.

4. Teste seu playbook e clique em **Ativar**.

Para obter mais informações, consulte [Testar um processo](#) .

Playbooks para Financial Services Operations aplicações

Vários playbooks são instalados com aplicações Financial Services Operations que você pode usar para executar seu processo de negócios digitalizado.

Ao usar o [Designer de automação de processos](#) , você pode revisar e configurar esses playbooks predefinidos para suas próprias necessidades de negócio.

A tabela a seguir lista os playbooks predefinidos que estão disponíveis com aplicações Financial Services Operations.

Playbooks predefinidos disponíveis com aplicações Financial Services Operations

Aplicação	Playbook
Financial Services Card Operations	Transações de cartão com contestação
Financial Services Complaint Management	Serviço de reclamação
Financial Services Business Lifecycle	• Integração de conta • Integração do contato
Financial Services Client Lifecycle	Integração do cliente
Financial Services Business Deposit Operations	• Adicionar débito automático • Modificar débito automático • Cancelar débitos automáticos • Falha no débito automático • Originar conta de depósito • Fechar a conta de depósito • Gerenciar relacionamento financeiro
Financial Services Personal Deposit Operations	• Adicionar débito automático • Modificar débito automático • Cancelar débitos automáticos • Falha no débito automático • Origem da conta de depósito

Playbooks predefinidos disponíveis com aplicações Financial Services Operations

Aplicação	Playbook
	• Fechar a conta de depósito • Adicionar relacionamento • Modificar relacionamento de conta financeira • Remover relacionamento de conta financeira
Commercial Lines Claims	• Sinistro de automóvel comercial • Regulador comercial automático
Commercial Lines Servicing e Commercial Lines Underwriting	• Alterar cobertura • Revisão do subscritor quanto a mudanças de cobertura
Individual Life Servicing e Subscrição de seguro de vida individual	• Adicionar/alterar beneficiário para indivíduo • Aumentar cobertura • Diminuir cobertura • Converter de temporária para permanente • Cancelar apólice • Revisão da seguradora para aumentar a cobertura
Subscrição de seguro de vida em grupo e seguro de vida em grupo	• Seguro de vida em grupo Mudar informações do membro • Seguradora de seguro de vida em grupo
Financial Services Business Loan Operations	Perdão de empréstimo
Financial Services Personal Loan Operations	Diferimento do empréstimo
Financial Services Treasury Operations	• Serviço de RDC • Serviço de transferência eletrônica

Tradução automática

Como configurar o Espaço configurável do CSM

Analisar os Espaço configurável do CSM disponíveis com aplicações Financial Services Operations para ver se eles atendem às suas necessidades de negócios. Você pode personalizar seus componentes, se necessário.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o escopo esteja selecionado para a aplicação que você está configurando. Para obter mais informações, consulte [Selecionador de aplicações](#).

Função necessária: com base na aplicação que você está configurando, são necessárias as seguintes funções:

- Para Financial Services Complaint Management: sn_bom_compl.admin e admin
- Para Financial Services Business Lifecycle: sn_bom_clo_b2b.admin e admin
- Para Financial Services Client Lifecycle: sn_bom_clo_b2c.admin e admin
- Para Financial Services Business Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2b.admin e admin
- Para Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin e admin
- Para Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin e admin
- Para Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan_b2c.admin e admin
- Para Financial Services Treasury Operations: sn_bom_treasury.admin e admin

Procedimento

Configure o Espaço configurável do CSM de acordo com seus requisitos.

Para obter mais informações sobre o que você pode configurar, consulte [Configuração do espaço configurável do CSM](#).

Configurar definições do ANS

Revise as definições de acordo de nível de serviço (ANS) que são instaladas com aplicações Financial Services Operations. Você pode atualizar os SLAs existentes ou adicionar novos SLAs para configurar as condições de início, pausa e parada em qualquer atributo de caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: com base na aplicação que você está configurando, são necessárias as seguintes funções:

- Para Financial Services Payment Operations: sn_bom_payment.admin e admin
- Para Financial Services Card Operations: sn_bom_card.admin e admin
- Para Financial Services Complaint Management: sn_bom_compl.admin e admin
- Para Financial Services Business Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2b.admin e admin
- Para Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin e admin
- Para Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin e admin
- Para Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan_b2c.admin e admin
- Para Financial Services Business Lifecycle: sn_bom_clo_b2b.admin e admin
- Para Financial Services Client Lifecycle: sn_bom_clo_b2c.admin e admin
- Para Financial Services Know Your Customer: sn_bom_kyc.admin e admin
- Para Financial Services Treasury Operations: sn_bom_treasury.admin e admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um SLA é um registro que especifica o tempo em que um serviço deve ser fornecido. As aplicações Financial Services Operations usam SLAs com casos como consulta de pagamento, sinistro e cartão de crédito.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Gestão de nível de serviço > ANS > Definições do ANS**.
2. Crie uma definição do ANS ou modifique uma definição do ANS existente.
 - Para criar uma definição do ANS, clique em **Novo**.
 - Para revisar uma definição do ANS existente, filtre a lista para mostrar os SLAs das tabelas da aplicação e abra uma definição do ANS.

Tabelas da aplicação para exibir as definições do ANS

Aplicação	Tabela
Financial Services Payment Operations	▪ Caso de consulta de pagamento [sn_bom_payment_inquiry] ▪ Sinistro [sn_bom_payment_claim]
Financial Services Card Operations	▪ Serviço de cartão de crédito [sn_bom_credit_card_service] ▪ Tarefa de cartão de crédito [sn_bom_credit_card_task] ▪ Tarefa de contestação de cartão [sn_bom_credit_card_disputes_task] ▪ Caso de serviço de contestações de cartão [sn_bom_credit_card_disputes_service]
Financial Services Business Loan Operations	▪ Caso de serviço de empréstimo [sn_bom_loan_b2b_service] ▪ Tarefa de empréstimo [sn_bom_loan_b2b_task] ▪ Caso de serviço de crédito [sn_bom_credit_asmt_loan_b2b_service]
Financial Services Personal Loan Operations	▪ Caso de serviço de empréstimo [sn_bom_loan_service] ▪ Tarefa de empréstimo [sn_bom_loan_task] ▪ Caso de serviço de crédito [sn_bom_credit_asmt_loan_service]
Financial Services Business Lifecycle	▪ Caso de serviço de ciclo de vida da conta [sn_bom_clo_b2b_account_service] ▪ Tarefa de ciclo de vida da conta [sn_bom_clo_b2b_account_task] ▪ Caso de serviço de ciclo de vida do contato [sn_bom_clo_b2b_contact_service]

Tradução automática

Aplicação	Tabela
Financial Services Client Lifecycle	▪ Caso de serviço de ciclo de vida do cliente [sn_bom_clo_b2c_service] ▪ Tarefa de ciclo de vida do cliente [sn_bom_clo_b2c_task]
Financial Services Know Your Customer	▪ Tarefa da conta KYC [sn_bom_kyc_account_task] ▪ Tarefa de contato KYC [sn_bom_kyc_contact_task] ▪ Tarefa do cliente KYC [sn_bom_kyc_customer_task]
Financial Services Complaint Management	▪ Caso de reclamação [sn_bom_compl_service] ▪ Tarefa de serviço de reclamação [sn_bom_compl_task] ▪ Tarefa de controle de qualidade [sn_bom_compl_qc_task]
Financial Services Treasury Operations	▪ Caso de serviço RDC [sn_bom_treasury_rdc_service] ▪ Caso de serviço de fio [sn_bom_treasury_wire_service] ▪ Tarefa de tesouraria [sn_bom_treasury_task]
Intelligent Servicing for Fraud	▪ Caso de fraude [sn_bom_fraud_case] ▪ Tarefa de fraude [sn_bom_fraud_task] ▪ Transação de fraude [sn_bom_fraud_transaction]

Tradução automática

3. No formulário, preencha os campos.

Para obter instruções detalhadas e descrições de campo, consulte [Criar uma definição do ANS](#).

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Resultado

A definição do ANS é criada para a tabela que você especificou.

O que Fazer Depois

Em Espaço, você pode rastrear o SLA de um caso na guia **SLAs de tarefa** no formulário de caso.

Configurar grupos

Configure grupos de usuários para aplicações Financial Services Operations para atribuição de casos e tarefas. Você pode atribuir funções a grupos para fornecer acesso a todos os membros do grupo ou atribuir funções a usuários individuais.

Antes de Iniciar

Função necessária: com base na aplicação que você está configurando, são necessárias as seguintes funções:

- Para Financial Services Payment Operations: `sn_bom_payment.admin` e `admin`
- Para Financial Services Card Operations: `sn_bom_card.admin` e `admin`
- Para Financial Services Complaint Management: `sn_bom_compl.admin` e `admin`
- Para Financial Services Business Deposit Operations: `sn_bom_deposit_b2b.admin` e `admin`
- Para Financial Services Personal Deposit Operations: `sn_bom_deposit_b2c.admin` e `admin`
- Para Financial Services Business Loan Operations: `sn_bom_loan_b2b.admin` e `admin`
- Para Financial Services Personal Loan Operations: `sn_bom_loan.b2c_admin` e `admin`
- Para Financial Services Business Lifecycle: `sn_bom_clo_b2b.admin` e `admin`
- Para Financial Services Client Lifecycle: `sn_bom_clo_b2c.admin` e `admin`
- Para Financial Services Know Your Customer: `sn_bom_kyc.admin` e `admin`
- Para Financial Services Treasury Operations: `sn_bom_treasury.admin` e `admin`

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Grupos de usuários são usados na maioria dos processos no Now Platform para atribuir trabalho a equipes e solicitar aprovações.

Qualquer regra aplicada a um grupo é atribuída automaticamente aos membros do grupo. Por exemplo, funções e regras de atribuição são atribuídas automaticamente aos membros do grupo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Administração de usuários > Grupos**.
2. Crie um grupo ou modifique um grupo existente.
 - Para criar um grupo, clique em **Novo**.
 - Para configurar um grupo existente, abra o grupo que você deseja configurar.
3. No formulário, preencha os campos.
Para obter instruções detalhadas e descrições de campo, consulte [Criar um grupo de usuários](#).
4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

O que Fazer Depois

- Atribua funções ao grupo. Para obter mais informações, consulte [Atribuir uma função a um grupo](#).

Configure as funções de conector de agente e de colaborador para o grupo, se necessário.

Importante:

Para que o conector do agente ou a função de colaborador funcionem, eles devem ser combinados com uma das funções no modelo de dados do setor do CSM ou com os usuários do Colaborador. Para obter mais informações, consulte [Funções e personas](#).

- Adicione usuários ao grupo.
- Associe grupos a regras de atribuição.

Configurar regras de atribuição

Configure regras para atribuir casos automaticamente a agentes ou grupos específicos com base nas condições da regra. Você pode modificar regras de atribuição predefinidas ou criar novas.

Antes de Iniciar

Função necessária: com base na aplicação que você está configurando, são necessárias as seguintes funções:

- Para Financial Services Payment Operations: `sn_bom_payment.admin` e `admin`
- Para Financial Services Card Operations: `sn_bom_card.admin` e `admin`
- Para Financial Services Complaint Management: `sn_bom_compl.admin` e `admin`
- Para Financial Services Business Deposit Operations: `sn_bom_deposit_b2b.admin` e `admin`
- Para Financial Services Personal Deposit Operations: `sn_bom_deposit_b2c.admin` e `admin`
- Para Financial Services Business Loan Operations: `sn_bom_loan_b2b.admin` e `admin`
- Para Financial Services Personal Loan Operations: `sn_bom_loan_b2c.admin` e `admin`
- Para Financial Services Business Lifecycle: `sn_bom_clo_b2b.admin` e `admin`
- Para Financial Services Client Lifecycle: `sn_bom_clo_b2c.admin` e `admin`
- Para Financial Services Treasury Operations: `sn_bom_treasury.admin` e `admin`
- Para Commercial Lines Claims: `sn_ins_claim_cml.admin` e `admin`

i Nota:

Insurance Special Investigations é instalado com Commercial Lines Claimse requer adicionalmente as seguintes funções: `sn_ins_siu.admin` e `admin`

- Para Individual Life Servicing e Subscrição de seguro de vida individual: `sn_ins_policy_b2c.admin` e `admin`
- Para Group Life Servicing e Subscrição de seguro de vida em grupo: `sn_ins_policy_b2b.admin` e `admin`

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao criar uma regra de atribuição, você seleciona o seguinte:

- A tabela para o tipo de tarefa e as condições que devem ser atendidas antes que a tarefa seja atribuída.
- O usuário ou grupo ao qual a tarefa foi atribuída.

Como alternativa, você pode criar um script para personalizar ainda mais a regra de atribuição.

Revise as regras de atribuição que são instaladas com as aplicações Financial Services Operations.

Regras de atribuição instaladas com aplicações Financial Services Operations

Aplicação	Regra de atribuição	Tabela
Financial Services Payment Operations	Regra de atribuição de consulta de pagamento	<code>sn_bom_payment_inquiry</code>

Regras de atribuição instaladas com aplicações Financial Services Operations

Aplicação	Regra de atribuição	Tabela
	Tarefa de consulta	sn_bom_payment_inquiry_task
	Declarar	sn_bom_payment_claim
	Aprovação de débito	sn_bom_payment_service
Financial Services Card Operations	Serviço de cartão de crédito	sn_bom_credit_card_service
	Tarefa de cartão de crédito	sn_bom_credit_card_task
	Tarefa de crédito	sn_bom_credit_asmt_task
	Serviço de documentos	sn_bom_document_task
Financial Services Business Loan Operations	Serviço de empréstimo - Comercial	sn_bom_loan_b2b_service
	Tarefa de empréstimo - Comercial	sn_bom_empréstimo_b2b_tarefa
	Serviço de crédito - Comercial	sn_bom_credit_asmt_loan_b2b_service
	Tarefa de crédito - Comercial	sn_bom_credit_asmt_b2b_task
	Serviço de documentos - Comercial	sn_bom_document_b2b_task
Financial Services Personal Loan Operations	Serviço de empréstimo	sn_bom_loan_service
	Tarefa de empréstimo	sn_bom_empréstimo_tarefa
	Serviço de crédito	sn_bom_credit_asmt_loan_service
	Tarefa de crédito	sn_bom_credit_asmt_task
	Serviço de documentos	sn_bom_document_task
Financial Services Business Lifecycle	Serviço de ciclo de vida da conta	sn_bom_clo_b2b_account_service
	Serviço de ciclo de vida do contato	sn_bom_clo_b2b_contact_service
	Tarefa de serviço de ciclo de vida da conta	sn_bom_clo_b2b_account_task
	Tarefa de serviço de ciclo de vida do contato	sn_bom_clo_b2b_contact_task
Financial Services Client Lifecycle	Serviço de ciclo de vida do cliente	sn_bom_clo_b2c_service
	Tarefa de ciclo de vida do cliente	sn_bom_clo_b2c_tarefa
Financial Services Treasury Operations	Serviço de RDC	sn_bom_treasury_rdc_service
	Serviço de transferência	sn_bom_treasury_wire_service
	Tarefa de tesouraria	sn_bom_treasury_task

Para regras de atribuição avançadas, você também pode usar o recurso ServiceNow Advanced Work Assignment (AWA) para atribuir automaticamente itens de trabalho a agentes, com base em sua disponibilidade, capacidade e, opcionalmente, habilidades. Para obter mais informações, consulte [Advanced Work Assignment](#).

Tradução automática

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Encaminhamento e atribuição > Regra de atribuição**.
2. Crie uma regra de atribuição ou modifique uma regra existente.
 - Para criar uma regra, clique em **Nova**.
 - Para revisar uma regra existente, filtre a lista para mostrar as regras das tabelas da aplicação e abra uma regra.
3. No formulário, preencha os campos.

Para obter informações sobre os campos de formulário Regra de atribuição, consulte [Criar uma regra de atribuição](#) .
4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Aplicações bancárias

Use Financial Services Operations pacote bancário de aplicações para melhorar a produtividade, evitando processos manuais, silos de informações e falhas na comunicação.

Encontre a aplicação que melhor se adapta às suas necessidades

Financial Services Card Operations

Com o Financial Services Card Operations, simplifique, digitalize e automatize as operações de cartão do front ao back office na sua instituição financeira, para que as aplicações de cartão de crédito e disputas de transações de cartão possam ser processadas rapidamente.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#) .

Explorar

Saiba como clientes, funcionários de filiais e agentes usam o Card Operations.

Configurar

Configure o Card Operations.

Usar

Envie e gerencie solicitações relacionadas a cartões de crédito.

Referência

Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, propriedades e plug-ins e aplicações da Store que estão instaladas.

Tradução automática

Explorar o Financial Services Card Operations

Você pode usar a aplicação ServiceNow® Financial Services Card Operations para criar e gerenciar várias solicitações de serviço de cartão.

Serviços de cartão

A aplicação permite gerenciar os seguintes tipos de solicitações de serviço de cartão e contestação:

- Novo cartão de crédito
- Aumentar limite de crédito
- Reduzir limite de crédito
- Bloquear cartão de crédito
- Desbloquear cartão de crédito
- Encerrar cartão de crédito
- Dtransação de cartão de crédito] ação

Usuários do Card Operations

A aplicação Financial Services Card Operations é destinada aos seguintes usuários:

- Administrador: responsável por configurar a aplicação Financial Services Card Operations.
- Usuários finais: clientes, solicitantes, como funcionários de filiais (ou agentes de call center) e colaboradores que enviam solicitações de serviço de cartão de crédito e contestação e verificam o status dos casos.
- Executantes: agentes de middle ou back-office de instituições financeiras que trabalham com operações de cartão. Eles são responsáveis por trabalhar em casos de cartão de crédito e tarefas como tarefas de avaliação de crédito, tarefas de serviço de contestação e tarefas de serviço de documentos que entram em serviços de cartão. Esses tipos de agentes trabalham em solicitações de cartão de crédito e contestação de cartão:
 - Agentes de cartão de crédito
 - Conectores de agente de cartão de crédito
 - Agentes de avaliação de crédito
 - Agentes de contestação de cartão
 - Conectores de agente de contestação de cartão

Configuração do Financial Services Card Operations

Você pode configurar sua implementação para Financial Services Card Operations instalando a aplicação Financial Services Card Operations, importando dados de serviços financeiros e revisando e configurando os componentes instalados com a aplicação.

Como instalar Financial Services Card Operations

Você pode instalar a aplicação Financial Services Card Operations (sn_bom_credit_card) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte [Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação](#).

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Financial Services Card Operations:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Trabalhos programados
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte [Componentes instalados com Financial Services Card Operations](#).

Nota:

Para permitir que os clientes enviem solicitações por meio do Consumer Service Portal, você também deve ativar o plug-in do Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Todos**.
2. Encontre a aplicação Financial Services Card Operations (sn_bom_credit_card) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

3. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

Os plug-ins e as aplicações dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se houver algum plug-in ou aplicativo que precise ser instalado, você deverá instalá-los antes de instalar o Financial Services Card Operations.

4. Selecione **Instalar**.

Configurar Financial Services Card Operations.

Revise os componentes que são instalados com a aplicação Financial Services Card Operations e modifique conforme necessário para as necessidades de negócios da sua organização.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que a aplicação Financial Services Card Operations esteja instalada.

Função necessária: sn_bom_credit_card.admin e admin

Procedimento

1. Importe suas contas financeiras, produtos financeiros, instituições financeiras e dados de transações para tabelas ServiceNow.
Para obter mais informações, consulte [Importe seus dados financeiros usando conjuntos de importação](#).
2. Revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Domain Separation e Financial Services Card Operations

A separação de domínio é compatível com Financial Services Card Operations. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locais.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte [Suporte de aplicação para separação de domínio](#).

Como o Domain Separation funciona no Financial Services Card Operations

Todas as aplicações [Integrações de FSO](#) são criadas com base em e usam muitas tabelas CSM. As principais tabelas de referência são as tabelas do cliente, como Consumidor, Conta e Contato, e essas tabelas são separadas por domínio.

Tabelas

Todas as tabelas adicionadas em Card Operations são separadas por domínio:

- sn_bom_credit_card_service
- sn_bom_credit_card_task
- sn_bom_credit_asmt_task
- sn_bom_document_task
- sn_bom_credit_card

Nota:

Existem duas propriedades do sistema que não são separadas por domínio para Card Operations:

- sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_unblock_credit_card
- sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_update_credit_limit

Casos de uso

Solicitações de cartão de crédito

Existem seis tipos diferentes de solicitação do sistema de base ServiceNow para cartões de crédito:

- ◦ Novas solicitações de cartão de crédito
- Aumentar solicitações de crédito
- Reduzir solicitações de crédito
- Bloquear solicitações de cartão de crédito
- Solicitações de desbloqueio de cartão de crédito
- Fechar solicitações de cartão de crédito

Os clientes criam essas solicitações no portal Atendimento ao cliente (ativado como um plug-in separado)

Os funcionários de front-office (trabalhadores de filiais, call center) criam essas solicitações em nome de seus clientes por meio de Catálogo de serviços e interações com o cliente

Cada tipo de solicitação tem um fluxo dedicado que aciona tarefas do caso de serviço de cartão de crédito primário.

- Os casos de serviço de cartão de crédito são atribuídos a agentes de cartão de crédito e usados para rastrear a solicitação geral de cartão de crédito e acionam todas as tarefas.
- As tarefas de cartão de crédito são atribuídas a agentes de cartão de crédito e usadas para tarefas de acompanhamento que são acionadas a partir de casos de serviço de cartão de crédito.
- As Tarefas de avaliação de crédito são atribuídas a agentes de avaliação de crédito e usadas em vários fluxos de trabalho que vão além de cartões de crédito, como Operações de empréstimo.
- As Tarefas de serviço de documentos são atribuídas a agentes de serviço de documentos e usadas em vários fluxos de trabalho que vão além de cartões de crédito, como Operações de empréstimo.

Nota:

Às vezes, um recurso da plataforma ServiceNow[®] ou aplicação pode ser capaz de oferecer suporte eficaz a casos de uso do provedor de serviços, mesmo que a estrutura de domínio não esteja sendo usada. Nesse caso, a aplicação pode ser atribuída a Básico*, Padrão* ou Aprimorado* para seu nível de suporte de domínio e incluir casos de uso detalhados. Por exemplo: antes da versão New York, Catálogo de serviços não tinha suporte de domínio. Mas o proprietário da instância conseguiu configurar catálogos e itens separados para cada cliente em uma instância separada por domínio. Isso permitiu que o Catálogo de serviços fosse usado em um nível de suporte **padrão**. Para saber mais, consulte [Domain Separation Níveis de suporte da aplicação](#) .

Tópicos relacionados

[Domain Separation para provedores de serviço](#) 

Gerenciamento de solicitações de serviço de cartão de crédito

Ao usar o caso de serviço de cartão de crédito e as tarefas associadas, você pode gerenciar solicitações de serviço de cartão de crédito que recebe de seus clientes para sua instituição financeira.

Como iniciar solicitações de serviço de cartão de crédito

- Colaboradores, funcionários de filiais e agentes de call center podem enviar solicitações de serviço de cartão de crédito em nome de seus clientes a partir de registros de interação e do catálogo de serviços.
- Os clientes podem criar solicitações no Portal de atendimento ao consumidor selecionando itens do catálogo e preenchendo e enviando formulários.

i Nota:

Para permitir que seus clientes usem o Consumer Service Portal, ative o plug-in do Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Atribuição e resolução para casos de serviço de cartão de crédito

Depois que as solicitações são enviadas, os fluxos de solicitação de cartão de crédito criam automaticamente casos e tarefas de serviço de cartão de crédito.

Um caso de serviço de cartão de crédito é usado para rastrear a solicitação geral de cartão de crédito e aciona todas as tarefas da solicitação.

Cada tipo de solicitação tem um fluxo dedicado que aciona tarefas do caso de serviço de cartão de crédito primário. As tarefas criadas para um caso dependem do tipo de solicitação de cartão de crédito e são dos seguintes tipos:

- Tarefa de cartão de crédito: atribuída a agentes de cartão de crédito e usada para tarefas de acompanhamento, como avaliar a qualificação do produto e configurar uma nova conta de cartão de crédito.
- Tarefa de avaliação de crédito: atribuída a agentes de avaliação de crédito e usada para tarefas de acompanhamento que incluem a recuperação de avaliações de crédito e a avaliação de riscos.
- Tarefa de serviço de documentos: atribuída a agentes de serviço de documentos e usada para tarefas de acompanhamento, como verificação e preparação de documentos.

Para resolver casos, os agentes realizam atividades como coletar documentos, realizar avaliações de crédito e alterar limites de crédito para as tarefas atribuídas a eles.

O caso e suas tarefas são atribuídos aos grupos de atribuição ou agentes usando regras de atribuição. Para obter mais informações sobre grupos de atribuição instalados com a aplicação, consulte [Configurar grupos](#).

Enviar uma solicitação de serviço de cartão de crédito como solicitante

Como solicitante (funcionário da agência ou agente do call center), você pode enviar uma solicitação de serviço de cartão de crédito em nome de um cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_bom_credit_card.requestor`

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os clientes também podem criar solicitações de serviço de cartão de crédito no Portal de atendimento ao consumidor ou em outro portal de autoatendimento, selecionando itens do Catálogo de serviços, preenchendo os formulários necessários e enviando-os.

Nota:

Para usar o Consumer Service Portal, ative o plug-in do Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de .
3. Crie uma solicitação de cartão de crédito a partir do registro do cliente ou de um registro de interação.
4. Clique em **Criar solicitação de cartão**.
5. Na lista Catálogos, selecione **Serviços bancários**.
6. Em **Categorias**, clique em **Cartão de crédito**.
7. Clique em um serviço de cartão de crédito para o qual você deseja enviar uma solicitação.
 - Para aumentar o limite de crédito, selecione **Solicitação de aumento de limite de crédito**.
 - Para aumentar o limite de crédito por apenas um tempo limitado, selecione **Solicitação de limite de crédito de aumento temporário**.
 - Para diminuir o limite de crédito, selecione **Solicitação de diminuir limite de crédito**.
 - Para bloquear um cartão de crédito, selecione **Bloquear solicitação de cartão de crédito**.
 - Para desbloquear um cartão de crédito bloqueado, selecione **Solicitação de desbloqueio de cartão de crédito**.
 - Para encerrar um cartão de crédito, selecione **Encerrar solicitação de cartão de crédito**.
 - Para solicitar um novo cartão de crédito, selecione uma nova solicitação de serviço de cartão de crédito para o modelo de cartão necessário.
8. Preencha todas as informações necessárias relacionadas à solicitação.
Cada formulário de solicitação de serviço de cartão de crédito tem um conjunto diferente de campos que são baseados no tipo de serviço.
9. **Opcional:** Se o cliente quiser aumentar o limite de crédito apenas por uma duração limitada, selecione **Duração** como Tempo **limitado** e selecione uma data de término no campo **Data** de término.
O sistema cria um caso de serviço de cartão de crédito para reverter o limite de crédito ao seu limite original nesta data para uma solicitação de limite de crédito de aumento temporário.
-  **Nota:**
A `sn_bom_credit_card.reserved_hours_to_update_credit_limit` propriedade do cartão define o número de horas antes da data de término em que o sistema cria o caso de serviço de cartão de crédito para reverter o limite de crédito do cartão.
10. **Opcional:** Se o cliente quiser bloquear o cartão de crédito apenas temporariamente por um tempo limitado, selecione **Duração** como Tempo **limitado** e selecione uma data de término no campo **Bloquear até**.
O cartão de crédito bloqueado é desbloqueado nesta data para uma solicitação de cartão de crédito de bloqueio temporário.

i Nota:

A propriedade do cartão

`sn_bom_credit_card.reserved_hours_to_unblock_credit_card` define o número de horas antes da data **Bloqueio até** quando o sistema desbloqueia o cartão.

11. Clique em **Enviar.****Resultado**

- Com base no tipo de solicitação, um caso de serviço de cartão de crédito é criado no estado Trabalho em andamento. O caso é atribuído a um grupo de atribuição ou agente de cartão de crédito no departamento de serviços de cartão de crédito. O grupo de atribuição ou usuário a quem o caso é atribuído é baseado na regra de atribuição.
- Com base no tipo de solicitação, uma tarefa é gerada automaticamente na guia **Tarefas** do caso. A tarefa é criada no estado Aberto e atribuída a um grupo de atribuição ou agente, dependendo do tipo da tarefa.
- O cliente recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre o envio da solicitação.

O que Fazer Depois

- Clique em **Exibir detalhes** para abrir o caso de serviço de cartão de crédito e exibir seus detalhes. Você também pode adicionar informações adicionais no campo **Comentários** que podem ajudar o agente do cartão de crédito a resolver o caso.
- Um agente de serviço de cartão de crédito pode começar a trabalhar no caso e em suas tarefas.

Atribuir um caso de serviço de cartão de crédito

Atribua um caso de serviço de cartão de crédito a você ou a outro agente de cartão de crédito para começar a trabalhar no caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_bom_credit_card.agent`, `sn_bom_credit_card.agent_connector` ou `sn_bom_credit_card.admin`

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando uma solicitação de serviço de cartão de crédito é enviada, o caso de serviço de cartão de crédito é atribuído automaticamente a um grupo de atribuição ou usuário no departamento de serviços de cartão de crédito. A atribuição é baseada nas regras de atribuição configuradas. Se o caso for atribuído a um grupo de atribuição, qualquer membro do grupo poderá fazer a triagem do caso ou atribuí-lo a outro membro do grupo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Financial Services Operations > Espaço**.
2. Clique no ícone de .
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de cartão de crédito**, clique em **Todos**.
4. Na lista, clique em um caso para abri-lo.
5. Atribua o caso.
 - Para atribuir o caso a você mesmo, clique em **Atribuir a mim**.
 - Para atribuir o caso a outro agente, selecione um agente no campo **Atribuído a**.

Resultado

O caso é atribuído a um agente de cartão de crédito. Se o agente também pertencer a um grupo de atribuição de agente, o nome do grupo aparecerá no campo **Grupo de atribuição**.

Configuração de uma nova conta de cartão de crédito

Como agente de cartão de crédito, você pode trabalhar em um caso de cartão de crédito para validar as informações do cliente e configurar uma nova conta de cartão de crédito para o cliente.

Quando um cliente solicita um novo cartão de crédito, um caso de serviço de cartão de crédito é criado e o fluxo Novo cartão de crédito é acionado. Este fluxo aciona as seguintes tarefas do caso de serviço de cartão de crédito. Uma nova tarefa é criada quando um agente fecha a tarefa anterior.

1. [Avaliar a qualificação do produto para um cliente.](#)
2. [Recuperar uma avaliação de crédito e avaliar os riscos para um cliente.](#)

Nota:

Se o agente de avaliação de crédito rejeitar a solicitação de crédito, a fase do caso de serviço de cartão de crédito associado mudará para Encerrado – Rejeitado. O caso é encerrado automaticamente e o fluxo não aciona as etapas 3 a 6.

3. [Verificar a integridade dos documentos de suporte de um cliente.](#)
4. [Determinar os Termos e Condições e as Divulgações de um cartão para um cliente.](#)
5. [Arquivar um acordo de cliente para um cliente.](#)
6. [Configurar uma conta de cartão de crédito para um cliente e encerrar o caso.](#)

Para obter mais informações sobre os fluxos que são instalados com a aplicação Financial Services Card Operations, consulte [Fluxos de designer para aplicações Financial Services Operations](#).

Avaliar a qualificação do produto para um cliente

Avalie a qualificação do produto solicitado pelo cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_bom_credit_card.agent` ou `sn_bom_credit_card.agent_connector`

Importante:

Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte [Funções e personas](#).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma tarefa de cartão de crédito para avaliar a qualificação do produto é criada automaticamente no caso de serviço de cartão de crédito para uma nova solicitação de cartão.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de .
3. Abra a tarefa de um caso de serviço de cartão de crédito ou da lista Tarefa de cartão de crédito.
4. No campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Trabalho em andamento**.

5. Avalie a qualificação do produto solicitado pelo cliente.
6. **Opcional:** No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários relacionados às suas descobertas.
7. Para fechar a tarefa, no campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Encerrado concluído**.
8. Clique em **Salvar**.

Resultado

- A fase do caso de serviço de cartão de crédito associado muda de Qualificação de produto para Avaliação de risco de crédito.
- Uma tarefa de avaliação de crédito para recuperar uma avaliação de crédito e avaliar o risco para o cliente é gerada automaticamente na guia **Tarefas** do caso associado. A tarefa é criada no estado Aberto e atribuída a um grupo de atribuição ou a um agente de crédito no departamento de avaliação de crédito. O grupo de atribuição ou usuário a quem a tarefa é atribuída é baseado na regra de atribuição.

Recuperar uma avaliação de crédito e avaliar os riscos para um cliente

Recupere uma avaliação de crédito e avalie os riscos para um cliente. Você pode aprovar ou rejeitar a solicitação de cartão de crédito com base em suas descobertas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_asmt.b2c_agent ou sn_bom_credit_asmt.b2c_agent_connector

Importante:

Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte [Funções e personas](#).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa de avaliação de crédito é criada automaticamente em uma das seguintes condições:

- Ao concluir a [tarefa de avaliação de qualificação do produto](#) para um novo caso de cartão de crédito
- Com um caso de serviço de cartão de [crédito para solicitação de aumento de limite de crédito](#)

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Financial Services Operations > Espaço**.
2. Clique no ícone de .
3. Na guia **Listas**, em **Avaliação de crédito**, abra a lista de tarefas.
 - Para as tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim**.
 - Para todas as tarefas de avaliação de crédito, clique em **Todas**.
4. Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.
Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você clicando em **Atribuir a mim**.
5. No campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Trabalho em andamento**.
6. No campo **Pontuação de risco**, selecione uma pontuação de risco que se baseie em suas descobertas.
7. No campo **Crédito aprovado**, selecione **Sim** para aprovar ou **Não** para rejeitar a solicitação de cartão de crédito.

8. No campo **Limite de crédito aprovado**, insira um limite de crédito baseado em sua avaliação para o cliente.

9. **Opcional:** No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.

10. Clique em **Fechar**.

Resultado

- A tarefa de avaliação de crédito passa para o estado Encerrado – Concluído.
- Se você aprovou a solicitação de crédito, ocorre o seguinte:

Para uma nova solicitação de cartão de crédito

- A fase do caso de serviço de cartão de crédito associado muda de Avaliação de risco de crédito para Acordo do cliente.
- Uma tarefa de documento para verificar a integridade dos documentos de suporte do cliente é gerada automaticamente na guia **Tarefas** do caso associado. A tarefa é criada no estado Aberto e atribuída a um grupo de atribuição ou a um agente de documentos no departamento de serviços de documentos. O grupo de atribuição ou usuário ao qual a tarefa é atribuída é baseado na regra de atribuição.

Para uma solicitação de aumento de limite de crédito

- A fase do caso de serviço de cartão de crédito associado muda de Avaliação de risco de crédito para Atualizar conta.
- Uma tarefa de cartão de crédito que aumenta o limite de crédito é gerada automaticamente na guia **Tarefas** do caso associado. A tarefa é criada no estado Aberto e atribuída a um grupo de atribuição ou a um agente de cartão de crédito no departamento de serviços de cartão de crédito. O grupo de atribuição ou usuário ao qual a tarefa é atribuída é baseado na regra de atribuição.
- Se você rejeitou a solicitação de crédito, o caso de serviço de cartão de crédito associado será encerrado automaticamente e a fase do caso mudará de Avaliação de risco de crédito para Encerrado – Rejeitado.

Verificar a integridade dos documentos de suporte de um cliente

Verifique se os documentos de suporte de um cliente estão completos para que você possa concluir a solicitação de cartão de crédito.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_bom_document.agent`

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa de serviço de documento é criada automaticamente para um novo caso de cartão de crédito quando a tarefa para [recuperar a avaliação de crédito e avaliar o risco para o cliente](#) é concluída.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de .
3. Na guia **Listas**, em **Serviço de documento**, abra a lista de tarefas.

- Para as tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim**.
- Para todas as tarefas de documento, clique em **Tudo**.

4. Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.

Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você clicando em **Atribuir a mim**.

5. No campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Trabalho em andamento**.

6. Verifique se todos os documentos de suporte enviados pelo cliente estão completos.

7. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.

8. Clique em **Fechar**.

Resultado

- A tarefa de serviço de documentos passa para o estado Encerrado – Concluído.
- Uma tarefa de cartão de crédito para determinar os termos e condições do cartão e divulgações e atualizar o acordo do cliente é gerada automaticamente na guia **Tarefas** do caso associado. A tarefa é criada no estado Aberto e atribuída a um grupo de atribuição ou a um agente de cartão de crédito no departamento de serviços de cartão de crédito. O grupo de atribuição ou usuário ao qual a tarefa é atribuída é baseado na regra de atribuição.

Determinar os Termos e Condições e as Divulgações de um cartão para um cliente

Determine os termos e condições de um cartão e as divulgações e atualize o acordo do cliente para um cliente. Essas informações são compartilhadas com o cliente antes de você emitir um novo cartão de crédito.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_bom_credit_card.agent` ou `sn_bom_credit_card.agent_connector`

Importante:

Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte [Funções e personas](#).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa de cartão de crédito é criada automaticamente para um novo caso de cartão de crédito quando a tarefa de serviço de documentos para [verificar a integridade dos documentos de suporte do cliente](#) é concluída.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Financial Services Operations > Espaço**.

2. Clique no ícone de .

3. Abra a tarefa de um caso de serviço de cartão de crédito ou da lista Tarefa de cartão de crédito.

4. No campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Trabalho em andamento**.

5. Determine os Termos e Condições e Divulgações do cartão e atualize o acordo do cliente para o cliente.

6. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.

7. Para fechar a tarefa, no campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Encerrado concluído**.

8. Clique em **Salvar**.

Resultado

Uma tarefa de documento para arquivar um acordo de cliente é gerada automaticamente na guia **Tarefas** do caso associado. A tarefa é criada no estado Aberto e atribuída a um grupo de atribuição ou a um agente de documentos no departamento de serviços de documentos. O grupo de atribuição ou usuário ao qual a tarefa é atribuída é baseado na regra de atribuição.

Arquivar um acordo de cliente para um cliente

Arquive o acordo do cliente que está preparado para um cliente para que você possa configurar uma nova conta de cartão de crédito.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_bom_document.agent`

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa de serviço de documento é criada automaticamente para um novo caso de cartão de crédito quando a tarefa de cartão de crédito para [determinar os termos e condições do cartão e atualizar o acordo do cliente](#) é concluída.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de .
3. Na guia **Listas**, em **Serviço de documento**, abra a lista de tarefas.
 - Para as tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim**.
 - Para todas as tarefas de documento, clique em **Tudo**.
4. Na lista, selecione a tarefa para trabalhar.
Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você clicando em **Atribuir a mim**.
5. No campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Trabalho em andamento**.
6. Arquive o acordo do cliente que está preparado para o cliente.
7. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
8. Clique em **Fechar**.

Resultado

- A tarefa de serviço de documentos passa para o estado Encerrado – Concluído.
- A fase do caso de serviço de cartão de crédito associado muda de Acordo do cliente para Criação de conta.
- Uma tarefa de cartão de crédito para configurar uma conta de cartão de crédito para o cliente é gerada automaticamente na guia **Tarefas** do caso associado. A tarefa é criada no estado Aberto e atribuída a um grupo de atribuição ou a um agente de cartão de crédito no departamento de serviços de cartão de crédito. O grupo de atribuição ou usuário ao qual a tarefa é atribuída é baseado na regra de atribuição.

Configurar uma conta de cartão de crédito para um cliente e encerrar o caso

Configure uma nova conta de cartão de crédito para um cliente depois que a verificação do cliente for concluída e os documentos necessários forem preparados.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_bom_credit_card.agent` ou `sn_bom_credit_card.agent_connector`

i Importante:

Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte [Funções e personas](#).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa de cartão de crédito é criada automaticamente para um novo caso de cartão de crédito quando a tarefa de serviço de documentos para [arquivar o acordo do cliente](#) é concluída.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de .
3. Abra a tarefa de um caso de serviço de cartão de crédito ou da lista Tarefa de cartão de crédito.
4. No campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Trabalho em andamento**.
5. Com base nos valores dos campos **Pontuação de risco** e **Limite de crédito aprovado**, crie uma nova conta de cartão de crédito para o cliente de acordo com a solicitação.
6. **Opcional:** No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
7. Para fechar a tarefa, no campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Encerrado concluído**.
8. Clique em **Salvar**.

Resultado

- A fase do caso de serviço de cartão de crédito associado muda de Criação de conta para Encerrado – Concluído.
- O cliente recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre o fechamento do caso.

Aumentar o limite de crédito de um cartão

Como agente de cartão de crédito, você pode trabalhar em um caso de cartão de crédito para aumentar o limite de crédito do cartão de crédito de um cliente com base nas descobertas da avaliação de crédito do cliente.

Quando um cliente solicita o aumento de um limite de crédito, um caso de serviço de cartão de crédito é criado e o fluxo Aumentar limite de crédito é acionado. Este fluxo aciona as seguintes tarefas do caso de serviço de cartão de crédito. Uma nova tarefa é criada quando um agente fecha a tarefa anterior.

1. [Recuperar uma avaliação de crédito e avaliar os riscos para um cliente](#).

i Nota:

Se o agente de avaliação de crédito rejeitar a solicitação de crédito, a fase do caso de serviço de cartão de crédito associado mudará para Encerrado – Rejeitado. O caso é encerrado automaticamente e o fluxo não aciona a etapa 2.

2. [Aumentar o limite de crédito de um cliente](#).

i Nota:

Se o campo **Duração** no caso associado estiver definido como **Indefinidamente**, o aumento do limite de crédito encerrará o caso e a etapa 3 não será acionada.

3. Redefinir o limite de crédito de um cliente.

Se a solicitação for para um aumento temporário no limite de crédito, o estado do caso permanecerá no estado Trabalho em andamento e na fase Atualizar conta até a data de término especificada no caso. O sistema cria automaticamente um novo caso de serviço de cartão de crédito na data de término especificada para redefinir o limite de crédito.

A `sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_update_credit_limit` propriedade do cartão define o número de horas antes da data de término em que o sistema cria um caso para reverter o limite de crédito.

Para obter mais informações sobre os fluxos que são instalados com a aplicação Financial Services Card Operations, consulte [Fluxos de designer para aplicações Financial Services Operations](#).

Aumentar o limite de crédito de um cliente

Aumente o limite de crédito de um cliente para o limite de crédito aprovado que foi definido pelo agente de avaliação de crédito.

Antes de Iniciar

[Recuperar uma avaliação de crédito e avaliar os riscos para um cliente.](#)

Função necessária: `sn_bom_credit_card.agent` ou `sn_bom_credit_card.agent_connector`

Importante:

Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte [Funções e personas](#).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa de cartão de crédito é criada automaticamente quando a tarefa de avaliação de crédito tiver aprovado a solicitação por meio da tarefa de recuperação de avaliação de crédito e avaliação de risco.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de .
3. Abra a tarefa de um caso de serviço de cartão de crédito ou da lista Tarefa de cartão de crédito.
4. No campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Trabalho em andamento**.
5. Com base no valor do campo **Limite de crédito aprovado**, aumente o limite do cartão de crédito do cliente.
6. **Opcional:** No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
7. Para fechar a tarefa, no campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Encerrado concluído**.
8. Clique em **Salvar**.

Resultado

- A fase do caso de serviço de cartão de crédito associado muda de Atualizar conta para Encerrado – Concluído.

Importante:

Se a solicitação for para um aumento temporário no limite de crédito, o estado do caso permanecerá no estado Trabalho em andamento e na fase Atualizar conta até a data de término especificada no caso. O sistema cria automaticamente um novo caso de serviço de cartão de crédito na data de término especificada para redefinir o limite de crédito.

- O cliente recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre o fechamento do caso.

O que Fazer Depois

Se o caso associado for para um aumento temporário do limite de crédito, trabalhe no novo caso para [reverter o limite de crédito](#) para o limite original na data de término.

Redefinir o limite de crédito de um cliente

Reverta o limite de crédito de um cartão para o limite original para um cliente que solicitou um aumento temporário do limite de crédito.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_bom_credit_card.agent` ou `sn_bom_credit_card.agent_connector`

Importante:

Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte [Funções e personas](#).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este caso de serviço de cartão de crédito é criado automaticamente para um caso de serviço de cartão de crédito para um aumento temporário no limite de crédito quando o campo **Duração** é definido como **Tempo limitado**.

Se a solicitação for para um aumento temporário do limite de crédito, o caso permanecerá no estado Trabalho em andamento mesmo após o aumento do limite de crédito. O sistema cria automaticamente um novo caso de serviço de cartão de crédito na data de término especificada para redefinir o limite de crédito.

A `sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_update_credit_limit` [propriedade do cartão](#) define o número de horas antes da data de término quando o sistema cria um caso de serviço de cartão de crédito para reverter o limite de crédito.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de .
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de cartão de crédito**, abra a lista de casos.
 - Para os casos atribuídos, clique em **Atribuído a mim**.
 - Para todos os casos, clique em **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso no qual você deseja trabalhar.
Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você clicando em **Atribuir a mim**.
5. No campo Valor do **limite solicitado**, diminua o limite de crédito para o limite original do cartão.
6. Atualize a tarefa **Reduzir limite de crédito**.

- a. Na guia **Tarefas**, clique na tarefa de cartão de crédito na qual você deseja trabalhar.
- b. No campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Trabalho em andamento**.
- c. **Opcional:** No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
- d. Para fechar a tarefa, no campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Encerrado concluído**.
- e. Clique em **Salvar**.

Resultado

- A fase do caso Redefinir limite de crédito e do caso de serviço de cartão de crédito original para aumentar o limite de crédito muda para Encerrado – Concluído.
- O cliente recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre a redefinição do limite de crédito e o fechamento do caso.

Como diminuir o limite de crédito de um cartão

Diminuir o limite de crédito do cartão de crédito de um cliente de acordo com a solicitação de serviço de cartão de crédito.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_bom_credit_card.agent` ou `sn_bom_credit_card.agent_connector`

Importante:

Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte [Funções e personas](#).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um caso de serviço de cartão de crédito para uma redução no limite de crédito é criado, o fluxo Diminuir limite de crédito é acionado. Este fluxo cria automaticamente uma tarefa de cartão de crédito na guia **Tarefas** do caso para diminuir o limite de crédito do cliente.

Para obter mais informações sobre os fluxos que são instalados com a aplicação Financial Services Card Operations, consulte [Fluxos de designer para aplicações Financial Services Operations](#).

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de .
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de cartão de crédito**, abra a lista de casos.
 - Para os casos atribuídos, clique em **Atribuído a mim**.
 - Para todos os casos, clique em **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso no qual você deseja trabalhar.
Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você clicando em **Atribuir a mim**.
5. Com base no valor do campo Valor do **limite solicitado**, diminua o limite de crédito do cartão de crédito de um cliente.
6. Atualize a tarefa Reduzir limite de crédito.
 - a. Na guia **Tarefas**, clique na tarefa de cartão de crédito.
 - b. No campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Trabalho em andamento**.
 - c. **Opcional:** No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.

d. Para fechar a tarefa, no campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Encerrado concluído**.

e. Clique em **Salvar**.

Resultado

- A fase do caso de serviço de cartão de crédito muda de Atualizar conta para Encerrado – Concluído.
- O cliente recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre o fechamento do caso.

Bloqueio de um cartão de crédito

Os agentes de cartão de crédito podem trabalhar em um caso de cartão de crédito que bloqueia o cartão de crédito de um cliente de acordo com a solicitação de serviço.

Quando um cliente solicita o bloqueio de um cartão de crédito, um caso de serviço de cartão de crédito é criado. O fluxo Bloquear cartão de crédito é acionado, o que cria ainda mais as tarefas a seguir no caso de serviço de cartão de crédito. Uma nova tarefa é criada quando o agente de cartão de crédito fecha a tarefa anterior.

1. Bloqueio de cartão de crédito de um cliente.

Nota:

Se o campo **Duração** no caso de serviço de cartão de crédito estiver definido como **Indefinidamente**, o bloqueio do limite de crédito encerrará o caso e a etapa 2 não será acionada.

2. Desbloquear um cartão de crédito.

Se a solicitação for para bloquear apenas temporariamente o cartão de crédito, o caso permanecerá no estado Trabalho em andamento e na fase Atualizar conta até a data de término especificada no caso. O sistema cria automaticamente um novo caso de serviço de cartão de crédito na data de término especificada para desbloquear o cartão.

A `sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_unblock_credit_card` [propriedade do cartão](#) define o número de horas antes da data de término em que o sistema cria um caso para desbloquear o cartão de crédito.

Para obter mais informações sobre os fluxos que são instalados com a aplicação Financial Services Card Operations, consulte [Fluxos de designer para aplicações Financial Services Operations](#).

Bloqueio de cartão de crédito de um cliente

Bloquear um cartão de crédito para um cliente de acordo com a solicitação de serviço de cartão de crédito.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_bom_credit_card.agent` ou `sn_bom_credit_card.agent_connector`

Importante:

Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte [Funções e personas](#).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa de cartão de crédito é criada automaticamente com um caso de serviço de cartão de crédito para bloquear uma solicitação de cartão.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de .
3. Abra a tarefa de um caso de serviço de cartão de crédito ou da lista Tarefa de cartão de crédito.
4. No campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Trabalho em andamento**.
5. Bloqueie o cartão de crédito do cliente de acordo com a solicitação.
6. **Opcional:** No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
7. Para fechar a tarefa, no campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Encerrado concluído**.
8. Clique em **Salvar**.

Resultado

- A fase do caso de serviço de cartão de crédito associado muda de Atualizar conta para Encerrado – Concluído.

Importante:

Se a solicitação for para bloquear apenas temporariamente o cartão de crédito, o caso associado permanecerá no estado Trabalho em andamento e na fase Atualizar conta até que a data de término seja especificada no caso. O sistema cria automaticamente um novo caso de serviço de cartão de crédito na data de término especificada para desbloquear o cartão.

- O cliente recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre o fechamento do caso.

O que Fazer Depois

Se o caso associado for para bloquear temporariamente o cartão de crédito, trabalhe no novo caso de serviço de crédito para [desbloquear o cartão](#) na data de término.

Desbloquear um cartão de crédito

Desbloqueie o cartão de crédito de um cliente de acordo com a solicitação de serviço de cartão de crédito.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_bom_credit_card.agent` ou `sn_bom_credit_card.agent_connector`

Importante:

Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte [Funções e personas](#).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um caso de serviço de cartão de crédito para desbloquear um cartão é criado, o fluxo Desbloquear cartão de crédito é acionado. Este fluxo cria automaticamente uma tarefa de cartão de crédito na guia **Tarefas** do caso para diminuir o limite de crédito do cliente.

Para obter mais informações sobre os fluxos que são instalados com a aplicação Financial Services Card Operations, consulte [Fluxos de designer para aplicações Financial Services Operations](#).

Nota:

Um caso de desbloqueio de cartão de crédito também é criado automaticamente para um caso de bloqueio temporário de um cartão quando o campo **Duração** é definido como **Tempo limitado**.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de .
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de cartão de crédito**, abra a lista de casos.
 - Para os casos atribuídos, clique em **Atribuído a mim**.
 - Para todos os casos, clique em **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso no qual você deseja trabalhar.
Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você clicando em **Atribuir a mim**.
5. Desbloqueie o cartão de crédito do cliente de acordo com a solicitação.
6. Atualize a tarefa de desbloqueio de cartão de crédito.
 - a. Na guia **Tarefas**, clique na tarefa de cartão de crédito.
 - b. No campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Trabalho em andamento**.
 - c. **Opcional:** No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
 - d. Para fechar a tarefa, no campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Encerrado concluído**.
 - e. Clique em **Salvar**.

Resultado

- A fase do caso de serviço de cartão de crédito muda de Atualizar conta para Encerrado – Concluído.

Nota:

Se este caso de desbloqueio de cartão de crédito tiver sido criado como parte do fluxo [Bloqueio de um cartão de crédito](#), o caso de bloqueio do cartão também será movido para a fase Encerrado – Concluído.

- O cliente recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre o fechamento do caso.

Fechar uma conta de cartão de crédito

Fechar a conta de cartão de crédito de um cliente de acordo com a solicitação de serviço de cartão de crédito.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_bom_credit_card.agent` ou `sn_bom_credit_card.agent_connector`

Importante:

Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte [Funções e personas](#).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um caso de serviço de cartão de crédito para fechar um cartão é criado, o fluxo Fechar limite de crédito é acionado. Este fluxo cria automaticamente uma tarefa de cartão de crédito para fechar a conta de cartão de crédito do cliente na guia **Tarefas** do caso.

Para obter mais informações sobre os fluxos que são instalados com a aplicação Financial Services Card Operations, consulte [Fluxos de designer para aplicações Financial Services Operations](#).

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de .
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de cartão de crédito**, abra a lista de casos.
 - Para os casos atribuídos, clique em **Atribuído a mim**.
 - Para todos os casos, clique em **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso no qual você deseja trabalhar.
Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você clicando em **Atribuir a mim**.
5. Fechar a conta de cartão de crédito do cliente de acordo com a solicitação.
6. Atualize a tarefa Fechar cartão de crédito.
 - a. Na guia **Tarefas**, clique na tarefa de cartão de crédito.
 - b. No campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Trabalho em andamento**.
 - c. **Opcional:** No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
 - d. Para fechar a tarefa, no campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Encerrado concluído**.
 - e. Clique em **Salvar**.

Resultado

- A fase do caso de serviço de cartão de crédito muda de Atualizar conta para Encerrado – Concluído.
- O cliente recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre o fechamento do caso.

Gerenciamento de solicitações de serviço de contestação

A gestão de contestação permite que os agentes criem casos de contestação para contas de cartão de crédito e débito pessoais e comerciais e automatizem o processo de roteamento de contestação e atividades relacionadas a fraudes. Saiba como os agentes iniciam, investigam e resolvem casos de contestação para clientes pessoais e comerciais.

Ao usar o caso de serviço de contestação e suas tarefas associadas, você pode gerenciar casos de contestação para seus clientes. Os clientes podem contestar uma transação em sua conta do cartão devido a vários motivos, como:

- Transações não autorizadas
- Atividades fraudulentas
- Erros de faturamento
- Recebimento de mercadorias danificadas, insatisfatórias ou devolvidas
- Quaisquer outros motivos válidos para contestação

Fluxo de trabalho automatizado

A gestão de disputas incorpora fluxos de trabalho predefinidos que simplificam o processo. Quando um caso de contestação é iniciado, um fluxo de solicitação de contestação é gerado automaticamente, com base nos requisitos específicos do caso. Este fluxo de trabalho é baseado nos seguintes fatores:

- Informações fornecidas durante a fase de iniciação do caso.
- Decisões tomadas de acordo com regras de negócios predefinidas.
- Entradas obtidas de tarefas anteriores.

As tarefas atribuídas a um caso de contestação são determinadas pelas informações ou decisões atualizadas no caso. Essas tarefas de contestação são atribuídas a agentes de contestação dedicados, que são solicitados a executar ações de acompanhamento, como notificar o comerciante e emitir crédito provisório ou final.

Para resolver casos, os agentes realizam várias atividades, como realizar investigações e iniciar estornos para as tarefas atribuídas a eles. O caso e suas tarefas são atribuídos aos grupos de atribuição ou agentes usando regras de atribuição.

Para obter mais informações, consulte [Fluxos de trabalho do Dispute Management](#).

Playbook de caso

Usando o playbook de caso, os agentes de contestação revisam e trabalham em seus casos e tarefas. O playbook fornece o ciclo de vida de ponta a ponta para as tarefas realizadas durante o processo de manipulação de contestação, desde o momento em que uma contestação é registrada até a resolução final e a comunicação com o cliente.

Para obter mais informações sobre espaços e playbooks, consulte [Espaços](#).

Painéis

ServiceNow® Performance Analytics fornecer a responsáveis pelo serviço informações sobre o desempenho da equipe e da empresa. Um painel com exibições personalizáveis está disponível para Card Operations Dispute Management.

Fluxos de trabalho do Dispute Management

Como agente de contestação de cartão ou conector de agente, você pode trabalhar em casos de contestação de cartão de crédito ou débito, investigando e resolvendo solicitações de contestação para titulares de cartão.

Quando um agente contesta uma transação em nome de um cliente, ele inicia um caso de serviço de contestação e aciona o fluxo de transações de cartão de contestação. Este fluxo inclui várias tarefas específicas dos detalhes do caso e cada tarefa é criada quando um agente fecha a tarefa anterior.

Para casos de gestão de contestação de cartão de crédito ou débito, as tarefas são geradas para cada transação que tem uma solicitação de contestação. O playbook orienta você nessas tarefas, garantindo que você as gerencie e execute com eficácia com base em investigações e decisões tomadas pelas partes envolvidas, como o titular do cartão, a rede de cartões ou o comerciante. Com informações ou decisões dessas partes, você, como agente de contestação, concluirá tarefas nas fases de Iniciação, Investigação e Estorno de um caso de contestação.

Iniciar

Durante a fase Iniciar de resolução de uma contestação de pagamento, o banco emissor fornece informações adicionais ao cliente sobre a transação contestada para determinar se o problema pode ser resolvido nesta fase.

Nota:

Para obter as informações adicionais, você pode criar uma integração com redes de cartões de terceiros.

Para cada transação em um caso que é verificado, o status da solicitação de contestação para essa transação é marcado como encerrado.

Para cada transação no caso que não é verificada, depois que o caso é enviado, o fluxo de trabalho prossegue para a fase de investigação. O mecanismo de regras de negócios do banco, que tem regras definidas pelo banco, categoriza a transação. Por exemplo, se uma transação contestada ocorreu há mais de 7 dias, a regra de negócios de um banco pode decidir não reembolsar o titular do cartão.

Investigação

Durante esta fase do caso, a rede de cartões, o banco emissor do cartão, o banco do comerciante ou adquirente e o comerciante se envolvem em processos de revisão para fazer as determinações finais de cada transação. O mecanismo de regras de negócios inicia decisões para a transação, como:

- **Crédito provisório:** esta decisão fornece crédito temporário ao titular do cartão. Por exemplo, se o motivo da contestação de uma transação for relatado como cartão roubado ou transação não autorizada e a transação contestada tiver ocorrido nos últimos 7 dias, a regra de negócios de um banco poderá optar pelo crédito provisório imediato. O comerciante pode resolver o problema com o cliente ou prosseguir com a contestação.
- **Crédito final imediato:** esta decisão fornece crédito final imediato ao titular do cartão. Por exemplo, se o valor da transação contestada for inferior a US\$ 25, a regra de negócios de um banco poderá optar por iniciar o crédito final imediato. Se o crédito final imediato for decidido, o caso de contestação progredirá pelo fluxo de trabalho para determinar se deve iniciar um estorno, baixar o valor ou negar o crédito e reverter o estorno, devolvendo o crédito ao titular do cartão.
- **Baixa:** ao emitir o crédito final, o banco emissor do crédito reembolsa o titular do cartão e pode considerar o valor cobrado como uma perda se ele acredita que não pode recuperar os fundos. Uma baixa ocorre se um estorno não tiver sido realizado e o banco decidir não negar a contestação.

Estorno

Durante a fase de Estorno, a contestação da transação é encaminhada ao banco do comerciante para buscar uma reversão do banco do comerciante, resultando em um crédito de volta para o cliente ou titular do cartão. O comerciante pode optar por aceitar a solicitação de estorno ou apresentar evidências que comprovem a validade da transação. Nesta fase, os agentes ou clientes podem concluir tarefas a partir do seguinte:

- **Relate à rede de cartões uma possível fraude identificada na fase de Investigação.**
- **Inicie um estorno e determine se um comerciante fornece representação, que é uma prova da validade da transação.**
- **Fornecer crédito final ou converter crédito provisório em crédito final,**
- **Negar crédito:** esta decisão determina o não reembolso do valor da transação e a transação da contestação é marcada como Encerrada concluída. Se houver várias transações associadas ao caso de contestação, somente a transação negada não prosseguirá, enquanto as transações de contestação adicionais no caso continuarão no fluxo de trabalho relevante.
- **Se for determinado que o comerciante precisa ser reembolsado, reverta o crédito provisório para reembolsar o comerciante se um estorno tiver sido iniciado com o banco adquirente.**

Se um alerta de fraude for gerado pelo banco em uma transação, uma transação tiver sido sinalizada como uma possível fraude ou o motivo observado na contestação for devido a

um cartão roubado, uma tarefa será criada para bloquear ou reemitir o cartão. Os fluxos de bloqueio de cartão ou de reemissão de cartão são executados em paralelo com o restante do fluxo de gestão de contestações em execução para as várias transações que estão sendo contestadas.

Depois que um caso é processado de acordo com as determinações finais para todas as transações de contestação associadas ao caso, o caso é movido para o estado Encerrado concluído.

Criar um caso de serviço de contestação

Um agente pode iniciar o processo de serviço de contestação criando um caso de contestação em nome de um cliente .

Antes de Iniciar

- Explore o [Aprimoramentos da experiência do usuário no Espaço do agente de contestação](#).
- Função necessária: `sn_bom_credit_card.dispute_agent`, `sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector` ou `sn_bom_credit_card.contributor`

Nota:

A função de colaborador universal aplicável também pode ser atribuída para criar um caso. Para obter mais informações, consulte [product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita](#).

Importante:

Para que o conector do agente ou a função de colaborador funcionem, eles devem ser combinados com uma das funções no modelo de dados do setor do CSM ou com os usuários do Colaborador. Para obter mais informações, consulte [Funções e personas](#).

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas.
3. Crie um caso a partir da lista de casos de serviço de contestação ou de um registro de interação.
4. Na caixa de diálogo Criar um novo caso, selecione **Serviços de contestações de cartão** na lista de categorias.
5. Na lista Selecionar serviço, selecione **Disputar transações de cartão**.
6. Selecione **Criar**.
7. No formulário, preencha os campos obrigatórios e outras informações relacionadas que você coletou do cliente.
8. Selecione **Salvar**.

Resultado

- Um caso de serviço de contestação é criado no estado Novo e o fluxo de trabalho é acionado.
- O caso é atribuído a um grupo de atribuição com base nas regras de atribuição definidas.

Como trabalhar em um caso de contestação

Trabalhe em um caso de contestação de cartão para revisar as informações do caso, garantir que todas as tarefas pendentes sejam concluídas e resolver a solicitação de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_bom_credit_card.dispute_agent` ou `sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector`



Importante:

Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte [Funções e personas](#).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um cliente requer a resolução de uma contestação, um agente inicia um caso e atualiza os detalhes da transação da contestação, acionando um fluxo de trabalho para a transação. Ao longo do fluxo de trabalho, os agentes de contestação concluem as tarefas atribuídas e os status das tarefas associadas ao caso são atualizados. Dependendo das atualizações da tarefa, um fluxo de trabalho pode ter tarefas adicionais ou menos tarefas. Se houver mais de uma transação contestada associada a um caso, o caso permanecerá aberto até que os fluxos de trabalho de cada transação sejam concluídos e encerrados.

Use o playbook de caso que fornece as atividades e tarefas necessárias para pesquisar e concluir a solicitação. As tarefas nas atividades do playbook também estão disponíveis na guia Tarefas do caso.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de contestações de cartão**, abra a lista de casos.
 - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim**.
 - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso a ser trabalhado.
Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você selecionando **Atribuir a mim**.
5. Selecione a guia **Playbook**.
O playbook de caso orienta os executantes nas etapas envolvidas na resolução de um caso.
6. Use as atividades e tarefas nas seguintes fases do playbook para atender à solicitação e resolver o caso:
 - **Iniciar**- Esta fase permite inserir informações da contestação, verificar as transações da contestação e enviar o caso.
 - **Investigação**: esta fase permite determinar a opção de recuperação, dar baixa no valor de uma transação, fornecer crédito final imediato, notificar o comerciante, iniciar crédito provisório, determinar reversão de crédito provisório e investigar a transação.
 - **Estorno**: esta fase permite denunciar fraude, iniciar estorno, revisar as evidências de representação do comerciante e reembolsar um comerciante.
 Todas as tarefas geradas durante as atividades do playbook aparecem na guia **Tarefas** do caso.
7. **Opcional:** No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
8. Feche a tarefa do formulário de tarefa.

Resultado

As tarefas são atualizadas para Encerrado concluído.

Como iniciar uma contestação

Insira as informações da contestação, verifique as transações da contestação e envie o caso para investigação.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_bom_credit_card.dispute_agent` ou `sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector`

Importante:

Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte [Funções e personas](#).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode contestar uma ou mais transações associadas a uma conta de cartão criando um caso de contestação.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.



2. Selecione o ícone de listas ().

3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de contestações de cartão**, abra a lista de casos.

- Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim**.
- Para todos os casos de contestação, selecione **Todos**.

4. Na lista, selecione o caso a ser trabalhado.

Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você selecionando **Atribuir a mim**.

5. Selecione a guia **Playbook**.

O playbook de caso orienta os executantes nas etapas envolvidas na resolução de um caso.

6. Na fase Iniciar playbook, selecione uma das seguintes atividades:

- Inserir detalhes da contestação: insira as informações do consumidor, conta financeira, transações financeiras, categoria da contestação e o motivo da modificação do valor da contestação, se aplicável. A categoria selecionada determinará as perguntas exibidas no questionário na próxima atividade.
- Preencher questionário de contestação - Preencha o questionário de contestação respondendo às perguntas.
- Verificar transações contestadas: confirme os detalhes das transações contestadas.
- Enviar para investigação - Depois de concluir o questionário de contestação, o campo de código de motivo é preenchido com base nas respostas enviadas. Verifique o valor da contestação e o código de motivo e adicione um comentário, se necessário.

7. Depois de concluir o questionário, selecione **Marcar como concluído**.

O sistema gera automaticamente o código de motivo apropriado para o tipo de contestação (por exemplo, 13.1 - Mercadoria/Serviços não recebidos).

8. Feche a tarefa do playbook.

Bloqueio e reemissão de um novo cartão

A tarefa Bloquear e reemitir novo cartão será acionada automaticamente se um caso for sinalizado como cartão roubado ou fraude.

Depois que a tarefa da atividade de informações de contestação for concluída na fase Iniciar do Playbook, a tarefa Bloquear e reemitir novo cartão será acionada automaticamente se o caso for sinalizado como roubo de cartão ou fraude.

Você pode exibir a tarefa gerada na guia Tarefas do caso.

Investigação de uma contestação

Concluir tarefas como determinar uma opção de recuperação, dar baixa no valor de uma transação contestada e fornecer crédito final imediato, notificar o comerciante, iniciar crédito provisório, determinar reversão de crédito provisório e investigar a transação.

Determinar opção de recuperação para fornecer crédito final

Conclua a tarefa de opção de recuperação para escolher se deseja buscar o estorno para uma transação em que o crédito final para o cliente do cartão será fornecido.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_bom_credit_card.dispute_agent` ou `sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector`

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um estorno é iniciado pelo banco, realizado quando um provedor de cartão solicita do comerciante a devolução ao cliente de fundos perdidos em uma transação fraudulenta ou contestada. Se o estorno não for realizado, o agente selecionará se deseja negar ou cancelar a transação.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de .
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de contestações de cartão**, abra a lista de casos.
 - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim**.
 - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso a ser trabalhado.

Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você selecionando **Atribuir a mim**.
5. Selecione a guia **Playbook**.
6. Selecione a atividade **Opção de recuperação** na fase do playbook de investigação.
7. Selecione a tarefa de recuperação que você deseja concluir.
8. No formulário, preencha os campos obrigatórios e outras informações relacionadas que você coletou.
 - No campo **Buscar estorno**, selecione se a determinação é buscar o estorno do comerciante.
 - No campo **Negar contestação**, selecione se a determinação é negar a contestação.

9. **Opcional:** No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
10. Depois de inserir os detalhes na tarefa, selecione **Atualizar**.
11. Feche a tarefa do playbook.

Resultado

- Se a determinação tiver sido feita para negar a contestação, o estado da tarefa de transação será atualizado para Encerrado concluído.
- Se a determinação foi feita para prosseguir com o estorno, as tarefas relevantes para a transação serão acionadas para a fase de Estorno.

Cancelar o valor da transação contestada

Baixa um valor de transação contestada incobrável.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_bom_credit_card.dispute_agent` ou `sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector`



Importante:

Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte [Funções e personas](#).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se o estorno não for realizado com o comerciante e o agente determinar a baixa do valor da transação contestada, a transação será movida para a tarefa Baixa de fundos para contabilizar a perda.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de contestações de cartão**, abra a lista de casos.
 - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim**.
 - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso a ser trabalhado.
Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você selecionando **Atribuir a mim**.
5. Selecione a guia **Playbook**.
6. Selecione a atividade Baixa **de fundos** na fase do playbook de investigação.
7. Selecione a tarefa de baixa de fundos que você deseja concluir.
8. No formulário, preencha os campos obrigatórios e outras informações relacionadas que você coletou.
9. **Opcional:** No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
10. Depois de inserir os detalhes na tarefa, selecione **Atualizar**.
11. Feche a tarefa do playbook.

Fornecer crédito final imediato

Emita crédito final imediato para o titular do cartão.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_bom_credit_card.dispute_agent` ou `sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector`



Importante:

Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte [Funções e personas](#).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Com base nas regras de negócios, o banco pode determinar a emissão de crédito final imediato para o titular do cartão. O crédito final imediato pode ser emitido durante a fase de investigação.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de contestações de cartão**, abra a lista de casos.
 - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim**.
 - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso a ser trabalhado.
Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você selecionando **Atribuir a mim**.
5. Selecione a guia **Playbook**.
6. Selecione a atividade **de crédito final imediato** na fase do playbook de investigação.
7. Selecione a tarefa de crédito final imediata que você deseja concluir.
8. No formulário, preencha os campos obrigatórios e outras informações relacionadas que você coletou.
9. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
10. Depois de inserir os detalhes na tarefa, selecione **Atualizar**.
11. Feche a tarefa do playbook.

Resultado

O estado da tarefa é atualizado para Encerrado concluído. A transação de contestação passa para a fase Estorno.

Alertar comerciante sobre uma contestação

Alerte o estabelecimento comercial sobre uma contestação de transação de cartão.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_bom_credit_card.dispute_agent` ou `sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector`



Importante:

Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte [Funções e personas](#).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Durante a fase de investigação de uma contestação de transação, esta tarefa alerta o comerciante sobre a transação contestada. O comerciante pode optar por resolver a transação contestada diretamente com o cliente ou pode recusar-se a resolver a contestação com o cliente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de contestações de cartão**, abra a lista de casos.
 - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim**.
 - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso a ser trabalhado.
Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você selecionando **Atribuir a mim**.
5. Selecione a guia **Playbook**.
O playbook de caso orienta os executantes nas etapas envolvidas na resolução de um caso.
6. Selecione a atividade **Alertar comerciante** na fase do playbook de investigação.
7. Selecione a tarefa Alertar comerciante que você deseja concluir.
8. No formulário, preencha os campos obrigatórios e outras informações relacionadas que você coletou.
No campo **Ação do comerciante**, selecione uma das seguintes opções:
 - **Resolvido**– selecione se o comerciante optou por resolver a contestação com o cliente.
 - **Recusado**– selecione se o comerciante se recusar a resolver a contestação com o cliente.
9. **Opcional:** No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
10. Depois de inserir os detalhes na tarefa, selecione **Atualizar**.
11. Feche a tarefa do playbook.

Resultado

O estado da tarefa é atualizado para Encerrado concluído. O resultado definido pela transação depende da decisão do comerciante:

- Se o comerciante resolver a transação diretamente com o cliente, a transação será movida para um resultado Encerrado concluído.
- Se o comerciante se recusou a resolver a transação com o cliente, a contestação da transação permanecerá no estado Trabalho em andamento e continuará pelas fases do fluxo de trabalho do processo de contestação.

Fornecer crédito provisório ao cliente

Inicie o crédito temporário para o titular do cartão.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_bom_credit_card.dispute_agent` ou `sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector`

i Importante:

Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte [Funções e personas](#).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Com a provisão de crédito temporário, é fornecido um aviso ao cliente de que o caso está sob investigação e que o resultado da investigação pode determinar a reversão ou provisão permanente do crédito.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de .
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de contestações de cartão**, abra a lista de casos.
 - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim**.
 - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso a ser trabalhado.
Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você selecionando **Atribuir a mim**.
5. Selecione a guia **Playbook**.
6. Selecione a atividade **Iniciar crédito provisório** na fase do playbook de investigação.
7. Selecione a tarefa de crédito provisional que você deseja concluir.
8. No formulário, preencha os campos obrigatórios e outras informações relacionadas que você coletou.
9. **Opcional:** No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
10. Depois de inserir os detalhes na tarefa, selecione **Atualizar**.
11. Feche a tarefa do playbook.

Investigar manualmente uma transação contestada

Se um comerciante recusar uma contestação de transação, o caso poderá ser movido para a tarefa de investigação manual.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_bom_credit_card.dispute_agent` ou `sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector`

i Importante:

Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte [Funções e personas](#).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um caso é movido para a tarefa de investigação manual, um agente de contestação revisa os detalhes do caso para determinar se há uma possível fraude envolvida. Para transações contestadas com o motivo de "Transação não reconhecida" ou "Cartão roubado", a seleção feita no campo Possível fraude determina as próximas etapas para as quais o caso avança. Por outros motivos de contestação, o agente de contestação decide prosseguir com o estorno ou negar a transação contestada.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de contestações de cartão**, abra a lista de casos.
 - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim**.
 - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso a ser trabalhado.
Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você selecionando **Atribuir a mim**.
5. Selecione a guia **Playbook**.
6. Selecione a atividade de **investigação manual** na fase do playbook de investigação.
7. Selecione a tarefa de investigação manual que você deseja concluir.
8. No formulário, preencha os campos obrigatórios e outras informações relacionadas que você coletou.
9. **Opcional:** No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
10. **Opcional:** Selecione **Atualizar** para salvar suas mudanças.
11. Selecione **Enviar para aprovação**.
O caso é enviado para revisão e aprovação do gerente de contestações.
12. Feche a tarefa do playbook.

Resultado

O estado da tarefa é atualizado para Encerrado concluído.

- Se a fraude não tiver sido sinalizada durante a tarefa de investigação manual, a transação contestada será atualizada para Encerrado concluído.
- Se a fraude for sinalizada pelo agente durante a tarefa, o caso será movido para a tarefa de relatório de fraude na fase Estorno.

Iniciando um estorno

Conclua tarefas como denunciar fraude, iniciar um estorno e reembolsar um comerciante.

Denunciar fraude a uma rede de cartões

Relate possível fraude em uma transação para uma rede de cartão.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_bom_credit_card.dispute_agent` ou `sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector`



Importante:

Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte [Funções e personas](#).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma transação incluirá a tarefa de relatório de fraude no fluxo de trabalho se uma possível fraude tiver sido sinalizada para uma transação durante a investigação manual.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de .
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de contestações de cartão**, abra a lista de casos.
 - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim**.
 - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso a ser trabalhado.
Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você selecionando **Atribuir a mim**.
5. Selecione a guia **Playbook**.
6. Selecione a atividade de **relatório de fraude** na fase do playbook de estorno.
7. Selecione a tarefa de relatório de fraude que você deseja concluir.
8. No formulário, preencha os campos obrigatórios e outras informações relacionadas que você coletou.
9. **Opcional:** No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
10. Feche a tarefa do formulário de tarefa.

Resultado

Se a fraude foi sinalizada, se não tiver sido acionada anteriormente, a tarefa [de bloqueio e reemissão de cartão](#) será acionada. A transação passa para a fase Iniciar estorno.

Iniciar estorno e recuperar fundos do comerciante

Inicie uma solicitação para que o emissor da rede do cartão credite o cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_bom_credit_card.dispute_agent` ou `sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector`

Importante:

Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte [Funções e personas](#).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma investigação manual pode resultar em um resultado de iniciar um estorno, criando uma tarefa para recuperar fundos de transação do comerciante.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de .
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de contestações de cartão**, abra a lista de casos.
 - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim**.
 - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso a ser trabalhado.
Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você selecionando **Atribuir a mim**.

5. Selecione a guia **Playbook**.
6. Selecione a atividade **Iniciar estorno** na fase do playbook de estorno.
7. Selecione a tarefa de início de estorno que você deseja concluir.
8. No formulário, preencha os campos obrigatórios e outras informações relacionadas que você coletou.
 - No campo **Detalhes** do estorno, selecione o código de estorno.

i Nota:

Para configurar códigos de motivo de estorno, um administrador pode navegar até **Financial Services Operations > Dados de referência > Códigos de motivo de estorno**.

- No campo **Representado pelo comerciante**, selecione se o comerciante está fornecendo representação para contestar a solicitação de estorno.
9. **Opcional:** No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
 10. Depois de inserir os detalhes na tarefa, selecione **Atualizar**.
 11. Para enviar a solicitação, selecione **Iniciar estorno**.
 12. Feche a tarefa do playbook.

Resultado

O estado da tarefa passa para o estado Encerrado concluído. Além disso:

- O banco do comerciante determina se deve fornecer o crédito ao banco emissor.

i Nota:

O acompanhamento de fundos creditados do banco do comerciante ocorre fora da aplicação Financial Services Card Operations. A aplicação requer integração com a rede de cartões aplicável.

- O comerciante pode fornecer evidências da transação e recusar o estorno, ou o comerciante pode aceitar o estorno, o que resultará no crédito de volta do cliente com os fundos.

O que Fazer Depois

[Revisar representação](#)

Revisar representação

Analise a evidência de representação fornecida por um comerciante durante uma solicitação de estorno. Uma representação é o processo em que uma empresa pode comprovar que uma cobrança que está sendo questionada é válida e que a cobrança do consumidor não deve ser revertida.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_bom_credit_card.dispute_agent` ou `sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector`

i Importante:

Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte [Funções e personas](#).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se um comerciante não concordar com um estorno, ele poderá enviar evidências de representação na tentativa de contestar o estorno e apoiar sua reivindicação de que uma

transação é válida para o banco adquirente por meio de representação. O banco emissor revisa as evidências e determina outras ações sobre a transação contestada.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de .
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de contestações de cartão**, abra a lista de casos.
 - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim**.
 - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso a ser trabalhado.
Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você selecionando **Atribuir a mim**.
5. Selecione a guia **Playbook**.
6. Selecione a atividade **Revisar representação** na fase do playbook de estorno.
7. Selecione a tarefa de representação de revisão que você deseja concluir.
8. No formulário, preencha os campos obrigatórios e outras informações relacionadas que você coletou.
9. **Opcional:** No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
10. **Opcional:** Selecione **Atualizar** para salvar suas mudanças.
11. Selecione **Enviar para aprovação**.
O caso é enviado para revisão e aprovação do gerente de contestações.
12. Feche a tarefa do playbook.

Resultado

O estado da tarefa passa para o estado Encerrado concluído.

A evidência de representação do comerciante é enviada ao banco adquirente, que então transmite as informações ao banco emissor para avaliação.

- Se o banco emissor tomar a decisão de manter o estorno, o caso será movido para a tarefa Fornecer crédito final ou Converter crédito provisório em crédito final.
- Se o banco emissor determinar a rescisão do estorno, o caso será movido para a tarefa Retornar fundos ao comerciante. Se o crédito provisório tiver sido fornecido anteriormente ao cliente, o caso será movido para a tarefa Reverter crédito provisório antes de passar para a tarefa Retornar fundos ao comerciante.

Fornecer crédito final ao cliente

Se a representação de um comerciante não foi aprovada como prova de apoio suficiente pelo banco emissor, o banco emissor confirma o estorno.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_bom_credit_card.dispute_agent` ou `sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector`



Importante:

Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte [Funções e personas](#).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se a representação de um comerciante não tiver sido aprovada como prova de apoio suficiente pelo banco emissor, o banco emissor confirmará o estorno e o crédito final será fornecido ao cliente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de .
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de contestações de cartão**, abra a lista de casos.
 - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim**.
 - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso a ser trabalhado.
Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você selecionando **Atribuir a mim**.
5. Selecione a guia **Playbook**.
6. Selecione a atividade **Fornecer crédito final** na fase do playbook de estorno.
7. Selecione a tarefa Fornecer crédito final que você deseja concluir.
8. No formulário, preencha os campos obrigatórios e outras informações relacionadas que você coletou.
9. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
10. Depois de inserir os detalhes na tarefa, selecione **Atualizar**.
11. Feche a tarefa do playbook.

Resultado

Depois que a emissão de crédito final para o cliente for enviada, o estado da tarefa de transação será atualizado para Encerrado concluído.

Converter crédito provisório em crédito final

Converta o crédito provisório emitido anteriormente para um cliente em uma emissão de crédito final.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_bom_credit_card.dispute_agent` ou `sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector`

Importante:

Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte [Funções e personas](#).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se a evidência de representação de apoio de um comerciante não tiver sido fornecida ou aprovada como suficiente pelo banco emissor, o banco emissor manterá o estorno e o crédito provisório emitido anteriormente para um cliente será convertido em crédito final emitido para o cliente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de .

3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de contestações de cartão**, abra a lista de casos.
 - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim**.
 - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso a ser trabalhado.
Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você selecionando **Atribuir a mim**.
5. Selecione a guia **Playbook**.
6. Selecione a atividade **Converter crédito provisório em crédito final** na fase Playbook de estorno.
7. Selecione a tarefa de conversão de crédito provisório em crédito final que você deseja concluir.
8. No formulário, preencha os campos obrigatórios e outras informações relacionadas que você coletou.
9. **Opcional:** No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
10. Depois de inserir os detalhes na tarefa, selecione **Atualizar**.
11. Feche a tarefa do playbook.

Resultado

Depois que a emissão de crédito final para o cliente for enviada, o estado da tarefa de transação será atualizado para Encerrado concluído.

Reverter crédito provisório

Reverter o crédito temporário emitido pelo banco para o titular do cartão.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_bom_credit_card.dispute_agent` ou `sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector`

Importante:

Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte [Funções e personas](#).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A opção de reverter o crédito provisório existe quando o crédito provisório foi emitido para um cliente em cenários como:

- Durante a fase de investigação: durante a tarefa de investigação manual, uma determinação de que uma transação não foi fraude.
- Durante a fase de estorno: um banco emissor avalia a evidência de representação do comerciante após a ocorrência de um estorno e determina a rescisão de um estorno.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de contestações de cartão**, abra a lista de casos.
 - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim**.
 - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso a ser trabalhado.

Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você selecionando **Atribuir a mim**.

5. Selecione a guia **Playbook**.
6. Selecione a atividade **Reverter crédito provisório** na fase do playbook de estorno.
7. Selecione a tarefa de reversão de crédito provisório que você deseja concluir.
8. No formulário, preencha os campos obrigatórios e outras informações relacionadas que você coletou.
9. **Opcional:** No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
10. Depois de inserir os detalhes na tarefa, selecione **Atualizar**.
11. Feche a tarefa do playbook.

O que Fazer Depois

[Reembolsar um comerciante](#)

Reembolsar um comerciante

Um comerciante pode ser reembolsado se a evidência de representação for aprovada.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_bom_credit_card.dispute_agent` ou `sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector`

Importante:

Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte [Funções e personas](#).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se uma decisão de reembolsar o comerciante for selecionada durante a tarefa Revisar representação, a tarefa Retornar fundos ao comerciante será acionada no fluxo de trabalho. Depois que o banco emissor avalia a evidência de representação do comerciante após a ocorrência de um estorno e determina a rescisão de um estorno, o banco emissor devolve os fundos associados à transação ao comerciante.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de .
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de contestações de cartão**, abra a lista de casos.
 - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim**.
 - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso a ser trabalhado.

Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você selecionando **Atribuir a mim**.
5. Selecione a guia **Playbook**.
6. Selecione a atividade **Retornar fundos ao comerciante** na fase do playbook de estorno.
7. Selecione a tarefa de devolver fundos ao comerciante que você deseja concluir.
8. No formulário, preencha os campos obrigatórios e outras informações relacionadas que você coletou.
9. **Opcional:** No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.

- 10. Depois de inserir os detalhes na tarefa, selecione **Atualizar**.
- 11. Feche a tarefa do playbook.

Resultado
A tarefa é atualizada para o estado Encerrar concluído. Se a transação for a única ou a última transação a ser resolvida para o caso, o caso será movido para o estado e a fase Encerrado concluído.

Modelos de e-mail pré-configurados em um fluxo de contestação de cartão

Modelos de e-mail são arquivos pré-formatados que você pode usar para começar a criar notificações por e-mail.

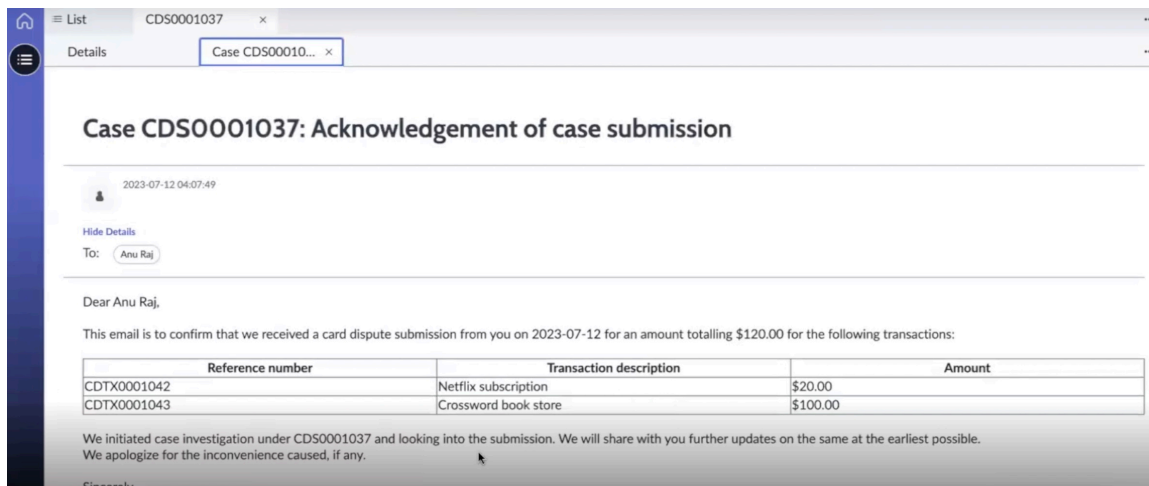
O fluxo de contestação de cartão fornece um conjunto de modelos de e-mail pré-configurados, prontos para uso. Agentes e gerentes podem usar esses modelos para se comunicar com os usuários finais. Esses modelos foram projetados para funcionar perfeitamente em todo o processo de resolução de contestação. Você pode optar por usar esses modelos como estão ou personalizá-los de acordo com seus próprios requisitos.

A tabela a seguir lista os modelos de e-mail pré-configurados em um fluxo de contestação de cartão.

Modelos de e-mail pré-configurados

Nome do Modelo	Descrição
Envio de contestação [case.dispute.submission]	Modelo que envia uma confirmação para notificar os usuários de que o caso foi enviado.
Contestação de crédito provisório imediato da transação [dispute_transaction.ipc]	Modelo que notifica os usuários sobre o andamento da investigação em andamento do caso de contestação e fornece um crédito provisório imediato.
Crédito final da transação de contestação [dispute_transaction.final credit]	Modelo que notifica os usuários sobre a resolução do envio da contestação de cartão e converte o crédito provisório imediato em crédito final após a investigação.
Contestação de crédito final imediato da transação [dispute_transaction.imm_final_credit]	Modelo que notifica os usuários sobre a resolução do envio da contestação de cartão e fornece um crédito final.
Negação de contestação [case.dispute.denial]	Modelo que notifica os usuários de que o envio da contestação foi negado.

O exemplo a seguir mostra um exemplo de modelo de e-mail.



Implementar a política de 4-olhos para tarefas de aprovação

A política de 4-olhos, implementada no fluxo de contestação de caso, pode aprimorar seu processo de gestão de contestações. Esta política garante que dois indivíduos autorizados lide com as tarefas críticas e estabeleça um mecanismo de controle de risco eficiente.

O setor bancário usa o princípio dos 4-olhos, também conhecido como conceito de verificador-criador, para mitigar riscos. Este princípio envolve uma pessoa executando uma tarefa ou tomada de decisão, enquanto outra pessoa a revisa e aprova ativamente.

Em um processo de resolução de contestação de cartão, este princípio é implementado nas seguintes etapas:

- **Investigação > Investigação manual:** depois que um agente conclui a tarefa de investigação manual, é necessária a aprovação obrigatória de um gerente de contestação para prosseguir.
- **Estorno > Revisar representação:** depois que um agente conclui a tarefa de revisão de representação, é necessária a aprovação obrigatória de um gerente de contestação para prosseguir.

Espaço do gerente de disputa

Como gerente de contestação, você pode trabalhar nos casos atribuídos e coordenar atualizações em tempo real nos casos de sua equipe no espaço do gerenciador de contestação.

Se você for um usuário com a função `sn_bom_credit_card.admin` ou `sn_bom_credit_card.dispute_manager`, poderá acessar o espaço do gerenciador de contestações.

O espaço tem uma interface simples que fornece uma lista de resumos de alto nível e os painéis dos casos da equipe, incluindo:

- Tarefas com aprovação pendente
- Casos em aberto da equipe
- Casos de violação de ANS
- ANS em risco

i Nota:

Como gerente de contestação, você também pode atuar como um executante e enviar tarefas para aprovação.

O exemplo a seguir mostra a nova página principal e o processo de aprovação de uma tarefa de investigação manual para um gerenciador de contestações.

servicenow All Favorites History Workspaces CSM/FSM Configurable Workspace

Home CDT0001035 x +

Get a little help managing disputes cases with your personal home page.

Overview

Pending approval tasks 3 Team's open cases 9 SLA breached 38 SLA at risk 0

Pending approval tasks Last refreshed just now

Number	Parent	Customer	Account
CDT0001016	CDS0001008	Anu Raj	(empty)
CDT0001025	CDS0001009	Anu Raj	(empty)
CDT0001035	CDS0001010	Anu Raj	(empty)

Showing 1-3 of 3

Team's open cases Last refreshed just now

Number	Dispute reason	Customer	Account
CDS0000520	Incorrect amount billed	(empty)	Avid Corporation
CDS0000519	Unauthorized transaction	(empty)	Avid Corporation
CDS0000515	Stolen card	Lasith M	(empty)
CDS0000513	Incorrect amount billed	Lasith M	(empty)
CDS0000510	Unauthorized transaction	Dominic Watson	(empty)

Showing 1-5 of 9

servicenow All Favorites History CSM/FSM Configurable Workspace

Home CDT0001035 x +

Review representation by merchant Discuss Assign to me Update Reject Approve

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

Espaço do agente de contestação

O espaço do agente de contestação fornece um único local para um agente de contestação processar casos e tarefas. Um agente pode usar este espaço para responder a todos os tipos de tarefa, exibir o contexto completo de um problema e obter recomendações relevantes para ajudar a resolver problemas.

Se você for um usuário com a função `sn_bom_credit_card.admin` ou `sn_bom_credit_card.dispute_agent`, poderá acessar o espaço do agente de contestação.

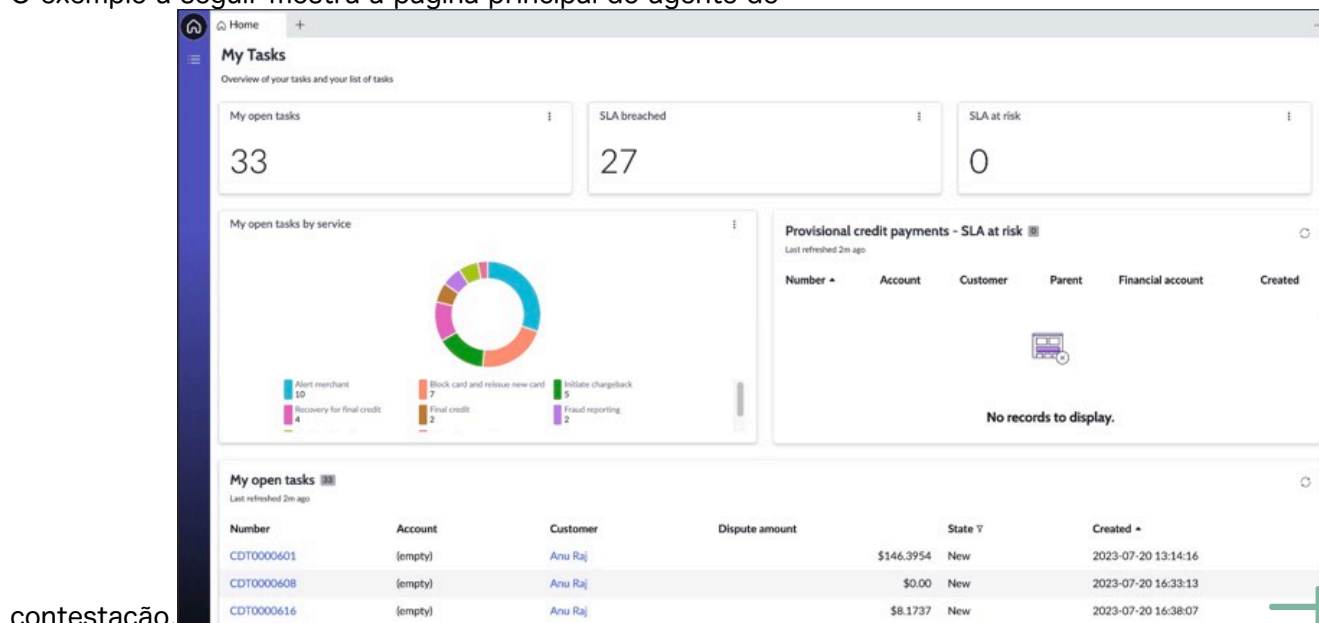
Na página principal do espaço, como agente, você pode obter uma visão geral rápida dos casos e tarefas nos quais você e sua equipe estão trabalhando. Os widgets ajudam você e sua equipe a monitorar sua carga de trabalho, se concentrar em itens de alta prioridade e rastrear suas responsabilidades.

i Nota:

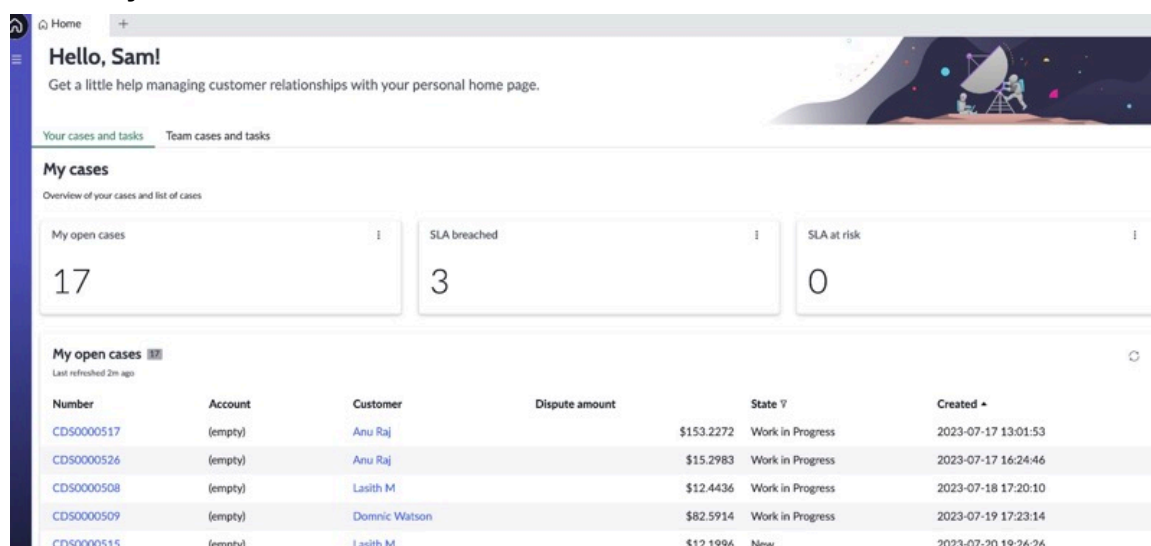
Os widgets e os dados exibidos neles dependem da sua função.

Tradução automática

O exemplo a seguir mostra a página principal do agente de



contestação.



Aprimoramentos da experiência do usuário no Espaço do agente de contestação

O novo espaço aprimora o processo de contestação dos agentes, permitindo que eles trabalhem em tarefas diretamente da página principal do playbook. Essa experiência do usuário fornece as informações necessárias para navegar pelas várias fases do fluxo.

Exibições do espaço do agente de contestação

O novo espaço oferece as seguintes exibições para os usuários.

Layout horizontal baseado em processo

O espaço é simplificado com a implementação de um layout horizontal baseado em processo, reduzindo guias e atividades desnecessárias. Isso permite que os agentes de contestação se concentrem em tarefas relevantes para cada fase da contestação.

Novos widgets

Adicionados novos widgets para exibir informações do caso e o estado das transações. O widget de informações do caso fornece um resumo de todas as transações que estão sendo contestadas e inclui um recurso de e-mail que permite que os agentes enviem mensagens rapidamente aos

Tradução automática

clientes. O widget de estado das transações mostra uma lista de todas as transações contestadas, incluindo o valor e o estado atual delas. Além disso, ele mostra uma lista de casos resolvidos.

Exibição dividida para tarefas

Para eliminar a necessidade de abrir várias guias, uma exibição dividida para tarefas foi incorporada. A lista e a tarefa de formulário são colocadas na seção de atividades do playbook. Para exibir a exibição completa da transação de contestação de cartão, clique em **Abrir em uma nova guia**.

Referência do Financial Services Card Operations

Saiba mais sobre os componentes e propriedades que são instalados com a aplicação Financial Services Card Operations.

Componentes instalados com Financial Services Card Operations

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Financial Services Card Operations, incluindo tabelas e funções de usuário. A aplicação também instala plug-ins relacionados e aplicações da loja se eles ainda não estiverem instalados.

Nota:

A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte [Encontrar componentes instalados com uma aplicação](#).

Os dados de demonstração estão disponíveis para esta aplicação.

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados com a aplicação Financial Services Card Operations

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Habilita a extensão de tabelas da aplicação Customer Service Management para as aplicações Financial Services Operations.

Aplicações da Store instaladas

Aplicações da Store instaladas com a aplicação Financial Services Card Operations

Aplicativo da Store	Descrição
Financial Services Operations Core	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de cartão de crédito. Para obter mais informações, consulte product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita .
Financial Services Credit Operations	Permite a gestão de tarefas de avaliação de risco de crédito que são usadas nos fluxos de trabalho de operações de cartão. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Financial Services Credit Operations .
Experiência de decisões guiadas	Permite que os clientes usem Decisões guiadas com Playbooks, Recommended Actions e outros recursos. Para obter mais informações, consulte Configuring Guided Decisions .

Aplicações da Store instaladas com a aplicação Financial Services Card Operations

Aplicativo da Store	Descrição
Document Processor	Permite a gestão de tarefas de serviços de documentos que são usadas em fluxos de trabalho de operações de cartão. Para obter mais informações, consulte Integre com o Financial Services Document Processor .

Funções instaladas

Funções instaladas com a aplicação Financial Services Card Operations

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador de cartão de crédito [sn_bom_credit_card.admin]	Função de administrador do sistema específica da aplicação que pode: • Conceder funções de operações de cartão • Excluir casos e tarefas de cartão de crédito • Tem acesso de leitura, gravação e criação aos dados do cartão de crédito. i Nota: A função sn_bom.admin contém a função sn_bom_credit_card.admin quando a aplicação Financial Services Card Operations está instalada.	sn_bom_credit_card.agent
Agente de cartão de crédito [sn_bom_credit_card.agent]	• Exibir o status geral dos casos de cartão de crédito • Trabalhar em casos e tarefas de cartão de crédito	• sn_ind.write • sn_bom_credit_asmt.viewer • sn_bom_credit_card_account.viewe • sn_bom_document.viewer • sn_esm_agent
Colaborador do cartão de crédito [sn_bom_credit_card.contributor]	• Enviar solicitações de cartão de crédito • Exibir o status de casos de cartão de crédito, tarefas de avaliação de crédito e tarefas de serviços de documentos • Trabalhar no caso de cartão de crédito e	• sn_sla_definition_read • sn_bom.b2c_contributor • sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer • sn_bom_credit_card_account.viewe • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_customerservice.csm_workspac

Tradução automática

Funções instaladas com a aplicação Financial Services Card Operations

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	coletar documentos de entrada para contas gerenciadas por eles até a fase Novo i Importante: Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de usuários de colaborador do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	
Conector do agente de cartão de crédito [sn_bom_credit_card.agent_connector]	• Enviar solicitações de cartão de crédito • Trabalhar em tarefas de cartão de crédito e para atender a solicitações de cartão para contas gerenciadas por eles i Importante: Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_sla_definition_read • sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom_credit_card_account.viewer • sn_bom.agente • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_customerservice.csm_workspace
Solicitante do cartão de crédito [sn_bom_credit_card.requestor]	• Enviar solicitações de cartão de crédito • Exibir o status de casos de cartão de crédito, tarefas de avaliação de crédito e tarefas de serviços de documentos • Registrar interações	• sn_bom_credit_card.viewer • agent_workspace_user • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.customerservice.case_viewer
Visualizador de cartão de crédito [sn_bom_credit_card.viewer]	Exibir casos de cartão de crédito e dados relacionados	• sn_ind.write • sn_customerservice.case_viewer • sn_bom.credit_card_account_viewer

Funções instaladas com a aplicação Financial Services Card Operations

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Visualizador de conta de cartão de crédito [sn_bom.credit_card_account_viewer]	Exibir entidades de dados de cartão de crédito.	
Gerente de contestação de cartão [sn_bom_credit_card.dispute_manager]	• Gerenciar funções de contestação • Exibir os relatórios [Performance Analytics no painel • Usar Mineração de processos projetos para processos de gestão de contestações	sn_bom_credit_card.dispute_agent
Agente de contestação de cartão [sn_bom_credit_card.dispute_agent]	• Exibir status de casos de contestação • Trabalhar em casos e tarefas de contestação	• sn_bom.customer_data_viewer • 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
Conector do agente de contestação de cartão [sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector]	• Enviar solicitações de contestação • Trabalhar em tarefas de contestação para resolver solicitações de contas gerenciadas por eles i Importante: Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_bom.agente • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer
Visualizador de contestação de cartão [sn_bom_credit_card.dispute_viewer]	Exibir casos de contestação e dados relacionados	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer

Funções instaladas com a aplicação Financial Services Card Operations

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
		• sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer

Tabelas instaladas

Tabelas instalados com a aplicação Financial Services Card Operations

Tabela	Descrição
Base do cartão [sn_bom_card_base]	A tabela Serviço de cartão de crédito estende a tabela Base de cartão. A tabela Base do cartão estende a tabela Caso [sn_customerservice_case].
Serviço de cartão de crédito [sn_bom_credit_card_service]	Armazena todos os casos de serviço de cartão de crédito. Esta tabela estende a tabela Card Base [sn_bom_card_base].
Tarefa de cartão de crédito [sn_bom_credit_card_task]	Armazena todas as tarefas de cartão de crédito. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].
Serviço de contestação [sn_bom_credit_card_disputes_service]	Armazena todos os casos de serviço de contestação. Esta tabela estende a tabela Card Base [sn_bom_card_base].
Tarefa de disputa [sn_bom_credit_card_disputes_task]	Armazena todas as tarefas de contestação. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].
Transação de contestação [sn_bom_credit_card_disputes_transaction]	Armazena todas as transações de contestação.
Questionário de contestação [sn_bom_credit_card_dispute_questionnaire]	Tabelas de questionário, como a tabela Visa Dispute Questionnaire [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionnaire] — estendem a tabela Dispute Questionnaire.
Rótulos do questionário de contestação [sn_bom_credit_card_dispute_questionnaire_label]	Armazena rótulos de campo para perguntas do questionário.

Tradução automática

Propriedades instaladas com o Financial Services Card Operations

Personalize as propriedades que estão disponíveis com a aplicação Financial Services Card Operations.

i Nota:

Para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties], digite sys_properties.list no filtro de navegação.

Propriedades do Financial Services Card Operations

Propriedade	Descrição
Número de horas (antes da data de término) para desbloquear o cartão de crédito para uma solicitação de bloqueio temporário de cartão de crédito sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_unblock_credit_card	Para uma solicitação de desbloqueio de cartão de crédito (por tempo limitado), o sistema cria automaticamente um novo caso para desbloquear o cartão de crédito bloqueado no número especificado de horas antes da data de término na solicitação. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 8 • Local: Todos > Card Operations > Administração > Propriedades • Saiba mais: Bloqueio de um cartão de crédito
Número de horas (antes da data de término) para reverter o limite de crédito para uma solicitação de limite de crédito de aumento temporário sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_update_credit_limit	Para uma solicitação de limite de crédito de aumento temporário, o sistema cria automaticamente um novo caso para reverter o limite de crédito do cartão no número especificado de horas antes da data de término na solicitação. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 8 • Local: Todos > Card Operations > Administração > Propriedades • Saiba mais: Redefinir o limite de crédito de um cliente

Pacote de conteúdo de regras de contestação para Visa

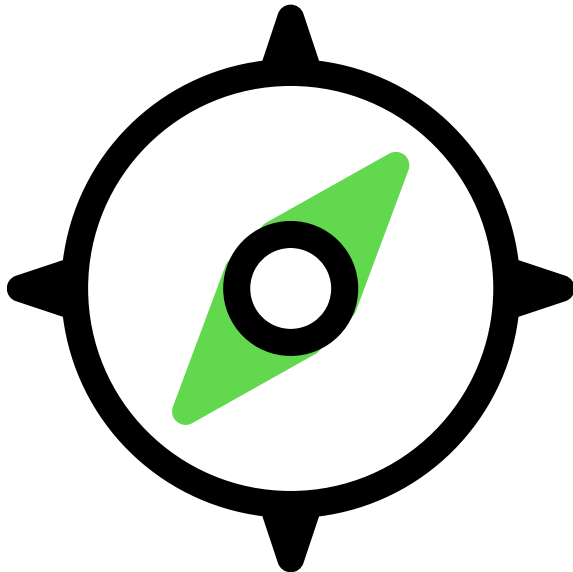
O ServiceNow® pacote de conteúdo de regras de contestação para Visa fornece um questionário para a ingestão de informações relacionadas à contestação em várias categorias de contestação de acordo com as diretrizes da Visa.

Iniciar

O pacote de conteúdo de regras de contestação para aplicação Visa pode ajudá-lo a fazer o seguinte:

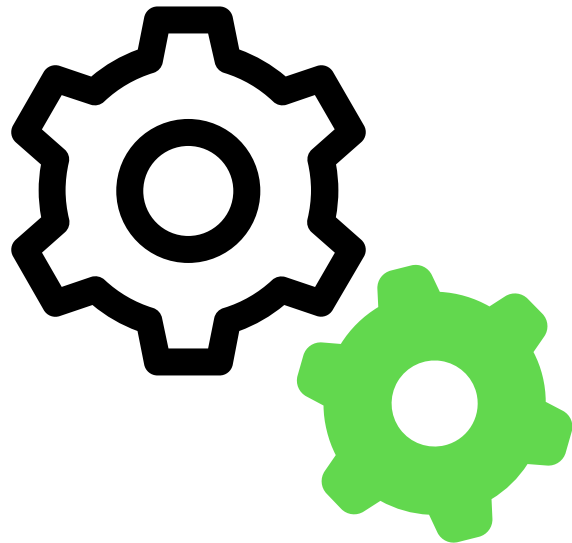
- Incorpora um questionário de contestação baseado em VROL (Visa Resolve Online) para determinar o código de motivo da contestação.
- Fornece uma tabela de decisão para executar regras de qualificação de estorno com base nas diretrizes da Visa.

Explorar



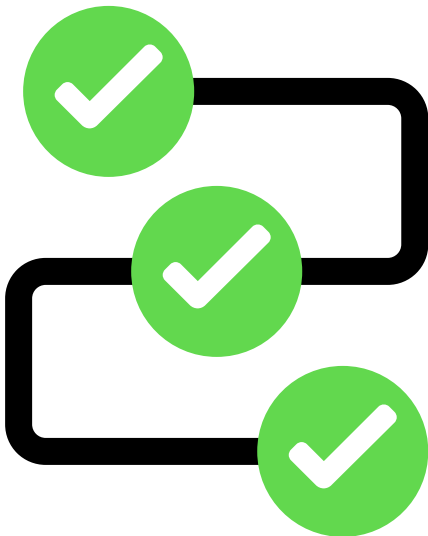
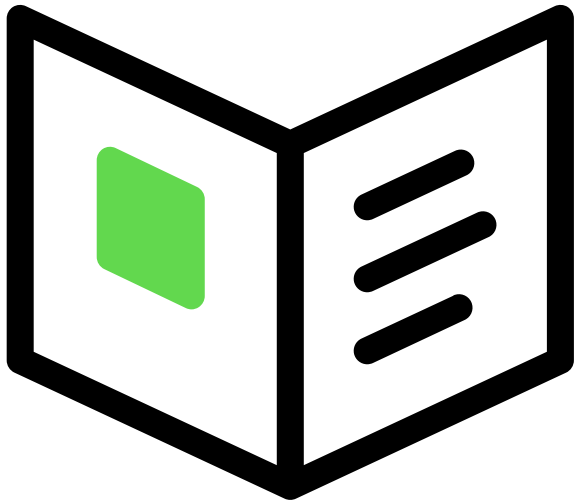
Saiba mais sobre os benefícios fornecidos pela integração do pacote de conteúdo de regras de contestação para a aplicação Visa .

Configurar



Planeje e configure sua integração.

Tradução automática

Usar	Referência
 Veja como agentes e emissores podem usar o pacote de conteúdo de regras de contestação para Visa para acessar as regras de rede do cartão.	 Veja os detalhes sobre os componentes, como campos, tabelas e propriedades.

Solicitar Integrações do Financial Services Operations ao Visa na loja

Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Antes de usar AES, você deve primeiro baixá-lo do ServiceNow Store. Ao concluir o download, talvez seja necessário limpar o cache local antes que ele apareça na sua instância.

Solucionar problemas e obter ajuda

- [Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos](#)
- [Saiba mais sobre como criar seus próprios apps no site do desenvolvedor.](#)
- [Contato Suporte e atendimento ao cliente](#)

Explorando o pacote de conteúdo de regras de contestação para Visa

Saiba como o pacote de conteúdo de regras de contestação para aplicação Visa aproveita o questionário e o mapeamento para garantir a categorização e o processamento apropriados das contestações.

Visão geral

O pacote de conteúdo de regras de contestação para aplicação Visa :

- Fornece um questionário de admissão para contestações relacionadas ao cartão Visa e orientações sobre o código de motivo da contestação para as transações contestadas.
- Determina a qualificação das transações contestadas com base nas **Regras principais da Visa e nas Regras de produtos e serviços** da Visa.

Fluxo de trabalho

No pacote de conteúdo de regras de contestação para Visa, um agente de contestação lida com as seguintes tarefas básicas:

- Conclui a admissão de questionários com base na categoria de contestação.
- Usa o questionário para mapear o código de motivo da contestação.
- Determina a qualificação do estorno preenchendo o questionário e mapeando o código de motivo.

Principais benefícios

Alguns dos principais benefícios do uso do pacote de conteúdo de regras de contestação para Visa são:

- As contestações são gerenciadas e resolvidas com eficácia pelos agentes.
- Os casos de contestação são totalmente revisados e analisados para obter os resultados ideais.
- As regras e diretrizes de contestação da Visa são aplicadas com precisão pelos agentes.
- Esforços de colaboração com os clientes garantem a conclusão da documentação necessária.
- As contestações são categorizadas para um processamento preciso.
- A qualificação para estorno é determinada com base nas Regras principais da Visa.

Como configurar o pacote de conteúdo de regras de contestação para Visa

Use este procedimento para selecionar e configurar o pacote de conteúdo de regras de contestação para a aplicação Visa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Hub de integração > Aliases de conexão e credencial** e edite as informações necessárias.
2. Navegar até **Flow Designer > Designer > Subfluxos** e selecione os subfluxos que você deseja testar.
3. Clique em **Testar**.
O sistema exibe a caixa de diálogo Testar ação.
4. Preencha os campos da ação.

Nota:

Preencha todos os campos obrigatórios na caixa de diálogo Testar ação.

5. Clique em **Executar teste**.

i **Nota:**

Selecione a opção **Executar teste em segundo plano** para testar uma ação de forma assíncrona em segundo plano.

Se você selecionar a opção **Executar teste em segundo plano**, os detalhes da execução serão exibidos somente depois que a execução for concluída de forma assíncrona em segundo plano.

O que Fazer Depois

Para exibir os detalhes da execução da ação, clique em **Seu teste terminou de executar. Visualize os detalhes de execução da ação**.

Instalar o pacote de conteúdo de regras de contestação para Visa

Se você tiver a função de administrador, poderá instalar o aplicativo Dispute Rules Content Pack for Visa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Todos**.
2. Encontre o pacote de conteúdo de regras de contestação para aplicação Visa (sn_bom_visa_cp) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

3. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise a aplicação.
4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

i **Importante:**

Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

Como usar o pacote de conteúdo de regras de contestação para Visa

Os agentes de contestação usam o pacote de conteúdo de regras de contestação para o questionário da Visa para ajudar os clientes a concluir o mapeamento do código de motivo. Isso permite a categorização da contestação e determina a elegibilidade de acordo com as regras principais da Visa. Saiba como os agentes iniciam, investigam e resolvem casos de contestação.

Pacote de conteúdo de regras de contestação para fluxos de trabalho de visto

Quando um agente contesta uma transação em nome de um cliente, ele inicia um caso de serviço de contestação e aciona o fluxo de transações de cartão de contestação. Este fluxo inclui várias tarefas específicas dos detalhes do caso e cada tarefa é criada quando um agente fecha a tarefa anterior.

1. Criar um caso de serviço de contestação.

Inicie o processo de serviço de contestação inserindo as informações do caso inicial e criando um caso de contestação em nome de um cliente.

2. Como iniciar uma contestação.

Insira os detalhes da contestação, incluindo a conta que está sendo referenciada, o valor da contestação e o tipo de contestação. Forneça as informações necessárias para as opções disponíveis no tipo de contestação (Disputas de consumidor, Fraude, Autorização, Erros de processamento).

3. Enviar para investigação.

Envie o caso para investigação atualizando o valor da contestação e determine sua qualificação para um estorno por meio do questionário e do mapeamento do código de motivo.

Componentes instalados com o plug-in Dispute Rules Content Pack for Visa

Esses plug-ins são instalados com o plug-in Dispute Rules Content Pack for Visa.

i Nota:

O pacote de conteúdo de regras de contestação para a aplicação Visa depende da aplicação Financial Services Card Operations.

Plug-ins

Plug-ins para o pacote de conteúdo de regras de contestação para Visa

Plug-in	Descrição
Financial Services Card Operations [com.sn_bom_credit_card]	Esta aplicação permite o processamento rápido de aplicações de cartão de crédito e contestações de transações de cartão.

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com o pacote de conteúdo de regras de contestação para Visa

Tabela	Descrição
Questionário de contestação de visto [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionnaire]	Armazena todas as perguntas e respostas do Questionário de contestação de visto. Esta tabela estende a tabela Dispute Questionnaire [sn_bom_credit_card_dispute_questionnaire].

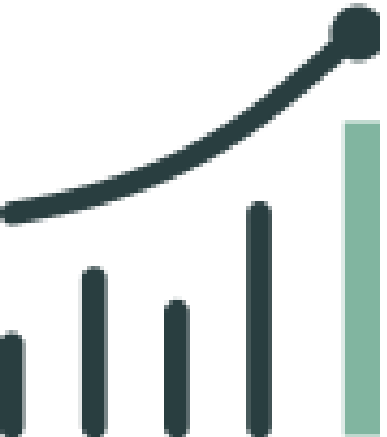
Financial Services Deposit Operations

O ServiceNow® Financial Services Business Deposit Operations e o Financial Services Personal Deposit Operations são duas aplicações em ServiceNow® Financial Services Deposit Operations que permitem

que sua organização financeira digitalize a gestão de ponta a ponta de origem, manutenção e fechamento de contas de depósito.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Explorar  Saiba como clientes, gerentes de relacionamento e agentes usam o Deposit Operations.	Configurar  Configure Financial Services Deposit Operations.	Usar  Enviar e gerenciar solicitações de serviço de depósito.
Análise e relatório  Monitore as principais estatísticas e rastreie o desempenho com o painel pré-configurado.	Mineração de processos  Visualize o processo e identifique oportunidades de melhoria.	Referência  Veja os detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da Store instaladas.

Tradução automática

Explorar o Financial Services Deposit Operations

Você pode usar ServiceNow® Financial Services Deposit Operations para gerenciar uma resolução simplificada de casos relacionados a contas de poupança e depósito à ordem, automatizando e otimizando as solicitações comuns de conta de depósito.

Principais recursos

- Processos sistemáticos e repetíveis para atualizações de conta, modificações de débito automático e origem e fechamentos de conta
- Fluxos de trabalho automatizados disponíveis para solicitações de conta comuns para rotear casos e tarefas entre diferentes departamentos e funções
- Personalizado Espaço configurável do CSM para diferentes funções
- Playbook Experience para uma navegação guiada para resolver casos
- Performance Analytics painel com relatórios pré-configurados para rastrear tendências e tempos de resposta e promover melhorias contínuas
- Mineração de processos para visualizar o processo e identificar oportunidades de melhoria

Financial Services Deposit Operations aplicações

As solicitações de serviço de depósito comercial e pessoal são compatíveis com os seguintes aplicativos:

Financial Services Business Deposit Operations

Com este aplicativo, gerencie a originação, o serviço e o fechamento de contas de depósito comercial. Colete e valide a documentação necessária, autorize e finalize o processo de aprovação, tudo em um fluxo de trabalho centralizado.

Você pode habilitá-lo instalando a aplicação Financial Services Business Deposit Operations (sn_bom_deposit_b2b) de [ServiceNow Store](#).

Financial Services Personal Deposit Operations

Com este aplicativo, gerencie a origem, a manutenção e o fechamento de contas de depósito pessoais. Colete e valide a documentação necessária, autorize e finalize o processo de aprovação, tudo em um fluxo de trabalho centralizado.

Você pode habilitá-lo instalando a aplicação Financial Services Personal Deposit Operations (sn_bom_deposit_b2c) de [ServiceNow Store](#).

Personas de operações de depósito

As operações de depósito são destinadas às seguintes personas:

Persona	Descrição
Administrador	Administrador de depósito responsável pela configuração da aplicação.
Usuários finais (solicitantes)	Clientes e funcionários de filiais que enviam solicitações e verificam o status dos casos. Os seguintes usuários podem enviar solicitações de serviço de depósito:

Persona	Descrição
	• Consumidores (clientes de varejo) • Contas e Contatos (clientes comerciais) • Trabalhadores de filiais no escritório de uma instituição financeira, como solicitante e colaborador. • Agente de depósito (pode criar diretamente um caso de depósito)
Executantes	Agentes de middle ou back office de instituições financeiras que trabalham com a equipe de serviço de depósito. Eles são responsáveis por trabalhar em casos de depósito e tarefas que entram em serviços de depósito. Os seguintes agentes trabalham em casos de depósito: • Agente de depósito • Agente de documentos

Configuração do Financial Services Deposit Operations

Você pode configurar sua implementação para a aplicação Financial Services Deposit Operations instalando a aplicação, importando dados de serviços financeiros e revisando e configurando os componentes que são instalados com a aplicação.

Como instalar Financial Services Business Deposit Operations

Você pode instalar a aplicação Financial Services Business Deposit Operations (sn_bom_deposit_b2b) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte [Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação](#).

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Financial Services Business Deposit Operations:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Trabalhos programados
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte [Componentes instalados com Financial Services Business Deposit Operations](#).

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Todos**.
2. Encontre a aplicação Financial Services Business Deposit Operations (sn_bom_deposit_b2b) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Financial Services Business Deposit Operations.

4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

Importante:

Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

Como instalar Financial Services Personal Deposit Operations

Você pode instalar a aplicação Financial Services Personal Deposit Operations (sn_bom_deposit_b2c) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte [Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação](#).

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Financial Services Personal Deposit Operations:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções

- Trabalhos programados
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte [Componentes instalados com Financial Services Personal Deposit Operations](#).

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Todos**.
2. Encontre a aplicação Financial Services Personal Deposit Operations (sn_bom_deposit_b2c) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Financial Services Personal Deposit Operations.

4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

Importante:

Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

Configurar Financial Services Deposit Operations.

Revise os componentes que são instalados com a aplicação Financial Services Deposit Operations e modifique conforme necessário para as necessidades de negócios da sua organização.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que a aplicação Financial Services Deposit Operations esteja instalada. Para obter mais informações, consulte [Como instalar Financial Services Business Deposit Operations](#) e [Como instalar Financial Services Personal Deposit Operations](#).

Função necessária:

- Para Financial Services Business Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2b.admin e admin
- Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin e admin

Procedimento

1. Importe suas contas financeiras, produtos financeiros, instituições financeiras e dados de transações para tabelas ServiceNow.
Para obter mais informações, consulte [Importe seus dados financeiros usando conjuntos de importação](#).
2. Revise os componentes instalados.
Modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Como usar Financial Services Deposit Operations

Saiba como funcionários e agentes de filiais usam a aplicação [Financial Services Deposit Operations para iniciar, pesquisar e resolver os casos de serviço de depósito.

Espaço

Colaboradores e agentes de back-office usam Espaço personalizado para trabalhar em todos os aspectos dos casos de depósito. O Workspace permite que os agentes façam o seguinte:

- Monitorar a carga de trabalho e o desempenho
- Foco em itens de alta prioridade
- Navegue facilmente pelas tarefas

Para obter mais informações, consulte [Espaços](#).

Espaço usuários para operações de depósito

Usuário	Descrição
Colaborador do depósito	Cria e rastreia casos de serviço de depósito para contas gerenciadas por ele.
Agente de depósito	Funciona em casos de serviço de depósito e tarefas de depósito.
Conector de agente de depósito	Cria e trabalha em casos de depósito e tarefas para atender a solicitações de contas gerenciadas por eles.
Agente de documentos	Trabalha em tarefas de documento para casos de serviço de depósito.
Administrador de depósito	Configura o espaço de depósito de acordo com os requisitos de negócios. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Espaço configurável do CSM .

Fluxos de trabalho automatizados

Fluxos de trabalho predefinidos para casos de depósito estão disponíveis com aplicações Financial Services Business Deposit Operations e Financial Services Personal Deposit Operations.

Quando um cliente solicita um serviço de depósito, um colaborador de depósito inicia um caso e atualiza seus detalhes, acionando o fluxo de trabalho. O fluxo aciona várias tarefas do caso e as regras de atribuição encaminham essas tarefas para os agentes de back-

office apropriados, como agente de depósito e documento. Os agentes trabalham nessas tarefas para atender à solicitação de serviço de depósito.

Para obter mais informações, consulte [Fluxos de trabalho do Financial Services Deposit Operations](#).

Playbook de caso

Usando o playbook de caso, o colaborador de depósito e os agentes revisam e trabalham em seus casos e tarefas. O playbook fornece um ciclo de vida de ponta a ponta para as tarefas realizadas durante o processo de tratamento de casos, desde o momento em que um caso é registrado até a resolução final e a comunicação com o cliente.

Painel

Performance Analytics Ofereça aos proprietários de negócios informações sobre o desempenho da equipe e do negócio. Um painel com relatórios pré-configurados e exibições personalizáveis está disponível com a aplicação.

Fluxos de trabalho do Financial Services Deposit Operations

A aplicação Financial Services Deposit Operations instala fluxos de trabalho automatizados para originação, manutenção e fechamento de contas de depósito. Esses fluxos de trabalho permitem o roteamento de casos e tarefas para diferentes equipes, incluindo os agentes de depósito e documento.

Fluxos de trabalho disponíveis com esta aplicação

Os seguintes fluxos de trabalho predefinidos para serviços de conta de depósito comercial e pessoal estão disponíveis com o aplicativo:

Depósito comercial	Depósito pessoal
Originar conta de depósito comercial	Originar conta de depósito pessoal
Fechar conta de depósito comercial	Fechar conta de depósito pessoal
Adicionar débito automático comercial	Adicionar débito automático pessoal
Cancelar débitos automáticos comerciais	Cancelar débitos automáticos pessoais
Modificar débito automático comercial	Modificar débito automático pessoal
Falha no débito automático comercial	Falha no débito automático pessoal
Gerenciar relacionamento financeiro	Adicionar relacionamento de conta financeira
	Remover relacionamento de conta financeira
	Modificar relacionamento de conta financeira

Esses fluxos de trabalho são criados usando o [Designer de automação de processos](#) e o [Flow Designer](#). O administrador de depósito pode revisar e personalizar esses fluxos de trabalho de acordo com as necessidades da organização.

Fluxo de trabalho geral para operações de depósito

Quando um cliente requer um serviço de depósito, um colaborador de depósito inicia um caso e atualiza seus detalhes, acionando o fluxo de trabalho. O fluxo aciona várias tarefas do caso e as regras de atribuição encaminham essas tarefas para os agentes nas equipes de back-office apropriadas, como depósito e serviço de documentos. Ao longo do fluxo

de trabalho, os agentes concluem as tarefas atribuídas e atualizam o status do caso. O playbook de caso orienta os agentes nas etapas necessárias para resolver o caso.

A seguir está um fluxo de trabalho típico na aplicação Financial Services Deposit Operations.

i Nota:

Dependendo do tipo de serviço, um fluxo de trabalho pode ter tarefas adicionais ou menos tarefas.

1. Um cliente entra em contato com a instituição financeira e solicita um serviço de depósito.
2. Um colaborador de depósito, como um gerente de relacionamento, cria o caso, adiciona todos os dados aplicáveis, coleta a documentação necessária do cliente e envia a aplicação.

Uma tarefa de documento é gerada para o agente de documento.

3. O agente de documentos revisa a documentação coletada. Se os documentos forem legítimos, o agente marcará a tarefa como concluída.

Dependendo do tipo de serviço de depósito, as tarefas de autorização e execução são criadas para os agentes de depósito.

4. Os agentes de depósito avaliam a aplicação e marcam suas tarefas individuais como concluídas.
5. Quando todas as tarefas anteriores forem concluídas, um agente de depósito atualizará a conta de depósito no sistema de depósito principal para atender à solicitação de serviço.

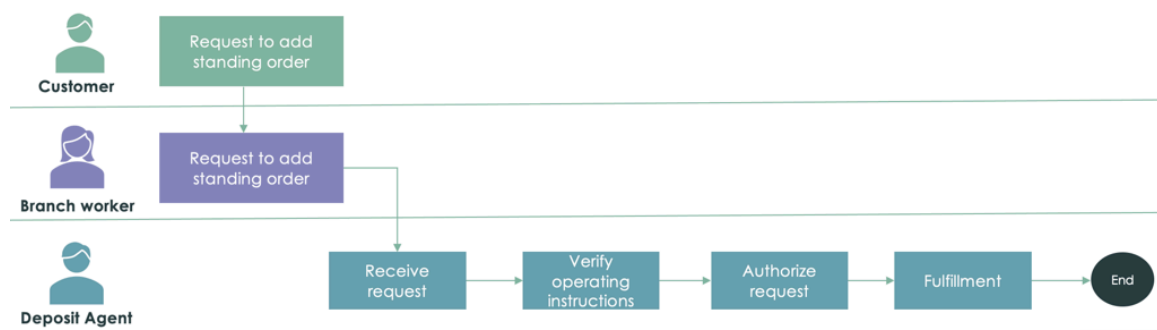
O estado e a fase do caso são definidos como Encerrado concluído.

Adicionar, modificar e cancelar fluxos de trabalho de débito automático

Saiba como os agentes, usando os fluxos de trabalho de débito automático, resolvem solicitações de serviço para adicionar, modificar e cancelar débitos automáticos em contas de depósito. Os fluxos de trabalho se aplicam a solicitações de serviço de depósito comercial e pessoal.

O diagrama a seguir mostra como o aplicativo ajuda os agentes do banco a resolver uma solicitação de depósito para um débito automático.

Como adicionar exemplo de fluxo de trabalho de débito automático



O administrador de depósito pode revisar e personalizar este fluxo predefinido com base nas necessidades de negócios da sua organização.

O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas para adicionar um débito automático para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas da fila. O playbook de caso orienta os agentes nas etapas necessárias para atender à solicitação.

Como colaborador de depósito, solicitante ou cliente

Um colaborador de depósito ou um solicitante envia uma solicitação em nome de um cliente.

Um cliente (consumidor ou contato) pode enviar uma solicitação diretamente do Portal de atendimento ao cliente, do Portal de atendimento ao consumidor ou de outro portal de autoatendimento.

i Nota:

Para que os consumidores enviem uma solicitação usando o Consumer Service Portal, você deve ter o plug-in do Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal) ativado.

Um caso de serviço de depósito é criado com base no tipo de solicitação.

Como colaborador de depósito

No playbook de caso, o colaborador atualiza os detalhes do caso na fase Iniciar e revisar e envia a aplicação para execução.

Um fluxo de trabalho é acionado automaticamente e as regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

Como agentes de back-office

1. No playbook de caso, um agente de depósito verifica as instruções operacionais para o débito automático. O agente aprova e marca a tarefa de depósito como concluída.
2. Um autorizador de depósito (agente de depósito) revisa os detalhes do caso e aprova a tarefa de depósito para autorizar a solicitação de depósito.
3. Quando todas as tarefas anteriores são concluídas, um agente de depósito atualiza a conta de depósito no sistema bancário principal e fecha a tarefa de atualização de depósito no playbook.

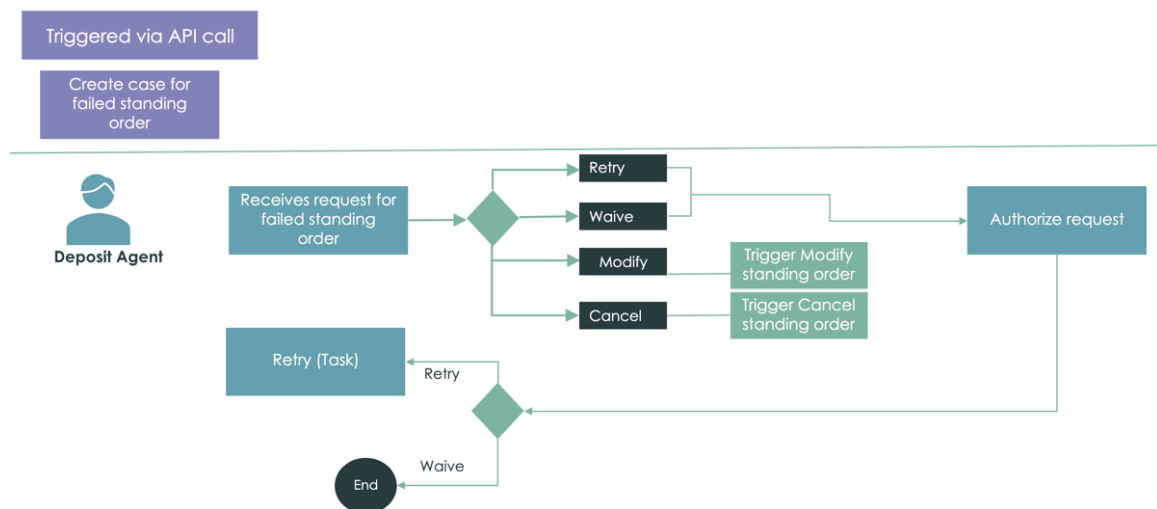
O caso é concluído e o estado e a fase do caso são definidos como Encerrado concluído.

Falha no fluxo de trabalho de débito automático

Saiba como os agentes do banco, usando o fluxo de trabalho de débito automático com falha, entram em contato proativamente com um cliente para obter um débito automático com falha em sua conta de depósito e decidem sobre um plano de ação. O fluxo de trabalho se aplica a contas de depósito comerciais e pessoais.

O diagrama a seguir mostra como o aplicativo ajuda os agentes do banco a lidar com uma ordem permanente com falha para uma conta de depósito.

Exemplo de fluxo de trabalho de débito automático com falha



O administrador de depósito pode revisar e personalizar este fluxo predefinido com base nas necessidades de negócios da sua organização.

O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas de um débito automático com falha para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas da fila. O playbook de caso orienta os agentes nas etapas necessárias para atender à solicitação.

Como agente de depósito ou por meio de uma API

Se o sistema observar uma falha na execução de um débito automático de uma conta de depósito, uma API no back-end acionará um caso de serviço de depósito de débito automático com falha. Um agente de depósito também pode criar este caso.

Como agentes de back-office

- Um agente de depósito trabalha com o cliente e finaliza o plano de ação.
- No playbook de caso, o agente de depósito atualiza o motivo da falha, seleciona uma ação corretiva apropriada na fase Iniciar e revisar e envia a aplicação para execução.

O fluxo de trabalho aciona as próximas tarefas ou um caso com base na ação corretiva selecionada e as regras de atribuição encaminham o caso ou as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

Tentar novamente ou dispensar uma ocorrência de débito automático

Se a ação corretiva com base na solicitação do cliente for tentar novamente ou dispensar a ocorrência de débito automático, o fluxo de trabalho gerará automaticamente uma tarefa de autorização de depósito para o agente de depósito.

- Um autorizador de depósito (agente de depósito) revisa os detalhes do caso e aprova a tarefa de depósito.
- Um agente de depósito tenta executar novamente o pedido permanente para a conta de depósito no sistema bancário principal e fecha a tarefa de depósito de nova tentativa no playbook.

i Nota:

A tarefa de Repetir depósito é gerada somente para a ação corretiva de Nova Tentativa.

O caso é concluído e o estado e a fase do caso são definidos como Encerrado concluído.

Criação de um caso de serviço de ação corretiva

Se a ação corretiva for modificar ou cancelar o débito automático, o fluxo de trabalho criará automaticamente um dos seguintes casos secundários para resolver o caso:

- Modificar débito automático
- Cancelar débito automático

O novo caso de depósito secundário lida com esse problema.

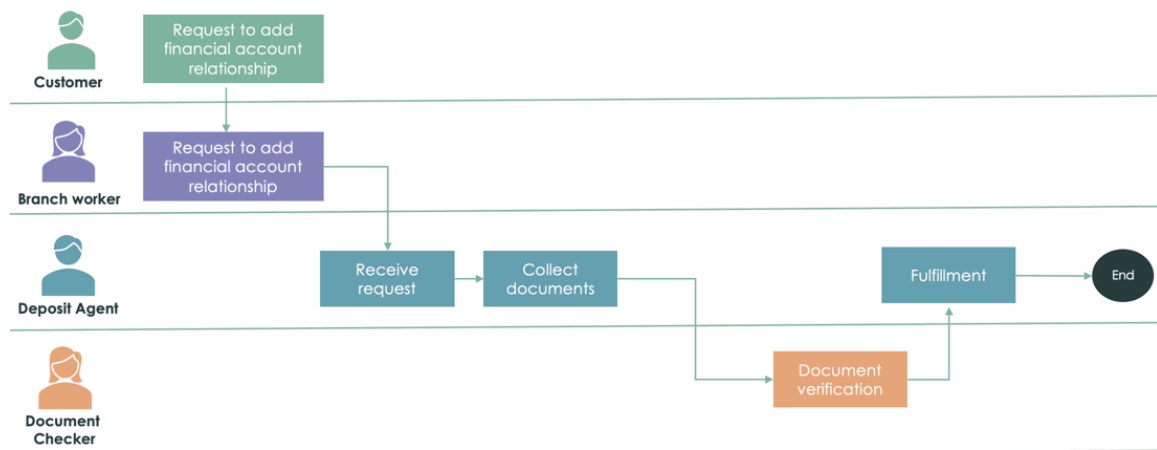
Depois que o caso secundário for concluído, o estado e a fase do caso primário (falha no débito automático) serão definidos como Encerrado concluído.

Adicionar, modificar e remover fluxos de trabalho de relacionamento de conta financeira

Saiba como os agentes, usando os fluxos de trabalho de relacionamento de conta financeira, resolvem solicitações de serviço para adicionar, modificar e remover relacionamentos de contas de depósito. Esses fluxos de trabalho se aplicam a solicitações de serviço de depósito pessoal.

O diagrama a seguir mostra como o aplicativo ajuda os agentes do banco a resolver uma solicitação de depósito para um relacionamento de conta financeira.

Adicionar exemplo de fluxo de trabalho de relacionamento de conta financeira



O administrador de depósito pode revisar e personalizar este fluxo predefinido com base nas necessidades de negócios da sua organização.

O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas de adição, modificação e remoção de relacionamento de uma conta para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas da fila. O playbook de caso orienta os agentes nas etapas necessárias para atender à solicitação.

Como colaborador de depósito, solicitante ou cliente

Um colaborador de depósito ou um solicitante envia uma solicitação em nome de um cliente.

Um cliente (consumidor ou contato) pode enviar uma solicitação diretamente do Portal de atendimento ao cliente, do Portal de atendimento ao consumidor ou de outro portal de autoatendimento.

i Nota:

Para que os consumidores enviem uma solicitação usando o Consumer Service Portal, você deve ter o plug-in do Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal) ativado.

Um caso de serviço de depósito é criado com base no tipo de solicitação.

Como colaborador de depósito

No playbook de caso, o colaborador atualiza as informações de relacionamento na fase Iniciar e revisar, coleta a documentação necessária do cliente e envia a aplicação para execução.

Um fluxo de trabalho é acionado automaticamente e as regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

Como agentes de back-office

1. O agente de documentos trabalha na tarefa de documento para revisar e verificar a documentação coletada. Se os documentos forem legítimos, o agente marcará a tarefa como concluída.

O fluxo de trabalho gera outras tarefas para os agentes de depósito trabalharem nelas.

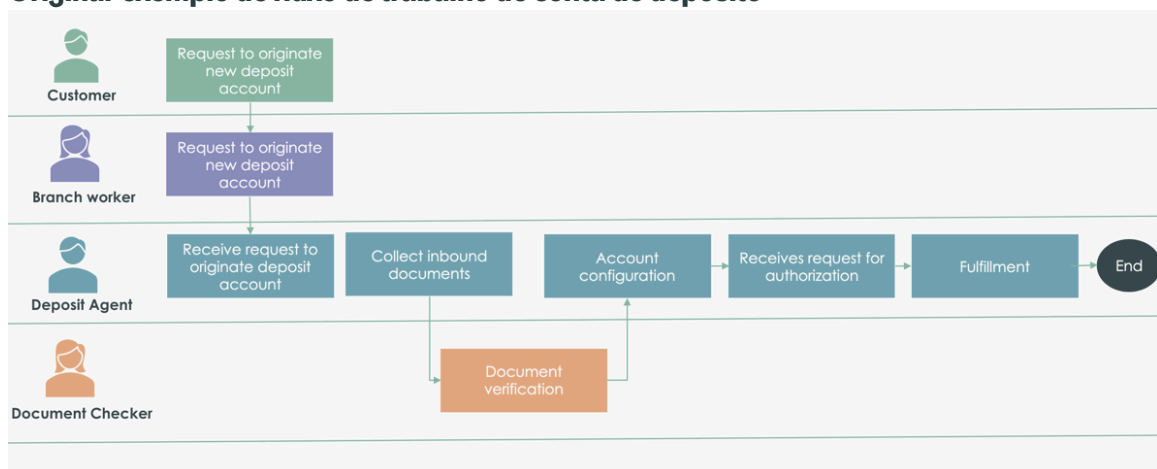
2. Um autorizador de depósito (agente de depósito) revisa os detalhes do caso e aprova a tarefa de depósito para autorizar a solicitação de depósito.
3. Quando todas as tarefas anteriores são concluídas, um agente de depósito atualiza a conta de depósito no sistema bancário principal e fecha a tarefa de atualização de depósito no playbook.

O caso é concluído e o estado e a fase do caso são definidos como Encerrado concluído.

Originar fluxo de trabalho de conta de depósito

Saiba como os agentes, usando o fluxo de trabalho Originar conta de depósito, resolvem solicitações de serviço para abrir uma nova conta de depósito. O fluxo de trabalho se aplica a solicitações de serviço de depósito comercial e pessoal.

O diagrama a seguir mostra como o aplicativo ajuda os agentes do banco a resolver uma solicitação de depósito para uma nova conta de depósito.

Originar exemplo de fluxo de trabalho de conta de depósito

O administrador de depósito pode revisar e personalizar este fluxo predefinido com base nas necessidades de negócios da sua organização.

O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas de origem de uma conta de depósito para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas da fila. O playbook de caso orienta os agentes nas etapas necessárias para atender à solicitação.

Como colaborador de depósito, solicitante ou cliente

Um colaborador de depósito ou um solicitante envia uma solicitação de uma nova conta de depósito em nome de um cliente.

Um cliente (consumidor ou contato) pode enviar uma solicitação diretamente do Portal de atendimento ao cliente, do Portal de atendimento ao consumidor ou de outro portal de autoatendimento.

i Nota:

Para que os consumidores enviem uma solicitação usando o Consumer Service Portal, você deve ter o plug-in do Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal) ativado.

Um caso é criado com base no tipo de solicitação.

Como colaborador de depósito

1. Na fase Iniciar e revisar do playbook de caso, o colaborador atualiza os detalhes do produto com base nos requisitos do cliente. Para um cliente comercial, o colaborador também adiciona as instruções operacionais para a nova conta.
2. O colaborador coleta a documentação necessária do cliente e envia a aplicação para execução.

Um fluxo de trabalho é acionado automaticamente e as regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

Como agentes de back-office

1. O agente de documentos trabalha na tarefa de documento para revisar e verificar a documentação coletada. Se os documentos forem legítimos, o agente marcará a tarefa como concluída.

O fluxo de trabalho gera outras tarefas para os agentes de depósito trabalharem nelas.
2. No playbook do caso, um agente de depósito configura a conta de depósito com as informações da taxa de juros.
3. Um autorizador de depósito (agente de depósito) revisa os detalhes do caso e aprova a tarefa de depósito para autorizar a solicitação de depósito.
4. Quando todas as tarefas anteriores são concluídas, um agente de depósito cria e ativa a conta de depósito no sistema bancário principal, envia o kit de abertura de conta para o cliente e fecha essas tarefas de depósito.

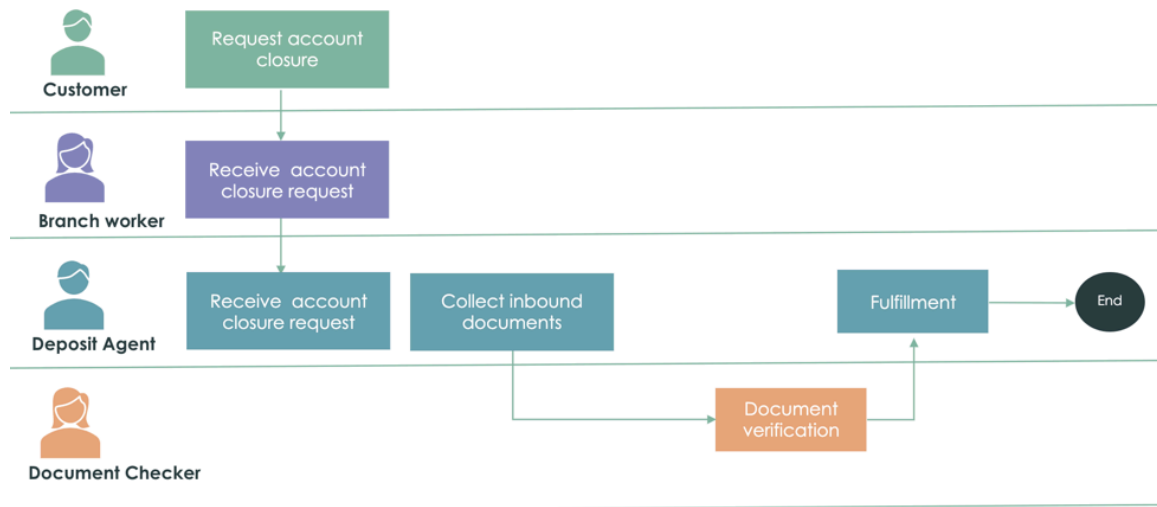
O caso é concluído e o estado e a fase do caso são definidos como Encerrado concluído.

Fechar fluxo de trabalho de conta de depósito

Saiba como os agentes, usando o fluxo de trabalho Fechar conta de depósito, resolvem solicitações de serviço para fechar uma conta de depósito corrente ou poupança. Os fluxos de trabalho se aplicam a solicitações de serviço de depósito comercial e pessoal.

O diagrama a seguir mostra como o aplicativo ajuda os agentes do banco a resolver uma solicitação de depósito para um fechamento de conta.

Exemplo de fluxo de trabalho de encerramento de conta de depósito



O administrador de depósito pode revisar e personalizar este fluxo predefinido com base nas necessidades de negócios da sua organização.

O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas de encerramento de uma conta de depósito para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas da fila. O playbook de caso orienta os agentes nas etapas necessárias para atender à solicitação.

Como colaborador de depósito, solicitante ou cliente

Um colaborador de depósito ou um solicitante envia uma solicitação em nome de um cliente.

Um cliente (consumidor ou contato) pode enviar uma solicitação diretamente do Portal de atendimento ao cliente, do Portal de atendimento ao consumidor ou de outro portal de autoatendimento.

i Nota:

Para que os consumidores enviem uma solicitação usando o Consumer Service Portal, você deve ter o plug-in do Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal) ativado.

Um caso é criado com base no tipo de solicitação.

Como colaborador de depósito

No playbook de caso, o colaborador atualiza os detalhes do fechamento da conta na fase Iniciar e revisar, coleta a documentação necessária do cliente e envia a aplicação para execução.

Um fluxo de trabalho é acionado automaticamente e as regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

Como agentes de back-office

1. O agente de documentos trabalha na tarefa de documento para revisar e verificar a documentação coletada. Se os documentos forem legítimos, o agente marcará a tarefa como concluída.

O fluxo de trabalho gera tarefas de execução para um agente de depósito trabalhar nelas.

2. No playbook de caso, um agente de depósito trabalha na tarefa de depósito e desvincula a conta de depósito de outras contas financeiras no sistema bancário principal.
3. Quando todas as tarefas anteriores são concluídas, o agente de depósito atualiza a conta de depósito no sistema bancário principal e fecha a tarefa de atualização de depósito no playbook.

O caso é concluído e o estado e a fase do caso são definidos como Encerrado concluído.

Como enviar uma solicitação de serviço de depósito

Os funcionários do banco podem iniciar o fluxo de trabalho de depósito enviando uma solicitação de serviço de depósito recebida dos clientes (consumidor ou contato comercial). Os clientes (consumidor ou contato) também podem enviar uma solicitação diretamente do catálogo de serviços.

Casos de depósito criados por colaboradores de depósito

Os colaboradores de depósito podem coletar informações e documentos necessários e criar casos de serviço de depósito para as contas gerenciadas por eles no espaço de trabalho.

Solicitações enviadas pelos solicitantes

Os solicitantes do front office e dos agentes de call center podem enviar solicitações de serviço de depósito em nome de seus clientes a partir dos registros de interação e do catálogo de serviços.

Solicitações enviadas por clientes

Clientes comerciais e consumidores podem enviar solicitações de serviço de depósito no Portal de atendimento ao cliente, no Portal de atendimento ao consumidor ou em outro portal de autoatendimento. Eles podem selecionar um item do catálogo de serviços, preencher o formulário necessário e enviá-lo.

Nota:

Antes que seus consumidores possam enviar uma solicitação usando o Consumer Service Portal, você deve ter o plug-in do Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Solicitações enviadas por agentes de depósito e conectores de agente

Os agentes de depósito de back-office também podem iniciar um caso de serviço de depósito navegando até **Casos de serviço** de depósito na exibição de lista do espaço e clicando em **Novo**.

Os conectores de agente de depósito podem coletar as informações e os documentos necessários e enviar solicitações de serviço de depósito para as contas gerenciadas por eles. Além disso, eles podem trabalhar nos casos para atender à solicitação de serviço.

Criar um caso de serviço de depósito como colaborador ou conector de agente

Inicie o processo do aplicativo de serviço de depósito criando um caso de depósito em nome do seu cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para um serviço de depósito comercial para um cliente comercial (conta ou contato):
sn_bom_deposit_b2b.contributor ou sn_bom_deposit_b2b.agent_connector
- Para um serviço de depósito pessoal para um consumidor:
sn_bom_deposit_b2c.contributor ou sn_bom_deposit_b2c.agent_connector

Nota:

A função de colaborador universal aplicável também pode ser atribuída para criar um caso. Para obter mais informações, consulte [product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita](#).

Importante:

Para que o conector do agente ou a função de colaborador funcionem, eles devem ser combinados com uma das funções no modelo de dados do setor do CSM ou com os usuários do Colaborador. Para obter mais informações, consulte [Funções e personas](#).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como colaborador de depósito ou conector de agente, preencha os dados do cliente, colete os documentos necessários e envie a aplicação para a solicitação de serviço de depósito.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas (ícone de ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de cliente**, clique em **Meus casos**.
4. Selecione **Novo**.
5. Na caixa de diálogo Criar caso, selecione uma categoria e um serviço.
 - a. Na lista **Selecionar categoria**, selecione **Serviços de depósito comercial ou Serviços dedepósito pessoal**.
 - b. Na lista **Selecionar serviço**, selecione um serviço de depósito.
6. Selecione **Criar**.
Um caso de serviço de depósito é criado.
7. No formulário, preencha os campos obrigatórios e outras informações relacionadas que você coletou do cliente.

Nota:

Cada formulário de caso de serviço de depósito tem um conjunto diferente de campos que se baseiam no serviço de depósito selecionado.

8. Selecione **Salvar**.

Resultado

- O caso de serviço de depósito é criado no estado Novo e o fluxo de trabalho é acionado.
- O caso é atribuído a um grupo de atribuição ou a um agente no serviço de depósito com base nas regras de atribuição definidas.

O que Fazer Depois

Colete todas as informações necessárias do cliente e envie a aplicação.

1. Na guia **Playbook**, preencha os dados na fase Iniciar.
2. Envie a aplicação aos agentes de back-office para execução.

Enviar uma solicitação de serviço de depósito como solicitante

Ajude seus clientes enviando uma solicitação de serviço de depósito para eles. Como solicitante no front office, você pode fazer este serviço para o seu cliente (consumidor ou contato comercial).

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para um serviço de depósito comercial para um cliente comercial (conta ou contato):
sn_bom_deposit_b2b.requestor
- Para um serviço de depósito pessoal para um consumidor:
sn_bom_deposit_b2c.requestor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Clientes comerciais e consumidores também podem enviar solicitações de serviço de depósito no Portal de atendimento ao cliente, no Portal de atendimento ao consumidor ou em outro portal de autoatendimento. Eles podem selecionar itens do catálogo de serviços, preencher os formulários necessários e enviar esses formulários.

Nota:

Para que os consumidores enviem uma solicitação usando o Consumer Service Portal, você deve ter o plug-in do Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal) ativado.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de .
3. Crie uma solicitação de depósito a partir do registro do cliente ou de um registro de interação.
4. Selecione **Criar solicitação de depósito**.
5. Na lista Catálogos, selecione **Serviços bancários**.
6. Em **Categorias**, escolha se você deseja um serviço de depósito comercial ou um serviço de depósito pessoal:
 - Para obter um serviço de depósito comercial, clique em **Serviço de depósito - Comercial**.
 - Para obter um serviço de depósito pessoal, clique em **Serviço de depósito - Pessoal**.
7. Selecione um serviço de depósito para o qual você deseja enviar uma solicitação.
8. Preencha todas as informações necessárias relacionadas à solicitação.

Nota:

Cada formulário de solicitação de serviço de depósito tem um conjunto diferente de campos que são baseados no serviço de depósito.

9. Selecione **Enviar**.

Resultado

- Com base no tipo de solicitação, um caso de serviço de depósito é criado no estado Novo. O caso é atribuído a um grupo de atribuição ou a um agente de depósito no departamento de serviço de depósito. O grupo de atribuição ou usuário ao qual o caso é atribuído é baseado nas regras de atribuição.
- O cliente recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre o envio da solicitação.

O que Fazer Depois

- Selecione **Exibir detalhes** para abrir o caso de serviço de depósito e exibir seus detalhes. Você também pode adicionar informações adicionais no campo **Comentários** que podem ajudar o agente de depósito a resolver o caso.
- Um colaborador de depósito pode coletar documentos do cliente, se houver, e enviar o caso de depósito para execução.
- Um agente de serviço de depósito pode começar a trabalhar no caso e em suas tarefas.

Enviar um caso de serviço de depósito para execução

Colete todas as informações e documentos necessários do cliente e envie o caso de serviço de depósito aos agentes de back-office para execução.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para um serviço de depósito comercial para um cliente comercial (conta ou contato):
sn_bom_deposit_b2b.contributor ou sn_bom_deposit_b2b.agent_connector
- Para um serviço de depósito pessoal para um consumidor:
sn_bom_deposit_b2c.contributor ou sn_bom_deposit_b2c.agent_connector

Importante:

Para que o conector do agente ou a função de colaborador funcionem, eles devem ser combinados com uma das funções no modelo de dados do setor do CSM ou com os usuários do Colaborador. Para obter mais informações, consulte [Funções e personas](#).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como colaborador de depósito ou conector de agente, preencha os dados do cliente e colete os documentos necessários na fase Iniciar do playbook de caso e envie a aplicação para o serviço necessário. Um agente de depósito também pode realizar as atividades na fase Iniciar do playbook de caso.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas (ícone de ).
3. Na guia **Listas**, abra a lista de casos.
 - Para ver os casos das contas gerenciadas por você, navegue até **Casos do cliente** > **Meus casos**.
 - Para todos os casos de serviço de depósito, navegue até **Casos de depósito** > **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso a ser trabalhado.
5. Selecione a guia **Playbook**.
6. Conclua as atividades na fase **Iniciar e revisar**.

i Nota:

Dependendo do tipo de serviço de depósito, um playbook pode ter atividades adicionais ou menos atividades nesta fase.

- a. Em formulários de atividade, preencha os campos e clique em **Marcar como concluído**.

i Nota:

Os campos estão disponíveis dependendo do tipo de serviço de depósito, como Adicionar débito automático ou Originar conta de depósito.

- b. Se aplicável, na atividade Coletar documentos de entrada, colete os documentos listados do cliente. Você também pode coletar documentos do cliente na guia Documentos de entrada.
- c. Na atividade Enviar aplicação, insira comentários no campo Comentário de **envio** e clique em **Enviar** para concluir a aplicação.

Resultado

- O caso de depósito é enviado para execução.
- A fase Iniciar e revisar no playbook do caso é exibida como concluída e o caso avança automaticamente para a próxima fase.
- As tarefas de depósito associadas são atribuídas a um grupo de atribuição ou a um agente no serviço de depósito. Todas as tarefas de documento são atribuídas a um grupo ou agente no serviço de documentos. O grupo de atribuição ou usuário ao qual a tarefa é atribuída é baseado nas regras de atribuição.

Trabalhar em um caso de serviço de depósito

Trabalhe em um caso de depósito para coletar informações do candidato, garantir que todas as tarefas pendentes sejam concluídas e atender à solicitação de produto de depósito.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para um caso de serviço de depósito comercial: sn_bom_deposit_b2b.agent ou sn_bom_deposit_b2b.agent_connector
- Para um caso de serviço de depósito pessoal: sn_bom_deposit_b2c.agent ou sn_bom_deposit_b2c.agent_connector

i Importante:

Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte [Funções e personas](#).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um cliente requer um serviço de depósito, um colaborador de depósito, como um gerente de relacionamento, inicia um caso e atualiza seus detalhes, acionando o fluxo de trabalho. Ao longo do fluxo de trabalho, os agentes de depósito e documento concluem as tarefas atribuídas e atualizam o status do caso.

Use o playbook de caso que fornece as atividades e tarefas necessárias para pesquisar e atender à solicitação.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de .
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de depósito**, abra a lista de casos.
 - Para os casos atribuídos, clique em **Atribuído a mim**.
 - Para todos os casos de depósito, clique em **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso a ser trabalhado.
Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você clicando em **Atribuir a mim**.
5. Selecione a guia **Playbook**.
O playbook de caso orienta os agentes nas etapas envolvidas na resolução de um caso.
6. Use as atividades e tarefas nas fases do playbook para atender à solicitação e resolver o caso.

Nota:

Dependendo do tipo de solicitação de serviço de depósito, um playbook pode ter atividades e tarefas adicionais ou menos.

Todas as tarefas geradas durante as atividades do playbook aparecem na guia **Tarefas** do caso.

Resultado

O caso de depósito é atualizado automaticamente para mostrar Encerrado concluído.

Trabalhar em uma tarefa de documento para verificar documentos para um caso de depósito

Trabalhe em uma tarefa de documento para verificar os documentos de entrada necessários para um caso de serviço de depósito.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para um caso de serviço de depósito comercial: sn_bom_document.b2b_agent
- Para um caso de serviço de depósito pessoal: sn_bom_document.b2c_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O serviço de gestão de documentos determina quais documentos são necessários em um fluxo de trabalho. Se algum documento precisar ser coletado do cliente, uma tarefa será gerada automaticamente para um agente de documentos. A tarefa é atribuída à equipe de serviço de documentos ou a um agente de documentos com base nas regras de atribuição.

Para obter mais informações, consulte [Noções básicas sobre documentos de entrada e saída](#).

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de .
3. Na guia **Listas**, em **Serviço de documento**, abra a lista de tarefas.
 - Para as tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim**.
 - Para todas as tarefas de documento, clique em **Tudo**.
4. Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.
Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você clicando em **Atribuir a mim**.

5. Na guia **Documentos de entrada**, escolha um documento.
6. Depois que o documento tiver sido revisado, clique em **Verificar**.
7. **Opcional:** No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
8. Clique em **Fechar**.

Resultado

- A tarefa de documento passa para o estado Encerrado concluído.
- No caso de depósito primário, a fase Verificar documentos no playbook do caso é exibida como concluída e o caso passa para a próxima fase.

Trabalhar em uma tarefa de depósito para execução

Trabalhe em uma tarefa de depósito para executar uma atividade de execução para o caso de serviço de depósito primário.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para uma tarefa de serviço de depósito comercial: `sn_bom_deposit_b2b.agent` ou `sn_bom_deposit_b2b.agent_connector`
- Para uma tarefa de serviço de depósito pessoal: `sn_bom_deposit_b2c.agent` ou `sn_bom_deposit_b2c.agent_connector`

Importante:

Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte [Funções e personas](#).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um fluxo de trabalho de depósito gera automaticamente tarefas de depósito para as seguintes atividades em um caso de depósito:

- Verificar instruções operacionais para um débito automático
- Autorizar uma solicitação de depósito
- Atualizar uma conta de depósito para executar e fechar a solicitação de depósito
- Criar e ativar conta para origem de conta
- Enviar kit de abertura de conta ao cliente para origem de conta
- Desvincular uma conta de outras contas financeiras durante o fechamento da conta

Nota:

Dependendo do tipo de serviço de depósito, o número de atividades e tarefas de depósito pode diferir em um playbook.

As tarefas nas atividades do playbook também estão disponíveis na guia **Tarefas** do caso.

Se as regras de atribuição estiverem configuradas, a tarefa será atribuída automaticamente a um agente de depósito. O agente de depósito pode usar o playbook de caso ou o formulário de tarefa para trabalhar em uma tarefa de depósito.

Procedimento

- 1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
- 2. Clique no ícone de ).
- 3. Abra a tarefa do playbook de caso ou da lista de tarefas de depósito.
- 4. Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você clicando **em Atribuir a mim**.
- 5. Conclua o trabalho necessário para concluir a tarefa de depósito em seu sistema bancário principal.
- 6. **Opcional:** No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
- 7. Feche a tarefa de depósito.

Resultado

A tarefa de depósito passa para o estado Encerrado concluído.

Referência do Financial Services Deposit Operations

Saiba mais sobre os componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da Store, que são instalados quando você instala a aplicação Financial Services Deposit Operations.

Componentes instalados com Financial Services Business Deposit Operations

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Financial Services Business Deposit Operations, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos programados. A aplicação também instala plug-ins relacionados e aplicações da loja se eles ainda não estiverem instalados.

i Nota:
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte [Encontrar componentes instalados com uma aplicação](#) .

Plug-ins instalados

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Habilita a extensão de tabelas da aplicação Customer Service Management para as aplicações Financial Services Operations.

Aplicações da Store instaladas

Aplicativo da Store	Descrição
Financial Services Operations Core	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de serviço de depósito. Para obter mais informações, consulte product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita .
Document Processor	Permite a gestão de tarefas de serviços de documentos que são usadas em fluxos de trabalho Financial

Aplicativo da Store	Descrição
	Services Business Deposit Operations. Para obter mais informações, consulte Integre com o Financial Services Document Processor .
Playbooks para Customer Service Management	Fornecer uma maneira de visualizar fluxos de trabalho de processo de negócios em uma exibição simples e orientada por tarefa, garantindo respostas consistentes para situações comumente encontradas. Para obter mais informações, consulte Playbooks for Customer Service Management .
Usuário colaborador do CSM	Permite que as equipes de middle office criem casos para solicitações do cliente. Para obter mais informações, consulte Usuário colaborador do CSM .

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador de depósito [sn_bom_deposit_b2b.admin]	Função de administrador do sistema específica da aplicação para operações de depósito que pode: • Funções de operações de depósito de concessão • Excluir casos e tarefas de serviço de depósito • Configurar a aplicação de operações de depósito • Criar e modificar definições de serviço de depósito • Ler, gravar e criar acesso a dados de depósito	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_deposit_b2b.agente • sn_bom_deposit_b2b.manager
Agente de depósito [sn_bom_deposit_b2b.agent]	• Criar casos de serviço de depósito e	• sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.b2b_agent

Tradução automática

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	inserir dados do caso - Exibir o status geral dos casos - Trabalhar em casos e tarefas de serviço de depósito	- sn_bom_document.b2b_collector - sn_bom.deposit_account_viewer
Colaborador do depósito [sn_bom_deposit_b2b.contributor]	- Criar casos de serviço de depósito e inserir dados do caso - Exibir o status geral dos casos - Trabalhar em casos e tarefas de serviço de depósito até a fase Iniciar e revisar i Importante: Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de usuários de colaborador do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	- sn_sla_definition_read - sn_bom_document.b2b_viewer - sn_bom.account_data_viewer - sn_customerservice.csm_workspace_user - sn_bom.b2b_contributor - sn_bom.deposit_account_viewer - sn_bom_document.b2b_collector
Conector de agente de depósito [sn_bom_deposit_b2b.agent_connector]	- Criar casos de serviço de depósito e inserir dados do caso - Exibir o status geral dos casos - Trabalhar em casos e tarefas de serviço	- sn_sla_definition_read - sn_bom_document.b2b_viewer - sn_bom.viewer - sn_bom.account_data_viewer - sn_bom.agente - sn_bom.deposit_account_viewer - sn_bom_document.b2b_collector

Tradução automática

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	de depósito para atender a solicitações de contas gerenciadas por eles i Importante: Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	
Gerente de depósito [sn_bom_deposit_b2b.manager]	- Exibir os relatórios Performance Analytics no painel de operações de depósito - Usar Mineração de processos projetos para processos de operações de depósito	sn_bom_deposit_b2b.agente
Solicitante do depósito [sn_bom_deposit_b2b.requestor]	- Enviar solicitações de serviço de depósito por meio do produtor de registro - Exibir o status dos casos	- sn_bom_deposit_b2b.viewer - sn_bom.b2b_requestor

Tradução automática

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Visualizador de depósito [sn_bom_deposit_b2b.viewer]	Tem acesso somente leitura a todos os casos de serviço de depósito e dados relacionados	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Base de depósito [sn_bom_deposit_b2b_base]	A tabela Caso de serviço de depósito comercial estende a tabela Base de depósito. A tabela Base de depósito estende a tabela Base de serviços financeiros [sn_bom_case].
Instrução operacional de depósito [sn_bom_deposit_b2b_operating_instrution]	Armazena todas as instruções operacionais para todos os casos de depósito comercial.
Caso de serviço de depósito comercial [sn_bom_deposit_b2b_service]	Armazena todos os casos de depósito comercial. Esta tabela estende a tabela Base de depósito [sn_bom_deposit_b2b_base].
Tarefa de depósito comercial [sn_bom_deposit_b2b_task]	Armazena todas as tarefas de depósito para todos os casos de depósito comercial. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].

Componentes instalados com Financial Services Personal Deposit Operations

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Financial Services Personal Deposit Operations, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos programados. A aplicação também instala plug-ins relacionados e aplicações da loja se eles ainda não estiverem instalados.

i Nota:

A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte [Encontrar componentes instalados com uma aplicação](#).

Plug-ins instalados

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Habilita a extensão de tabelas da aplicação Customer Service Management para as aplicações Financial Services Operations.

Aplicações da Store instaladas

Aplicativo da Store	Descrição
Financial Services Operations Core	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de serviço de depósito. Para obter mais

Aplicativo da Store	Descrição
	informações, consulte product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita .
Financial Services Document Management	Habilita a gestão de tarefas de Serviços de documentos que são usadas em Financial Services Personal Deposit Operations fluxos de trabalho. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Financial Services Document Management .
Playbooks para Customer Service Management	Fornecer uma maneira de visualizar fluxos de trabalho de processo de negócios em uma exibição simples e orientada por tarefa, garantindo respostas consistentes para situações comumente encontradas. Para obter mais informações, consulte Playbooks for Customer Service Management .
Usuário colaborador do CSM	Permite que as equipes de middle office criem casos para solicitações do cliente. Para obter mais informações, consulte Usuário colaborador do CSM Configurar usuários colaboradores .

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador de depósito [sn_bom_deposit_b2c.admin]	Função de administrador do sistema específica da aplicação para operações de depósito que pode: • Funções de operações de depósito de concessão • Excluir casos e tarefas de serviço de depósito • Configurar a aplicação de operações de depósito • Criar e modificar definições de serviço de depósito • Ler, gravar e criar acesso a dados de depósito	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_deposit_b2c.agente • sn_bom_deposit_b2c.manager

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Agente de depósito [sn_bom_deposit_b2c.agent]	• Criar casos de serviço de depósito e inserir dados do caso • Exibir o status geral dos casos • Trabalhar em casos e tarefas de serviço de depósito	• sn_bom_document.b2c_viewer • sn_bom.b2c_agent • sn_bom_document.b2c_collector • sn_bom.deposit_account_viewer
Colaborador do depósito [sn_bom_deposit_b2c.contributor]	• Criar casos de serviço de depósito e inserir dados do caso • Exibir o status geral dos casos • Trabalhar em casos e tarefas de serviço de depósito até a fase Iniciar e Revisar i Importante: Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de usuários de colaborador do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.b2c_contributor • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_document.b2c_collector
Conector de agente de depósito [sn_bom_deposit_b2c.agent_connector]	• Criar casos de serviço de depósito e inserir dados do caso • Exibir o status geral dos casos	• sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.agente • sn_bom_document.b2c_viewer

Tradução automática

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	Trabalhar em casos e tarefas de serviço de depósito para atender a solicitações de contas gerenciadas por eles i Importante: Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	- sn_customerservice.csm_workspace_user - sn_bom.deposit_account_viewer - sn_bom_document.b2c_collector
Gerente de depósito [sn_bom_deposit_b2c.manager]	- Exibir os relatórios Performance Analytics no painel de operações de depósito - Usar Mineração de processos projetos para processos de operações de depósito	- pa_viewer - sn_bom_deposit_b2c.agente
Solicitante do depósito [sn_bom_deposit_b2c.requestor]	- Enviar solicitações de serviço de depósito por meio do produtor de registro - Exibir o status dos casos	- sn_bom_deposit_b2c.viewer - sn_bom.b2c_requestor

Tradução automática

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Visualizador de depósito [sn_bom_deposit_b2c.viewer]	Tem acesso somente leitura a todos os casos de serviço de depósito e dados relacionados	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.b2c_requestor • sn_bom.deposit_account_viewer

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Base de depósito [sn_bom_deposit_b2c_base]	A tabela Caso de serviço de depósito pessoal estende a tabela Base de depósito. A tabela Base de depósito estende a tabela Base de serviços financeiros [sn_bom_case].
Caso de serviço de depósito pessoal [sn_bom_deposit_b2c_service]	Armazena todos os casos de depósito pessoal. Esta tabela estende a tabela Base de depósito [sn_bom_deposit_b2c_base].
Tarefa de depósito pessoal [sn_bom_deposit_b2c_task]	Armazena todas as tarefas de depósito para todos os casos de depósito pessoal. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].

Financial Services Loan Operations

A aplicação ServiceNow® Financial Services Loan Operations é uma solução em Financial Services Operations que oferece suporte a empréstimos pessoais e comerciais. Essa solução permite que sua organização financeira resolva rapidamente solicitações iniciadas pelo cliente e exceções geradas pelo sistema em relação ao serviço de empréstimos e pode ajudar a transformar suas operações de empréstimo de middle e back-office.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Explorar  Saiba como clientes, funcionários de filiais e agentes de empréstimo usam o Loan Operations.	Configurar  Configure Operações de empréstimo comercial e Operações de empréstimo pessoal.	Usar  Envie e gerencie solicitações de serviço de empréstimo que você recebe dos clientes e do sistema bancário.
Análise e relatório  Coordene o trabalho e melhore os processos com painéis pré-configurados.	Mineração de processos  Visualize o processo e identifique oportunidades de melhoria.	Referência  Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da Store que estão instalados.

Tradução automática

Explorar o Financial Services Loan Operations

Você pode usar ServiceNow® Financial Services Loan Operations para gerenciar o serviço de todos os tipos de empréstimos.

Principais recursos

- Fluxos de trabalho automatizados para rotear casos e tarefas entre diferentes departamentos e funções, incluindo os departamentos de empréstimo, documento e crédito
- Suporte para operações de empréstimo comercial e pessoal em uma única plataforma
- Suporte para solicitações iniciadas pelo cliente e exceções iniciadas pelo sistema
- Serviço de processador de documentos que abrange documentos de entrada e saída e trata de exceções e aprovações
- Espaço personalizado para diferentes funções
- Performance Analytics painéis para obter informações sobre o desempenho da equipe e dos negócios

Aplicações de operações de empréstimo

As solicitações de serviço de empréstimo comercial e pessoal são compatíveis com os seguintes aplicativos:

Operações de empréstimo comercial

Com este aplicativo, você pode gerenciar o serviço de empréstimo comercial. Um empréstimo comercial é um empréstimo obtido por uma empresa (conta) para atender aos seus requisitos de negócios.

Você pode habilitar o Business Loan Operations instalando a aplicação Financial Services Business Loan Operations (sn_bom_loan_b2b) de [ServiceNow Store](#).

Operações de empréstimo pessoal

Com esta aplicação, você pode gerenciar o serviço de empréstimo pessoal. Um empréstimo pessoal é um empréstimo obtido por clientes individuais (consumidores) para atender às suas necessidades pessoais. Por exemplo, um empréstimo imobiliário ou um empréstimo de carro.

Você pode habilitar o Personal Loan Operations instalando a aplicação Financial Services Personal Loan Operations (sn_bom_loan) de [ServiceNow Store](#).

Solicitações de serviço de empréstimo

A aplicação oferece suporte aos seguintes tipos de solicitações de serviço de empréstimo para empréstimos comerciais e pessoais:

Solicitações de serviço de empréstimo

Empréstimos pessoais	Empréstimos comerciais
Pré-pagamento parcial	Pré-pagamento parcial
Perdão de empréstimo	Perdão de empréstimo
Diferimento do empréstimo	Diferimento do empréstimo
Baixa do empréstimo	Baixa do empréstimo
Reembolso perdido	Reembolso perdido
Violação de contrato	Violação de contrato

Solicitações de serviço de empréstimo

Empréstimos pessoais	Empréstimos comerciais
Reestruturação de empréstimo	Reestruturação de empréstimo
	Redução do empréstimo
	Transferência de empréstimo

Personas de operações de empréstimo

As operações de empréstimo são destinadas às seguintes personas:

Persona	Descrição
Administrador	Administrador de empréstimo responsável pela configuração da aplicação.
Solicitantes	Clientes e funcionários da filial que enviam solicitações de empréstimo e verificam o status dos casos. Três tipos de usuários podem enviar solicitações de empréstimo: • Consumidores (clientes de varejo) • Contas e Contatos (clientes comerciais) • Trabalhadores de filiais no front office de uma instituição financeira
Executantes	Agentes de middle ou back office de instituições financeiras que trabalham com operações de empréstimo. Eles são responsáveis por trabalhar em casos de empréstimo e tarefas (como tarefas de serviço de crédito e tarefas de serviço de documentos) que entram em serviços de empréstimo. Esses três agentes trabalham em solicitações de empréstimo: • Agentes de empréstimo • Agentes de crédito • Agentes de documento

Tradução automática

Configuração do Financial Services Loan Operations

Você pode configurar sua implementação para a aplicação Financial Services Loan Operations instalando a aplicação, importando dados de serviços financeiros e revisando e configurando os componentes que são instalados com a aplicação.

Como instalar Financial Services Business Loan Operations

Você pode instalar a aplicação Financial Services Business Loan Operations (sn_bom_loan_b2b) se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e aplicações relacionadas à instalação ServiceNow® Store e plug-ins se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte [Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação](#) .

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Financial Services Business Loan Operations:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte [Componentes instalados com Financial Services Business Loan Operations](#).

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Todos**.
2. Encontre a aplicação Financial Services Business Loan Operations (sn_bom_loan_b2b) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#) .

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Financial Services Business Loan Operations.

4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.



Importante:

Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

Como instalar Financial Services Personal Loan Operations

Você pode instalar a aplicação Financial Services Personal Loan Operations (sn_bom_loan) se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e aplicações relacionadas à instalação ServiceNow® Store e plug-ins se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte [Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação](#) .

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Financial Services Personal Loan Operations:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte [Componentes instalados com Financial Services Personal Loan Operations](#).

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Todos**.
2. Encontre a aplicação Financial Services Personal Loan Operations (sn_bom_loan) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#) .

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Financial Services Personal Loan Operations.

4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

Importante:

Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

Configurar Financial Services Loan Operations.

Revise os componentes que são instalados com a aplicação Financial Services Loan Operations e modifique conforme necessário para as necessidades de negócios da sua organização.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que a aplicação Financial Services Loan Operations esteja instalada. Para obter mais informações, consulte [Como instalar Financial Services Business Loan Operations](#) e [Como instalar Financial Services Personal Loan Operations](#).

Função necessária: sn_bom_loan_b2b.admin, sn_bom_loan.b2c_admin e admin

Procedimento

1. Importe suas contas financeiras, produtos financeiros, instituições financeiras e dados de transações para tabelas ServiceNow.
Para obter mais informações, consulte [Importe seus dados financeiros usando conjuntos de importação](#).
2. Revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Domain Separation e Financial Services Loan Operations

A separação de domínio não é compatível com a aplicação Financial Services Loan Operations. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locais.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte [Suporte de aplicação para separação de domínio](#).

Como o Domain Separation funciona no Financial Services Loan Operations

- Todas as aplicações Financial Service Loan Operations são criadas com base em Customer Service Management (CSM) e usam muitas tabelas CSM. As principais tabelas de referência são as tabelas de clientes, como Consumidor, Conta e Contato. Essas tabelas são separadas por domínio.

Tópicos relacionados

[Domain Separation para provedores de serviço](#)

Como usar Financial Services Loan Operations

Saiba como solicitantes, colaboradores e agentes usam a aplicação Financial Services Loan Operations para iniciar, pesquisar e resolver as solicitações de serviço de empréstimo e as exceções geradas pelo sistema.

Espaço

Solicitantes, colaboradores e agentes de back-office usam o espaço personalizado para trabalhar em todos os aspectos dos casos de empréstimo. O espaço pode ajudar você com as seguintes tarefas:

- Monitorar a carga de trabalho e o desempenho
- Foco em itens de alta prioridade
- Navegue facilmente pelas tarefas

Para obter mais informações, consulte [Espaços](#).

Espaço usuários para operações de empréstimo

Usuário	Descrição
Solicitante	Envia solicitações de serviço de registros de interação e registros do cliente.
Colaborador do empréstimo	Envia solicitações de serviço, coleta documentos de entrada e verifica o status dos casos de contas gerenciadas por eles até a fase Iniciar e revisar.
Agente de empréstimo	Funciona em casos de empréstimo e tarefas de empréstimo.
Conector de agente de empréstimo	Envia solicitações de serviço e trabalha em casos de empréstimo e tarefas de empréstimo para atender a solicitações de empréstimo para contas gerenciadas por eles.
Agente de crédito	Funciona em casos de crédito e tarefas de crédito para solicitações de serviço de empréstimo.
Agente de documentos	Funciona em tarefas de documento para solicitações de serviço de empréstimo.
Administrador de empréstimo	Configura o espaço de empréstimo de acordo com os requisitos de negócios. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Espaço configurável do CSM .

Workflows

Vários fluxos de trabalho predefinidos para empréstimos comerciais e pessoais estão disponíveis com o aplicativo.

Quando um cliente solicita um serviço de empréstimo, um caso de serviço de empréstimo é criado e atribuído a um agente de empréstimo. Depois que o agente atualiza os detalhes do caso, um fluxo de trabalho é acionado. O fluxo aciona várias tarefas do caso e as regras de atribuição encaminham essas tarefas para as equipes de back-office apropriadas, como

empréstimo, crédito ou serviço de documentos. Uma nova tarefa é criada automaticamente quando um agente fecha a tarefa anterior.

Para obter mais informações, consulte [Fluxos de trabalho de operações de empréstimo](#).

Playbook de caso

Usando o playbook de caso, o colaborador e os agentes de empréstimo podem visualizar e interagir com o fluxo de trabalho do caso. O playbook fornece um ciclo de vida de ponta a ponta para as tarefas realizadas durante o processo de tratamento de casos, desde o momento em que um caso é registrado até a resolução final e a comunicação com o cliente. O playbook está disponível para os seguintes fluxos de trabalho de empréstimo:

- Perdão de empréstimo para Financial Services Business Loan Operations
- Adiamento de empréstimo para Financial Services Personal Loan Operations

Painéis

Performance Analytics Ofereça aos proprietários de negócios informações sobre o desempenho da equipe e da empresa. Painéis com exibições personalizáveis estão disponíveis para operações de empréstimo comercial e pessoal com o aplicativo.

Para obter mais informações, consulte [Painel do Financial Services Personal Loan Operations](#) e [Painel do Financial Services Business Loan Operations](#).

Fluxos de trabalho de operações de empréstimo

A aplicação Financial Services Loan Operations instala fluxos de trabalho automatizados para serviço de empréstimo. Esses fluxos de trabalho permitem o roteamento de casos e tarefas para diferentes departamentos, incluindo empréstimo, documento e agentes de crédito.

Fluxos de trabalho disponíveis com a aplicação

Os seguintes fluxos de trabalho predefinidos para empréstimos comerciais e pessoais estão disponíveis com o aplicativo:

Empréstimos pessoais	Empréstimos comerciais
Pré-pagamento parcial	Pré-pagamento parcial
Perdão de empréstimo	Perdão de empréstimo
Diferimento do empréstimo	Diferimento do empréstimo
Baixa do empréstimo	Baixa do empréstimo
Reembolso perdido	Reembolso perdido
Violação de contrato	Violação de contrato
	i Nota: Este fluxo de trabalho é iniciado na aplicação Financial Services Credit Operations.
Reestruturação de empréstimo	Reestruturação de empréstimo

Empréstimos pessoais	Empréstimos comerciais
	i Nota: Este fluxo de trabalho é iniciado na aplicação Financial Services Credit Operations. A partir daí, um caso de empréstimo é criado automaticamente para concluir a solicitação.
	Redução do empréstimo
	Transferência de empréstimo

Esses fluxos de trabalho são criados usando o [Flow Designer](#). O administrador de empréstimo pode revisar e personalizar esses fluxos predefinidos que são baseados nas necessidades de negócios de uma organização.

Fluxo de trabalho geral para operações de empréstimo

Quando um cliente solicita um serviço de empréstimo, um caso de serviço de empréstimo é criado e atribuído a um agente de empréstimo. Depois que o agente atualiza os detalhes do caso, um fluxo de trabalho é acionado. O fluxo aciona várias tarefas do caso e as regras de atribuição encaminham essas tarefas para as equipes de back-office apropriadas, como empréstimo, crédito ou serviço de documentos. Uma nova tarefa é criada automaticamente quando um agente fecha a tarefa anterior.

A seguir está um fluxo de trabalho de empréstimo típico na aplicação Financial Services Loan Operations.

i Nota:

Dependendo do tipo de solicitação, os fluxos de trabalho individuais podem ter tarefas adicionais ou menos tarefas.

1. Um colaborador de empréstimo, solicitante ou cliente envia uma solicitação de serviço de empréstimo.
2. O colaborador do empréstimo coleta os documentos necessários do cliente e atualiza o caso.
3. Um agente de empréstimo recebe o caso e adiciona informações adicionais, como a taxa.
4. O serviço de processador de documentos determina os documentos necessários. Se algum documento precisar ser verificado, uma tarefa será gerada para o agente de documentos.
5. Uma tarefa de crédito é gerada para o agente de crédito.
6. Uma tarefa de autorização é gerada para revisar e aprovar a solicitação de empréstimo.
7. Após a autorização, uma tarefa de atualização de empréstimo é gerada. Se o banco tiver habilitado uma integração, a conta do empréstimo poderá ser atualizada automaticamente no sistema principal.

Fluxo de trabalho de empréstimo pré-pagamento parcial

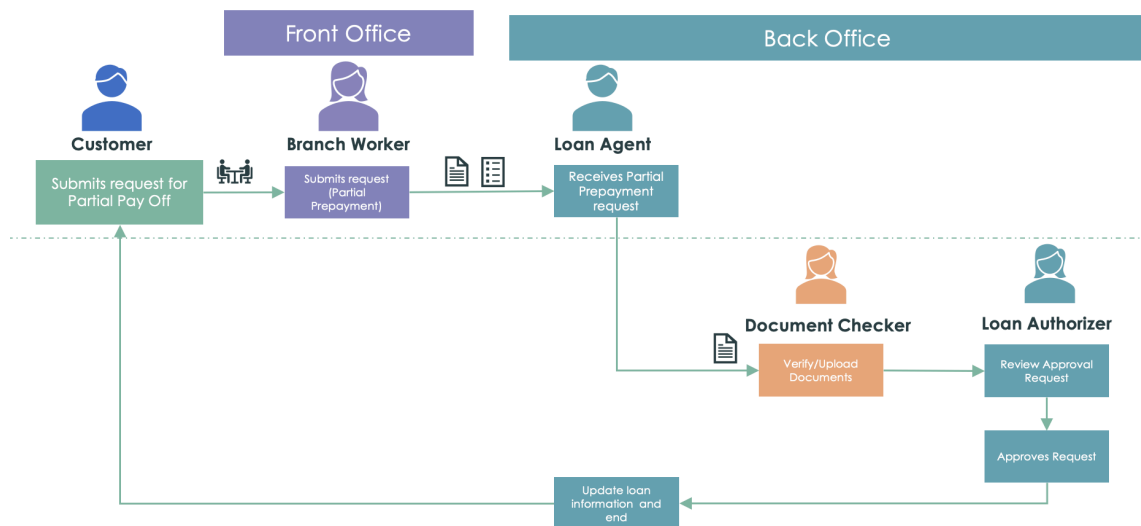
Saiba como os agentes do banco, usando o fluxo de trabalho de pré-pagamento parcial de empréstimo, resolvem uma solicitação de serviço para um pré-pagamento parcial de um empréstimo pendente com o banco antes do vencimento. O fluxo de trabalho se aplica a solicitações de serviço de empréstimo comercial e pessoal.

Um pré-pagamento parcial é aplicado diretamente ao componente principal pendente do empréstimo. O cliente normalmente recebe uma opção para reestruturar o reembolso do saldo restante de uma das seguintes maneiras:

- Continuar com o reembolso atual, que é maior e resulta no fechamento antecipado do empréstimo
- Manter o prazo atual do empréstimo, o que significa que o valor do reembolso será recalculado e distribuído pelo prazo pendente do empréstimo

O diagrama a seguir mostra como o aplicativo ajuda os agentes do banco a resolver uma solicitação de serviço de pré-pagamento parcial.

Fluxo de trabalho de empréstimo pré-pagamento parcial



O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas de uma solicitação de serviço de pré-pagamento parcial para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas da fila.

Como colaborador, solicitante ou cliente do empréstimo

Um colaborador ou solicitante envia uma solicitação de serviço de empréstimo pré-pagamento parcial em nome de um cliente.

Um cliente (consumidor ou contato) pode enviar uma solicitação diretamente do Portal de atendimento ao cliente, do Portal de atendimento ao consumidor ou de outro portal de autoatendimento.

i Nota:

Para que os consumidores enviem uma solicitação usando o Consumer Service Portal, você deve ter o plug-in do Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal) ativado.

Um caso é iniciado com base no tipo de solicitação.

Como agentes de back-office

Depois que o caso é iniciado e um agente atualiza os detalhes do caso, um fluxo de trabalho é acionado automaticamente. As regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

1. Um agente de empréstimo revisa os detalhes do caso e adiciona detalhes adicionais, como a taxa.

O serviço de processador de documentos determina os documentos que devem ser verificados para a solicitação. O fluxo de trabalho gera automaticamente uma tarefa de verificação de documentos de entrada para o agente de documentos.

2. Um agente de documento trabalha na tarefa de verificação de documento de entrada para verificar cada documento listado na tarefa. Se necessário, este agente pode solicitar um adiamento de um documento específico.

O fluxo de trabalho gera uma tarefa de autorização de empréstimo para o agente de empréstimo.

3. Um autorizador de empréstimo (agente de empréstimo) revisa os detalhes do caso e o aprova.
4. Um agente de empréstimo trabalha na tarefa de atualização de empréstimo e atualiza a conta de empréstimo no sistema bancário.

Se o banco tiver habilitado uma integração, a conta do empréstimo também poderá ser atualizada automaticamente no sistema bancário principal.

Depois que o caso for concluído, seu estado e a fase serão definidos como Encerrado concluído e as anotações de trabalho serão atualizadas. Um cliente pode exibir o status do caso no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor ou em outro portal de autoatendimento.

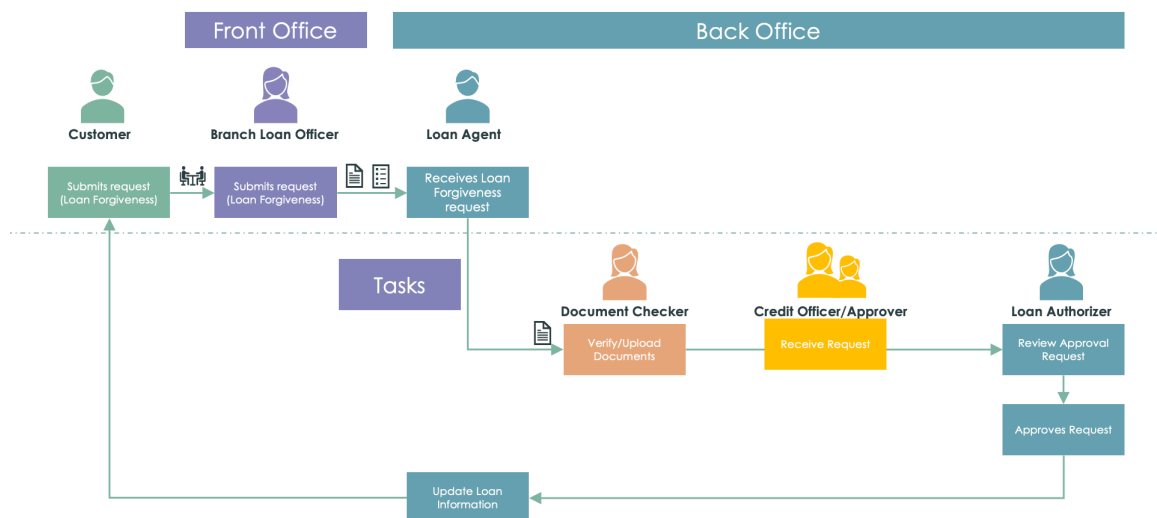
Fluxo de trabalho de perdão de empréstimo

Saiba como os agentes bancários, usando o fluxo de trabalho Perdão de empréstimo, resolvem uma solicitação de serviço de empréstimo para uma renúncia ou perdão de um empréstimo pendente com o banco. O fluxo de trabalho se aplica a solicitações de serviço de empréstimo comercial e pessoal.

Uma solicitação de perdão de empréstimo pode ser para o valor total do empréstimo ou apenas um valor parcial. Alguns exemplos comuns são empréstimos estudantis, empréstimos para produtores e o programa de proteção de contracheque da SBA (Small Business Administration).

O diagrama a seguir mostra como o aplicativo ajuda os agentes do banco a resolver uma solicitação de serviço de perdão de empréstimo.

Fluxo de trabalho de perdão de empréstimo



O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas de uma solicitação de serviço de perdão de empréstimo para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login em Espaço para trabalhar nas tarefas da fila. Para o fluxo de trabalho Perdão de empréstimo para operações de empréstimo comercial, os agentes também podem usar o playbook de caso que os orienta nas etapas necessárias para resolver o caso.

Como colaborador, solicitante ou cliente do empréstimo

Um colaborador de empréstimo ou um solicitante envia uma solicitação de serviço de empréstimo de perdão de empréstimo em nome de um cliente.

Um cliente (consumidor ou contato) pode enviar uma solicitação diretamente do Portal de atendimento ao cliente, do Portal de atendimento ao consumidor ou de outro portal de autoatendimento.

i Nota:

Para que os consumidores enviem uma solicitação usando o Consumer Service Portal, você deve ter o plug-in do Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal) ativado.

Um caso é iniciado com base no tipo de solicitação.

Como agentes de back-office

Depois que o caso é iniciado e um agente atualiza os detalhes do caso, um fluxo de trabalho é acionado automaticamente. As regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

1. Um agente de empréstimo revisa os detalhes do caso e adiciona detalhes adicionais, como uma taxa.

O serviço de processador de documentos determina os documentos que devem ser verificados para a solicitação. O fluxo de trabalho gera uma tarefa de verificação de documentos de entrada para o agente de documentos.

2. Um agente de documento trabalha na tarefa de verificação de documento de entrada para verificar cada documento listado na tarefa. Se necessário, este agente pode solicitar um adiamento de um documento específico.

O fluxo de trabalho gera uma tarefa de avaliação de crédito para o agente de crédito.

3. Um agente de crédito trabalha na tarefa de crédito para revisar o crédito do cliente e aprovar a solicitação.

O fluxo de trabalho gera uma tarefa de autorização de empréstimo para o agente de empréstimo.

4. Um autorizador de empréstimo (agente de empréstimo) revisa os detalhes do caso e o aprova.
5. Um agente de empréstimo trabalha na tarefa de atualização de empréstimo e atualiza a conta de empréstimo no sistema bancário.

Se o banco tiver habilitado uma integração, a conta do empréstimo também poderá ser atualizada automaticamente no sistema bancário principal.

Depois que o caso for concluído, seu estado e a fase serão definidos como Encerrado concluído e as anotações de trabalho serão atualizadas. Um cliente pode exibir o status do caso no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor ou em outro portal de autoatendimento.

Fluxo de trabalho de adiamento de empréstimo

Saiba como os agentes bancários, usando o fluxo de trabalho de adiamento de empréstimo, resolvem uma solicitação de serviço de empréstimo para um adiamento temporário de um reembolso de empréstimo programado. O fluxo de trabalho se aplica a solicitações de serviço de empréstimo comercial e pessoal.

Com o adiamento do empréstimo, não se espera que o cliente pague qualquer valor pela duração acordada. Além disso, o banco pode considerar a suspensão dos juros durante o período de adiamento.

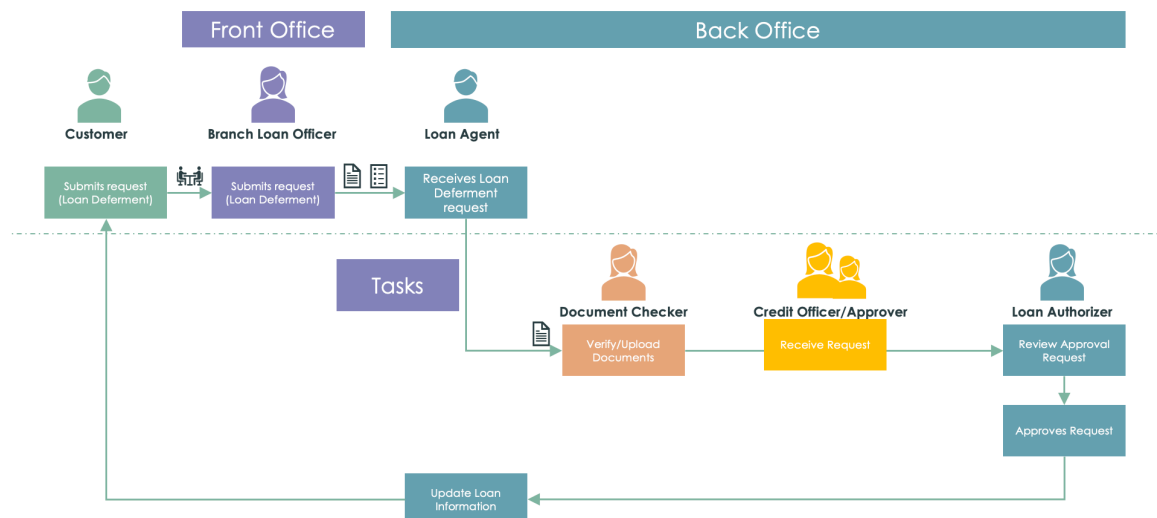
A tolerância também é um adiamento temporário de reembolsos de empréstimo programados em que o cliente não deve pagar qualquer valor pela duração acordada. Nesse caso, o banco acumula os juros sobre o valor pendente e os coleta quando os reembolsos regulares começam no empréstimo.

Nota:

Os bancos usam Diferimento e Tolerância de forma intercambiável, caso a caso.

O diagrama a seguir mostra como o aplicativo ajuda os agentes do banco a resolver uma solicitação de serviço de adiamento de empréstimo.

Fluxo de trabalho de adiamento de empréstimo



O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas de uma solicitação de serviço de adiamento de empréstimo para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login em Espaço para trabalhar nas tarefas da fila. Para o fluxo de trabalho de adiamento de empréstimo para operações de empréstimo pessoal, os agentes também podem usar o playbook de caso que os orienta nas etapas necessárias para resolver o caso.

Como colaborador, solicitante ou cliente do empréstimo

Um colaborador de empréstimo ou um solicitante envia uma solicitação de serviço de empréstimo de adiamento de empréstimo em nome de um cliente.

Um cliente (consumidor ou contato) pode enviar uma solicitação diretamente do Portal de atendimento ao cliente, do Portal de atendimento ao consumidor ou de outro portal de autoatendimento.

i Nota:

Para que os consumidores enviem uma solicitação usando o Consumer Service Portal, você deve ter o plug-in do Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal) ativado.

Um caso é iniciado com base no tipo de solicitação.

Como agentes de back-office

Depois que o caso é iniciado e um agente atualiza os detalhes do caso, um fluxo de trabalho é acionado automaticamente. As regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

1. Um agente de empréstimo revisa os detalhes do caso e adiciona detalhes adicionais, como a taxa.

O serviço de processador de documentos determina os documentos que devem ser verificados para a solicitação. O fluxo de trabalho gera uma tarefa de verificação de documentos de entrada para o agente de documentos.

2. Um agente de documento trabalha na tarefa de verificação de documento de entrada para verificar cada documento listado na tarefa. Se necessário, eles podem solicitar um adiamento de um documento específico.

O fluxo de trabalho gera uma tarefa de avaliação de crédito para o agente de crédito.

- Um agente de crédito trabalha na tarefa de crédito para revisar o crédito do cliente e aprovar a solicitação.

O fluxo de trabalho gera uma tarefa de autorização de empréstimo para o agente de empréstimo.

- Um autorizador de empréstimo (agente de empréstimo) revisa os detalhes do caso e o aprova.
- Um agente de empréstimo trabalha na tarefa de atualização de empréstimo e atualiza a conta de empréstimo no sistema bancário.

Se o banco tiver habilitado uma integração, a conta do empréstimo também poderá ser atualizada automaticamente no sistema principal.

Depois que o caso for concluído, seu estado e a fase serão definidos como Encerrado concluído e as anotações de trabalho serão atualizadas. Um cliente pode exibir o status do caso no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor ou em outro portal de autoatendimento.

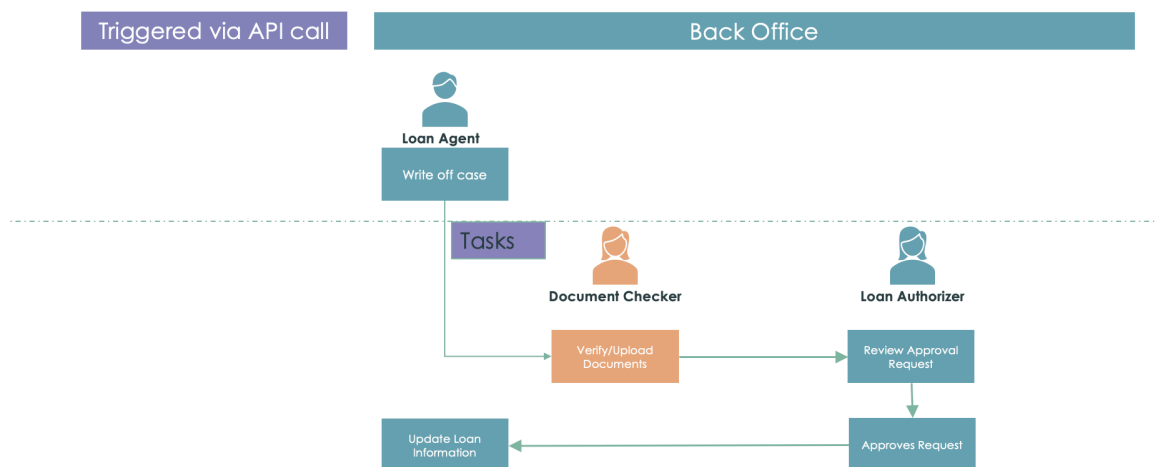
Fluxo de trabalho de baixa do empréstimo

Saiba como os agentes bancários, usando o fluxo de trabalho Baixa de empréstimo, lidam com a baixa de uma parte ou do valor total de um empréstimo pendente quando os mecanismos de recuperação falham. O fluxo de trabalho se aplica a empréstimos comerciais e pessoais.

Um banco baixa um empréstimo quando todos os meios de recuperação se esgotam. É uma ação realizada pelos bancos para limpar seus balancetes.

O diagrama a seguir mostra como o aplicativo ajuda os agentes do banco a trabalhar em uma baixa de empréstimo.

Fluxo de trabalho de baixa do empréstimo



O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas de uma baixa de empréstimo para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login em Espaço para trabalhar nas tarefas da fila.

Como agente de crédito ou por meio de uma API

Um agente de empréstimo cria um caso de serviço de empréstimo para baixa do empréstimo.

Uma API no back-end também pode acionar este caso de serviço de empréstimo.

Como agentes de back-office

Depois que o caso é iniciado e um agente atualiza os detalhes do caso, um fluxo de trabalho é acionado automaticamente. As regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

1. Um agente de empréstimo revisa os detalhes do caso e adiciona detalhes adicionais, como valores de principal e juros pendentes.

O serviço de processador de documentos determina os documentos que devem ser verificados para a solicitação. O fluxo de trabalho gera uma tarefa de verificação de documentos de entrada para o agente de documentos.

2. Um agente de documento trabalha na tarefa de verificação de documento de entrada para verificar cada documento listado na tarefa. Se necessário, este agente pode solicitar um adiamento de um documento específico.

O fluxo de trabalho gera uma tarefa de autorização de empréstimo para o agente de empréstimo.

3. Um autorizador de empréstimo (agente de empréstimo) revisa os detalhes do caso e o aprova.
4. Um agente de empréstimo trabalha na tarefa de atualização do empréstimo e atualiza as informações do empréstimo no sistema bancário.

Se o banco tiver habilitado uma integração, a conta do empréstimo também poderá ser atualizada automaticamente no sistema bancário principal.

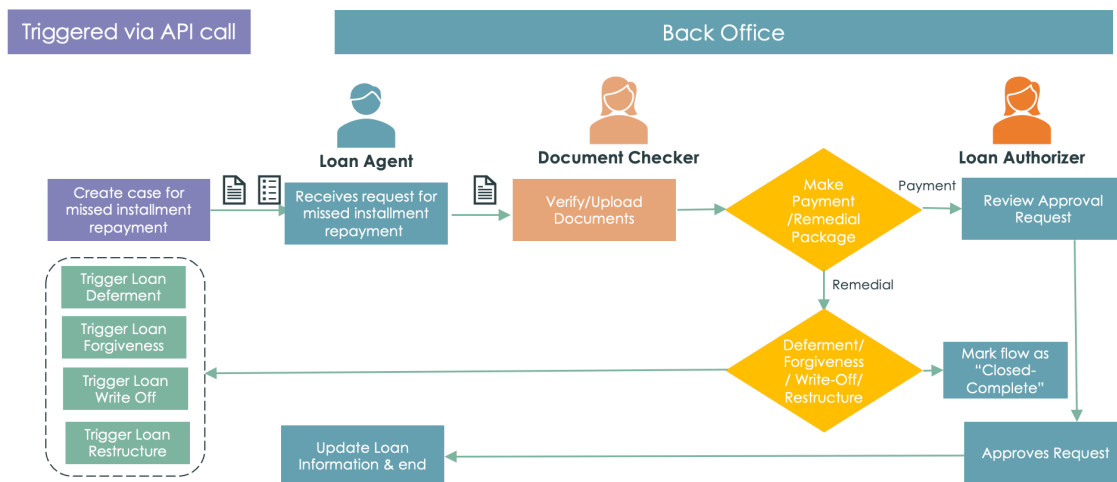
Depois que o caso for concluído, seu estado e a fase serão definidos como Encerrado concluído e as anotações de trabalho serão atualizadas. Um cliente pode exibir o status do caso no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor ou em outro portal de autoatendimento.

Fluxo de trabalho de reembolso de prestação perdida

Saiba como os agentes bancários, usando o fluxo de trabalho de reembolso de prestação perdida, entram em contato proativamente com um cliente de empréstimo para uma prestação perdida de um empréstimo pendente e decidem sobre um plano de ação. O fluxo de trabalho se aplica a empréstimos comerciais e pessoais.

O diagrama a seguir mostra como o aplicativo ajuda os agentes do banco a lidar com um pagamento parcelado perdido por um mutuário.

Fluxo de trabalho de reembolso de prestação perdida



O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas de um reembolso perdido para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login em Espaço para trabalhar nas tarefas da fila.

Como agente de empréstimo ou por meio de uma API

Se o sistema observar um padrão no reembolso por um mutuário do empréstimo, uma API no back-end acionará um caso de serviço de empréstimo de reembolso de prestação perdida. Um agente de empréstimo também pode criar este caso.

Como agentes de back-office

Um agente de empréstimo revisa os detalhes do caso, trabalha com o cliente e finaliza o plano de ação.

Depois que o caso é iniciado e um agente de empréstimo atualiza os detalhes do caso, um fluxo de trabalho é acionado automaticamente. As regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

Iniciar um pagamento

- Se o cliente fizer o pagamento parcelado, o agente de empréstimo iniciará o pagamento e preencherá os detalhes de pagamento no caso.

O fluxo de trabalho gera automaticamente uma tarefa de autorização de empréstimo para o agente de empréstimo.

- Um autorizador de empréstimo (agente de empréstimo) revisa os detalhes do caso e o aprova.
- Um agente de empréstimo trabalha na tarefa de atualização de empréstimo e atualiza as informações do empréstimo no sistema bancário principal.

Os bancos podem automatizar essa tarefa, permitindo uma integração com o sistema de panificação principal.

Criar um caso de serviço corretivo

Se o cliente não puder fazer um pagamento parcial ou total, o agente de empréstimo criará um dos seguintes casos de serviço para resolver o caso:

- Perdão de empréstimo
- Pré-pagamento parcial
- Baixa de empréstimo
- Diferimento do empréstimo

O novo caso de serviço de empréstimo lida com esse problema de empréstimo.

Depois que o caso for concluído, seu estado e a fase serão definidos como Encerrado concluído e as anotações de trabalho serão atualizadas.

Fluxo de trabalho de violação de contrato

Saiba como os agentes do banco, usando o fluxo de trabalho Violação de contrato, entram em contato proativamente com um cliente de empréstimo para verificar uma violação de contrato e decidem sobre um plano de ação para o futuro. O fluxo de trabalho se aplica a empréstimos comerciais e pessoais.

O que são contratos

Um compromisso é uma promessa de um mutuário a um banco de cumprir determinadas condições durante a vida útil do empréstimo. Os compromissos são configurados pelo banco no momento da origem de um empréstimo. O monitoramento de compromissos é uma atividade contínua do banco. Um compromisso ajuda um banco a identificar e mitigar riscos potenciais associados a um empréstimo. Quando um contrato é violado, é um sinal de um possível inadimplemento do mutuário.

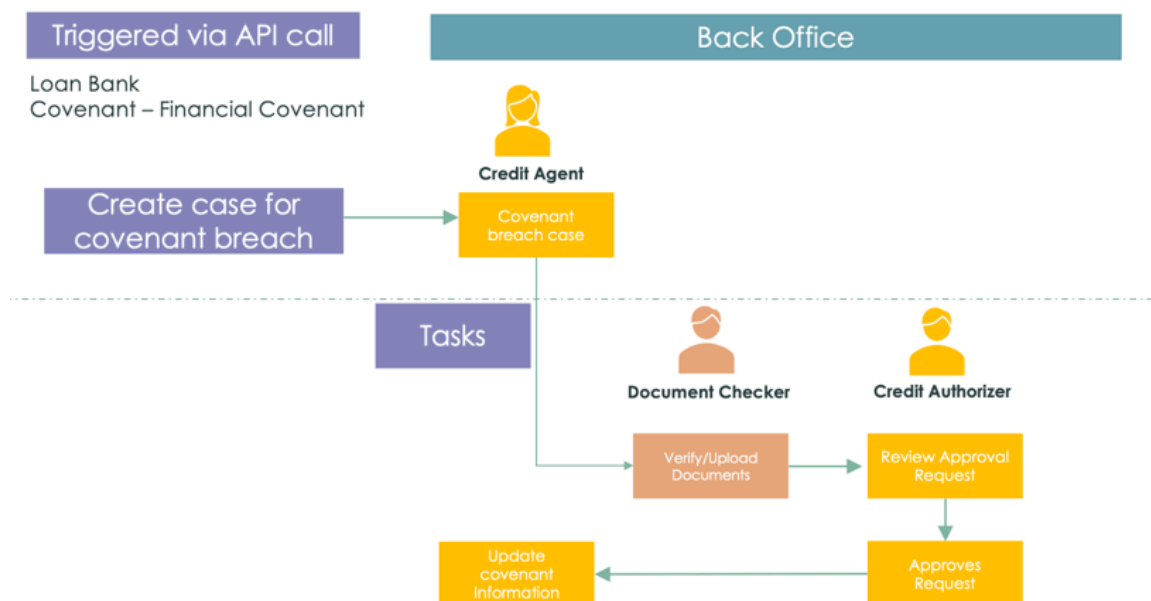
Exemplos de obrigações para empréstimos comerciais podem ser:

- Envios trimestrais de demonstrativos financeiros pelo mutuário
- Envios mensais de inventário e declaração de estoque ou faturas não pagas

Um exemplo de compromisso para empréstimos pessoais pode ser o envio periódico de recibos de prêmio de seguro residencial.

O diagrama a seguir mostra como o aplicativo ajuda os agentes do banco a trabalhar em uma violação de compromisso de um empréstimo.

Fluxo de trabalho de violação de contrato



O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas de uma violação de contrato para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login em Espaço para trabalhar nas tarefas da fila.

Como agente de crédito ou por meio de uma API

Se uma violação de contrato for observada para um empréstimo, uma API no back-end acionará um caso de serviço de crédito de violação de contrato. Um agente de crédito também pode criar este caso.

Como agentes de back-office

Depois que o caso é iniciado e um agente de crédito atualiza os detalhes do caso, um fluxo de trabalho é acionado automaticamente. As regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

1. Um agente de crédito revisa os detalhes do caso e adiciona detalhes adicionais, como o status de conformidade do contrato.

O serviço de processador de documentos determina os documentos que devem ser verificados para o caso. O fluxo de trabalho gera uma tarefa de verificação de documentos de entrada para o agente de documentos.

2. Um agente de documento trabalha na tarefa de verificação de documento de entrada para verificar cada documento listado na tarefa. Se necessário, este agente pode solicitar um adiamento de um documento específico.

O fluxo de trabalho gera uma tarefa de autorização de crédito para o agente de crédito.

3. Um autorizador de crédito (agente de crédito) trabalha na tarefa de crédito para revisá-la e aprová-la.

O fluxo de trabalho gera uma tarefa de atualização de compromisso para o agente de crédito.

4. Um agente de crédito trabalha nessa tarefa de crédito e atualiza as informações do contrato no sistema bancário.

Depois que o caso for concluído, seu estado e a fase serão definidos como Encerrado concluído e as anotações de trabalho serão atualizadas.

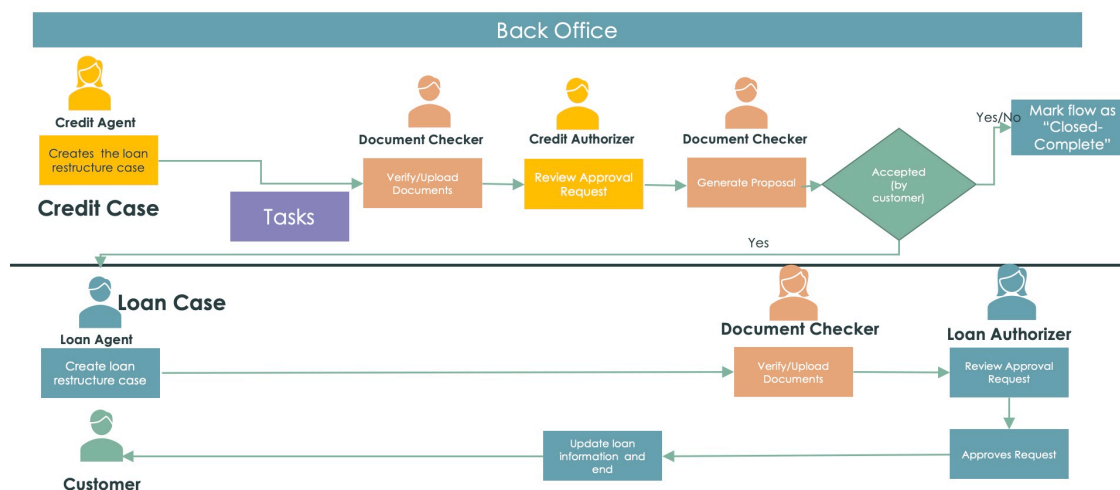
Fluxo de trabalho de proposta de reestruturação de empréstimo

Saiba como os agentes do banco, usando o fluxo de trabalho Proposta de reestruturação de empréstimo, entram em contato com um cliente de empréstimo para reestruturar um empréstimo pendente que, de outra forma, poderia se transformar em um empréstimo malparado. O fluxo de trabalho se aplica a empréstimos comerciais e pessoais.

Uma reestruturação de empréstimo é uma ação para impedir que um empréstimo seja classificado como inadimplente. Os bancos modificam os termos dos empréstimos alterando o prazo do empréstimo, o valor do reembolso, o número de parcelas ou a taxa de juros.

O diagrama a seguir mostra como o aplicativo ajuda os agentes do banco a lidar com uma reestruturação de empréstimo.

Fluxo de trabalho de reestruturação de empréstimo



O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas de uma Reestruturação de empréstimo para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login em Espaço para trabalhar nas tarefas da fila.

Como agente de crédito

1. Um agente de crédito cria um caso de serviço de crédito de proposta de reestruturação de empréstimo.
2. Um agente de crédito trabalha com o cliente e finaliza os termos de reestruturação. O agente adiciona os detalhes adicionais, como a classificação do ativo e os detalhes de reestruturação.
 - Um fluxo de trabalho é acionado automaticamente e as regras de atribuição roteiam o caso e as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.
 - O serviço de processador de documentos determina os documentos que devem ser verificados para o caso. O fluxo de trabalho gera uma tarefa de verificação de documentos de entrada para o agente de documentos.
3. Um agente de documento trabalha na tarefa de verificação de documento de entrada para verificar cada documento listado na tarefa. Se necessário, este agente pode solicitar um adiamento de um documento específico.

O fluxo de trabalho gera uma tarefa de autorização de crédito para o agente de crédito.

4. Um autorizador de crédito (agente de crédito) trabalha na tarefa de crédito para revisá-la e aprová-la.

Como cliente ou agente de crédito

O cliente verifica o caso de serviço de crédito e aceita os termos de reestruturação. Como alternativa, um agente de crédito pode obter uma aceitação do cliente para os termos de reestruturação e encerrar o caso de serviço de crédito.

i Nota:

Um cliente (consumidor ou contato) pode exibir o caso por meio do Portal de atendimento ao cliente, do Portal de atendimento ao consumidor ou de outro portal de autoatendimento. Para que os consumidores exibam um caso usando o Consumer Service Portal, você deve ter o plug-in do Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal) ativado.

Depois que o cliente concorda com os termos, o sistema cria um caso de serviço de empréstimo para o agente de empréstimo implementar esses termos.

Como agente de empréstimo

1. Um agente de empréstimo revisa os detalhes do caso e o atualiza.

O serviço de processador de documentos determina os documentos que devem ser verificados para a solicitação. O fluxo de trabalho gera automaticamente uma tarefa de verificação de documentos de entrada para o agente de documentos.

2. Um agente de documentos trabalha na tarefa de verificação de documentos de entrada para verificar cada documento listado na tarefa. Se necessário, este agente pode solicitar um adiamento de um documento específico.

O fluxo de trabalho gera uma tarefa de autorização de empréstimo para o agente de empréstimo.

3. Um autorizador de empréstimo (agente de empréstimo) revisa os detalhes do caso e o aprova.
4. Um agente de empréstimo trabalha na tarefa de atualização do empréstimo e atualiza as informações do empréstimo no sistema bancário.

Os bancos podem automatizar essa tarefa, permitindo uma integração com o sistema de panificação principal.

Depois que o caso é concluído, seu estado e fase são definidos como Encerrado concluído e as anotações de trabalho são atualizadas.

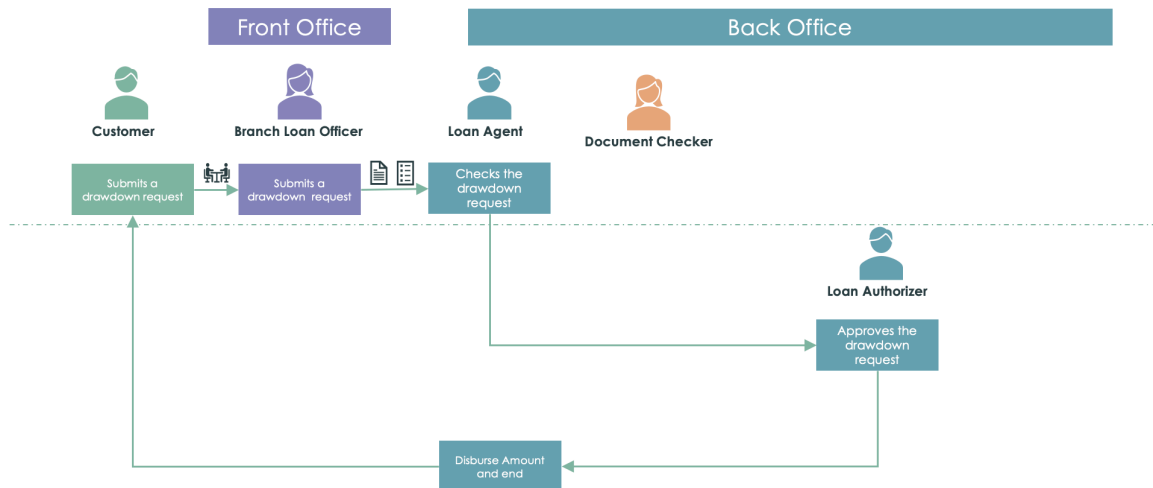
Fluxo de trabalho de saque do empréstimo

Saiba como os agentes bancários, usando o fluxo de trabalho de saque de empréstimo, resolvem uma solicitação de serviço de empréstimo para desembolsar o valor de saque de uma linha de crédito que foi pré-aprovada. O fluxo de trabalho se aplica somente a empréstimos comerciais.

Um saque está relacionado às linhas de crédito que permitem ao mutuário obter fundos de uma linha de crédito durante um período de empréstimo. Um saque se refere a cada valor que o mutuário acessa da linha de crédito.

O diagrama a seguir mostra como o aplicativo ajuda os agentes do banco a resolver uma solicitação de serviço de saque de empréstimo.

Fluxo de trabalho de saque do empréstimo



O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas de uma solicitação de serviço de saque de empréstimo para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login em Espaço para trabalhar nas tarefas da fila.

Como colaborador, solicitante ou cliente do empréstimo

Um colaborador de empréstimo ou solicitante envia uma solicitação de serviço de saque de empréstimo em nome de um cliente.

Um cliente (conta ou contato) pode enviar uma solicitação diretamente pelo Portal de atendimento ao cliente ou outro portal de autoatendimento.

Um caso é iniciado com base no tipo de solicitação.

Como agentes de back-office

Depois que o caso é iniciado e um agente atualiza os detalhes do caso, um fluxo de trabalho é acionado automaticamente. As regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

1. Um agente de empréstimo revisa os detalhes do caso e adiciona detalhes adicionais, se houver.

O fluxo de trabalho gera uma tarefa de autorização de empréstimo para o agente de empréstimo.

2. Um autorizador de empréstimo (agente de empréstimo) revisa os detalhes do caso e o aprova.

O fluxo de trabalho cria duas tarefas: uma tarefa de verificação de documento de saída e uma tarefa de empréstimo para desembolsar o valor do saque.

O serviço de processador de documentos determina os documentos que devem ser verificados para a solicitação.

- Um agente de empréstimo trabalha na tarefa de desembolso do empréstimo e libera o valor do saque para o mutuário.

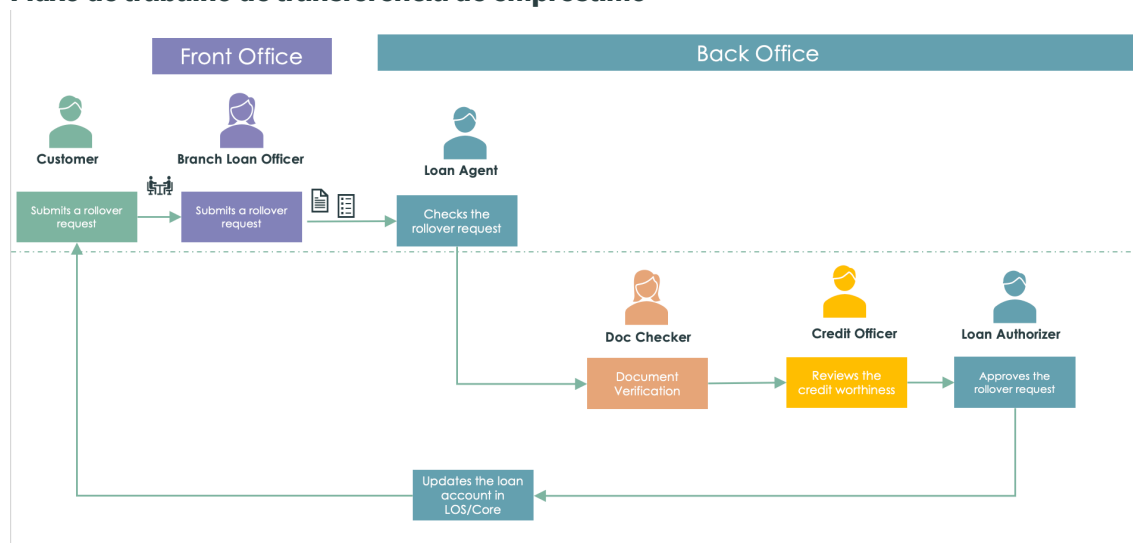
Depois que o caso é concluído, seu estado e fase são definidos como Encerrado concluído e as anotações de trabalho são atualizadas. Um cliente pode exibir o status do caso no Portal de atendimento ao cliente ou em outro portal de autoatendimento.

Fluxo de trabalho de transferência de empréstimo

Saiba como os agentes bancários, usando o fluxo de trabalho de transferência de empréstimo, resolvem uma solicitação de serviço de empréstimo para renovação ou transferência de um empréstimo pendente. O fluxo de trabalho se aplica somente a empréstimos comerciais.

O diagrama a seguir mostra como o aplicativo ajuda os agentes do banco a resolver uma solicitação de serviço de transferência de empréstimo.

Fluxo de trabalho de transferência de empréstimo



O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas de uma solicitação de serviço de transferência de empréstimo para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login em Espaço para trabalhar nas tarefas da fila.

Como colaborador, solicitante ou cliente do empréstimo

Um colaborador de empréstimo ou um solicitante envia uma solicitação de serviço de transferência de empréstimo em nome de um cliente.

Um cliente (conta ou contato) pode enviar uma solicitação diretamente pelo Portal de atendimento ao cliente ou outro portal de autoatendimento.

Um caso é iniciado com base no tipo de solicitação.

Como agentes de back-office

Depois que o caso é iniciado e um agente atualiza os detalhes do caso, um fluxo de trabalho é acionado automaticamente. As regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

1. Um agente de empréstimo revisa os detalhes do caso e adiciona detalhes adicionais, como a taxa e os detalhes de transferência.

O serviço de processador de documentos determina os documentos que devem ser verificados para a solicitação. O fluxo de trabalho gera uma tarefa de verificação de documentos de entrada para o agente de documentos.

2. Um agente de documento trabalha na tarefa de verificação de documento de entrada para verificar cada documento listado na tarefa. Se necessário, este agente pode solicitar um adiamento de um documento específico.

O fluxo de trabalho gera uma tarefa de crédito para o agente de crédito.

3. Um agente de crédito trabalha na tarefa de crédito para revisar o crédito do cliente e aprova a solicitação.

O fluxo de trabalho gera uma tarefa de autorização de empréstimo para o agente de empréstimo.

4. Um autorizador de empréstimo (agente de empréstimo) revisa os detalhes do caso e o aprova.

5. Um agente de empréstimo trabalha na tarefa de atualização de empréstimo e atualiza a conta de empréstimo no sistema bancário.

Se o banco tiver habilitado uma integração, a conta do empréstimo também poderá ser atualizada automaticamente no sistema principal.

Depois que o caso é concluído, seu estado e fase são definidos como Encerrado concluído e as anotações de trabalho são atualizadas. Um cliente pode exibir o status do caso no Portal de atendimento ao cliente ou em outro portal de autoatendimento.

Como enviar uma solicitação de serviço de empréstimo

Os funcionários do banco podem iniciar o fluxo de trabalho do empréstimo enviando uma solicitação de serviço de empréstimo recebida dos clientes (consumidor ou contato comercial). Os clientes (consumidor ou contato) também podem enviar uma solicitação diretamente do Catálogo de serviços.

Solicitações enviadas por colaboradores do empréstimo

Os colaboradores do empréstimo podem coletar informações e documentos necessários e enviar solicitações de serviço de empréstimo para as contas gerenciadas por eles. Eles podem criar solicitações de serviço de empréstimo no espaço de trabalho.

Solicitações enviadas pelos solicitantes

Os solicitantes do front office e dos agentes de call center podem enviar solicitações de serviço de empréstimo em nome de seus clientes a partir de registros de interação e do catálogo de serviços.

Solicitações enviadas por clientes

Clientes comerciais e consumidores podem enviar solicitações de serviço de empréstimo no Portal de atendimento ao cliente, no Portal de atendimento ao consumidor ou em outro portal de autoatendimento. Eles podem selecionar um item do catálogo de serviços, preencher o formulário necessário e enviá-lo.

Nota:

Antes que seus consumidores possam enviar uma solicitação usando o Consumer Service Portal, você deve ter o plug-in do Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Solicitações iniciadas por agentes de back-office ou APIs

As solicitações de serviço de empréstimo a seguir são acionadas por meio de uma API do sistema de back-end do banco ou iniciadas por um agente de back-office:

- Baixa do empréstimo
- Reembolso perdido
- Violação de contrato

Solicitações enviadas por agentes de empréstimo e conectores de agente

Os agentes de empréstimo de back-office também podem iniciar um caso de serviço de empréstimo navegando até **Casos de serviço** de empréstimo na exibição de lista do espaço e clicando em **Novo**.

Os conectores de agente de empréstimo podem coletar informações e documentos necessários e enviar solicitações de serviço de empréstimo para as contas gerenciadas por eles.

Enviar uma solicitação de serviço de empréstimo como colaborador de empréstimo ou conector de agente

Colete todas as informações e documentos necessários do cliente e envie a solicitação de serviço de empréstimo aos agentes de back-office para execução.

Antes de Iniciar

Função necessária: none

- Para um serviço de empréstimo comercial para um cliente comercial (conta ou contato): sn_bom_loan_b2b.contributor ou sn_bom_loan_b2b.agent_connector
- Para um serviço de empréstimo pessoal para um consumidor: sn_bom_loan.contributor ou sn_bom_loan.agent_connector

i Nota:

A função de colaborador universal aplicável também pode ser atribuída para criar um caso. Para obter mais informações, consulte [product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita](#).

i Importante:

Para que o conector do agente ou a função de colaborador funcionem, eles devem ser combinados com uma das funções no modelo de dados do setor do CSM ou com os usuários do Colaborador. Para obter mais informações, consulte [Funções e personas](#).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como colaborador de empréstimo ou conector de agente, preencha os dados do cliente, colete os documentos necessários e envie a aplicação para a solicitação de serviço de empréstimo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas (ícone de ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de empréstimo**, clique em **Todos**.
4. Clique em **Nova**.
5. Na caixa de diálogo Criar um novo caso que aparece, selecione um serviço de empréstimo e clique em **Criar**.
Um caso de serviço de empréstimo é criado.

6. Preencha todas as informações necessárias relacionadas ao caso.

i Nota:

Cada formulário de caso de serviço de empréstimo tem um conjunto diferente de campos que se baseiam no serviço de empréstimo selecionado.

7. Clique em **Salvar**.

8. Opcional: Na guia **Documentos de entrada**, colete os documentos do cliente, se houver.

9. Clique em **Atualizar e continuar**.

Resultado

- O caso de empréstimo é criado e enviado para execução.
- Uma nova tarefa baseada no fluxo de trabalho é gerada automaticamente na guia **Tarefas** do caso. A nova tarefa é atribuída a um grupo de atribuição ou agente com base na regra de atribuição.
- O cliente recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre o envio da solicitação.

Enviar uma solicitação de serviço de empréstimo como solicitante

Ajude seus clientes enviando uma solicitação de serviço de empréstimo para eles. Como solicitante no front office, você pode fazer este serviço para o seu cliente (consumidor ou contato comercial).

Antes de Iniciar

Função necessária: com base no tipo de cliente para o qual você está enviando a solicitação, você precisa das seguintes funções:

- Para um serviço de empréstimo pessoal para um consumidor:
sn_bom_loan.b2c_requestor
- Para um serviço de empréstimo comercial para um cliente comercial (conta ou contato):
sn_bom_loan_b2b.requestor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Clientes comerciais e consumidores também podem enviar solicitações de serviço de empréstimo no Portal de atendimento ao cliente, no Portal de atendimento ao consumidor ou em outro portal de autoatendimento. Eles podem selecionar itens do catálogo de serviços, preencher os formulários necessários e enviar esses formulários.

i Nota:

Para que os consumidores enviem uma solicitação usando o Consumer Service Portal, você deve ter o plug-in do Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal) ativado.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Financial Services Operations > Espaço**.
2. Clique no ícone de .
3. Crie uma solicitação de empréstimo a partir do registro do cliente ou de um registro de interação.
4. Clique em **Criar solicitação de empréstimo**.
5. Na lista Catálogos, selecione **Serviços bancários**.

6. Em **Categorias**, escolha se você deseja um serviço de empréstimo comercial ou um serviço de empréstimo pessoal:
 - Para obter um serviço de empréstimo comercial, clique em **Serviço de empréstimo - Comercial**.
 - Para obter um serviço de empréstimo pessoal, clique em **Serviço de empréstimo - Pessoal**.
7. Clique em um serviço de empréstimo para o qual você deseja enviar uma solicitação.
8. Preencha todas as informações necessárias relacionadas à solicitação.

i Nota:

Cada formulário de solicitação de serviço de empréstimo tem um conjunto diferente de campos que se baseiam no serviço de empréstimo.

9. Clique em **Enviar**.

Resultado

- Com base no tipo de solicitação, um caso de serviço de empréstimo é criado no estado Novo. O caso é atribuído a um grupo de atribuição ou a um agente de empréstimo no departamento de serviço de empréstimo. O grupo de atribuição ou usuário ao qual o caso é atribuído é baseado nas regras de atribuição.
- O cliente recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre o envio da solicitação.

O que Fazer Depois

- Clique em **Exibir detalhes** para abrir o caso de serviço de empréstimo e exibir seus detalhes. Você também pode adicionar informações adicionais no campo **Comentários** que podem ajudar o agente de empréstimo a resolver o caso.
- Um colaborador de empréstimo pode coletar documentos do cliente, se houver, e enviar o caso de empréstimo para execução.
- Um agente de serviço de empréstimo pode começar a trabalhar no caso e em suas tarefas.

Criar um caso de serviço de crédito para uma violação de contrato ou reestruturação de empréstimo

Crie um caso de serviço de crédito para lidar com uma violação de compromisso ou reestruturação de um empréstimo.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para um serviço de empréstimo comercial para um cliente comercial (conta ou contato):
sn_bom_credit_asmt.b2b_agent, sn_bom_credit_asmt.b2b_agent_connector ou sn_bom_credit_asmt.b2b_contributor
- Para um serviço de empréstimo pessoal para um consumidor:
sn_bom_credit_asmt.b2c_agent, sn_bom_credit_asmt.b2c_agent_connector ou sn_bom_credit_asmt.b2c_contributor

i Nota:

A função de colaborador universal aplicável também pode ser atribuída para criar um caso. Para obter mais informações, consulte [product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita](https://product.fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita).

i Importante:

Para que o conector do agente ou a função de colaborador funcionem, eles devem ser combinados com uma das funções no modelo de dados do setor do CSM ou com os usuários do Colaborador. Para obter mais informações, consulte [Funções e personas](#).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma API no back-end também pode acionar um caso de serviço de crédito de violação de contrato quando uma violação é observada em um empréstimo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de .
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de crédito**, clique em **Todos**.
4. Clique em **Nova**.
5. Na caixa de diálogo Novo caso de serviço de crédito, selecione o serviço de crédito para o qual você deseja criar um caso.
 - Para lidar com uma violação de compromisso de um empréstimo, selecione **Violação de compromisso**.
 - Para propor a reestruturação de um empréstimo, selecione **Proposta de reestruturação de empréstimo**.
6. Clique em **Criar**.
7. No formulário, preencha os campos obrigatórios e outras informações relacionadas que você coletou do cliente.
8. Clique em **Salvar**.

Resultado

O caso de serviço de crédito é criado no estado Novo e é atribuído a um grupo de atribuição ou agente de crédito na equipe de operações de crédito. O grupo de atribuição ou usuário ao qual o caso é atribuído é baseado nas regras de atribuição.

O que Fazer Depois

Como agente de crédito, se o caso não estiver atribuído a você, você poderá atribuir o caso a si mesmo e começar a trabalhar nele. Você também pode atribuir o caso a qualquer outro agente de crédito.

Como trabalhar em um caso de serviço de empréstimo

Analise um caso de empréstimo em uma solicitação de serviço de empréstimo e atualize seus detalhes para acionar seu fluxo de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para um caso de serviço de empréstimo comercial: `sn_bom_loan_b2b.agent` ou `sn_bom_loan_b2b.agent_connector`
- Para um caso de serviço de empréstimo pessoal: `sn_bom_loan.b2c_agent` ou `sn_bom_loan.agent_connector`

i Importante:

Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte [Funções e personas](#).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um cliente solicita um serviço de empréstimo, um caso de serviço de empréstimo é criado e atribuído a um agente de empréstimo. Depois que o agente de empréstimo atualiza os detalhes do caso, o fluxo de trabalho correspondente é acionado. O fluxo aciona várias tarefas do caso e as regras de atribuição encaminham essas tarefas para as equipes de back-office apropriadas, como empréstimo, crédito ou serviço de documentos. Uma nova tarefa é criada quando um agente fecha a tarefa anterior. Todas as tarefas associadas ao caso aparecem na guia **Tarefas**.

Nota:

Para os fluxos de trabalho de empréstimo a seguir, os agentes também podem usar o playbook de caso que os orienta nas etapas necessárias para resolver o caso.

- Fluxo de trabalho de perdão de empréstimo para operações de empréstimo comercial
- Fluxo de trabalho de adiamento de empréstimo para operações de empréstimo pessoal

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de .
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de empréstimo**, abra a lista de casos.
 - Para as tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim**.
 - Para todas as tarefas de documento, clique em **Tudo**.
4. Na lista, selecione o caso a ser trabalhado.
Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você clicando em **Atribuir a mim**.
5. Revise o caso e adicione detalhes adicionais, como informações relacionadas à taxa.
6. Clique em **Atualizar e continuar**.

Resultado

- O fluxo de trabalho do caso aciona as próximas tarefas para os agentes e o caso passa para a próxima fase.
- O serviço de processador de documentos determina os documentos que devem ser verificados para o caso. O fluxo de trabalho gera automaticamente uma tarefa de verificação de documentos de entrada na guia **Tarefas**. A tarefa de documento é criada no estado Novo e atribuída a um grupo de atribuição ou a um agente de documentos na equipe de serviço de documentos com base na regra de atribuição.

Trabalhar em uma tarefa de documento para verificar documentos

Trabalhe em uma tarefa de documento para gerenciar e rastrear documentos (entrada e saída) que são necessários para um caso de serviço de empréstimo.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para um caso de serviço de empréstimo pessoal: `sn_bom_document.b2c_agent`
- Para um caso de serviço de empréstimo comercial: `sn_bom_document.b2b_agent`

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O serviço Processador de documentos determina quais documentos (entrada e saída) são necessários em um fluxo de trabalho. Se algum documento precisar ser coletado ou distribuído para o cliente, uma tarefa será gerada automaticamente para um agente de documentos. A tarefa é atribuída à equipe de serviço de documentos ou a um agente de documentos com base nas regras de atribuição.

Para obter mais informações, consulte [Noções básicas sobre documentos de entrada e saída](#).

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
 2. Clique no ícone de .
 3. Na guia **Listas**, em **Serviço de documento**, abra a lista de tarefas.
 - Para as tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim**.
 - Para todas as tarefas de documento, clique em **Tudo**.
 4. Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.
Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você clicando em **Atribuir a mim**.
 5. Saiba quais documentos são necessários para o caso:
 - Para obter uma lista de documentos de entrada, clique na guia **Documentos de entrada**.
 - Para obter uma lista de documentos de saída, clique na guia **Documentos de saída**.
 6. Verifique a integridade de todos os documentos que o cliente enviou (entrada) ou que o banco deve compartilhar com o cliente (saída).
- i Nota:**
Dependendo das regras do documento, um adiamento ou uma exceção para um documento pode exigir a aprovação de um agente de documentos para fechar a tarefa. Para aprovar, clique na guia **Aprovações** no documento e clique em **Aprovar**.
7. **Opcional:** No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
 8. Clique em **Fechar**.

Resultado

- A tarefa de documento passa para o estado Encerrado concluído e o caso de empréstimo associado passa para a próxima fase.
- Uma nova tarefa baseada no fluxo de trabalho é gerada automaticamente na guia **Tarefas** do caso associado. A nova tarefa é atribuída a um grupo de atribuição ou agente com base na regra de atribuição.

Trabalhar em uma tarefa de crédito para um caso de serviço de empréstimo

Trabalhe em uma tarefa de crédito para revisar ou autorizar o crédito de um cliente de empréstimo. Você pode aprovar ou rejeitar a solicitação com base em suas descobertas. Uma tarefa de crédito também é usada para atualizar o contrato quando você está trabalhando em uma violação de contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para uma tarefa de serviço de empréstimo pessoal: sn_bom_credit_asmt.b2c_agent ou sn_bom_credit_asmt.b2b_agent_connector
- Para uma tarefa de serviço de empréstimo comercial: sn_bom_credit_asmt.b2b_agent ou sn_bom_credit_asmt.b2c_agent_connector

i Importante:

Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte [Funções e personas](#).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se uma avaliação de crédito for necessária para uma solicitação de serviço de empréstimo, o fluxo de trabalho gerará automaticamente uma tarefa de crédito para um agente de crédito. A tarefa é atribuída à equipe de operações de crédito ou a um agente de crédito com base nas regras de atribuição.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de .
3. Na guia **Listas**, em **Tarefas de crédito**, abra a lista de tarefas.
 - Para as tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim**.
 - Para todas as tarefas de avaliação de crédito, clique em **Todas**.
4. Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.
Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você clicando em **Atribuir a mim**.
5. Conclua o trabalho necessário para concluir a tarefa em seu sistema bancário principal.
6. **Opcional:** No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários relacionados às suas descobertas.
7. Clique em **Aprovar** para aprovar ou em **Rejeitar** para rejeitar a solicitação.

i Nota:

Para habilitar uma tarefa de crédito para atualizar um compromisso, clique em **Fechar**.

Resultado

- A tarefa de crédito passa para o estado Encerrado concluído.
- Uma nova tarefa baseada no fluxo de trabalho é gerada automaticamente na guia **Tarefas** do caso associado. A nova tarefa é atribuída a um grupo de atribuição ou agente com base na regra de atribuição.

Trabalhar em uma tarefa de empréstimo para um caso de serviço de empréstimo

Trabalhe em uma tarefa de empréstimo para revisar e autorizar uma solicitação de serviço de empréstimo, atualizar uma conta de empréstimo ou para desembolsar um empréstimo quando uma solicitação de serviço de empréstimo for atendida.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para uma tarefa de serviço de empréstimo comercial: sn_bom_loan_b2b.agent ou sn_bom_loan_b2b.agent_connector
- Para uma tarefa de serviço de empréstimo pessoal: sn_bom_loan.b2c_agent ou sn_bom_loan.agent_connector

i Importante:

Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte [Funções e personas](#).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para os fluxos de trabalho de empréstimo a seguir, os agentes também podem usar o playbook de caso que os orienta nas etapas necessárias para resolver o caso.

- Fluxo de trabalho de perdão de empréstimo para operações de empréstimo comercial
- Fluxo de trabalho de adiamento de empréstimo para operações de empréstimo pessoal

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de ).
3. Na guia **Listas**, em **Tarefas de empréstimo**, abra a lista de tarefas.
 - Para as tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim**.
 - Para todas as tarefas de avaliação de crédito, clique em **Todas**.
4. Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.
Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você clicando em **Atribuir a mim**.
5. Conclua o trabalho necessário para concluir a tarefa de empréstimo em seu sistema bancário principal.

i Nota:

Ao usar uma tarefa de empréstimo para autorizar uma solicitação de empréstimo, clique em **Solicitar informações** se precisar de alguma informação necessária para concluir a revisão.

6. **Opcional:** No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
7. Feche a tarefa de empréstimo.

Resultado

- A tarefa de empréstimo passa para o estado Encerrado concluído e o caso de empréstimo associado passa para a próxima fase.
- Se a tarefa de empréstimo for para autorizar uma solicitação de serviço de empréstimo, uma nova tarefa baseada no fluxo de trabalho será gerada automaticamente na guia **Tarefas** do caso associado. A nova tarefa é atribuída a um grupo de atribuição ou agente com base nas regras de atribuição.
- Se a tarefa de empréstimo for atualizar uma conta de empréstimo ou desembolsar um empréstimo, o caso de empréstimo associado será movido para a fase Encerrado concluído.

Análise e relatório para Financial Services Loan Operations

Financial Services Loan Operations contém painéis pré-configurados com visualizações de dados acionáveis que podem ajudar sua organização a melhorar seus processos de negócios e quantificar o valor do autoatendimento.

Use os widgets do Performance Analytics em um painel para visualizar dados ao longo do tempo, analisar seus processos de negócios e identificar áreas de melhoria.

Os painéis a seguir estão disponíveis para Financial Services Loan Operations:

- [Painel do Financial Services Business Loan Operations](#)
- [Painel do Financial Services Personal Loan Operations](#)

Referência do Financial Services Loan Operations

Saiba mais sobre os componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da Store, que são instalados quando você instala a aplicação Financial Services Business Loan Operations e a aplicação Financial Services Personal Loan Operations.

Componentes instalados com Financial Services Business Loan Operations

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Financial Services Business Loan Operations, incluindo tabelas e funções de usuário. A aplicação também instala plug-ins relacionados e aplicações da loja se eles ainda não estiverem instalados.

Nota:

A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte [Encontrar componentes instalados com uma aplicação](#).

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Plug-ins instalados

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Habilita a extensão de tabelas da aplicação Customer Service Management para as aplicações Financial Services Operations.

Aplicações da Store instaladas

Aplicativo da Store	Descrição
Financial Services Operations Core	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de serviço de empréstimo. Para obter mais informações, consulte product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita .
Financial Services Credit Operations	Permite a gestão de casos e tarefas de serviço de crédito que são usados em fluxos de trabalho de operações de empréstimo. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Financial Services Credit Operations .
Document Processor	Permite a gestão de tarefas de serviços de documentos que são usadas em fluxos de trabalho de operações de empréstimo. Para obter mais informações, consulte Integre com o Financial Services Document Processor .
Playbooks para Customer Service Management	Fornecer uma maneira de visualizar fluxos de trabalho de processo de negócios em uma exibição simples e orientada por tarefa, garantindo respostas consistentes para situações comumente encontradas. Para obter

Aplicativo da Store	Descrição
	mais informações, consulte Playbooks for Customer Service Management  .

Funções instaladas

Essas funções correspondem às Operações de empréstimo comercial.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador de empréstimo [sn_bom_loan_b2b.admin]	Função de administrador do sistema específica da aplicação para empréstimos comerciais que pode: • Configurar a aplicação de operações de empréstimo • Criar e modificar definições de serviço de empréstimo • Tem acesso de leitura, gravação e criação aos dados do empréstimo • Funções de operações de concessão de empréstimo • Excluir casos e tarefas de empréstimo i Nota: A função sn_bom.admin contém a função sn_bom_loan_b2b.admin quando a aplicação Financial Services Business Loan Operations está instalada.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_loan_b2b.agente • sn_bom_loan_b2b.manager
Agente de empréstimo [sn_bom_loan_b2b.agent]	• Exibir o status geral dos casos de empréstimo • Trabalhe em casos de empréstimo e tarefas para atender a solicitações de empréstimo.	• 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

Tradução automática

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Colaborador do empréstimo [sn_bom_loan_b2b.contributor]	• Enviar solicitações de serviço de empréstimo • Exibir o status dos casos de serviço de empréstimo • Trabalhar no caso de empréstimo e coletar documentos de entrada para contas gerenciadas por eles até a fase Iniciar e revisar i Importante: Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de usuários de colaborador do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• 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 • sn_bom.b2b_line_of_credit_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_us • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_document.b2b_collector
Conector de agente de empréstimo [sn_bom_loan_b2b.agent_connector]	• Enviar solicitações de serviço de empréstimo • Trabalhar em casos de empréstimo e tarefas para atender a solicitações de empréstimo para contas gerenciadas por eles i Importante: Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• 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_line_of_credit_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_document.b2b_collector
Gerente de empréstimo [sn_bom_loan_b2b.manager]	• Exibir o painel de operações de empréstimo comercial • Use Mineração de processos para	• sn_bom_loan_b2b.agente • pa_viewer

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	processos de Operações de empréstimo comercial	
Solicitante do empréstimo [sn_bom_loan_b2b.requestor]	• Enviar solicitações de serviço de empréstimo • Exibir o status de casos de empréstimo, tarefas de serviços de crédito e tarefas de serviços de documentos • Registrar interações	• agent_workspace_user • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom_loan_b2b.viewer • sn_esm_agent • sn_bom.b2b_requestor
Visualizador de empréstimo [sn_bom_loan_b2b.viewer]	Exibir casos de empréstimo e dados relacionados	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.line_of_credit_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer

Tabelas instaladas

Essas tabelas correspondem a Operações de empréstimo comercial.

Tabela	Descrição
Base de empréstimo [sn_bom_loan_base]	A tabela Caso de serviço de empréstimo estende a tabela Base de empréstimo. A tabela Base do empréstimo estende a tabela Caso [sn_customerservice_case].
Caso de serviço de empréstimo [sn_bom_loan_service]	Armazena todos os casos de serviço de empréstimo empresarial. Esta tabela estende a tabela Base do empréstimo [sn_bom_loan_base].
Tarefa de empréstimo [sn_bom_loan_task]	Armazena todas as tarefas de empréstimo comercial. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].

Componentes instalados com Financial Services Personal Loan Operations

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Financial Services Personal Loan Operations, incluindo tabelas e funções de usuário. A aplicação também instala plug-ins relacionados e aplicações da loja se eles ainda não estiverem instalados.

i Nota:

A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte [Encontrar componentes instalados com uma aplicação](#).

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Plug-ins instalados

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Habilita a extensão de tabelas da aplicação Customer Service Management para as aplicações Financial Services Operations.

Aplicações da Store instaladas

Aplicativo da Store	Descrição
Financial Services Operations Core	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de serviço de empréstimo. Para obter mais informações, consulte product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita .
Financial Services Credit Operations	Permite a gestão de casos e tarefas de serviço de crédito que são usados em fluxos de trabalho de operações de empréstimo. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Financial Services Credit Operations .
Document Processor	Permite a gestão de tarefas de serviços de documentos que são usadas em fluxos de trabalho de operações de empréstimo. Para obter mais informações, consulte Integre com o Financial Services Document Processor .
Playbooks para Customer Service Management	Fornecer uma maneira de visualizar fluxos de trabalho de processo de negócios em uma exibição simples e orientada por tarefa, garantindo respostas consistentes para situações comumente encontradas. Para obter mais informações, consulte Playbooks for Customer Service Management .

Funções instaladas

Essas funções correspondem às Operações de empréstimo pessoal.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador de empréstimo [sn_bom_loan.b2c_admin]	Função de administrador do sistema específica da aplicação para empréstimos pessoais que pode:	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_loan.b2c_agent • sn_bom_loan.b2c_manager

Tradução automática

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	• Funções de operações de concessão de empréstimo • Excluir casos e tarefas de empréstimo • Configurar a aplicação de operações de empréstimo • Criar e modificar definições de serviço de empréstimo • Tem acesso de leitura, gravação e criação aos dados do empréstimo i Nota: A função sn_bom.admin contém a função sn_bom_loan.b2c_admin quando a aplicação Financial Services Personal Loan Operations está instalada.	
Agente de empréstimo [sn_bom_loan.b2c_agent]	• Exibir o status geral dos casos de empréstimo • Trabalhar em casos e tarefas de empréstimo	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2c_agent • sn_esm_agent
Colaborador do empréstimo [sn_bom_loan.contributor]	• Enviar solicitações de serviço de empréstimo • Exibir o status dos casos de serviço de empréstimo • Trabalhar no caso de empréstimo e coletar documentos de entrada para contas do consumidor	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.b2c_line_of_credit_viewer • sn_bom_document.b2c_viewer

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	gerenciadas por eles até a fase Iniciar e revisar i Importante: Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de usuários de colaborador do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_customerservice.csm_workspace_us • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_document.b2c_collector
Conector de agente de empréstimo [sn_bom_loan_b2c.agent_connector]	• Enviar solicitações de serviço de empréstimo • Trabalhar em casos de empréstimo e tarefas para atender a solicitações de empréstimo para contas de consumidor gerenciadas por eles i Importante: Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer • sn_bom.b2c_line_of_credit_viewer • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_us • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_document.b2c_collector
Gerente de empréstimo [sn_bom_loan.b2c_manager]	• Exibir o painel Operações de empréstimo pessoal • Use Mineração de processos para processos de Operações de empréstimo pessoal	• sn_bom_loan.b2c_agent • pa_viewer
Solicitante do empréstimo [sn_bom_loan.b2c_requestor]	• Enviar solicitações de serviço de empréstimo • Exibir o status de casos de empréstimo, tarefas de serviços de crédito e tarefas	• agent_workspace_user • sn_bom_loan.b2c_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	de serviços de documentos • Registrar interações	• sn_bom.b2c_requestor • sn_esm_agent
Visualizador de empréstimo [sn_bom_loan.b2c_viewer]	Exibir casos de empréstimo e dados relacionados	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer

Tabelas instaladas

Essas tabelas correspondem às Operações de empréstimo pessoal.

Tabela	Descrição
Base de empréstimo [sn_bom_loan_base]	A tabela Caso de serviço de empréstimo estende a tabela Base de empréstimo. A tabela Base do empréstimo estende a tabela Caso [sn_customerservice_case].
Caso de serviço de empréstimo [sn_bom_loan_service]	Armazena todos os casos de serviço de empréstimo pessoal. Esta tabela estende a tabela Base do empréstimo [sn_bom_loan_base].
Tarefa de empréstimo [sn_bom_loan_task]	Armazena todas as tarefas de empréstimo pessoal. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].

Financial Services Payment Operations

Com o ServiceNow® Financial Services Payment Operations, simplifique, automatize e garanta o futuro das operações de pagamento em front, middle e back-office de sua instituição financeira. A aplicação oferece suporte a consultas, reivindicações e débitos de pagamento pessoal e comercial.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Tradução automática

Explorar  Saiba como clientes, funcionários de filiais e agentes de consulta usam o Payment Operations.	Configurar  Configure o Payment Operations.	Gerenciar consultas de pagamento  Envie e gerencie solicitações de consulta de pagamento recebidas de clientes e bancos de terceiros.
Gerenciar sinistros de pagamento  Envie e gerencie declarações de pagamento e aprovações de débito.	Análise e relatório  Coordene o trabalho e melhore os processos com um painel pré-configurado.	Referência  Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, propriedades e plug-ins e aplicações da loja instaladas.

Tradução automática

Explorar o Financial Services Payment Operations

Você pode usar a aplicação ServiceNow® Financial Services Payment Operations para criar e gerenciar solicitações de consultas de pagamento, reclamações e aprovações de débito para sua instituição financeira.

Transforme as operações de pagamento de middle e back-office da sua instituição financeira com os seguintes recursos:

Consultas de pagamento

A aplicação permite criar os seguintes tipos de consultas de pagamento:

- Não recebimento da declaração de beneficiário (BCNR): o cliente enviou um pagamento, mas o destinatário afirma que não recebeu o dinheiro. Essas consultas podem ser internas ou externas.
- Pagamento com erro (PiE): o cliente cometeu um erro ao enviar um pagamento e está tentando recuperar o dinheiro.

Reivindicações de pagamento e aprovações de débito

A aplicação permite a criação destes tipos de declarações:

- Reclamações internas: a reclamação vem de um cliente do banco, seja de uma consulta ou de um funcionário de front-office (agência ou call center). Para sinistros internos, o reembolso pode vir internamente do banco - por um cliente ou pelo próprio banco, ou externamente de um banco de terceiros.
- Reivindicações externas: a reclamação vem de um banco de terceiros. Para sinistros externos, o reembolso é sempre feito internamente pelo banco - por um cliente ou pelo próprio banco.

Os casos de aprovação de débito ajudam a obter a aprovação dos clientes para um reembolso de sinistros.

Usuários de destino

A aplicação Financial Services Payment Operations é destinada aos seguintes usuários:

- Administrador: responsável por configurar a aplicação Financial Services Payment Operations.
- Executantes: agentes no middle ou back-office de um banco de instituições financeiras que trabalham com operações de pagamento, como consultas e sinistros que entram em serviços de pagamento.
 - Agentes de consulta
 - Agentes de sinistro
- Usuários finais: clientes e funcionários da filial (ou agentes de call center) que enviam solicitações de pagamento e verificam o status dos casos.

Painel de pagamento

Usando visualizações de dados acionáveis em um painel pré-configurado, você pode melhorar seus processos de negócios e quantificar o valor do autoatendimento.

Exemplo de fluxo de trabalho de Operações de pagamento

Os fluxos de trabalho disponíveis com Financial Services Payment Operations conectam pessoas, departamentos e instituições para iniciar, pesquisar e resolver rapidamente erros de pagamento e pagamentos ausentes.

O exemplo de fluxo de trabalho a seguir mostra como o aplicativo facilita consultas de pagamento, pesquisa e resolução de sinistros, bem como comunicações com outras instituições financeiras para pagamentos externos.

Infográfico que mostra como o Payment Operations facilita consultas de pagamento, resolução de sinistros e muito mais

1. Iniciar um caso

Um cliente pode relatar um erro de pagamento ou falta de pagamento fazendo login em sua conta ou via e-mail, telefone ou bate-papo para iniciar um caso. Este caso fornece um sistema único e digitalizado de engajamento para todos os contatos (celular, web e telefone), tarefas e ações realizadas, desde o início do problema até a resolução.

2. Admissão e atribuição

Depois que o caso é iniciado, um fluxo de trabalho é acionado automaticamente ou por um agente que valida as informações sobre a transação e o cliente e encaminha a consulta para as equipes de pagamento de middle e back-office apropriadas.

3. Investigar

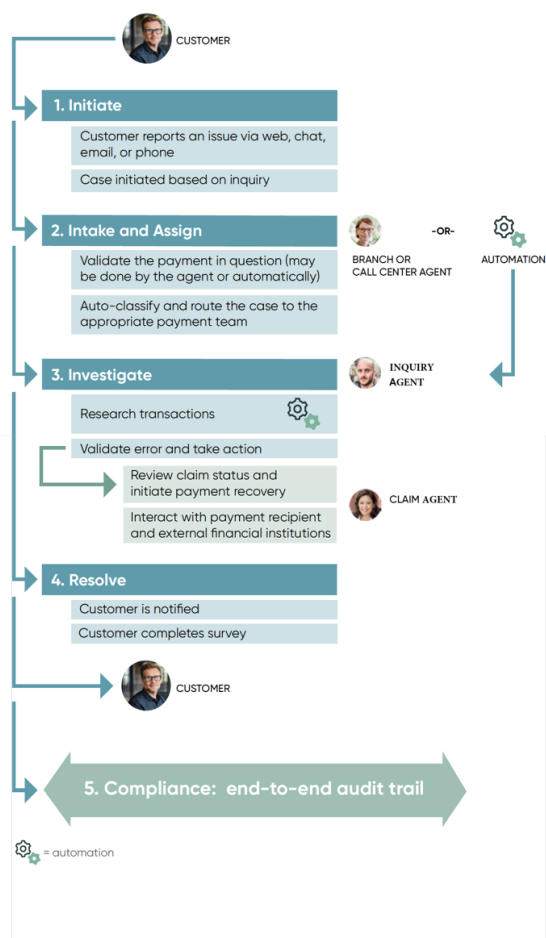
Um agente de consulta pode revisar todos os detalhes do cliente ou de pagamento no sistema de engajamento, sem precisar fazer nenhuma pesquisa em todos os sistemas, e tomar medidas se o sinistro for qualificado para reversão. Um agente de sinistros pode gerenciar todas as interações com o destinatário do pagamento e/ou instituições financeiras externas. As tarefas e o status são rastreados no caso e as notificações são enviadas automaticamente para tentar recuperar fundos e tomar medidas corretivas.

4. Resolver

Uma comunicação com o cliente permite que ele saiba que o problema foi resolvido e solicita uma pesquisa de satisfação.

5. Fornecer trilha de auditoria

Todos os dados e linhas do tempo são capturados no caso, eliminando a necessidade de extrair manualmente essas informações quando necessário para relatórios ou auditorias para oferecer suporte a requisitos de conformidade.



Tradução automática

Para obter mais informações sobre cada tarefa no fluxo de trabalho, consulte:

- Gerenciamento de consultas de pagamento
- Gerenciamento de solicitações de pagamento e aprovações de débito

Configuração do Financial Services Payment Operations

Você pode configurar sua implementação para Financial Services Payment Operations instalando a aplicação Financial Services Payment Operations, importando dados de serviços financeiros e revisando e configurando os componentes instalados com a aplicação.

Como instalar Financial Services Payment Operations

Instale a aplicação Financial Services Payment Operations (sn_bom_payment) se você tiver a função de administrador. Esta aplicação inclui dados de demonstração e instala as aplicações da loja relacionadas e os plug-ins se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que a aplicação e todas as suas aplicações da store relacionadas tenham direitos ServiceNow válidos. Para obter mais informações, consulte [Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação](#).
- Se a aplicação exigir plug-ins ou outras aplicações da loja, instale-os primeiro, caso ainda não estejam instalados.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com a instalação da aplicação Financial Services Payment Operations :

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Trabalhos programados
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte [Componentes instalados com Financial Services Payment Operations](#).

i Nota:

Para permitir que os clientes enviem solicitações por meio do Consumer Service Portal, você também deve ativar o plug-in do Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Todos**.
2. Encontre a aplicação Financial Services Payment Operations usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar uma aplicação, pode ser necessário solicitá-la na ServiceNow Store.

Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

Importante:

Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Tópicos relacionados

[Lista de plug-ins \(Washington DC\)](#) 

Configurar Financial Services Payment Operations.

Revise os componentes que são instalados com a aplicação Financial Services Payment Operations e modifique conforme necessário para as necessidades de negócios da sua organização.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que a aplicação Financial Services Payment Operations esteja instalada.

Função necessária: sn_bom_payment.admin e admin

Procedimento

1. Importe suas contas financeiras, produtos financeiros, instituições financeiras e dados de transações para tabelas ServiceNow.

Para obter mais informações, consulte [Importe seus dados financeiros usando conjuntos de importação](#).

2. Revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Domain Separation e Financial Services Payment Operations

A separação de domínio é compatível com Financial Services Payment Operations. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte [Suporte de aplicação para separação de domínio](#).

Como o Domain Separation funciona no Financial Services Payment Operations

Todas as aplicações [Integrações de FSO](#) são criadas com base em Customer Service Management (CSM) e usam muitas tabelas CSM. As principais tabelas de referência são as tabelas do cliente, como Consumidor, Conta e Contato, e essas tabelas são separadas por domínio.

Tabelas

Todas as novas tabelas adicionadas ao Payment Operations são separadas por domínio:

- 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

Casos de uso

Consulta de pagamento

Os clientes têm a capacidade de criar uma consulta de pagamento por meio do portal para os seguintes casos de uso:

- Não recebimento da declaração de beneficiário (BCNR): o cliente enviou um pagamento, mas o destinatário pretendido afirma nunca ter recebido o dinheiro.
- Pagamento com erro (PiE) – O cliente comete um erro ao enviar um pagamento e está tentando recuperar o dinheiro.

Trabalhadores de filiais e agentes de call center podem criar essas consultas em nome do cliente. A equipe de Operações de pagamento recebe consultas de seus clientes e de bancos externos.

- As consultas internas vêm dos próprios clientes do banco. O cliente destinatário pode ser interno ou externo ao banco. A distinção entre destinatários internos ou externos é importante porque determina qual rota o Payment Operations segue para resolver a consulta.

- As consultas externas vêm de bancos de terceiros, o que significa que o destinatário do pagamento é sempre interno.

i Nota:

Nunca pode haver um caso em que a consulta seja externa e o destinatário seja externo.

- Algumas consultas podem resultar na criação de um sinistro.

Sinistro de pagamento

Os agentes de consulta podem criar uma reclamação em nome de um cliente quando o banco determina que a reclamação é válida e o cliente tem direito a um reembolso.

A equipe de Operações de pagamento recebe os sinistros internamente de uma consulta ou de um banco externo. Quando eles recebem o sinistro, eles começam a determinar onde obter o reembolso.

- Os sinistros internos vêm de clientes do banco, seja de uma consulta ou diretamente da equipe do banco (agência ou call center). Os agentes podem resolver o sinistro se souberem onde obter o reembolso. O reembolso pode ser externo (pagamento a um cliente do banco de terceiros) ou interno (pagamento ao cliente do banco). Se o reembolso for interno, uma Aprovação de débito deverá ser criada (consulte **Aprovação de débito** abaixo).
- As declarações externas vêm de bancos de terceiros. O reembolso é sempre interno para sinistros externos. Os agentes podem precisar criar uma Aprovação de débito para reembolsos internos (consulte **Aprovação de débito** abaixo).

Aprovação de débito

Os agentes de sinistro criam aprovações de débito para que os clientes aprovem um reembolso de um sinistro. O cliente pode aceitar o débito, contestar ou rejeitá-lo.

i Nota:

Às vezes, um recurso da plataforma ServiceNow® ou aplicação pode ser capaz de oferecer suporte eficaz a casos de uso do provedor de serviços, mesmo que a estrutura de domínio não esteja sendo usada. Nesse caso, a aplicação pode ser atribuída a Básico*, Padrão* ou Aprimorado* para seu nível de suporte de domínio e incluir casos de uso detalhados. Por exemplo: antes da versão New York, Catálogo de serviços não tinha suporte de domínio. Mas o proprietário da instância conseguiu configurar catálogos e itens separados para cada cliente em uma instância separada por domínio. Isso permitiu que o Catálogo de serviços fosse usado em um nível de suporte **padrão**. Para saber mais, consulte [Domain Separation Níveis de suporte da aplicação](#).

Tópicos relacionados

[Domain Separation para provedores de serviço](#)

Gerenciamento de consultas de pagamento

Usando o recurso de consulta de pagamento da aplicação Financial Services Payment Operations, você pode enviar e gerenciar solicitações de consulta de pagamento que você recebe de seus clientes e bancos de terceiros para sua instituição financeira. A aplicação oferece suporte a sinistros e débitos pessoais e comerciais.

Os agentes de consulta no middle e back-office recebem consultas de clientes e de bancos externos.

- Consultas internas: essas consultas vêm de clientes de um banco. O destinatário do pagamento pode ser interno ou externo ao banco, o que determina como uma consulta é resolvida.
- Consultas externas: essas consultas vêm de bancos de terceiros, o que significa que o destinatário do pagamento é sempre interno.

Tipos de consultas de pagamento

A aplicação permite criar os seguintes tipos de consultas de pagamento:

- Não recebimento da declaração de beneficiário (BCNR): o cliente enviou um pagamento, mas o destinatário afirma que não recebeu o dinheiro. Essas consultas podem ser internas ou externas.
- Pagamento com erro (PiE): o cliente cometeu um erro ao enviar um pagamento e está tentando recuperar o dinheiro.

Como iniciar consultas de pagamento

Consultas internas

Para consultas internas, como Não recebimento da declaração de beneficiário - Interno e Erro de pagamento efetuado:

- Trabalhadores de filiais e agentes de call center podem criar essas solicitações em nome de seus clientes a partir de registros de interação e do catálogo de serviços.
- Clientes comerciais e consumidores podem criar essas solicitações no Portal de atendimento ao cliente e no Portal de atendimento ao consumidor, respectivamente, selecionando itens do catálogo e preenchendo e enviando formulários.

Consultas externas

Os agentes de consulta podem criar casos de consulta para consultas externas, como Não recebimento da declaração de beneficiário - Externa.

Atribuição e resolução para consultas de pagamento

Depois que um caso de consulta é criado a partir de uma solicitação enviada, ele é atribuído a um grupo de atribuição ou agente de consulta usando regras de atribuição. Os agentes de consulta tratam das próximas etapas, como investigar o caso, enviar e-mails para solicitar informações do banco do destinatário e propor uma solução para o caso.

Algumas consultas internas também podem resultar na criação de um sinistro.

Criar um caso de consulta de pagamento para uma consulta externa

Como agente de consulta, você pode criar um caso de consulta para uma consulta externa recebida de um banco de terceiros.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_bom_payment.inquiry_agent` ou `sn_bom_payment.inquiry_agent_connector`

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma consulta externa é a consulta que vem de um banco de terceiros, o que significa que o destinatário do pagamento é sempre interno.

i Nota:

Nunca pode haver um caso em que a consulta e o destinatário sejam externos.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de .
3. Na guia **Listas**, em **Casos de consulta de pagamento**, clique em **Todos**.
4. Clique em **Nova**.
5. Na caixa de diálogo Novo caso de consulta de pagamento, selecione **Não recebimento da declaração de beneficiário - Externo** na lista.
6. Clique em **Criar**.
7. No formulário, preencha os campos obrigatórios e outras informações relacionadas à solicitação que você recebeu do banco do remetente.
Para obter informações sobre as descrições do campo do formulário Caso de consulta de pagamento, consulte [Descrições de campo para um caso de consulta de pagamento](#).
8. Clique em **Salvar**.

Resultado

O caso de consulta de pagamento é criado no estado Novo e é atribuído a um grupo de atribuição ou agente de consulta no departamento de consulta de pagamento. O grupo de atribuição ou usuário a quem o caso é atribuído é baseado nas regras de atribuição.

O que Fazer Depois

- Como agente de consulta, se o caso não estiver atribuído a você, você poderá atribuir o caso a si mesmo e começar a investigá-lo. Para obter mais informações sobre como trabalhar em um caso de consulta de pagamento, consulte [Investigar um caso de consulta de pagamento](#).
- Você também pode atribuir o caso a qualquer outro agente de consulta. Para obter mais informações, consulte [Atribuir um caso de consulta de pagamento](#).

Enviar uma solicitação de consulta de pagamento para uma consulta interna

Como funcionário de front-office (funcionário da agência ou agente de call center), você pode enviar uma solicitação de consulta de pagamento em nome de um cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_payment.requestor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cientes comerciais e consumidores podem criar solicitações de consulta de pagamento no Portal de atendimento ao cliente e no Portal de atendimento ao consumidor, respectivamente ou em outro portal de autoatendimento, selecionando itens do catálogo de serviços, preenchendo os formulários necessários e enviando-os.

i Nota:

Para usar o Consumer Service Portal, ative o plug-in do Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Funcionários de filiais e clientes podem enviar somente consultas de pagamento interno, como Não recebimento do sinistro do beneficiário - Interno e Pagamento feito com erro.

Para obter informações sobre consultas externas, consulte [Criar um caso de consulta de pagamento para uma consulta externa](#).

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de .
3. Crie uma solicitação de consulta de pagamento a partir do registro do cliente ou de um registro de interação.
4. Clique em **Criar solicitação de pagamento**.
5. Na lista Catálogos, selecione **Serviços bancários**.
6. Em **Categorias**, clique em **Serviço de pagamento**.
7. Clique em um item de consulta de pagamento para o qual você deseja enviar uma solicitação.
 - Para enviar uma solicitação quando o destinatário não tiver recebido o pagamento, clique em **Não recebimento da declaração de beneficiário**.
 - Para enviar uma solicitação quando ocorrer um erro durante o pagamento, clique em **Pagamento efetuado com erro**.
8. Preencha todas as informações necessárias relacionadas à solicitação.

Nota:

Cada formulário de solicitação de consulta de pagamento tem um conjunto diferente de campos que são baseados no serviço de consulta de pagamento.

9. Clique em **Enviar**.

Resultado

- Com base na solicitação, um caso de consulta de pagamento é criado no estado Novo e é atribuído a um grupo de atribuição ou agente de consulta no departamento de consulta de pagamento. O grupo de atribuição ou usuário a quem o caso é atribuído é baseado na regra de atribuição.
- O cliente recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre o envio da solicitação.

O que Fazer Depois

- Clique em **Exibir detalhes** para abrir o caso de consulta de pagamento e exibir seus detalhes. Você também pode adicionar informações adicionais no campo **Comentários** que podem ajudar o agente de consulta a resolver o caso.
- Um agente de consulta pode começar [a investigar o caso de consulta de pagamento](#).

Atribuir um caso de consulta de pagamento

Atribua um caso de consulta de pagamento a você ou a outro agente de consulta para que você ou outro agente possa começar a investigar o caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_bom_payment.inquiry_agent`,
`sn_bom_payment.inquiry_agent_connector` ou `sn_bom_payment.admin`

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando uma solicitação de consulta de pagamento é enviada, o caso de consulta é atribuído automaticamente a um grupo de atribuição ou usuário no departamento de consulta de pagamento. A atribuição é baseada nas regras de atribuição configuradas. Se o caso for atribuído a um grupo de atribuição, qualquer membro do grupo poderá fazer a triagem do caso ou atribuir o caso a outro membro do grupo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de consulta de pagamento**, clique em **Todos**.
4. Na lista, clique em um caso para abri-lo.
5. Atribua o caso.
 - Para atribuir o caso a você mesmo, clique em **Atribuir a mim**.
 - Para atribuir o caso a outro agente, selecione um agente no campo **Atribuído a**.

Resultado

O caso é atribuído a um agente de consulta. Se o agente também pertencer a um grupo de atribuição de agente, o nome do grupo aparecerá no campo **Grupo de atribuição**.

Investigar um caso de consulta de pagamento

Investigue o caso de consulta de pagamento para obter informações suficientes sobre o caso para resolvê-lo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_payment.inquiry_agent ou sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de consulta de pagamento**, abra a lista de casos:
 - Para os casos atribuídos, clique em **Atribuído a mim**.
 - Para todos os casos, clique em **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso a ser trabalhado.
 - Para trabalhar em um caso que foi atribuído a você por outra pessoa, clique em **Aceitar**.
 - Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você clicando em **Atribuir a mim**.

O estado do caso é atualizado para Trabalho em andamento.

Para obter informações sobre as descrições do campo do formulário de consulta de pagamento, consulte [Descrições de campo para um caso de consulta de pagamento](#).
5. Revise o tipo de consulta no campo **Tipo** de consulta.
6. Se o tipo de consulta estiver definido como Não recebimento do sinistro de beneficiário - Interno, selecione o tipo de destinatário no campo **Tipo** de destinatário e um banco de destinatário no campo **Banco** de destinatário.

O campo **Banco do destinatário** exibe a lista de bancos baseados no tipo de destinatário.

- 7. Opcional:** Para solicitar informações do banco do destinatário, adicione seus comentários de solicitação no campo **Comentários adicionais** e clique em **Solicitar informações**.

O estado do caso é atualizado para Aguardando informações.

Para um não recebimento da declaração de beneficiário - caso interno com destinatário externo, uma tarefa de consulta é gerada automaticamente e atribuída ao agente de consulta que está trabalhando no caso.

- 8. Opcional:** Para qualquer acompanhamento interno ad hoc, crie uma tarefa de consulta navegando até a guia **Tarefas** de consulta do caso e clicando em **Novo**.

- 9.** Se houver uma tarefa de consulta associada ao caso, [trabalhe na tarefa de consulta](#) e mova-a para o estado **Encerrado**.

- 10.** Depois de receber as informações necessárias do banco do destinatário, atualize os campos necessários no caso de acordo com as informações recebidas e altere o estado do caso para **Trabalho em andamento**.

- 11.** Se a investigação mostrar que é um sinistro válido, selecione **Sinistro válido** e crie um sinistro para a consulta.

i **Nota:**

Você pode definir um caso como uma reclamação válida somente se for um caso de consulta de pagamento interno.

Para obter mais informações, consulte [Criar uma reclamação para um caso de consulta de pagamento](#).

Resultado

O cliente recebe as notificações por e-mail pré-configuradas sobre o andamento do caso.

O que Fazer Depois

Se você concluiu a investigação, [proponha uma solução](#) para o caso para resolvê-lo.

Como trabalhar em uma tarefa de consulta

Trabalhe em uma tarefa de consulta de pagamento para solicitar informações adicionais relacionadas a um caso de consulta do banco destinatário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_payment.inquiry_agent ou sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma tarefa de consulta é gerada automaticamente para um não recebimento do sinistro de beneficiário - caso interno com um destinatário externo e atribuído ao agente de consulta que está trabalhando no caso. No entanto, para qualquer acompanhamento interno, você também pode criar uma tarefa de consulta ad hoc para qualquer tipo de consulta.

Procedimento

- 1.** Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
- 2.** Clique no ícone de .
- 3.** Abra a tarefa de consulta de um caso de consulta de pagamento ou da lista **Tarefas** de consulta.
- 4.** No campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Trabalho em andamento** e envie um e-mail para o banco do destinatário solicitando as informações necessárias para o caso.
- 5. Opcional:** Se você recebeu as informações necessárias do banco do destinatário por e-mail ou qualquer outra interação, anexe esses artefatos ao caso.

6. **Opcional:** No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários ou informações recebidas.
7. No campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Encerrado concluído** para fechar a tarefa.
8. Clique em **Salvar**.

O que Fazer Depois

- Depois de receber as informações solicitadas do banco destinatário e de fechar a tarefa de consulta, atualize o caso de consulta associado de acordo com as informações recebidas.
- Altere o estado do caso associado para **Trabalho em andamento** e trabalhe no caso para resolvê-lo.

Nota:

Se o caso de consulta não for resolvido ou encerrado dentro do número de dias mencionado na `sn_bom_payment.inquiry_task_follow_up_interval_in_days` [propriedade de pagamento](#), o sistema criará outra tarefa de consulta de acompanhamento para o caso.

Criar uma reclamação para um caso de consulta de pagamento

Crie uma reclamação para um caso de consulta de pagamento interno quando sua investigação indicar que é uma reclamação válida e o cliente tem direito a um reembolso.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_bom_payment.inquiry_agent` ou `sn_bom_payment.inquiry_agent_connector`

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Defina o caso como **Declaração válida** e crie uma declaração para a consulta.

Você pode definir um caso como uma reclamação válida e criar uma reclamação para ele somente se for um caso de consulta de pagamento interno, como um sinistro de não recebimento de beneficiário - interno e pagamento feito com erro.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de .
3. Na guia **Listas**, em **Casos de consulta de pagamento**, clique em **Atribuído a mim**.
4. Na lista, selecione o caso que você deseja abrir.
5. Defina o caso de consulta como uma reclamação válida.
 - a. Marque a caixa de seleção **Declaração válida**.
 - b. No campo **Processador de pagamento**, selecione um processador de pagamento.
 - c. No campo **ID da transação**, insira o ID da transação.
 - d. No campo **Comentários adicionais**, insira seus comentários.
 - e. Clique em **Atualizar**.
6. No campo **Comentários adicionais**, insira seus comentários sobre o sinistro e clique em **Criar sinistro**.

Resultado

- Um caso de sinistro para o caso de consulta de pagamento é criado e atribuído a um grupo de atribuição ou a um agente de sinistro com base nas regras de atribuição configuradas. A consulta de pagamento agora é rastreada por meio do caso de sinistro.

Você pode exibir os detalhes do caso clicando no link na mensagem de criação do caso. Para obter mais informações sobre declarações, consulte [Gerenciamento de solicitações de pagamento e aprovações de débito](#).

- O cliente recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre o novo caso de sinistro.
- Se houver um Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor disponível para os clientes, o novo caso de sinistro aparecerá no portal.

Para obter mais informações, consulte [Exibir um caso no Portal de atendimento ao consumidor](#).

Nota:

Para usar o Consumer Service Portal, ative o plug-in do Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal).

O que Fazer Depois

Você pode fechar o caso de consulta associado, pois a solicitação agora é rastreada por meio do caso de sinistro. Para obter mais informações, consulte [Encerrar um caso de consulta de pagamento](#).

Propor uma solução para um caso de consulta

Propor uma solução que seja baseada em suas descobertas da investigação do caso de consulta que você acabou de concluir, para que você possa resolver o caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_payment.inquiry_agent ou sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de .
3. Na guia **Listas**, em **Casos de consulta de pagamento**, clique em **Atribuído a mim**.
4. Na lista, clique no caso que você deseja resolver.
5. Se o estado do caso for diferente de Trabalho em andamento, altere o estado para **Trabalho em andamento** no campo **Estado**.
6. No campo **Código de resolução**, selecione um código de resolução apropriado que seja baseado nas informações recebidas.
7. No campo **Anotações de resolução**, insira seus comentários para a solução proposta.
8. Clique em **Propor solução**.

Resultado

- O estado do caso é atualizado para Resolvido.
- Uma notificação por e-mail pré-configurada sobre a resolução do caso é enviada ao cliente.

- Se houver um Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor para os clientes, eles receberão uma notificação da solução proposta no portal. Botões para aceitar ou rejeitar a solução aparecem na seção do formulário que mostra as ações do consumidor no portal.

Para obter mais informações, consulte [Aceitar ou rejeitar uma solução de caso do Portal de atendimento ao consumidor](#).

i Nota:

Para usar o Consumer Service Portal, ative o plug-in do Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal).

O que Fazer Depois

Obter uma aceitação do cliente para a resolução e [fechar o caso de consulta](#).

Se o cliente rejeitar a solução proposta, mova o caso de volta para o estado Aberto. Se o cliente rejeitou a solução proposta pelo Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor, o estado do caso será atualizado automaticamente para Aberto.

Encerrar um caso de consulta de pagamento

Encerre o caso depois de criar um caso de sinistro para o caso de consulta ou o cliente tiver aceitado a solução proposta.

Antes de Iniciar

Se o caso de consulta estiver definido como uma declaração válida, certifique-se de ter [criado um caso](#) de declaração para ele.

Se você tiver proposto qualquer outra solução para o caso, certifique-se de que o cliente aceitou a solução proposta.

Função necessária: sn_bom_payment.inquiry_agent ou ou sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se houver um Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor para os clientes, eles receberão uma notificação da solução proposta no portal de onde poderão optar por aceitar ou rejeitar a solução proposta para um caso. Se o cliente aceitar a solução proposta pelo agente, o estado do caso mudará automaticamente para Encerrado.

Para obter mais informações, consulte [Aceitar ou rejeitar uma solução de caso do Portal de atendimento ao consumidor](#).

i Nota:

Para usar o Consumer Service Portal, ative o plug-in do Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de .
3. Na guia **Listas**, em **Casos de consulta de pagamento**, clique em **Atribuído a mim**.
4. Na lista, clique no caso que você deseja fechar.
5. Se você criou um sinistro e planeja encerrar o caso de consulta, preencha os campos de resolução.

- a. No campo **Código de resolução**, selecione um código de resolução apropriado.
- b. No campo **Anotações de resolução**, insira seus comentários para a solução proposta.

6. Clique em Fechar.

Resultado

Um e-mail pré-configurado sobre o fechamento do caso é enviado ao cliente.

Gerenciamento de solicitações de pagamento e aprovações de débito

Usando o recurso de declarações de pagamento da aplicação Financial Services Payment Operations, você pode enviar e gerenciar declarações de pagamento e aprovações de débito para sua instituição financeira. A aplicação oferece suporte a sinistros e débitos pessoais e comerciais.

Tipos de sinistros

Sinistro interno

Esta declaração vem de um cliente do banco, seja de uma consulta ou de um funcionário do front-office (agência ou call center) da sua instituição financeira. Antes que um agente de sinistro possa resolver um sinistro, o agente precisa saber de onde obter o reembolso. Para uma reclamação interna, o tipo de reembolso pode ser externo ou interno.

- Um tipo de reembolso externo indica que o reembolso vem de um banco de terceiros.
- Um tipo de reembolso interno indica que o reembolso vem de alguém do seu banco. Nesse caso, uma aprovação de débito pode ser necessária.

Sinistro externo

Esta declaração vem de um banco de terceiros. Para um sinistro externo, o tipo de reembolso é sempre interno, o que significa que o reembolso é feito pelo banco internamente - por um cliente ou pelo próprio banco. Nesse caso, uma aprovação de débito pode ser necessária.

Como iniciar sinistros de pagamento

Sinistros internos

Uma reclamação interna pode ser iniciada das seguintes maneiras:

- Um agente de consulta pode criar uma reclamação em nome de um cliente se o caso de consulta tiver sido determinado como uma reclamação válida. Isso significa que o banco acredita que o cliente tem direito a um reembolso.
- Trabalhadores de filiais e agentes de call center podem criar essas solicitações em nome de seus clientes a partir de registros de interação e do catálogo de serviços.
- Clientes comerciais e consumidores podem criar essas solicitações no Portal de atendimento ao cliente e no Portal de atendimento ao consumidor, respectivamente, selecionando itens do catálogo, preenchendo os formulários e enviando-os.

Declarações externas

Os agentes de sinistro podem criar casos de sinistro para solicitações de reembolso provenientes de bancos de terceiros.

Aprovação de débito

Os agentes de sinistros podem criar casos de aprovação de débito para obter a aprovação de seus clientes para um reembolso de sinistros. Os clientes podem aceitar o débito ou rejeitá-lo.

Criar um caso para um sinistro externo

Como agente de sinistro, você pode criar um caso para uma solicitação de reembolso que vem de um banco de terceiros.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_bom_payment.claim_agent` ou `sn_bom_payment.claim_agent_connector`

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para um sinistro externo, o tipo de reembolso é sempre interno, o que significa que o reembolso é feito pelo banco internamente.

Com este procedimento, você também pode criar casos para sinistros internos.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de .
3. Na guia **Listas**, em **Declarações**, clique em **Todos** e em **Novo**.
4. Na caixa de diálogo Nova declaração, selecione **Externo** na lista.
5. Clique em **Criar**.
6. No formulário, preencha os campos obrigatórios e outras informações relacionadas ao sinistro que você recebeu do banco do remetente.
Para obter informações sobre as descrições do campo do formulário de sinistro, consulte [Descrições de campo para um caso de sinistro](#).
7. Clique em **Salvar**.

Resultado

Um caso é criado para o sinistro no estado Novo. O caso é atribuído a um grupo de atribuição ou agente de sinistro no departamento de sinistro de pagamento. O grupo de atribuição ou usuário a quem o caso é atribuído é baseado nas regras de atribuição.

O que Fazer Depois

- Como agente de sinistros, você pode atribuir o caso a si mesmo e começar a trabalhar nele. Para obter mais informações, consulte [Como trabalhar em um sinistro com um reembolso interno](#).
- Você também pode atribuir o caso a qualquer outro agente de sinistro. Para obter mais informações, consulte [Atribuir uma declaração de pagamento](#).

Enviar uma solicitação de sinistro interno

Como funcionário de front-office (funcionário da agência ou agente de call center), você pode enviar uma solicitação de sinistro em nome de um cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_bom_payment.requestor`

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Trabalhadores de filiais e clientes podem enviar solicitações de sinistro somente para sinistros internos. Para obter informações sobre declarações externas, consulte [Criar um caso para um sinistro externo](#).

As reclamações internas também podem ser criadas por agentes de consulta se a investigação de um caso de consulta de pagamento interno mostrar que é uma reclamação válida. Para obter mais informações, consulte [Criar uma reclamação para um caso de consulta de pagamento](#).

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de .
3. Crie um sinistro a partir do registro do cliente ou de um registro de interação.
4. Clique em **Criar solicitação de pagamento**.
5. Na lista Catálogos, selecione **Serviços bancários**.
6. Em **Categorias**, clique em **Serviço de pagamento**.
7. Clique em **Sinistro – Cliente interno**.
8. Preencha todas as informações relacionadas à solicitação.
9. Clique em **Enviar**.

Resultado

- Um caso é criado para o sinistro no estado Novo. O caso é atribuído a um grupo de atribuição ou agente de sinistro no departamento de sinistro de pagamento. O grupo de atribuição ou usuário a quem o caso é atribuído é baseado nas regras de atribuição.
- O cliente recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre o envio da solicitação.

O que Fazer Depois

- Clique em **Exibir detalhes** para abrir o sinistro e exibir seus detalhes. Você também pode adicionar informações adicionais no campo **Comentários** que podem ajudar o agente de sinistros a resolver o caso.
- Um agente de sinistro pode começar a trabalhar no sinistro.

Atribuir uma declaração de pagamento

Atribua um caso de sinistro de pagamento a você ou a outro agente de sinistros para que você ou outro agente possa começar a trabalhar no caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_payment.claim_agent, sn_bom_payment.claim_agent_connector ou sn_bom_payment.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um caso de sinistro é criado, o caso é atribuído automaticamente a um grupo de atribuição ou usuário no departamento de sinistros de pagamento. A atribuição é baseada nas regras de atribuição configuradas. Se o caso for atribuído a um grupo de atribuição, qualquer membro do grupo poderá fazer a triagem do caso ou atribuir o caso a outro membro do grupo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de .
3. Na guia **Listas**, em **Declarações**, clique em **Todos**.
4. Na lista, clique no caso que você deseja abrir.
5. Atribua o caso.
 - Para atribuir o caso a você mesmo, clique em **Atribuir a mim**.
 - Para atribuir o caso a outro agente, selecione um agente no campo **Atribuído a**.

Resultado

O caso é atribuído ao agente de sinistro. Se o agente também pertencer a um grupo de atribuição de agente, o nome do grupo aparecerá no campo **Grupo de atribuição**.

Como trabalhar em um sinistro com um reembolso externo

Trabalhe em um sinistro interno para determinar se ele é válido e de onde obter o reembolso.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_bom_payment.claim_agent` ou `sn_bom_payment.claim_agent_connector`

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para uma reclamação interna, o tipo de reembolso pode ser externo ou interno.

- Um tipo de reembolso externo indica que o reembolso vem de um banco de terceiros.
- Um tipo de reembolso interno indica que o reembolso vem internamente do banco, como de um cliente ou do próprio banco.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de .
3. Na guia **Listas**, em **Declarações**, abra a lista de casos.
 - Para os casos atribuídos, clique em **Atribuído a mim**.
 - Para todos os casos, clique em **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso a ser trabalhado.
 - Para trabalhar em um caso que foi atribuído a você por outra pessoa, clique em **Aceitar**.
 - Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você clicando em **Atribuir a mim**.

O estado do caso é atualizado para Trabalho em andamento.
5. No campo **Tipo** de declaração, verifique se o tipo de declaração está definido como **Interno**.
6. No campo **Tipo de reembolso**, selecione **Externo**.
7. Solicite o reembolso do banco de terceiros.

a. Preencha os detalhes da declaração nestes campos:

- Tipo de erro
- Categoria de erro
- Subcategoria de erro
- Tratamento solicitado
- Sinistro bancário
- ID de Transação
- Reembolsar banco

Para obter informações sobre as descrições do campo do formulário de sinistro, consulte [Descrições de campo para um caso de sinistro](#).

b. No campo **Estado**, altere o estado do caso para **Aguardando reembolso** e clique em **Atualizar**.

Uma tarefa de sinistro é gerada automaticamente e atribuída ao agente de sinistro que está trabalhando no caso. No entanto, para qualquer acompanhamento interno, você também pode criar uma tarefa de sinistro ad hoc navegando até a guia **Tarefas** de sinistro do caso e clicando em **Novo**.

8. [Trabalhe na tarefa de sinistro](#) para acompanhar o reembolso do banco e movê-lo para o estado **Encerrado**.

9. Depois de receber o reembolso do banco de reembolso, conclua o reembolso do sinistro.

a. No campo **Tratamento real**, selecione o tipo de tratamento.

b. No campo **Resultado**, selecione um resultado apropriado.

c. No campo **Anotações do resultado**, insira os comentários relacionados ao resultado.

d. No campo **Estado**, altere o estado do caso para **Reembolso concluído** e clique em **Atualizar**.

10. Obtenha uma aprovação do cliente do sinistro para a conclusão do reembolso e clique em **Fechar** para concluir o sinistro.

Para obter mais informações, consulte [Encerrar um caso de sinistro](#).

Resultado

O cliente recebe as notificações por e-mail pré-configuradas sobre o andamento do sinistro.

Trabalhar em uma tarefa de sinistro para um reembolso externo

Usando uma tarefa de sinistro, faça o acompanhamento com o banco de terceiros para obter um reembolso do sinistro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_payment.claim_agent ou sn_bom_payment.claim_agent_connector

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma tarefa de sinistro é gerada automaticamente para um sinistro com um reembolso externo e é atribuída ao agente de sinistro que está trabalhando no caso. No entanto, para qualquer acompanhamento interno, você também pode criar uma tarefa de sinistro ad hoc para qualquer tipo de sinistro.

Você pode criar uma tarefa de sinistro ad hoc navegando até a guia **Tarefas** de sinistro do caso e clicando em **Novo**.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de .
3. Abra a tarefa de sinistro a partir de um caso de sinistro ou da lista Tarefas de sinistro.
4. No campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Trabalho em andamento** e envie um e-mail para o banco de reembolso para acompanhar o status do reembolso do sinistro.
5. **Opcional:** Se você recebeu as informações do banco de reembolso por e-mail ou qualquer outra interação, anexe esses artefatos ao caso.
6. **Opcional:** No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários ou informações recebidas.
7. No campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Encerrado concluído** para fechar a tarefa.
8. Clique em **Salvar**.

O que Fazer Depois

Atualize o caso de sinistro associado de acordo com o reembolso ou as informações que você receber do banco do reembolso.

Nota:

Se o sinistro não for encerrado dentro do número de dias mencionado na `sn_bom_payment.claim_follow_up_interval_in_days` [propriedade de pagamento](#), o sistema criará outra tarefa de acompanhamento de sinistro para o sinistro.

Como trabalhar em um sinistro com um reembolso interno

Trabalhe em um sinistro para determinar se ele é válido e de onde obter o reembolso.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_bom_payment.claim_agent` ou `sn_bom_payment.claim_agent_connector`

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um tipo de reembolso interno em uma reclamação indica que o reembolso deve vir do banco internamente, como de um cliente ou do próprio banco.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de .
3. Na guia **Listas**, em **Declarações**, abra a lista de casos.
 - Para os casos atribuídos, clique em **Atribuído a mim**.
 - Para todos os casos, clique em **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso a ser trabalhado.
 - Para trabalhar em um caso que foi atribuído a você por outra pessoa, clique em **Aceitar**.
 - Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você clicando em **Atribuir a mim**.

O estado do caso é atualizado para Trabalho em andamento.

Para obter informações sobre as descrições do campo do formulário de sinistro, consulte [Descrições de campo para um caso de sinistro](#).

5. No campo **Tipo** de declaração, revise o tipo de declaração.

6. No campo **Tipo de reembolso**, selecione **Interno**.

i Nota:

Para um tipo de sinistro externo proveniente de um banco de terceiros, o **tipo de reembolso** é definido por padrão como Interno.

7. Para obter o reembolso de um banco ou cliente, atualize os campos necessários e [crie um caso de aprovação de débito](#).

- O estado do caso é atualizado para Aguardando reembolso.
- O campo **Aprovação de débito** é preenchido com o número do caso de aprovação de débito.

8. **Opcional:** Para qualquer acompanhamento interno ad hoc, crie uma tarefa de sinistro navegando até a guia **Tarefas** de sinistro do caso e clicando em **Novo**.

Para obter mais informações, consulte [Trabalho em uma tarefa de sinistro](#).

9. [Trabalhe no caso de aprovação de débito](#) para concluir o reembolso.

- O estado do caso de sinistro é atualizado para Reembolso concluído.
- Os campos **Resultado**, Observações do **resultado** e Valor do **reembolso** no sinistro são atualizados a partir do caso de aprovação de débito.

10. Obtenha uma aceitação do cliente do sinistro para a conclusão do reembolso e clique em **Fechar** para concluir o sinistro.

Para obter mais informações, consulte [Encerrar um caso de sinistro](#).

Resultado

O cliente do sinistro recebe as notificações por e-mail pré-configuradas sobre o andamento do sinistro.

O que Fazer Depois

Se for um sinistro externo, atualize o banco de terceiros sobre o fechamento do sinistro.

Criar um caso de aprovação de débito para um reembolso interno

Crie um caso de aprovação de débito para um sinistro para que você possa solicitar um reembolso internamente de um de seus bancos ou de um cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_bom_payment.claim_agent` ou `sn_bom_payment.claim_agent_connector`

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de .
3. Na guia **Listas**, em **Declarações**, clique em **Atribuído a mim**.
4. Na lista, clique no caso que você deseja abrir.
5. No formulário de sinistro, preencha estes campos:

- Tipo de erro
- Categoria de erro
- Subcategoria de erro
- Tratamento solicitado
- Sinistro bancário
- ID de Transação
- Reembolsar banco
- Cliente de débito ou conta de débito
- Conta financeira de débito
- Transação recebida

Para obter informações sobre as descrições do campo do formulário de sinistro, consulte [Descrições de campo para um caso de sinistro](#).

6. Clique em **Criar aprovação de débito**.

Resultado

- Um caso de serviço de pagamento para aprovação de débito é criado e atribuído ao agente de sinistro que está trabalhando no sinistro.
- O estado do caso de sinistro é atualizado para Aguardando reembolso.
- O cliente de débito recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre o caso de aprovação de débito.
- Se houver um Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor disponível para os clientes, eles receberão uma notificação para o caso de aprovação de débito no portal. Botões para aceitar ou rejeitar a aprovação de débito aparecem na seção do formulário que mostra as ações do cliente no portal. Para obter mais informações, consulte:
 - [Exibir um caso no Portal de atendimento ao consumidor](#) ➤
 - [Aceitar ou rejeitar uma solução de caso do Portal de atendimento ao consumidor](#) ➤

Nota:

Para usar o Consumer Service Portal, ative o plug-in do Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal).

O que Fazer Depois

- Se o valor do reembolso deve ser debitado de várias contas financeiras, configure instruções para cada conta de débito na guia Instruções de débito.
- Obtenha uma aceitação para o débito do cliente de débito ou do banco de reembolso.
- Atualize os campos do caso de aprovação de débito conforme necessário para concluir o reembolso e fechar este caso. Para obter mais informações, consulte [Trabalhar em um caso de aprovação de débito para concluir um reembolso](#).
- Se o cliente de débito ou o banco rejeitar o débito, mova o caso de sinistro de volta para o estado **Aberto**. Se o cliente rejeitou o débito do Customer Service Portal ou Consumer Service Portal, o estado do caso de sinistro será atualizado automaticamente para Aberto.

Trabalhar em um caso de aprovação de débito para concluir um reembolso

Trabalhe com seu cliente interno ou banco para obter o valor do débito aprovado para que você possa concluir o reembolso do sinistro.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o cliente de débito ou o banco de reembolso tenha aprovado o valor do débito.

Função necessária: `sn_bom_payment.claim_agent` ou `sn_bom_payment.claim_agent_connector`

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se houver um Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor disponível para os clientes, eles receberão uma notificação para o caso de aprovação de débito no portal, de onde poderão optar por aceitar ou rejeitar o valor de débito solicitado. Se o cliente de débito aceitar o valor do débito, o estado do caso de aprovação de débito será alterado automaticamente para Encerrado. Para obter mais informações, consulte:

- [Exibir um caso no Portal de atendimento ao consumidor](#)
- [Aceitar ou rejeitar uma solução de caso do Portal de atendimento ao consumidor](#)

Nota:

Para usar o Consumer Service Portal, ative o plug-in do Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de .
3. Abra o caso de serviço de pagamento de aprovação de débito a partir de um caso de sinistro ou da lista Aprovações de débito.
4. Se o valor total do reembolso deve ser debitado de várias contas financeiras em partes de acordo com as instruções do cliente, configure instruções para cada conta de débito na guia **Instruções** de débito.
5. Obtenha uma aceitação do cliente de débito ou da conta de débito para cada conta de débito listada na guia **Instruções de débito** e conclua o reembolso.
6. No campo **Resultado**, selecione um resultado de reembolso apropriado.
7. No campo Observações do **resultado**, insira seus comentários relacionados ao resultado do reembolso.
8. Clique em **Fechar**.

Resultado

- O caso de aprovação de débito passa para o estado Fechar – Concluído.
- O estado do caso de sinistro associado é atualizado para Reembolso concluído.
- Os campos **Resultado**, Observações do **resultado** e Valor do **reembolso** no sinistro são atualizados a partir do caso de aprovação de débito.
- O cliente de débito recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre a conclusão do débito.

O que Fazer Depois

Atualize os campos de caso de sinistro conforme necessário e [feche o sinistro](#).

Encerrar um caso de sinistro

Encerre o caso de sinistro quando concluir o processo de reembolso reivindicado.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o cliente do sinistro aceitou a notificação da conclusão do reembolso.

Função necessária: `sn_bom_payment.claim_agent` ou `sn_bom_payment.claim_agent_connector`

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se houver um Portal de atendimento ao cliente ou para os clientes, eles receberão uma notificação da conclusão do reembolso no portal, de onde poderão optar por aceitar ou rejeitar a resolução. Se o cliente aceitar a conclusão do reembolso no portal, o estado do caso mudará automaticamente para Encerrado. Para obter mais informações, consulte [Aceitar ou rejeitar uma solução de caso do Portal de atendimento ao consumidor](#).

Nota:

Para usar o Consumer Service Portal, ative o plug-in do Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de ).
3. Na guia **Listas**, em **Declarações**, clique em **Atribuído a mim**.
4. Na lista, clique no caso que você deseja abrir.
5. No campo **Tratamento real**, selecione o tipo de tratamento para o sinistro.
6. Clique em **Fechar**.

Resultado

Um e-mail pré-configurado sobre o fechamento do caso é enviado ao cliente do sinistro.

Referência do Financial Services Payment Operations

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Financial Services Payment Operations.

Componentes instalados com Financial Services Payment Operations

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Financial Services Payment Operations, incluindo tabelas e funções de usuário. A aplicação também instala plug-ins relacionados e aplicações da loja se eles ainda não estiverem instalados.

Nota:

A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte [Encontrar componentes instalados com uma aplicação](#).

Os dados de demonstração estão disponíveis para esta aplicação.

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados com Financial Services Payment Operations

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Habilita a extensão de tabelas da aplicação Customer Service Management para as aplicações Financial Services Operations.

Aplicações da Store instaladas

Aplicações da Store instaladas com Financial Services Payment Operations

Aplicativo da Store	Descrição
Financial Services Operations Core	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de pagamento. Para obter mais informações, consulte product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita .

Funções instaladas

Funções instaladas com Financial Services Payment Operations

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de pagamento [sn_bom_payment.admin]	Função de administrador do sistema específica da aplicação que pode: • Conceder funções de operações de pagamento • Excluir casos e tarefas de pagamento i Nota: A função sn_bom.admin contém a função sn_bom_payment.admin quando a aplicação Financial Services Payment Operations está instalada.	• sn_bom_payment.inquiry_agent • sn_bom_payment.inquiry_viewer • sn_bom_payment.claim_agent • sn_bom_payment.claim_viewer
Agente de sinistro [sn_bom_payment.claim_agent]	• Exibir o status geral dos casos de sinistro • Criar casos de sinistro	• sn_bom.account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom_payment.inquiry_viewer

Funções instaladas com Financial Services Payment Operations

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	- Trabalhar em casos de sinistro, aprovações de débito e tarefas de sinistro - Registrar interações	- sn_esm_agent - sn_bom_payment.claim_viewer
Solicitante de pagamento [sn_bom_payment.requestor]	- Enviar solicitações de consulta de pagamento - Enviar solicitações de declaração de pagamento para reclamações internas - Exibir o status da consulta de pagamento e dos casos de sinistro - Registrar interações	- agent_workspace_user - sn_bom.customer_data_viewer - sn_customerservice.case_viewer - sn_bom_payment.inquiry_viewer - sn_bom_payment.claim_viewer
Colaborador de pagamento [sn_bom_payment.contributor]	- Enviar solicitações de consulta de pagamento - Enviar solicitações de declaração de pagamento para reclamações internas - Exibir o status da consulta de pagamento e dos casos de sinistro i Importante: Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de usuários de colaborador do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	- sn_sla_definition_read - sn_bom.b2c_contributor - sn_bom.account_data_viewer - sn_bom_payment.inquiry_viewer - sn_customerservice.csm_worksp - sn_bom.b2b_contributor - sn_bom.deposit_account_viewer - sn_bom_payment.claim_viewer
Conector do agente de sinistro [sn_bom_payment.claim_agent_connector]	- Criar casos de sinistro - Trabalhar em casos de sinistro, aprovações	- sn_bom.ref_data_viewer - sn_sla_definition_read - sn_bom.viewer

Funções instaladas com Financial Services Payment Operations

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	de débito e tarefas de sinistro para contas gerenciadas por eles i Importante: Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.agente • sn_bom_payment.inquiry_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_payment.claim_viewer
Conector do agente de consulta [sn_bom_payment.inquiry_agent_connector]	• Criar casos de consulta • Trabalhar em casos de consulta de pagamento e tarefas de consulta para contas gerenciadas por eles i Importante: Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.agente • sn_bom_payment.inquiry_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_payment.claim_viewer
Visualizador de sinistro [sn_bom_payment.claim_viewer]	Exibir casos de sinistro e dados relacionados	• sn_bom.account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.customer_data_viewer
Agente de consulta [sn_bom_payment.inquiry_agent]	• Exibir o status geral dos casos de consulta de pagamento • Trabalhar em casos de consulta de	• sn_bom.account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom_payment.inquiry_viewer

Tradução automática

Funções instaladas com Financial Services Payment Operations

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	pagamento e tarefas de consulta • Registrar interações	• sn_esm_agent • sn_bom_payment.claim_viewer
Visualizador de consulta [sn_bom_payment.inquiry_viewer]	Exibir casos de consulta e dados relacionados	• sn_bom.account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.customer_data_viewer
Gerenciador de pagamentos [sn_bom_payment.manager]	• Exibir o painel Payment Operations • Use Mineração de processos para processos do Payment Operations	• sn_bom_payment.inquiry_agent • pa_viewer • sn_bom_payment.claim_agent

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Financial Services Payment Operations

Tabela	Descrição
Base de pagamento [sn_bom_payment_base]	As tabelas Sinistro, Caso de consulta de pagamento e Serviço de pagamento estendem a tabela Base de pagamento.
Declarar [sn_bom_payment_claim]	Armazena todos os casos de sinistro de pagamento.
Tarefa de sinistro [sn_bom_payment_claim_task]	Armazena todas as tarefas de sinistros.
Instrução de débito [sn_bom_payment_debit_instrution]	Armazena todas as instruções de débito para todos os reembolsos.
Caso da consulta de pagamento [sn_bom_payment_inquiry]	Armazena todos os casos de consulta de pagamento.
Tarefa de consulta [sn_bom_payment_inquiry_task]	Armazena todas as tarefas de consulta de pagamento.
Transação de recebimento [sn_bom_payment_m2m_receiving_transaction]	Armazena todas as transações financeiras recebidas pelos clientes e contas de recebimento.

Tabelas instaladas com Financial Services Payment Operations

Tabela	Descrição
Transação do remetente [sn_bom_payment_m2m_sender_transaction]	Armazena todas as transações financeiras (depósito) que os clientes remetentes enviaram.
Serviço de pagamento [sn_bom_payment_service]	Armazena todos os casos de serviço de pagamento para aprovações de débito.

Propriedades instaladas com o Financial Services Payment Operations

Personalize as propriedades que estão disponíveis com Financial Services Payment Operations.

i Nota:

Para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties], digite sys_properties.list no filtro de navegação.

Você pode acessar as propriedades de operações de pagamento navegando até **Todos > Payment Operations > Administração > Propriedades**.

Propriedades do Financial Services Payment Operations

Propriedade	Descrição
Número de dias de espera até a criação de uma tarefa de acompanhamento de sinistro sn_bom_payment.claim_follow_up_interval_in_days	O sistema cria uma tarefa de acompanhamento de sinistro para um sinistro se o caso de sinistro não for encerrado dentro do número de dias mencionado nesta propriedade. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 16 • Local: Todos > Payment Operations > Administração > Propriedades • Saiba mais: Trabalhar em uma tarefa de sinistro para um reembolso externo
Número de dias de espera até a criação de uma tarefa de consulta de acompanhamento sn_bom_payment.inquiry_task_follow_up_interval_in_days	O sistema cria uma tarefa de consulta de acompanhamento para o caso de consulta de pagamento se o caso não for resolvido ou encerrado dentro do número de dias mencionado nesta propriedade. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 16 • Local: Todos > Payment Operations > Administração > Propriedades • Saiba mais: Como trabalhar em uma tarefa de consulta

Descrições de campo para um caso de consulta de pagamento

Os casos de consulta de pagamento ajudam os agentes de consulta a resolver as consultas que recebem dos clientes do banco ou de bancos de terceiros.

Quando uma solicitação de consulta de pagamento é enviada, ela cria um caso de consulta. Alguns dos campos no formulário de caso são preenchidos a partir da solicitação a partir da qual o caso de consulta é criado.

Depois que o caso é atribuído, um agente de consulta preenche os campos do caso ao lidar com as próximas etapas. As próximas etapas podem incluir a investigação do caso, o envio de e-mails solicitando informações do banco do destinatário e a proposta de uma solução para o caso.

Campos da guia Detalhes para um caso de consulta de pagamento

A guia **Detalhes** no formulário fornece informações relacionadas ao caso.

Campos da guia Detalhes do caso de consulta de pagamento

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para o caso.
Tipo de consulta	Tipo de caso de consulta de pagamento, como Pagamento em erro e Não recebimento da declaração de beneficiário. O tipo de consulta determina qual fluxo acionar e a exibição de formulário a ser mostrada.
Cliente remetente	Consumidor que enviou o pagamento. Este campo aparece somente para consultas de pagamento interno. O campo não aparece quando um cliente comercial é selecionado no campo Conta do remetente .
Conta do remetente	Cliente comercial que enviou o pagamento. Este campo aparece somente para consultas de pagamento interno. O campo não aparece quando um consumidor é selecionado no campo Cliente remetente .
Contato do remetente	Contato do cliente comercial que enviou o pagamento. Este campo aparece somente para consultas de pagamento interno. O campo não aparece quando um consumidor é selecionado no campo Cliente remetente .
Conta financeira do remetente	Conta financeira que o remetente usou para fazer o pagamento. Este campo aparece somente para consultas de pagamento internas e mostra somente as contas de depósito da conta ou do cliente remetente selecionado.
Transações do remetente	Transação financeira que o cliente remetente enviou. Este campo aparece somente para consultas de pagamento internas e mostra somente as transações de depósito da conta financeira do remetente selecionada. Você pode associar várias transações a uma consulta. Essas transações também são listadas na guia Transações do remetente da

Tradução automática

Campos da guia Detalhes do caso de consulta de pagamento

Campo	Descrição
	consulta, onde você pode exibir informações adicionais sobre elas. Para quaisquer mudanças nas transações, o campo Transação do remetente e a guia Transações do remetente são atualizados.
Estado	Estado do caso.
Grupo de atribuição	Grupo de usuários que pode trabalhar no caso. Se o caso ainda não tiver sido atribuído a um usuário, qualquer membro deste grupo poderá trabalhar no caso.
Atribuído a	Usuário atribuído ao caso.
Canal	Canal de comunicação que o cliente usou para entrar em contato com a consulta.
Tipo de erro	Tipo de erro de pagamento para identificar se foi culpa do cliente ou do banco. Este campo é exibido somente para Não recebimento do sinistro do beneficiário - Externo e Pagamento em consultas de pagamento por erro.
Sinistro válido	Opção usada pelo agente de consulta quando o agente determina que a consulta deve criar um sinistro e o cliente tem direito a um reembolso. A seleção desta opção mostra o botão Criar declaração depois de salvar.
Descrição resumida	Breve descrição do caso. Este campo é preenchido automaticamente a partir do tipo de solicitação selecionado.
Descrição	Descrição detalhada do caso.
Informações de pagamento	
Tipo de destinatário	Destinatário interno ou externo ao banco. Este campo é exibido somente para os tipos de consulta Não recebimento de sinistro de beneficiário - Externo e Não recebimento de sinistro de beneficiário - Interna.
Enviado para - Nome do beneficiário	Nome do beneficiário para quem o pagamento foi enviado. Este campo aparece somente para consultas internas, como Não recebimento da declaração de beneficiário - Interna e Pagamento com erro.
Enviado para – Número da conta	Número da conta do beneficiário para o qual o pagamento foi enviado. Este campo aparece somente para consultas internas, como Não recebimento da declaração de beneficiário - Interna e Pagamento com erro.
Enviado para - Número de classificação/roteamento	Número de classificação ou roteamento para o qual o pagamento foi enviado. Este campo aparece somente para consultas internas, como Não recebimento da

Tradução automática

Campos da guia Detalhes do caso de consulta de pagamento

Campo	Descrição
	declaração de beneficiário - Interna e Pagamento com erro.
Processador de pagamentos	Método de como o pagamento foi feito. O processador de pagamento é específico da região.
ID de Transação	Identificador exclusivo da transação de pagamento a ser compartilhado com bancos de terceiros.
Data de pagamento	Data em que o pagamento foi feito. O campo Transações do remetente define essa data com base no campo de data da transação. Se houver várias transações associadas à consulta, a data de transação mais antiga de todas será definida como a data de pagamento.
Valor total	Valor total do pagamento. Selecione a moeda na qual o pagamento foi feito. O campo Transações do remetente define o valor total com base no campo de valor da transação. Se houver várias transações associadas à consulta, o valor de todas será adicionado para definir o valor total.
Banco do remetente	Banco associado à conta financeira do remetente. A lista de instituições financeiras neste campo depende se o remetente é interno ou externo.
Banco do destinatário	Banco associado à conta financeira do destinatário. A lista de instituições financeiras neste campo depende se o tipo de destinatário é interno ou externo.
ID de consulta externa	ID exclusivo do caso que foi recebido de um banco de terceiros. Este campo é exibido somente quando o tipo de Destinatário é externo.
Pagamento internacional	Opção para indicar se o pagamento foi internacional.
Pagamento recorrente	Opção para indicar se o pagamento fez parte de uma programação de pagamento recorrente.
Informações sobre a resolução	
Resolvido por	Nome do agente que propôs a solução para resolver o caso.
Resolvido	Data em que o agente propôs uma solução para o caso e o estado do caso foi movido para o estado Resolvido.
Encerrado por	Nome do agente que encerrou o caso depois que o cliente aceitou a solução proposta.
Encerrado	Data em que o caso foi encerrado depois que o agente recebeu a aceitação do cliente para a solução

Tradução automática

Campos da guia Detalhes do caso de consulta de pagamento

Campo	Descrição
	proposta e o estado do caso foi movido para o estado Encerrado.
Código de resolução	Tipo da solução proposta.
Anotações de resolução	Anotações do agente sobre a solução proposta.
Adicionar anotações de resolução a comentários	Opção para copiar as anotações de resolução para os comentários.
Comentários e atividades	
Comentários adicionais	Comentários do agente sobre o andamento do caso.

Campos específicos ao caso de não recebimento do sinistro de beneficiário com um destinatário de pagamento interno

Campos do caso de não recebimento do sinistro de beneficiário com um destinatário de pagamento interno

Campo	Descrição
Cliente destinatário	Consumidor que recebeu o pagamento. O campo não aparece quando um cliente comercial é selecionado no campo Conta de recebimento .
Conta de recebimento	Cliente comercial que recebeu o pagamento. O campo não aparece quando um consumidor é selecionado no campo Cliente de recebimento .
Contato de recebimento	Contato do cliente comercial que recebeu o pagamento. O campo não aparece quando um consumidor é selecionado no campo Cliente de recebimento .
Conta financeira de recebimento	Conta financeira do destinatário que recebeu o pagamento.
Transações recebidas	Transação financeira recebida pelo cliente ou conta de recebimento. Você pode associar várias transações de recebimento a uma consulta. Essas transações também são atualizadas na guia Transações de recebimento da consulta, onde você pode exibir informações adicionais sobre elas. Para quaisquer mudanças nas transações, o campo Transação de recebimento e a guia Transações de recebimento são atualizados.

Tradução automática

Campos específicos para o caso de Pagamento em erro

Campos para Pagamento em caso de erro

Campo	Descrição
Tentativa de recuperar fundo	Opção para identificar se o cliente tentou recuperar o pagamento antes de abrir a consulta.
Corrigir envio para - Nome do beneficiário	Nome do beneficiário para quem o pagamento deveria ser enviado. Este campo é exibido somente para o tipo de consulta Pagamento em erro.
Corrigir envio para - Número da conta	Número da conta do beneficiário para o qual o pagamento deveria ser enviado. Este campo é exibido somente para o tipo de consulta Pagamento em erro.
Corrigir envio para - Número de classificação/roteamento	Número de classificação ou roteamento para o qual o pagamento deveria ser enviado. Este campo é exibido somente para o tipo de consulta Pagamento em erro.
Motivo do cliente	Lista de motivos pelos quais o cliente abriu a consulta de pagamento.

Descrições de campo para um caso de sinistro

Os casos de sinistro ajudam os agentes de sinistro a resolver solicitações de sinistro de pagamento que eles recebem dos clientes do banco ou de bancos de terceiros.

Quando uma solicitação de sinistro é enviada, ela cria um caso de sinistro. Alguns dos campos no formulário de caso são preenchidos a partir da solicitação a partir da qual o sinistro é criado.

Depois que o caso é atribuído, um agente de sinistro preenche os campos do caso ao lidar com as próximas etapas. As próximas etapas podem incluir a investigação do caso, a solicitação de um reembolso de um banco ou cliente e a conclusão do reembolso.

Campos da guia Detalhes de um caso de sinistro

A guia **Detalhes** no formulário fornece informações relacionadas ao caso.

Campos da guia Detalhes do caso de sinistro

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para o caso. • Interno: vem de um cliente do banco. • Externo: vem de um banco de terceiros
Tipo de sinistro	Tipo de caso de sinistro. • Interno: a solicitação veio de um cliente do banco. • Externo: a solicitação veio de um banco de terceiros.

Campos da guia Detalhes do caso de sinistro

Campo	Descrição
	O tipo de declaração determina qual fluxo acionar e a exibição de formulário a ser mostrada.
Tipo de reembolso	Opção para indicar de onde obter o reembolso do sinistro. • Interno: o reembolso é feito pelo banco internamente, por um cliente ou pelo próprio banco. • Externo: o reembolso vem de um banco de terceiros.
Tipo de erro	Tipo de erro que indica se foi devido ao cliente ou ao banco. Normalmente, este campo determina o melhor curso para resolver o sinistro.
Categoria de erro	Categoria de erro da reclamação. Esta lista contém as categorias de erro padrão do setor que são baseadas no tipo de erro selecionado.
Subcategoria de erro	Subcategoria de erro da reclamação. Esta lista contém as subcategorias de erro padrão do setor que são baseadas na categoria de erro selecionada.
Estado	Estado do caso.
Grupo de atribuição	Grupo de usuários que pode trabalhar no caso. Se o caso ainda não tiver sido atribuído a um usuário, qualquer membro deste grupo poderá trabalhar no caso.
Atribuído a	Usuário atribuído ao caso.
Consulta de pagamento	Número de referência do caso de consulta de pagamento e indica que a reclamação foi criada a partir dessa consulta. Este campo aparece somente quando o campo Tipo de declaração é definido como Interno e é preenchido automaticamente quando a declaração é criada a partir de uma consulta.
Tratamento solicitado	Solicitou tratamento para o sinistro da equipe de sinistros interna ou de um banco de terceiros. Esta lista contém os tratamentos padrão do setor.
Tratamento real	Tratamento real para o sinistro da equipe de sinistros interna ou de um banco de terceiros.
Descrição resumida	Breve descrição do caso. Este campo é preenchido automaticamente a partir do tipo de solicitação selecionado. No entanto, você pode modificar esta descrição.

Tradução automática

Campos da guia Detalhes do caso de sinistro

Campo	Descrição
Descrição	Descrição detalhada do caso.
Seção de detalhes do sinistro	
Sinistro bancário	Banco associado ao sinistro. A lista de instituições financeiras que aparece neste campo depende do seguinte: • Tipo de declaração: interno ou externo. • Bancos listados na tabela Instituição financeira [sn_bom_financial_instituição].
ID de sinistro externo	ID exclusivo do sinistro fornecido pelo banco de terceiros. Este campo é exibido somente quando o campo Tipo de declaração é definido como Externo .
Cliente do sinistro	Consumidor que abriu o sinistro. Este campo é exibido somente quando o campo Tipo de declaração é definido como Interno. O campo não aparece quando um cliente comercial é selecionado no campo Conta do sinistro.
Conta para sinistro	Cliente comercial que abriu o sinistro. Este campo é exibido somente quando o campo Tipo de declaração é definido como Interno. O campo não aparece quando um consumidor é selecionado no campo Cliente do sinistro.
Contato do sinistro	Contato do cliente comercial que abriu o sinistro. Este campo é exibido somente quando o campo Tipo de declaração é definido como Interno. O campo não aparece quando um consumidor é selecionado no campo Cliente do sinistro.
Conta financeira para sinistro	Conta de depósito que o cliente do sinistro usou. Este campo é exibido somente quando o campo Tipo de declaração é definido como Interno.
Transação do sinistro	Transação financeira (depósito) usada para o sinistro. Este campo é exibido somente quando o campo Tipo de declaração é definido como Interno. Você pode associar várias transações a um sinistro. Essas transações também são listadas na guia Transações do sinistro do sinistro, onde você pode exibir informações adicionais sobre elas. Para quaisquer mudanças nas transações, o campo Transação do sinistro e a guia Transações do sinistro são atualizados.

Tradução automática

Campos da guia Detalhes do caso de sinistro

Campo	Descrição
ID de Transação	Identificador exclusivo da transação de pagamento que será compartilhada com bancos de terceiros.
Valor total	Valor total do pagamento associado ao sinistro. Selecione a moeda na qual o pagamento foi feito. O campo Transação do sinistro define o valor total com base no campo de valor da transação. Se houver várias transações associadas ao sinistro, o valor de todas será adicionado para definir o valor total.
Processador de pagamentos	Método de como o pagamento foi feito. O processador de pagamento é específico da região.
Data de pagamento	Data em que o pagamento foi feito.
Pagamento recorrente	Opção para indicar se o pagamento fez parte de uma programação de pagamento recorrente.
Pagamento internacional	Opção para indicar se o pagamento foi internacional.
Seção Detalhes do reembolso	
Reembolsar banco	Banco associado ao reembolso. A lista de instituições financeiras que aparecem neste campo depende do seguinte: • Tipo de declaração: interno ou externo. • Bancos listados na tabela Instituição financeira [sn_bom_financial_instituição].
ID de acompanhamento	ID exclusivo do sinistro fornecido pelo banco de terceiros. Este campo é exibido somente quando o campo Tipo de declaração é definido como Externo .
Resultado	Resultado do reembolso do sinistro. Este campo é atualizado automaticamente a partir do caso de aprovação de débito quando o campo Tipo de reembolso é definido como Interno .
Valor do reembolso	Valor total reembolsado com base no resultado do reembolso. Este campo é atualizado automaticamente a partir do caso de aprovação de débito quando o campo Tipo de reembolso é definido como Interno. Selecione a moeda na qual o reembolso será feito.
Observações dos resultados	Anotações adicionais sobre o resultado do reembolso. Este campo é atualizado automaticamente a partir do caso de aprovação de débito quando o campo Tipo de reembolso é definido como Interno .

Tradução automática

Campos da guia Detalhes do caso de sinistro

Campo	Descrição
Seção de comentários e atividades	
Comentários adicionais	Comentários do agente sobre o andamento do caso.

Campos de reembolso específicos para sinistros com o tipo de reembolso interno

Para sinistros com um tipo de reembolso interno, o agente de sinistro cria um caso de aprovação de débito para solicitar um reembolso internamente de um banco ou cliente e preenche esses campos.

i Nota:

Esses campos aparecem somente quando o campo **Tipo de reembolso** está definido como **Interno**.

Campos de reembolso quando o campo Tipo de reembolso está definido como Interno

Campo	Descrição
Seção Detalhes do reembolso	
Cliente de débito	Cliente que reembolsa o sinistro, se o agente determinar que o reembolso deve vir de um cliente.
Conta financeira de débito	Conta de depósito do cliente de débito usada para o reembolso. i Nota: Esta conta pode não ser a mesma que recebeu o dinheiro da transação de recebimento.
Conta de débito	Cliente comercial que reembolsa o sinistro. Este campo não aparece quando um consumidor é selecionado no campo Cliente de débito .
Contato de débito	Contato do cliente comercial que reembolsa o sinistro. Este campo não aparece quando um consumidor é selecionado no campo Cliente de débito .
Transação recebida	Transação financeira (depósito) que o cliente recebeu e é usada para o reembolso. Você pode associar várias transações de recebimento a um sinistro. Essas transações também são listadas na guia Transações de recebimento do sinistro, onde você pode exibir informações adicionais sobre elas. Para quaisquer mudanças nas transações, o campo Transação de recebimento e a guia Transações de recebimento são atualizados.

Tradução automática

Campos de reembolso quando o campo Tipo de reembolso está definido como Interno

Campo	Descrição
Aprovação de débito	Número do caso de aprovação de débito criado para solicitar o reembolso internamente de um banco ou cliente. Este campo é preenchido automaticamente quando você cria um caso de aprovação de débito para o sinistro. Para obter mais informações, consulte Criar um caso de aprovação de débito para um reembolso interno.

Financial Services Treasury Operations

A aplicação ServiceNow® Financial Services Treasury Operations é uma solução no Financial Services Operations que permite que as organizações financeiras digitalizem a integração de ponta a ponta de produtos de tesouraria por meio de fluxos de trabalho automatizados.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Explorar



Saiba como clientes, gerentes de relacionamento e agentes usam o Treasury Operations.

Configurar



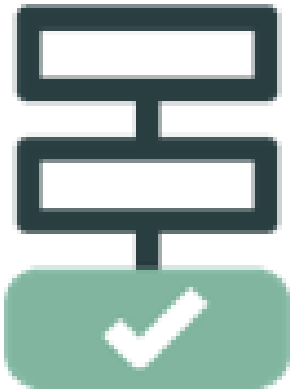
Configure Financial Services Treasury Operations.

Usar



Envie e gerencie solicitações de serviço de tesouraria.

Tradução automática

Análise e relatório	Mineração de processos	Referência
 Coordene o trabalho e melhore os processos com o painel pré-configurado.	 Visualize o processo e identifique oportunidades de melhoria.	 Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da Store que estão instalados.

Explorar o Financial Services Treasury Operations

Você pode usar ServiceNow® Financial Services Treasury Operations para gerenciar a integração de produtos de tesouraria com fluxos de trabalho disponíveis para serviços essenciais, como transferências eletrônicas e RDC (Remote Deposit Capture, captura remota de depósito).

Principais recursos

- Gerencie novas solicitações em um único sistema com visibilidade de ponta a ponta em tempo real.
- Divida os casos de forma inteligente entre as equipes relevantes.
- Reduza a complexidade do processo de integração do produto de tesouraria com uma experiência de playbook unificada.
- Gerencie a documentação essencial usando a aplicação ServiceNow® Financial Services Document Management.
- Concentre-se em tarefas específicas e conclua-as na ordem correta usando espaços e funções personalizados.
- Rastreie tendências e tempos de resposta com Performance Analytics para impulsionar a melhoria contínua.

Personas de Operações de tesouraria

Treasury Operations é destinado às seguintes personas:

Personas para Financial Services Treasury Operations

Persona	Descrição
Administrador	Administrador de tesouraria que é responsável pela configuração da aplicação.
Solicitantes de serviço	Trabalhadores de ramificação que enviam solicitações e verificam o status dos casos. Os usuários a seguir podem enviar uma solicitação de serviço de tesouraria para ativação ou modificação de um produto de tesouraria: • Contas e Contatos (clientes comerciais) que entram em contato com o colaborador da tesouraria • Colaborador de tesouraria no front office de uma instituição financeira
Executantes	Agentes de middle ou back office de instituições financeiras que trabalham com a equipe de serviços de tesouraria. Eles são responsáveis por trabalhar em casos e tarefas de tesouraria que entram em serviços de tesouraria e concluem a ativação ou modificação de produtos de tesouraria. Os seguintes agentes trabalham em solicitações de serviço de tesouraria: • Colaborador do Tesouro • Agente de tesouraria • Conector do agente de tesouraria • Agente de documentação
Gerentes	Um gerente de tesouraria de uma instituição financeira: • Analisa relatórios, painéis e ANS • Analisa processos de negócios usando Mineração de processos projetos

Tradução automática

Configuração do Financial Services Treasury Operations

Você pode configurar sua implementação para a aplicação Financial Services Treasury Operations instalando a aplicação, importando dados de serviços financeiros e revisando e configurando os componentes que são instalados com a aplicação.

Como instalar Financial Services Treasury Operations

Você pode instalar a aplicação Financial Services Treasury Operations (sn_bom_treasury) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte [Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação](#) .

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Financial Services Treasury Operations:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte [Componentes instalados com Financial Services Treasury Operations](#).

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Todos**.
2. Encontre a aplicação Financial Services Treasury Operations (sn_bom_treasury) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#) .

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Financial Services Treasury Operations.

4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

Importante:

Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

Configurar Financial Services Treasury Operations.

Revise os componentes que são instalados com a aplicação Financial Services Treasury Operations e modifique conforme necessário para as necessidades de negócios da sua organização.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que a aplicação Financial Services Treasury Operations esteja instalada. Para obter mais informações, consulte [Como instalar Financial Services Treasury Operations](#).

Função necessária: sn_bom_treasury.admin e admin

Procedimento

1. Importe suas contas financeiras, produtos financeiros, instituições financeiras e dados de transações para tabelas ServiceNow.
Para obter mais informações, consulte [Importe seus dados financeiros usando conjuntos de importação](#).
2. Revise os componentes instalados.
Modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Como usar Financial Services Treasury Operations

Saiba como colaboradores e agentes usam a aplicação [Financial Services Treasury Operations para iniciar, pesquisar e resolver os casos de tesouraria.

Espaço

Colaboradores e agentes de back-office usam Espaço personalizado para trabalhar em todos os aspectos dos casos de tesouraria. O Workspace permite que os agentes façam o seguinte:

- Monitorar a carga de trabalho e o desempenho
- Foco em itens de alta prioridade
- Navegue facilmente pelas tarefas

Para obter mais informações, consulte [Espaços](#).

Espaço usuários para Treasury Operations

Usuário	Descrição
Colaborador do Tesouro	Cria e rastreia casos de serviço de tesouraria para contas gerenciadas por eles.
Agente de tesouraria	Funciona em casos de serviço de tesouraria e tarefas de tesouraria.
Conector do agente de tesouraria	Cria e trabalha em casos e tarefas de tesouraria para atender a solicitações de contas gerenciadas por eles.
Agente de documentos	Funciona em tarefas de documento para casos de serviço de tesouraria.
Administrador de tesouraria	Configura o espaço de tesouraria de acordo com os requisitos de negócios.

Espaço usuários para Treasury Operations

Usuário	Descrição
	Para obter mais informações, consulte Como configurar o Espaço configurável do CSM .

Fluxos de trabalho automatizados

Fluxos de trabalho predefinidos para casos de tesouraria estão disponíveis com o aplicativo.

Quando um cliente requer um produto de tesouraria, um colaborador de tesouraria inicia um caso e atualiza seus detalhes, acionando o fluxo de trabalho. O fluxo aciona várias tarefas do caso e as regras de atribuição roteiam essas tarefas para os agentes de back-office apropriados, como agente de tesouraria e documento. Os agentes trabalham nessas tarefas para atender à solicitação de produto de tesouraria.

Para obter mais informações, consulte [Fluxos de trabalho do Financial Services Treasury Operations](#).

Playbook de caso

Usando o playbook de caso, o colaborador de tesouraria e os agentes revisam e trabalham em seus casos e tarefas. O playbook fornece um ciclo de vida de ponta a ponta para as tarefas realizadas durante o processo de tratamento de caso, desde o momento em que um caso é registrado até a resolução final e a comunicação com o cliente.

Painel

Performance Analytics Ofereça aos proprietários de negócios informações sobre o desempenho da equipe e do negócio. Um painel com relatórios pré-configurados e exibições personalizáveis está disponível com a aplicação.

Para obter mais informações, consulte [Painel do Financial Services Treasury Operations](#).

Fluxos de trabalho do Financial Services Treasury Operations

A aplicação Financial Services Treasury Operations instala fluxos de trabalho automatizados que podem ser configurados para qualquer serviço de tesouraria. Esses fluxos de trabalho criam casos e roteiam tarefas para os agentes de tesouraria e documentos.

Fluxos de trabalho disponíveis com esta aplicação

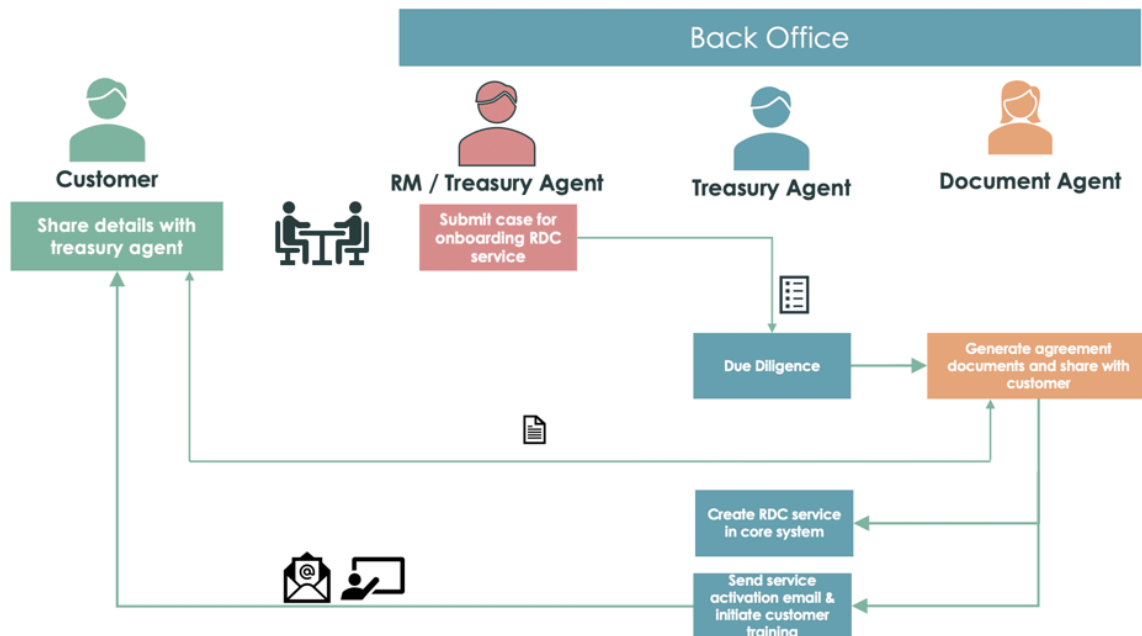
Os seguintes fluxos de trabalho predefinidos para serviços de tesouraria estão disponíveis com a aplicação:

- Serviço de Captura de depósito remoto (RDC)
- Serviço de transferência eletrônica

Esses fluxos de trabalho são criados usando o [Designer de automação de processos](#) e o [Flow Designer](#). O administrador de tesouraria pode revisar e personalizar esses fluxos de trabalho de acordo com as necessidades da organização.

O diagrama a seguir mostra como o aplicativo ajuda os agentes do banco a resolver uma solicitação de tesouraria para integração do serviço RDC.

Exemplo de fluxo de trabalho de operações de tesouraria para integração do serviço RDC



Fluxo de trabalho geral para Treasury Operations

Quando um cliente requer um produto de tesouraria, um colaborador de tesouraria inicia um caso e atualiza seus detalhes, acionando o fluxo de trabalho. Ao longo do fluxo de trabalho, os agentes de tesouraria e de documentos concluem as tarefas atribuídas e atualizam o status do caso. O playbook de caso orienta os agentes nas etapas necessárias para resolver o caso.

A seguir está um fluxo de trabalho de tesouraria típico na aplicação Financial Services Treasury Operations.

i Nota:

Dependendo do tipo de solicitação de serviço, um fluxo de trabalho pode ter tarefas adicionais ou menos tarefas.

Como cliente

Um cliente entra em contato com a instituição financeira e solicita um serviço de tesouraria.

Como colaborador de tesouraria

Um colaborador de tesouraria, como um gerente de relacionamento, envia uma solicitação de ativação ou modificação de produto de tesouraria em nome do cliente.

1. O colaborador inicia um caso de integração de produto de tesouraria.
2. No playbook de caso, o colaborador atualiza os detalhes do caso na fase Iniciar e envia a aplicação.

Um fluxo de trabalho é acionado automaticamente e as regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

Como agentes de back-office

1. No playbook de caso, um agente de tesouraria revisa os detalhes do caso e realiza uma diligência prévia. Se o candidato atender aos padrões da instituição financeira, o agente marcará a tarefa como concluída.

i Nota:

A tarefa de diligência prévia aparece somente para o fluxo de trabalho do serviço RDC.

2. O agente de documentos trabalha na tarefa de documento para gerar um documento de acordo, compartilhá-lo com o cliente e obter uma aceitação para ele.

O fluxo de trabalho gera tarefas de execução para um agente de tesouraria trabalhar nelas.
3. Quando todas as tarefas anteriores são concluídas, um agente de tesouraria ativa o serviço de tesouraria em seu sistema de tesouraria principal, envia o e-mail de ativação de serviço ao cliente e inicia o treinamento do cliente para o serviço de tesouraria.

O estado e a fase do caso são definidos como Encerrado concluído.

Criar um caso de serviço de tesouraria

Inicie o processo do aplicativo de serviço de tesouraria criando um caso de tesouraria em nome do seu cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_bom_treasury.contributor` ou `sn_bom_treasury.agent_connector`

i Nota:

A função de colaborador universal aplicável também pode ser atribuída para criar um caso. Para obter mais informações, consulte [product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita](#).

i Importante:

Para que o conector do agente ou a função de colaborador funcionem, eles devem ser combinados com uma das funções no modelo de dados do setor do CSM ou com os usuários do Colaborador. Para obter mais informações, consulte [Funções e personas](#).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um agente de tesouraria também pode criar um caso de serviço de tesouraria navegando até **Casos de serviço** de tesouraria na exibição de lista do espaço e clicando em **Novo**.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de .
3. Crie um caso de tesouraria a partir da lista de casos de tesouraria ou de um registro de interação.
4. Na caixa de diálogo Criar um novo caso, selecione o serviço de tesouraria para o qual você deseja criar um caso.
 - **Integrar serviço RDC.**
 - **Integrar serviço** de transferência.
5. Clique em **Criar**.

6. No formulário, preencha os campos obrigatórios e outras informações relacionadas que você coletou do cliente.

7. Clique em **Salvar**.

Resultado

- Um caso de serviço de tesouraria é criado no estado Novo e o fluxo de trabalho é acionado.
- O caso é atribuído a um grupo de atribuição ou a um agente no serviço de tesouraria com base nas regras de atribuição definidas.

O que Fazer Depois

Colete todas as informações necessárias do cliente e envie a aplicação.

1. Na guia **Playbook**, preencha os dados na fase Iniciar.

2. Envie a aplicação aos agentes de back-office para execução.

Enviar um caso de serviço de tesouraria para execução

Colete todas as informações necessárias sobre o cliente e envie o caso aos agentes de back-office para execução.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_treasury.contributor ou sn_bom_treasury.agent_connector

Importante:

Para que o conector do agente ou a função de colaborador funcionem, eles devem ser combinados com uma das funções no modelo de dados do setor do CSM ou com os usuários do Colaborador. Para obter mais informações, consulte [Funções e personas](#).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Preencha os dados do cliente na fase Iniciar do playbook de caso e envie a aplicação para ativar o produto de tesouraria solicitado. Um agente de tesouraria também pode realizar as atividades na fase Iniciar do playbook de caso.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.

2. Clique no ícone de listas (ícone de ).

3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de tesouraria**, clique em **Todos**.

4. Na lista, selecione o caso a ser trabalhado.

5. Selecione a guia **Playbook**.

6. Conclua as atividades na fase **Iniciar**.

a. Na atividade de configuração, preencha os campos e clique em **Marcar como concluído**.

Nota:

Os campos estão disponíveis dependendo do tipo de produto de tesouraria, como transferência eletrônica ou RDC.

b. Na atividade de contas, clique em **Adicionar novo** para adicionar as contas do cliente a serem usadas para o serviço de tesouraria.

- c. Na atividade de usuários, clique em **Adicionar novo** para adicionar os usuários ao serviço de tesouraria.
- d. Na atividade Enviar caso, insira comentários no campo Comentário de **envio** e clique em **Enviar** para concluir a aplicação.

Resultado

- O caso de tesouraria é enviado para execução.
- A fase Iniciar no playbook do caso é exibida como concluída e o caso avança automaticamente para a próxima fase.
- As tarefas de tesouraria associadas são atribuídas a um grupo de atribuição ou a um agente no serviço de tesouraria. Todas as tarefas de documento são atribuídas a um grupo ou agente no serviço de documentos. O grupo de atribuição ou usuário ao qual a tarefa é atribuída é baseado nas regras de atribuição.

Como trabalhar em um caso de serviço de tesouraria

Trabalhe em um caso de tesouraria para coletar informações do candidato, garantir que todas as tarefas pendentes sejam concluídas e atender à solicitação de produto de tesouraria.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_bom_treasury.agent` ou `sn_bom_treasury.agent_connector`

Importante:

Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte [Funções e personas](#).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um cliente requer um produto de tesouraria, um colaborador de tesouraria, como um gerente de relacionamento, inicia um caso e atualiza seus detalhes, acionando o fluxo de trabalho. Ao longo do fluxo de trabalho, os agentes de tesouraria e de documentos concluem as tarefas atribuídas e atualizam o status do caso.

Nota:

Dependendo do tipo de solicitação de serviço de tesouraria, um fluxo de trabalho pode ter tarefas adicionais ou menos tarefas.

Use o playbook de caso que fornece as atividades e tarefas necessárias para pesquisar e atender à solicitação.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de .
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de tesouraria**, abra a lista de casos.
 - Para os casos atribuídos, clique em **Atribuído a mim**.
 - Para todos os casos de tesouraria, clique em **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso a ser trabalhado.

Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você clicando em **Atribuir a mim**.
5. Selecione a guia **Playbook**.

O playbook de caso orienta os agentes nas etapas envolvidas na resolução de um caso.

6. Use as atividades e tarefas nas seguintes fases do playbook para atender à solicitação e resolver o caso:
- **Comece** a coletar as informações do cliente e enviar a aplicação para ativar um serviço de tesouraria.
 - **Diligência prévia** para executar a diligência prévia.

i Nota:

Esta fase está disponível somente para o fluxo de trabalho do serviço RDC.

- Documentos do **acordo** para preparar documentos do acordo e compartilhar com o cliente.
 - **Execução** para ativar o serviço de tesouraria solicitado, enviar e-mail de ativação de serviço ao cliente, iniciar o treinamento do cliente e encerrar o caso.
- Todas as tarefas geradas durante as atividades do playbook aparecem na guia **Tarefas** do caso.

Resultado

- O caso de tesouraria é atualizado automaticamente para mostrar Encerrado concluído.
- O cliente recebe um e-mail de ativação do serviço de tesouraria.

Trabalhar em uma tarefa de documento para gerar documentos de acordo

Trabalhe em uma tarefa de documento para gerar documentos de acordo do cliente que são necessários para ativar o produto de tesouraria.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_document.b2b_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O serviço de gestão de documentos determina quais documentos são necessários em um fluxo de trabalho. Se algum documento precisar ser coletado ou distribuído para o cliente, uma tarefa será gerada automaticamente para um agente de documentos. A tarefa é atribuída à equipe de serviço de documentos ou a um agente de documentos com base nas regras de atribuição.

Para obter mais informações, consulte [Noções básicas sobre documentos de entrada e saída](#).

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Financial Services Operations > Espaço**.
2. Clique no ícone de .
3. Na guia **Listas**, em **Serviço de documento**, abra a lista de tarefas.
 - Para as tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim**.
 - Para todas as tarefas de documento, clique em **Tudo**.
4. Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.

Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você clicando em **Atribuir a mim**.
5. Na guia **Documentos de saída**, escolha um documento.
6. Depois que o documento tiver sido revisado, clique em **Verificar**.
7. **Opcional:** No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
8. Clique em **Fechar**.

Resultado

- A tarefa de documento passa para o estado Encerrado concluído.
- No caso de tesouraria primário, a fase Documentos do acordo no playbook do caso é exibida como concluída e o caso passa para a próxima fase.

Trabalhar em uma tarefa de tesouraria para diligência prévia ou execução

Trabalhe em uma tarefa de tesouraria para executar atividades de diligência ou execução para o caso de serviço de tesouraria primário.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_bom_treasury.agent` ou `sn_bom_treasury.agent_connector`

Importante:

Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte [Funções e personas](#).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um fluxo de trabalho de tesouraria gera automaticamente tarefas de tesouraria para as seguintes atividades em um caso de tesouraria:

- Realizar diligência prévia

Nota:

Esta tarefa é gerada somente para um caso de tesouraria RDC.

- Ativar serviço de tesouraria no sistema principal
- Enviar e-mail de ativação do serviço de tesouraria para o cliente
- Iniciar treinamento do cliente para o serviço de tesouraria

Se as regras de atribuição estiverem configuradas, a tarefa será atribuída automaticamente a um agente de tesouraria. O agente de tesouraria pode usar o playbook de caso ou o formulário de tarefa para trabalhar em uma tarefa de tesouraria.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de .
3. Abra a tarefa do playbook de caso ou da lista de tarefas de tesouraria.
4. Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você clicando em **Atribuir a mim**.
5. Conclua o trabalho necessário para concluir a tarefa de tesouraria em seu sistema bancário principal.
6. **Opcional:** No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
7. Feche a tarefa da atividade do playbook ou do formulário de tarefa de tesouraria.
 - No playbook do caso, clique em **Marcar como concluída** para fechar a tarefa.
 - No formulário de tarefa, clique em **Fechar** para fechar a tarefa.

Resultado

A tarefa de tesouraria passa para o estado Encerrado concluído.

Referência do Financial Services Treasury Operations

Saiba mais sobre os componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da Store, que são instalados quando você instala a aplicação Financial Services Treasury Operations.

Componentes instalados com Financial Services Treasury Operations

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Financial Services Treasury Operations, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos programados. A aplicação também instala plug-ins relacionados e aplicações da loja se eles ainda não estiverem instalados.

Nota:

A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte [Encontrar componentes instalados com uma aplicação](#).

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados com Financial Services Treasury Operations

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Habilita a extensão de tabelas da aplicação Customer Service Management para as aplicações Financial Services Operations.

Aplicações da Store instaladas

Aplicações da Store instaladas com Financial Services Treasury Operations

Aplicativo da Store	Descrição
Financial Services Operations Core	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de serviço de tesouraria. Para obter mais informações, consulte product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita .
Document Processor	Habilita a gestão de tarefas de serviços de documentos que são usadas em fluxos de trabalho de operações Financial Services Treasury Operations. Para obter mais informações, consulte Integre com o Financial Services Document Processor .
Playbooks para Customer Service Management	Fornecer uma maneira de visualizar fluxos de trabalho de processo de negócios em uma exibição simples e orientada por tarefa, garantindo respostas consistentes para situações comumente encontradas. Para obter mais informações, consulte Playbooks for Customer Service Management .
Usuário colaborador do CSM	Permite que as equipes de middle office criem casos para solicitações do cliente. Para obter mais informações, consulte Usuário colaborador do CSM .

Funções instaladas

Funções instaladas com Financial Services Treasury Operations

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de tesouraria [sn_bom_treasury.admin]	Função de administrador do sistema específica da aplicação para operações de tesouraria que pode: • Conceder funções de operações de tesouraria • Excluir casos e tarefas de serviço de tesouraria • Configurar a aplicação operações de tesouraria • Criar e modificar definições de serviço de tesouraria • Ler, gravar e criar acesso a dados de tesouraria	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_treasury.agent • sn_bom_treasury.manager
Agente de tesouraria [sn_bom_treasury.agent]	• Criar casos de serviço de tesouraria e inserir dados do caso • Exibir o status geral dos casos • Trabalhar em casos e tarefas de serviço de tesouraria	• 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
Gerente de tesouraria [sn_bom_treasury.manager]	• Exibir os relatórios Performance Analytics no painel de tesouraria	• sn_bom_treasury.agent • pa_viewer

Tradução automática

Funções instaladas com Financial Services Treasury Operations

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	Usar Mineração de processos projetos para processos de operações de tesouraria	
Colaborador do Tesouro [sn_bom_treasury.contributor]	- Enviar solicitações de serviço para ativação ou modificação de produto de tesouraria - Exibir o status de casos de serviço de tesouraria e tarefas de serviços de documentos - Trabalhar em casos de tesouraria até a fase Iniciar e Revisar  Importante: Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de usuários de colaborador do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	- 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_contributor - sn_bom_document.b2b_collector - sn_bom.wire_transfer_service_viewer
Conector do agente de tesouraria [sn_bom_treasury.agent_connector]	- Enviar solicitações de serviço de tesouraria - Trabalhar em casos e tarefas	- sn_bom.service_viewer - sn_sla_definition_read - sn_bom_document.b2b_viewer - sn_bom.rdc_service_viewer

Tradução automática

Funções instaladas com Financial Services Treasury Operations

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	de tesouraria para atender a solicitações de contas gerenciadas por eles  Importante: Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.b2b_checking_account_viewer • sn_bom.agente • sn_bom.b2b_saving_account_viewer • sn_bom_document.b2b_collector • sn_bom.wire_transfer_service_viewer
Visualizador de tesouraria [sn_bom_treasury.viewer]	Tem acesso somente leitura a todos os casos de serviço de tesouraria e dados relacionados	• sn_bom.service_viewer • sn_bom.service_definition_read

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Financial Services Treasury Operations

Tabela	Descrição
Base do Tesouro [sn_bom_treasury_base]	A tabela Caso de serviço de tesouraria estende a tabela Base de tesouraria. A tabela Base de tesouraria estende a tabela Base de serviços financeiros [sn_bom_case].
Caso do serviço de tesouraria [sn_bom_treasury_service]	Armazena todos os casos de tesouraria. Esta tabela estende a tabela Treasury Base [sn_bom_treasury_base].
Caso de serviço de RDC [sn_bom_treasury_rdc_service]	Armazena todos os casos de tesouraria relacionados a solicitações de serviço de RDC. Esta tabela estende a tabela Caso de serviço de tesouraria [sn_bom_treasury_service].
Caso de serviço de transferência [sn_bom_treasury_wire_service]	Armazena todos os casos de tesouraria relacionados a solicitações de serviço de fio. Esta tabela

Tabelas instaladas com Financial Services Treasury Operations

Tabela	Descrição
	estende a tabela Caso de serviço de tesouraria [sn_bom_treasury_service].
Serviço de tesouraria Conta financeira [sn_bom_treasury_service_financial_account]	Tabela intermediária que armazena todas as configurações de nível de conta financeira para serviços de tesouraria solicitados. Esta tabela tem mapeamento entre as tabelas Financial Account [sn_bom_financial_account] e Treasury Service Case [sn_bom_treasury_service].
Usuário do serviço de tesouraria [sn_bom_treasury_service_user]	Tabela intermediária que armazena todas as configurações de nível de usuário (contato) para serviços de tesouraria solicitados. Esta tabela tem mapeamento entre as tabelas Contato [customer_contact] e Treasury Service Case [sn_bom_treasury_service].
Tarefa de tesouraria [sn_bom_treasury_task]	Armazena todas as tarefas de tesouraria para todos os casos de tesouraria. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].

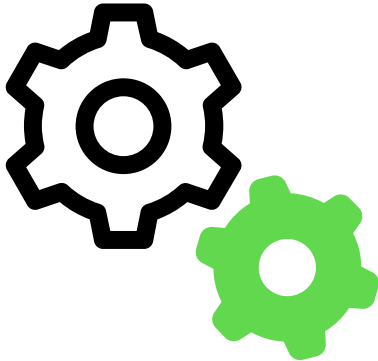
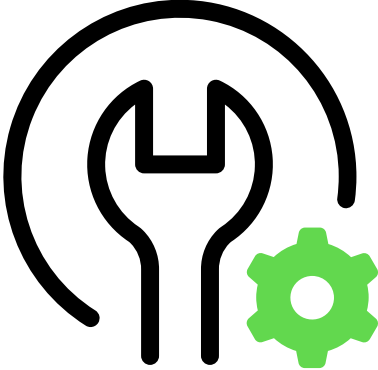
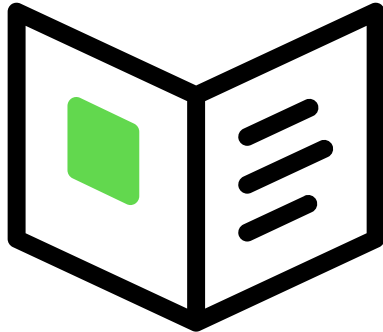
Intelligent Servicing for Fraud

Com o ServiceNow® Intelligent Servicing for Fraud, você pode criar casos para alertas de suspeita de fraude de um sistema de detecção de alertas, um caso de fraude relatado por um cliente ou por uma fonte externa, como um órgão de aplicação da lei ou um órgão regulador.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Iniciar

Explorar  Saiba mais sobre conceitos e recursos.	Configurar  Configure ambientes, ferramentas e acesso de usuários.	Usar  Enviar e gerenciar solicitações de serviço.
Análise e relatório  Coordene o trabalho e melhore os processos com um painel pré-configurado.	Mineração de processos  Visualize o processo e identifique as oportunidades de melhoria.	Referência  Veja os detalhes sobre componentes, como campos, tabelas e propriedades.

Tradução automática

Explorar o Intelligent Servicing for Fraud

Usando a aplicação Intelligent Servicing for Fraud, você pode revisar os detalhes do alerta que são sinalizados por sistemas externos, revisar os casos que são relatados por clientes, investigar os casos de alerta que são relatados por clientes e mover o caso para uma disposição de caso final.

Principais recursos

Com a aplicação Intelligent Servicing for Fraud, você pode executar as seguintes tarefas:

- Manipular várias transações fraudulentas para uma única conta financeira, como cartão de crédito, conta de depósito e conta de empréstimo.
- Revise os detalhes do caso de alerta, investigue e execute ações nos alertas de casos e mova-os para uma disposição de caso final.
- Defina as regras de negócios e gereencie-as para realizar seus planos organizacionais e gerar resultados de negócios.

Intelligent Servicing for Fraud personas

A tabela a seguir mostra quais personas em sua organização podem usar a aplicação Intelligent Servicing for Fraud.

Intelligent Servicing for Fraud personas

Persona	Descrição
Administrador	Administrador de fraude que é responsável por configurar a aplicação.
Usuários finais	Colaboradores, como funcionários de filiais, gerentes de relacionamento, gerentes de local e agentes de fraude que enviam solicitações em nome dos clientes.
Executantes	• Agente de fraude que trabalha em casos de fraude e tarefas para atender a uma solicitação. Além disso, um agente de fraude pode retrabalhar os casos que foram rejeitados por um gerente de fraude. • Gerente de fraude que monitora, aprova, rejeita e exibe todos os casos de fraude em painéis [Mineração de processos e Performance Analytics painéis e relatórios.

Tradução automática

Configuração do Intelligent Servicing for Fraud

Você pode configurar sua implementação para a aplicação Intelligent Servicing for Fraud instalando a aplicação, importando dados de serviços financeiros e revisando e configurando os componentes que são instalados com a aplicação.

A tabela a seguir fornece uma visão geral das tarefas de configuração necessárias para Intelligent Servicing for Fraud.

Tarefas de configuração do Intelligent Servicing for Fraud

Tarefa	Descrição
Instale Intelligent Servicing for Fraud.	Instale a aplicação Intelligent Servicing for Fraud para trabalhar em casos de fraude.

Tarefas de configuração do Intelligent Servicing for Fraud

Tarefa	Descrição
	Para obter instruções detalhadas sobre como instalar a aplicação, consulte Como instalar Intelligent Servicing for Fraud .
Atribua funções para Intelligent Servicing for Fraud usuários.	Atribua funções para controlar as ações que estão disponíveis para cada usuário. Para obter instruções detalhadas sobre como atribuir funções, consulte Atribuir funções para Intelligent Servicing for Fraud usuários.
Configure as definições de serviço.	Configure as definições de serviço navegando até Operações de fraude > Administração > Definições de serviço.. Para obter instruções detalhadas sobre como configurar definições de serviço, consulte Configurar definições de serviço.
Configure um playbook.	Configure o playbook navegando até Todos > Automação de Processo > Designer de automação de processos.. Para obter instruções detalhadas sobre como editar ou criar fluxos, consulte Editar ou criar um novo playbook.
Configure Espaço configurável do CSM.	Configure Espaço configurável do CSM para permitir que os agentes interajam com os clientes e criem e trabalhem em casos. Para obter instruções detalhadas sobre como configurar Espaço configurável do CSM, consulte Configurar Espaço configurável do CSM.
Edite ou crie fluxos.	Edite ou crie fluxos navegando até Todos > Automação de Processo > Flow Designer.. Para obter instruções detalhadas sobre como editar ou criar fluxos, consulte Configurar fluxos
Configurar acordos de nível de serviço (ANSs).	Configure um ANS navegando até Todos > Gestão de nível de serviço > ANS > Definições do ANS. Para obter instruções detalhadas sobre como configurar um SLA, consulte Configurar os acordos de nível de serviço (ANSs).

Tarefas de configuração do Intelligent Servicing for Fraud

Tarefa	Descrição
Configure grupos de usuários.	Configure os seguintes grupos de usuários para atribuições de caso e tarefa. Você também pode atribuir funções a grupos e usuários. Para obter instruções detalhadas sobre como configurar grupos de usuários, consulte Configurar grupos de usuários .
Configure regras de atribuição para rotear tarefas para agentes, com base em seus conjuntos de habilidades.	Configure a regra de atribuição a seguir para identificar casos que atendem a determinadas condições e, em seguida, encaminhar esses casos para os agentes. Para obter instruções detalhadas sobre como configurar regras de atribuição, consulte Configurar regras de atribuição .

Como instalar Intelligent Servicing for Fraud

Você pode instalar a aplicação Intelligent Servicing for Fraud (sn_bom_fraud) se tiver a função de administrador. A aplicação inclui os dados de demonstração e as instalações que estão relacionadas a ServiceNow® Store aplicações e plug-ins se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte [Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação](#).
- Revise a lista de aplicações em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com a aplicação Intelligent Servicing for Fraud :

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte [Componentes instalados com Intelligent Servicing for Fraud](#).

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Todos**.

2. Encontre a aplicação Serviço inteligente para fraude (sn_bom_fraud) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

Importante:

Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Atribuir funções para Intelligent Servicing for Fraud usuários

Atribua funções para controlar o acesso a recursos, capacidades e dados na aplicação Intelligent Servicing for Fraud.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_fraud.admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usuários com as funções listadas na tabela a seguir podem usar a aplicação Intelligent Servicing for Fraud.

Funções para Intelligent Servicing for Fraud

Função	Descrição	Contém as funções
sn_bom_fraud.admin	Cria, lê, atualiza e exclui operações (CRUD) em casos de fraude.	• decisao_tabela_admin • sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_fraud.agent • sn_doc_processor.admin

Funções para Intelligent Servicing for Fraud

Função	Descrição	Contém as funções
sn_bom_fraud.agent	Acessa e exibe dados de fraude como um agente de fraude.	• sn_doc_processor.agent • sn_bom.customer_data_viewer • 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
visualizador_sn_bom_fraud	Concede acesso para exibir casos de fraude.	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • 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	Aprova ou rejeita casos de fraude.	sn_bom_fraud.agent
sn_bom_fraud.colaborador	Cria um caso de fraude em nome do cliente.	• sn_bom.account_viewer • sn_doc_processor.coletor • 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	Cria, exibe e edita casos de fraude e trabalha com os	• sn_doc_processor.agent • sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer

Tradução automática

Funções para Intelligent Servicing for Fraud

Função	Descrição	Contém as funções
	consumidores para resolver casos.	• sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_bom.agente • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer

Procedimento

Atribua funções a usuários e grupos usando o recurso de administração de usuários Now Platform.

- Para atribuir uma função a um usuário, consulte [Atribuição de uma função a um usuário](#) .
- Para atribuir uma função a um grupo, consulte [Atribuição de uma função a um grupo](#) .

Como usar Intelligent Servicing for Fraud

Saiba como agentes e gerentes de fraude usam a aplicação Intelligent Servicing for Fraud para iniciar, investigar e resolver casos de fraude.

Fluxo de trabalho geral para um caso de fraude

Funcionários de filiais e agentes de fraude usam Espaço personalizado para trabalhar em todos os aspectos de seus casos de fraude. Espaço permite que os agentes executem as seguintes tarefas:

- Monitorar a carga de trabalho e o desempenho
- Foco em itens de alta prioridade
- Navegar pelas tarefas

Quando um caso de fraude é relatado por um cliente ou um sistema de detecção de fraude externo, um agente de fraude inicia um caso e atualiza os detalhes da transação. Esse processo, que aciona um fluxo de trabalho para a transação, é feito com um playbook de caso. Em todo o fluxo de trabalho, um agente de fraude processa alertas, investiga o caso e atualiza os status das tarefas associadas à atualização de caso. Dependendo das atualizações da tarefa, um fluxo de trabalho pode ter tarefas adicionais ou menos tarefas.

Como um caso de fraude é iniciado

Um caso de fraude pode ser iniciado da seguinte forma:

- Um caso de alerta de fraude é sinalizado por um sistema de detecção de fraude externo.
- Um caso de fraude é relatado por um cliente ou de uma fonte externa, como uma agência de aplicação da lei ou um regulador.

Atribuição e resolução de casos de fraude

- Agentes e gerentes de fraude podem usar um caso de fraude para rastrear o ciclo de vida de um alerta de fraude e as tarefas da solicitação.
- A aplicação Intelligent Servicing for Fraud inclui duas definições de serviço de exemplo que têm valores predefinidos que o agente de fraude e o gerente podem usar. As definições de serviço de tipo de fraude são as seguintes:
 - Fraude de cartão por alerta: um agente de fraude pode atualizar o status das transações suspeitas de fraude interagindo com os clientes.
 - Fraude de cartão: um agente de fraude pode investigar um caso fraudulento que é relatado por um cliente ou de fontes externas, como de uma agência de aplicação da lei ou reguladores.

Para resolver casos, um agente de fraude também pode coletar documentos até o fechamento do caso. O caso também pode ser enviado para aprovação de um gerente de fraude.

Envio de uma solicitação de caso de fraude

Um agente pode iniciar o fluxo de trabalho enviando uma solicitação de caso de fraude que é recebida de um consumidor ou contato comercial na aplicação Intelligent Servicing for Fraud.

Enviar uma solicitação de fraude

Colete todas as informações e documentos necessários do cliente e envie a solicitação de fraude aos agentes de back-office para que você possa iniciar o processo de execução.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_bom_fraud.agent`

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
 2. Selecione o ícone de listas (ícone de .
 3. Na guia **Listas**, em **Casos de fraude**, selecione **Todos**
 4. Selecione **Novo**.
 5. Na caixa de diálogo Criar caso que aparece, selecione um tipo de fraude e selecione **Criar**.
Um novo caso de fraude é criado.
 6. Preencha todas as informações necessárias relacionadas ao caso.
- i Nota:**
Cada formulário de caso de fraude tem um conjunto diferente de campos que são baseados no tipo de fraude selecionado.
7. Selecione **Salvar**.
 8. **Opcional:** Navegar até **Configurar** > **Listas relacionadas** > **Tarefas de verificação de documentos**, para coletar documentos do cliente, se houver.
Para uma fraude de cartão por alerta, você tem tarefas para revisar os alertas e tomar as medidas necessárias.
 9. Selecione **Enviar**.

Resultado

- Um caso de fraude é criado no estado Novo e o fluxo de trabalho é acionado.
- O caso é atribuído a um grupo de atribuição que se baseia nas regras de atribuição definidas.

Trabalhar em um caso de fraude para Fraude de cartão por alerta

Use Fraude de cartão por alerta para trabalhar em um caso de fraude criado para processar alertas recebidos de um sistema de detecção de fraude externo, garantir que todas as tarefas pendentes sejam concluídas e que os casos sejam investigados e resolvidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_fraud.agent ou sn_bom_fraud.agent_connector

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de .
3. Na guia **Listas**, em **Casos de fraude**, abra a lista de casos.
 - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim**.
 - Para todos os casos de fraude, selecione **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso a ser trabalhado.
Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você selecionando **Atribuir a mim**.
5. Selecione a guia **Playbook**.
O playbook de caso orienta os executantes nas etapas envolvidas na resolução de um caso.
6. Use as atividades e tarefas nas seguintes fases do playbook para atender à solicitação e resolver o caso:
 - **Iniciar**— Esta fase permite inserir informações de fraude, verificar transações de fraude e enviar o caso.
 - **Alerta de processo** - Esta fase permite avaliar o risco de fraude usando os recursos do Decision Builder. Com base nas regras de negócios configuradas nas regras de avaliação de risco de fraude de cartão, a fraude de cartão é avaliada como de baixo risco ou alto risco.
 - **Investigar**- Esta fase permite investigar o caso de fraude e solicitar a aprovação do gerente para revisar a investigação de fraude.

Nota:

Para resolver casos, os agentes também podem solicitar documentos até o fechamento do caso. O caso também pode ser encaminhado para aprovação de um gerente de fraude.

- **Disposição de caso** - Esta fase permite capturar o resultado do caso, notificar o cliente, atualizar o sistema de gestão de fraudes, solicitar baixa e concluir todas as tarefas de fraude de execução.

Todas as tarefas geradas durante as atividades do playbook aparecem na guia **Tarefas** do caso.

7. Feche a tarefa do formulário de tarefa.

Trabalhar em um caso de fraude para fraude de cartão

Use Fraude de cartão para trabalhar em um caso de fraude criado para revisar alertas sinalizados por clientes ou de fontes externas, garantir que todas as tarefas pendentes sejam concluídas e que os casos sejam investigados e resolvidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_bom_fraud.agent` ou `sn_bom_fraud.agent_connector`

Importante:

Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte [Funções e personas](#).

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de fraude**, abra a lista de casos.
 - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim**.
 - Para todos os casos de fraude, selecione **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso a ser trabalhado.
Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você selecionando **Atribuir a mim**.
5. Selecione a guia **Playbook**.
O playbook de caso orienta os executantes nas etapas envolvidas na resolução de um caso.
6. Use as atividades e tarefas nas seguintes fases do playbook para atender à solicitação e resolver o caso:
 - **Iniciar**— Esta fase permite inserir informações de fraude, verificar transações de fraude e enviar o caso.
 - **Investigar**— Esta fase permite investigar o caso de fraude, determinar a opção de fundos de recuperação, coletar documentos para verificação e solicitar a aprovação do gerente para revisar a investigação de fraude.
 - **Disposição de caso** - Esta fase permite capturar o resultado do caso, notificar o cliente, atualizar o sistema de gestão de fraudes, solicitar baixa e concluir todas as tarefas de fraude de execução.

Todas as tarefas geradas durante as atividades do playbook aparecem na guia **Tarefas** do caso.
7. Feche a tarefa do formulário de tarefa.

Espaço para agente de fraude

O espaço Intelligent Servicing for Fraud fornece um único local para o agente de fraude processar casos e tarefas. Os agentes podem usá-lo para responder a todos os tipos de tarefa, exibir o contexto completo de um problema e obter recomendações relevantes para resolver problemas.

Na página principal do espaço, você pode obter uma visão geral rápida dos casos e tarefas nos quais você e sua equipe estão trabalhando. Os widgets ajudam você e sua equipe a monitorar sua carga de trabalho, se concentrar em itens de alta prioridade e navegar facilmente por suas responsabilidades.

Nota:

Os widgets e os dados exibidos neles dependem da sua função.

A seguir está um exemplo da página principal do espaço do agente de fraude.

Exemplo da página principal do agente 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

Last refreshed just now.

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

Espaço para gerente de fraude

Os gerentes podem usar o espaço Intelligent Servicing for Fraud para exibir os casos e tarefas, aprovar ou rejeitar registros enviados a eles para revisão e rastrear suas atividades relacionadas. Além disso, você pode exibir o painel de análise de desempenho e a otimização de processos.

A seguir está um exemplo da página principal do espaço do gerenciador de fraudes.

Exemplo da página principal do gerenciador de fraudes

Hello, Charles!

Get a little help managing fraud cases with your personal home page.

Overview

Pending approval tasks

5

Team's open cases

25

SLA breached

11

SLA at risk

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)	Carrol Howard	\$1,338,788.046	Work in Progress	2022-12-02 05:15:29

Tradução automática

Exemplo do painel do gerenciador de fraudes

Hello, Charles!

Get a view of your team's performance



Fraud Management

Overall metrics

Time duration: Last 90 days

Total closed cases

45

↑ 15 (50.0%) since previous period Jul 23, 2022 - Oct 20, 2022

Average time to close

39.61 Hrs

↓ -56.39 Hrs (-58.7%) since previous period Jul 23, 2022 - Oct...

Total write off amount

\$16.81K

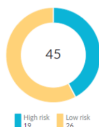
↑ \$310.81 (1.9%) since previous period Jul 23, 2022 - Oct 20...

Total recovered amount

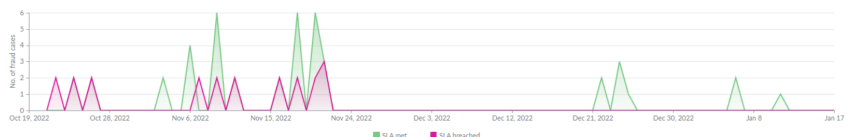
\$40.67K

↑ \$13.65K (50.5%) since previous period Jul 23, 2022 - Oct 20...

Closed cases by risk evaluation



Trend of SLA met and breached closed cases



Daily trend of cases

Closed cases by source

Painel do Intelligent Servicing for Fraud

Intelligent Servicing for Fraud contém um painel pré-configurado com visualizações de dados acionáveis que podem ajudar sua organização a melhorar seus processos de negócios e quantificar o valor do autoatendimento.

O painel Intelligent Servicing for Fraud permite monitorar o status dos casos de fraude, ver tendências e detalhar os detalhes de uma única exibição. Para qualquer duração, você pode exibir os detalhes dos casos encerrados que violaram o ANS e os casos em aberto que precisam de atenção imediata.

Painel do Intelligent Servicing for Fraud

Fraud Operations

Overall metrics

Time duration: Last 30 days

Total closed cases

36

↑ 27 (300.0%) since previous period Sep 28 - Oct 28

Average time to close

43 s

↓ -1 d 23 h 59 m 51 s (-18.9%) since previous period Sep 28 - Oct 28

Total write off amount

\$16.92K

↑ \$11.67K (222%) since previous period Sep 28 - Oct 28

Total recovered amount

\$43.39K

↑ \$33.93K (358.8%) since previous period Sep 28 - Oct 28

Closed cases by risk evaluation



Trend of SLA met and breached closed cases



Daily trend of cases



Closed cases by source



Funções necessárias de Now Platform

- sn_bom_fraud.manager, necessário para ver os widgets e os dados do painel.
- sn_bom_fraud.admin, necessário para editar o painel.

Acessar os painéis de Intelligent Servicing for Fraud

Para abrir o painel, navegue até **Todos > Operações de fraude > Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Casos de uso para usar o painel Intelligent Servicing for Fraud

Usuário	Uso do painel
Gerenciador de fraudes	Precisa obter visibilidade sobre o status dos casos de fraude e fazer o seguinte: • Monitorar casos de fraude em aberto que violaram um ANS (Acordo de nível de serviço) ou estão prestes a violar um ANS e, portanto, precisam de atenção • Monitorar o volume de casos de fraude para cada categoria de fraude e sua tendência • Analise o tempo médio de encerramento dos casos para cada categoria • Detalhamento em detalhes em uma categoria de fraude
Administrador de fraude	Precisa ser capaz de personalizar exibições.

Indicadores

Número de casos encerrados com ANS violado

Contagem de casos de fraude encerrados em um dia que violaram o ANS.

Número de casos encerrados com ANS

Contagem de casos de fraude encerrados nesse dia dentro do ANS. Este indicador é usado para comparar o número de casos encerrados que atenderam ao ANS versus casos que violaram o ANS.

Número de casos encerrados

Contagem de casos de fraude encerrados no período selecionado em que os detalhes são Origem da fraude, Serviço e Classificação de risco.

Casos de fraude com baixa

Para o período selecionado, contém o valor total de baixa de casos de fraude encerrados que passaram pelo processo de baixa em que o detalhamento é Serviço.

Casos de fraude com opção de recuperação

Para o período selecionado, contém o valor total de recuperação de casos de fraude encerrados que passaram por processo de recuperação em que o detalhamento é Serviço.

Casos em aberto

Contagem de casos em aberto a partir de hoje. O indicador é usado para comparar e ver a tendência do número de casos criados versus casos encerrados versus casos em aberto.

Número de casos criados

Contagem de novos casos de fraude criados hoje. O indicador é usado para comparar e ver a tendência do número de casos criados versus casos encerrados versus casos em aberto.

Tempo médio para encerrar o caso

Detalhamento do número médio de horas para encerrar casos de fraude. A pontuação é calculada como: [FSO Fraud.Soma da duração dos casos encerrados]/[FSO Fraud.Número de casos encerrados]

Detalhamentos

- Serviço de fraude
- Origem da fraude
- Classificação de risco de fraude

Filtros**Filtros disponíveis no painel Intelligent Servicing for Fraud**

Nome	Tipo	Descrição
Serviço de fraude	Opção	Mostra todos os serviços ativos definidos para a tabela Caso de fraude [sn_bom_fraud_case].
Classificação de risco de fraude	Opção	Mostra todas as classificações de risco ativas para a tabela Caso de fraude [sn_bom_fraud_case].
Origem da fraude	Opção	Mostra todos os tipos de origem ativos para a tabela Caso de fraude [sn_bom_fraud_case].

Componentes instalados com Intelligent Servicing for Fraud

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Intelligent Servicing for Fraud (sn_bom_fraud), incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos programados.

Plug-ins instalados**Plug-ins instalados com a aplicação Intelligent Servicing for Fraud**

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Habilita a extensão de tabelas da aplicação Customer Service Management para as aplicações Financial Services Operations.

Aplicações da Store instaladas**Aplicações da Store instaladas com a aplicação Intelligent Servicing for Fraud**

Aplicativo da Store	Descrição
Financial Services Operations Core	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de serviço de reclamação. Para obter mais informações, consulte product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita .

Aplicações da Store instaladas com a aplicação Intelligent Servicing for Fraud

Aplicativo da Store	Descrição
Playbooks para Customer Service Management	Fornece uma maneira de visualizar fluxos de trabalho de processo de negócios em uma exibição simples e orientada por tarefa, garantindo respostas consistentes para situações comumente encontradas. Para obter mais informações, consulte Playbooks for Customer Service Management .

Funções instaladas

Funções instaladas com a aplicação Intelligent Servicing for Fraud

Função	Descrição	Contém as funções
sn_bom_fraud.admin	cria, lê, atualiza e exclui operações (CRUD) em casos de fraude.	• decisao_tabela_admin • sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_fraud.agent • sn_doc_processor.admin
sn_bom_fraud.agent	Acessa e exibe dados de fraude como um agente de fraude.	• sn_doc_processor.agent • sn_bom.customer_data_viewer • 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
visualizador_sn_bom_fraud	Concede acesso para exibir casos de fraude.	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • 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	Aprova ou rejeita casos de fraude.	sn_bom_fraud.agent

Tradução automática

Funções instaladas com a aplicação Intelligent Servicing for Fraud

Função	Descrição	Contém as funções
sn_bom_fraud.colaborador	Cria um caso de fraude em nome do cliente.	• sn_bom.account_viewer • sn_doc_processor.coletor • 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	Cria, exibe e edita casos de fraude e trabalha com os consumidores para resolver casos.	• sn_doc_processor.agent • sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_bom.agente • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer

Tabelas instaladas

Tabelas instalados com a aplicação Intelligent Servicing for Fraud

Tabela	Descrição
Caso de fraude [sn_bom_fraud_case]	Armazena todos os alertas sinalizados pelos sistemas externos de detecção de fraude. Esta tabela também é usada para registrar e investigar casos de fraude que são relatados por clientes ou por entidades externas, como a agência de aplicação da lei ou reguladores em um país. A tabela Caso de fraude estende a tabela Base de serviços financeiros. A tabela Base de serviços estende a tabela Caso [sn_customerservice_case].

Tradução automática

Tabelas instalados com a aplicação Intelligent Servicing for Fraud

Tabela	Descrição
Tarefa de fraude [sn_bom_fraud_task]	Armazena todas as tarefas de fraude. Esta tabela é usada por agentes de fraude como uma subtarefa para concluir seus casos de fraude. Por exemplo, dê baixa e relate para risco e conformidade. A tabela de tarefas de fraude estende a tabela de tarefas financeiras [sn_bom_task].
Transação de fraude [sn_bom_fraud_transaction]	Armazena as informações da transação de fraude e o resultado das regras de negócios que são acionadas em vários estágios do ciclo de vida do caso.

Tabelas de decisão instaladas

Tabelas de decisão instaladas com a aplicação Intelligent Servicing for Fraud

Nome	Descrição
Regras de política de fraude de cartão	Regras para decidir se a investigação é permitida para uma transação e para determinar sua responsabilidade associada ao cliente.
Regras de avaliação de risco de fraude de cartão	Regras para determinar o risco associado a uma transação.
Regras de roteamento de investigação de fraude	Regras para decidir se o caso deve ser encaminhado para o grupo de Investigadores de fraude ou não.

Aplicações de seguro

Use o pacote de aplicações de seguro Financial Services Operations para ser ágil, centrado no cliente e responsivo na resolução de mudanças e solicitações de apólice de médio prazo.

Iniciar

FSO As aplicações de seguro podem ajudá-lo a fazer o seguinte:

- Conecte o trabalho das equipes de distribuição, subscrição e manutenção para resolver problemas do cliente e solicitações de mudança de apólice com mais rapidez.
- Elimine o trabalho administrativo das filas de subscrição para priorizar o prêmio emitido.
- Melhore a conformidade regulatória por meio de controles internos e uma trilha de auditoria completa.

Encontre a aplicação que melhor se adapta às suas necessidades

Manutenção de seguro de propriedade e sinistro

As solicitações de serviço de apólice de seguro de propriedade e sinistro são atendidas por meio de aplicativos pessoais e comerciais.

As solicitações de serviço de apólice de seguro pessoal e comercial são compatíveis com os seguintes aplicativos:

- [Manutenção de seguro de propriedade e sinistro](#)
- [Commercial Lines Servicing](#)

Personal Lines Servicing

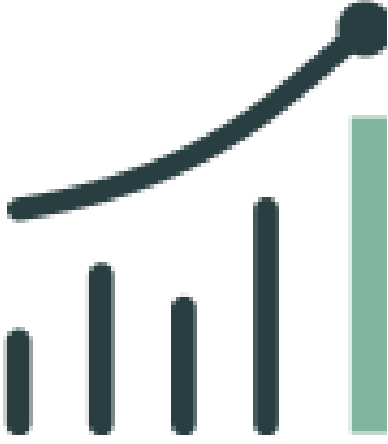
O ServiceNow® Personal Lines Servicing permite que seguradoras e processadores em sua instituição financeira resolvam rapidamente as solicitações de serviço de apólices de seguro pessoal e pode ajudar a transformar suas operações de apólice de seguro de middle e back-office.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Explorar  Saiba como clientes, agentes de seguros e processadores de apólices usam o Personal Lines Servicing.	Configurar  Configure o Personal Lines Servicing.	Solicitação  Enviar solicitações de serviço de apólice de seguro.

Tradução automática

Resolver	Análise e relatório	Referência
 Resolva solicitações de serviço de política por meio de casos e tarefas.	 Monitore as principais estatísticas e rastreie o desempenho com o painel pré-configurado.	 Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da Store que estão instalados.

Explorar o Personal Lines Servicing

Colaboradores, processadores e seguradoras podem usar Personal Lines Servicing para criar e gerenciar solicitações de serviço para apólices de seguro pessoal.

Principais recursos

- Operações de apólice de seguro pessoal de propriedade e sinistro
- Operações de subscrição
- Enviar solicitações de serviço de apólice usando a instância ServiceNow ou um portal de autoatendimento
- Modelo de dados aprimorado e flexível para criar estruturas de dados e fluxos de trabalho que atendem às suas necessidades de negócios
- Serviço de gestão de documentos que abrange documentos de entrada e saída e trata de exceções e aprovações
- Personalizado Espaço para diferentes funções

Com este aplicativo, gerencie a iniciação, o processamento, a subscrição, a confirmação e a execução de solicitações de serviço de apólice de seguro para produtos de linhas pessoais. Colete e valide a documentação necessária, autorize e finalize o processo de aprovação, tudo em um fluxo de trabalho centralizado.

Você pode habilitá-lo instalando a aplicação Personal Lines Servicing (sn_ins_policy_b2c) de [ServiceNow Store](#).

Personal Lines Servicing personas

Personal Lines Servicing é destinado às seguintes personas:

Personas para Personal Lines Servicing

Persona	Descrição
Administrador	Administrador de apólice de seguro que é responsável pela configuração da aplicação.
Solicitante	Clientes, representantes do atendimento ao cliente e colaboradores que enviam solicitações de serviço de apólice e verificam o status dos casos. Dois tipos de usuários podem enviar solicitações de política: • Consumidores • Representantes do atendimento ao cliente no front office de uma instituição financeira
Colaborador	Agentes de seguros que enviam solicitações de serviço de apólice.
Gerente	Os gerentes podem exibir o painel e Mineração de processos fluxos de trabalho.
Processadores	Processadores no middle ou back-office de instituições financeiras que trabalham com seguros de propriedades e acidentes. Eles são responsáveis por trabalhar em casos de apólice e tarefas (como tarefas de subscrição e tarefas de serviço de documentos) que entram em serviços de apólice. Essas funções funcionam em solicitações de política: • Processadores de apólice de seguro • Subscritores de seguro

Configuração do Personal Lines Servicing

Você pode configurar sua implementação para uma aplicação Personal Lines Servicing instalando a aplicação, importando dados de serviços financeiros e revisando e configurando os componentes que são instalados com a aplicação.

Como instalar Personal Lines Servicing

Você pode instalar a aplicação Personal Lines Servicing (sn_ins_policy_b2c) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow[®] Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte [Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação](#).
- Revise a lista de aplicações [Personal Lines Servicing](#) no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Personal Lines Servicing.

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte [Componentes instalados com o Personal Lines Servicing](#).

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Todos**.
2. Encontre sua aplicação Personal Lines Servicing (sn_ins_policy_b2c) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Personal Lines Servicing.

4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.



Importante:

Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

Configurar Personal Lines Servicing.

Revise os componentes que são instalados com a aplicação Personal Lines Servicing e modifique conforme necessário para as necessidades de negócios da sua organização.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que a aplicação Personal Lines Servicing esteja instalada. Para obter mais informações, consulte [Como instalar Personal Lines Servicing](#).

Função necessária: sn_ins_policy_b2c.admin ou admin

Procedimento

1. Importe suas contas financeiras, produtos financeiros, instituições financeiras e dados de transações para tabelas ServiceNow.
Para obter mais informações, consulte [Importe seus dados financeiros usando conjuntos de importação](#).
2. Revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Como usar Personal Lines Servicing

Saiba como as funções a seguir usam Personal Lines Servicing para atualizar apólices, mudar coberturas, revisar e aprovar a subscrição e enviar documentos para apólices pessoais.

Com Personal Lines Servicing, solicitantes e colaboradores podem enviar solicitações, e os processadores podem trabalhar em casos, para os seguintes tipos de caso de apólice pessoal.

Tipos de caso pessoal

- Automóvel pessoal
- Proprietário

Espaço

Solicitantes, colaboradores e processadores usam Espaço personalizado para trabalhar em todos os aspectos dos casos de apólice de seguro. O espaço permite que essas funções façam o seguinte:

- Monitorar a carga de trabalho e o desempenho
- Foco em itens de alta prioridade
- Navegue facilmente pelas tarefas

Para obter mais informações, consulte [Espaços](#).

Espaço usuários para Personal Lines Servicing

Usuário	Descrição
Administrador de política	Configura o espaço da apólice de seguro de acordo com os requisitos de negócios. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Espaço configurável do CSM.

Espaço usuários para Personal Lines Servicing

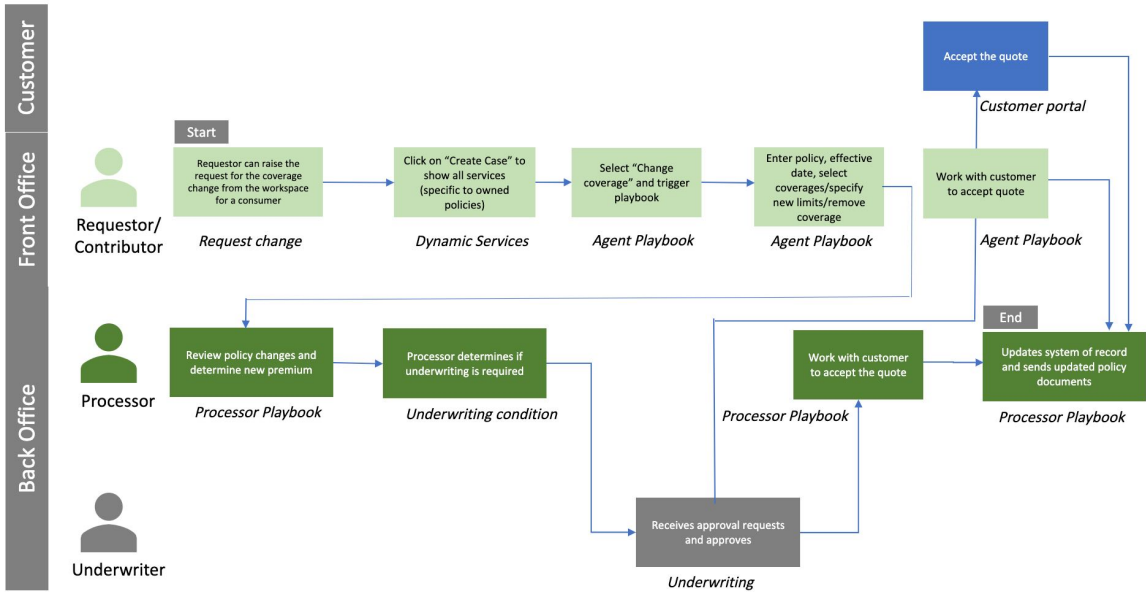
Usuário	Descrição
Administrador de subscrição de seguro	Configura o espaço de subscrição de seguro de acordo com os requisitos de negócios. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Espaço configurável do CSM .
Espaço do processador	
Processador de apólices	Trabalha em casos de apólice e tarefas para atender a solicitações de contas gerenciadas por eles.
Espaço do colaborador	
Colaborador da apólice	Envia solicitações de serviço de política.
Espaço da seguradora	
Seguradora	Exibe o status de e trabalha em tarefas de subscrição.

Solicitar, revisar e aprovar fluxos de trabalho de solicitação de cobertura de mudança

Saiba como os agentes, usando os fluxos de trabalho de limites de cobertura de mudança, resolvem solicitações de serviço para solicitar, revisar e aprovar solicitações de mudança de política.

O diagrama a seguir mostra como o aplicativo ajuda os agentes a resolver uma solicitação de cobertura de política de mudança.

Mudar exemplo de fluxo de trabalho de cobertura



O administrador da apólice de seguro pode revisar e personalizar este fluxo predefinido com base nas necessidades de negócios da sua organização.

O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas de mudança de cobertura de uma apólice para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas da fila. O playbook de caso orienta os agentes nas etapas necessárias para atender à solicitação.

Tradução automática

Envio de uma solicitação como solicitante de política, colaborador ou processador

Um solicitante de apólice de seguro envia uma solicitação em nome de um cliente.

Um cliente (consumidor ou contato) pode enviar uma solicitação diretamente do Portal de atendimento ao cliente, do Portal de atendimento ao consumidor ou de outro portal de autoatendimento.

i Nota:

Para que os consumidores enviem uma solicitação usando o Consumer Service Portal, você deve ter o plug-in do Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal) ativado.

Um caso de serviço de apólice é criado com base no tipo de solicitação e é encaminhado para o processador.

i Nota:

No playbook de caso, o solicitante ou colaborador atualiza os detalhes do caso na fase Iniciar e revisar e envia a mudança para execução.

Um fluxo de trabalho é acionado automaticamente e as regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de processador apropriadas.

Revisar uma solicitação e enviar uma decisão como um processador

1. No playbook de caso, o processador revisa a solicitação de mudança de apólice e determina se a subscrição é necessária. O processador aprova ou rejeita a solicitação.
 - Se o processador aprovar a solicitação de mudança, uma cotação da mudança solicitada será enviada ao cliente ou colaborador.
 - Se o processador não tiver certeza se deve aprovar a mudança solicitada, uma tarefa será criada para avançar o caso para uma seguradora.
2. Uma seguradora revisa os detalhes do caso e aprova ou rejeita o caso. Se eles aprovarem o caso para autorizar a solicitação de mudança de política, uma cotação da mudança solicitada será enviada ao cliente ou colaborador.
3. Se o cliente aprovar a cotação, o processador atualizará o registro da apólice, enviará documentos de apólice atualizados para o cliente e fechará a tarefa de mudança de cobertura no playbook.

Aceitação ou rejeição de uma cotação como cliente

Quando o cliente recebe uma cotação após a aceitação da mudança de política solicitada, ele pode aceitar ou rejeitar a cotação.

O caso é concluído e o estado e a fase do caso são definidos como Encerrado concluído.

Enviar uma solicitação de serviço de apólice

Ajude seus clientes enviando uma solicitação de serviço de apólice para eles.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_policy_b2c.requestor, sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_processor, sn_ins_policy_b2c.auto_policy_processor ou sn_ins_policy_b2c.contributor

i Nota:

A função de colaborador universal aplicável também pode ser atribuída para criar um caso. Para obter mais informações, consulte [product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita](https://product.fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita).

i Importante:

Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de usuários de colaborador do CSM. Para obter mais informações, consulte [Funções e personas](#).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Solicitantes, colaboradores e processadores podem enviar solicitações de serviço de política para clientes.

Os clientes podem enviar solicitações de serviço de apólice no Portal de atendimento ao consumidor ou em outro portal de autoatendimento. Eles podem selecionar um item do catálogo de serviços, preencher o formulário necessário e enviar um formulário.

i Nota:

Antes que seus clientes possam enviar uma solicitação usando o Consumer Service Portal, você deve ter o plug-in do Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de .
3. Crie uma solicitação de serviço de apólice a partir do registro do cliente ou de um registro de interação.
4. Clique em **Criar solicitação de política**.
5. Na lista Catálogos, selecione **Financial Services**.
6. Em **Categorias**, clique em **Serviço de apólice de seguro**.
7. Clique em um serviço de política para o qual você deseja enviar uma solicitação.
8. Preencha todas as informações necessárias relacionadas à solicitação.

i Nota:

Cada formulário de solicitação de serviço de apólice tem um conjunto diferente de campos que são baseados no serviço de apólice.

9. Clique em **Enviar**.

Resultado

Com base no tipo de solicitação, um caso de serviço de apólice é criado no estado Novo. O caso é atribuído a um grupo de atribuição ou a um processador de apólices no departamento de serviço de apólices. O grupo de atribuição ou usuário ao qual o caso é atribuído é baseado nas regras de atribuição.

O que Fazer Depois

- Clique em **Exibir detalhes** para abrir o caso de serviço de apólice e exibir seus detalhes. Você também pode adicionar informações adicionais no campo **Comentários** que podem ajudar o processador de apólices a resolver o caso.
- Um processador de política pode começar a trabalhar no caso e em suas tarefas.

Trabalhar em um caso de serviço de apólice

Revise um caso de apólice para uma solicitação de serviço de apólice e atualize seus detalhes para acionar seu fluxo de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_policy_b2c.auto_policy_processor ou sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_processor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os módulos do Personal Lines Servicing permitem que os processadores trabalhem em casos e tarefas para contas de apólices pessoais. Quando um cliente solicita um serviço de apólice de seguro, um caso de serviço de apólice é criado e atribuído a um processador de apólice de seguro. Depois que o processador atualiza os detalhes do caso, o fluxo de trabalho configurado é acionado. O fluxo aciona várias tarefas do caso e as regras de atribuição encaminham essas tarefas para as equipes de back-office apropriadas, como apólice de seguro, subscrição ou serviço de documentos. Uma nova tarefa é criada quando um agente fecha a tarefa anterior. Todas as tarefas associadas ao caso aparecem nas respectivas guias de tarefas.

Use o playbook de caso que fornece as atividades e tarefas necessárias para pesquisar e atender à solicitação.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de ).
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de apólice**, abra a lista de casos.
 - Para os casos atribuídos, clique em **Atribuído a mim**.
 - Para todos os casos, clique em **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso a ser trabalhado.
 - Para trabalhar em um caso que foi atribuído a você por outra pessoa, clique em **Aceitar**.
 - Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você clicando em **Atribuir a mim**.

O estado do caso é atualizado para Trabalho em andamento.
5. Selecione a guia **Playbook**.
O playbook de caso orienta os processadores pelas etapas envolvidas na resolução de um caso.
6. Use as atividades e tarefas nas fases do playbook para atender à solicitação e resolver o caso.

Nota:

Dependendo do tipo de solicitação de serviço de política, um playbook pode ter atividades e tarefas adicionais ou menos.

Todas as tarefas geradas durante as atividades do playbook aparecem na guia **Tarefas** do caso.

7. **Opcional:** Para qualquer trabalho ad hoc, crie uma tarefa de serviço de apólice navegando até a guia **Tarefas de serviço de apólice** do caso e clicando em **Novo**.
8. Clique em **Atualizar**.

Resultado

O fluxo de trabalho do caso aciona as próximas tarefas para a seguradora e o agente de documentos, e o caso passa para a próxima fase.

O que Fazer Depois

Trabalhe nas tarefas associadas ao caso para resolvê-lo.

- [Como trabalhar em uma tarefa de subscrição de seguro.](#)
- [Trabalhar em uma tarefa de documento para verificar documentos para um caso de serviço de apólice.](#)
- Trabalhe em uma tarefa de serviço de apólice.

Como trabalhar em uma tarefa de subscrição de seguro

Trabalhe em uma tarefa de subscrição de seguro pessoal para avaliar a solicitação de apólice e analisar os riscos para um cliente de apólice de seguro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_underwrite.b2c_underwriter

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O fluxo de trabalho configurado gera automaticamente uma tarefa de subscrição para um agente de subscrição. A tarefa é atribuída à equipe de operações de subscrição ou a um agente com base nas regras de atribuição.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de .
3. Na guia **Listas**, em **Tarefas de serviço de subscrição pessoal**, abra a lista de tarefas.
 - Para as tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim**.
 - Para todas as tarefas de subscrição, clique em **Todos**.
4. Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.
Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você clicando em **Atribuir a mim**.
5. Conclua o trabalho necessário para concluir a tarefa em seu sistema de seguro.
6. **Opcional:** No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários relacionados às suas descobertas.
7. No campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Encerrado concluído** para fechar a tarefa.
8. Clique em **Atualizar**.

Trabalhar em uma tarefa de documento para verificar documentos para um caso de serviço de apólice

Trabalhe em uma tarefa de documento para gerenciar e rastrear documentos (entrada e saída) que são necessários para um caso de serviço de apólice.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_document.b2c_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O serviço Document Processor determina quais documentos (entrada e saída) são necessários em um fluxo de trabalho. Se algum documento precisar ser coletado ou distribuído para o cliente, uma tarefa será gerada automaticamente para um agente de documentos. A tarefa é atribuída à equipe de serviço de documentos ou a um agente de documentos com base nas regras de atribuição.

Para obter mais informações, consulte [Noções básicas sobre documentos de entrada e saída](#).

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
 2. Clique no ícone de .
 3. Na guia **Listas**, em **Serviço de documento**, abra a lista de tarefas.
 - Para as tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim**.
 - Para todas as tarefas de documento, clique em **Tudo**.
 4. Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.
Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você clicando em **Atribuir a mim**.
 5. Saiba quais documentos são necessários para o caso:
 - Para obter uma lista de documentos de entrada, clique na guia **Documentos de entrada**.
 - Para obter uma lista de documentos de saída, clique na guia **Documentos de saída**.
 6. Verifique a integridade de todos os documentos que o cliente enviou (entrada) ou que o banco deve compartilhar com o cliente (saída).
- i Nota:**
Dependendo das regras do documento, um adiamento ou uma exceção para um documento pode exigir a aprovação de um agente de documentos para fechar a tarefa. Para aprovar, clique na guia **Aprovações** no documento e clique em **Aprovar**.
7. **Opcional:** No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
 8. Clique em **Fechar**.

Resultado

- A tarefa de documento passa para o estado Encerrado concluído e o caso associado passa para a próxima fase.
- Uma nova tarefa baseada no fluxo de trabalho configurado é gerada automaticamente em uma respectiva guia de tarefa do caso associado. A nova tarefa é atribuída a um grupo de atribuição ou agente com base nas regras de atribuição.

Referência do Personal Lines Servicing

Saiba mais sobre os componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja, que são instalados quando você instala a aplicação Personal Lines Servicing.

Componentes instalados com o Personal Lines Servicing

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação das aplicações da loja Financial Services Insurance Policy Operations Personal Lines Servicing, incluindo tabelas e funções de usuário. As aplicações também instalam plug-ins relacionados e aplicações da loja se eles ainda não estiverem instalados.

i Nota:

A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte [Encontrar componentes instalados com uma aplicação](#) .

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados com as aplicações da loja Personal Lines Servicing

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Habilita a extensão de tabelas da aplicação Customer Service Management para as aplicações Financial Services Operations.

Aplicações da Store instaladas

Aplicativos da loja instalados com os aplicativos da loja Personal Lines Servicing

Aplicativo da Store	Descrição
Financial Services Operations Core	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de serviço de apólice. Para obter mais informações, consulte product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita .
Personal Lines Underwriting	Permite o gerenciamento de tarefas de serviços de subscrição pessoal que são usadas em casos de serviço de apólice de seguro. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com o Personal Lines Underwriting .
Document Processor	Permite a gestão de tarefas de serviços de documentos que são usadas em fluxos de trabalho de operações de seguro. Para obter mais informações, consulte Integre com o Financial Services Document Processor .
Playbooks para Customer Service Management	Fornecer uma maneira de visualizar fluxos de trabalho de processo de negócios em uma exibição simples e orientada por tarefa, garantindo respostas consistentes para situações comumente encontradas. Para obter mais informações, consulte Playbooks for Customer Service Management [2] .

Funções instaladas

Funções instaladas com as aplicações da loja Personal Lines Servicing

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador de apólice de seguro pessoal [sn_ins_policy_b2c.admin]	Função de administrador do sistema específica da aplicação para apólice de seguro pessoal que pode: • Conceder funções de serviço de seguro de bens pessoais e acidentes • Excluir casos e tarefas de apólice pessoal	• sn_bom.service_definition • sn_ins_policy_b2c.info_wri • sn_ins_policy_b2c.auto_po • sn_ins_policy_b2c.homeow

Tradução automática

Funções instaladas com as aplicações da loja Personal Lines Servicing

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	• Configurar aplicação de manutenção de seguro de propriedade e sinistro pessoal • Criar e modificar definições de serviço de apólice pessoal • Tem acesso de leitura, gravação e criação a dados de apólices pessoais Nota: A função sn_bom.admin contém a função sn_ins_policy_b2c.admin quando a aplicação de serviços de seguro de propriedade e sinistro está instalada.	
Solicitante de apólice de seguro pessoal [sn_ins_policy_b2c.requestor]	• Enviar solicitações de serviço de apólice de seguro pessoal • Exibir o status de casos de apólice de seguro pessoal, tarefas de subscrição e tarefas de serviços de documentos • Registrar interações	• sn_ins_policy_b2c.homeowner • sn_ins_policy_b2c.info_wri • sn_bom.homeowner_ins_p • sn_bom.auto_ins_policy_vi • sn_bom.viewer • sn_bom_document:b2c_vie • sn_ins_policy_b2c.auto_po • sn_bom.b2c_requestor • sn_ins_underwrite.viewer
Colaborador de seguro pessoal [sn_ins_policy_b2c.contributor]	Crie e rastreie casos de serviço de apólice para contas gerenciadas por eles.	• sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_vi • sn_ins_policy_b2c.info_wri

Funções instaladas com as aplicações da loja Personal Lines Servicing

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	 Importante: Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de usuários de colaborador do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_bom.homeowner_ins_p • sn_bom.auto_ins_policy_vi • sn_bom.b2c_contributor • sn_bom_document.b2c_vie • sn_customerservice.csm_v • sn_ins_underwrite.viewer • sn_bom_document.b2c_co
Processador de política automática [sn_ins_policy_b2c.auto_policy_processor]	• Enviar solicitações de serviço de apólice de seguro de automóvel • Exibir o status de casos de apólice de seguro de automóvel, tarefas de subscrição e tarefas de serviços de documentos • Registrar interações	• sn_ins_policy_b2c.info_wri • sn_bom.auto_ins_policy_vi • sn_bom_document.b2c_vie • sn_bom.b2c_agent • sn_ins_underwrite.viewer
Visualizador de apólice de seguro de automóvel [sn_ins_policy_b2c.auto_policy_viewer]	Exibir casos de apólice de seguro de automóvel e dados relacionados	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition • sn_bom.customer_data_vie • sn_ins_policy_b2c.ins_polic • sn_ins_policy_b2c.info_vie
Processador de apólices de seguro do proprietário [sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_processor]	• Enviar solicitações de serviço de apólice de seguro de proprietário residencial • Exibir o status de casos de apólice de seguro de proprietário residencial, tarefas de subscrição e tarefas de serviços de documentos • Registrar interações	• sn_ins_policy_b2c.info_wri • sn_bom.homeowner_ins_p • sn_bom_document.b2c_vie • sn_bom.b2c_agent • sn_ins_underwrite.viewer
Visualizador de apólice de seguro do proprietário [sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_viewer]	Exibir casos de apólice de seguro de proprietário residencial e dados relacionados	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition

Funções instaladas com as aplicações da loja Personal Lines Servicing

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
		• sn_bom.customer_data_vie • sn_ins_policy_b2c.ins_polic • sn_ins_policy_b2c.info_vie

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com as aplicações da loja Personal Lines Servicing

Tabela	Descrição
Base da apólice [sn_ins_policy_b2c_base]	A tabela Caso de serviço de apólice estende a tabela Base de apólice. A tabela Base de política estende a tabela Caso [sn_customerservice_case].
Caso de apólice de automóvel [sn_ins_policy_b2c_service]	Armazena todos os casos de serviço de apólice para serviços de consumidor para todas as aplicações Financial Services Operations. Esta tabela estende a tabela Base de política [sn_ins_policy_b2c_base].
Tarefa de apólice de automóvel [sn_ins_policy_b2c_task]	Armazena todas as tarefas de política para serviços de política para todas as aplicações Financial Services Operations. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].
Caso de apólice de seguro do proprietário [sn_ins_policy_b2c_home_service]	Tabela de tipo de caso de proprietário de imóvel que contém todos os casos de serviço para apólices de proprietário de imóvel. Esta tabela é estendida da tabela Base de política.
Tarefa de apólice de proprietário de imóvel [sn_ins_policy_b2c_home_service_task]	Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task]. Armazena todas as tarefas relacionadas a um caso de proprietário.
Informação da propriedade segurada [sn_ins_policy_b2c_insured_property_info]	Esta é uma tabela de informações que armazena as mudanças nas propriedades seguradas que podem ocorrer como parte da manutenção de um caso em relação a uma apólice.
Informação da propriedade segurada do participante [sn_ins_policy_b2c_participant_insured_property_info]	Esta é uma tabela de informações que armazena as mudanças em uma função que um participante desempenha em uma propriedade segurada que podem ocorrer como parte da manutenção de um caso em uma apólice.

Tradução automática

Tabelas instaladas com as aplicações da loja Personal Lines Servicing

Tabela	Descrição
Informação de cobertura da apólice [sn_ins_policy_b2c_policy_coverage_info]	Esta é uma tabela de informações que armazena as mudanças nos participantes da apólice que podem ocorrer como parte da manutenção de um caso em relação a uma apólice.
Informação do participante da apólice [sn_ins_policy_b2c_policy_participant_info]	Esta é uma tabela de informações que armazena as mudanças nas coberturas de apólice que podem ocorrer como parte da manutenção de um caso em relação a uma apólice.

Componentes instalados com o Personal Lines Underwriting

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Personal Lines Underwriting (sn_ins_underwrite), incluindo tabelas e funções de usuário.

i Nota:

A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte [Encontrar componentes instalados com uma aplicação](#).

O plug-in Personal Lines Underwriting (sn_ins_underwrite) é instalado automaticamente com o plug-in Personal Lines Servicing.

A Subscrição de linhas pessoais gerencia as tarefas de subscrição que são usadas em fluxos de trabalho em aplicações Financial Services Operations.

Funções instaladas

Funções instaladas com a aplicação Personal Lines Underwriting

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador de subscrição de seguro sn_ins_underwrite.admin	Função de administrador do sistema específica da aplicação que pode conceder acesso a todos os dados de operações de subscrição de seguro. Usuários com esta função têm acesso de leitura, gravação e criação às tabelas	sn_ins_underwrite.underwriter

Funções instaladas com a aplicação Personal Lines Underwriting

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	Insurance Underwriting Operations.	
Seguradora de seguro pessoal [sn_ins_underwrite.b2c_underwriter]	- Exibir o status geral das tarefas de subscrição de seguro pessoal para serviços de apólice de seguro - Trabalhar em tarefas de subscrição pessoal	- 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
Visualizador de subscrição de seguro sn_ins_underwrite.viewer	Exibir tarefas de subscrição e dados relacionados para serviços de apólice de seguro	Nenhum

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com a aplicação Personal Lines Underwriting

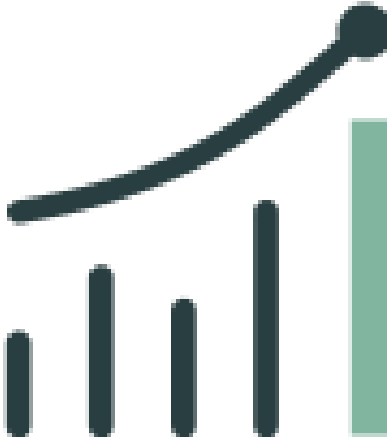
Tabela	Descrição
Tarefa de serviço de subscrição (pessoal) [sn_ins_underwrite_b2c_task]	Armazena todas as tarefas de subscrição para solicitações de serviço de apólice pessoal para todas as aplicações Financial Services Operations. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].

Commercial Lines Servicing

O ServiceNow® Commercial Lines Servicing permite que seguradoras e processadores em sua instituição financeira resolvam rapidamente as solicitações de serviço de apólices de seguro comercial e pode ajudar a transformar suas operações de apólice de seguro de middle e back-office.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Explorar  Saiba como clientes, agentes de seguros e processadores de apólices usam o Commercial Lines Servicing.	Configurar  Configure o Commercial Lines Servicing.	Solicitação  Enviar solicitações de serviço de apólice de seguro.
Resolver  Resolva solicitações de serviço de política por meio de casos e tarefas.	Análise e relatório  Monitore as principais estatísticas e rastreie o desempenho com o painel pré-configurado.	Mineração de processos  Visualize o processo e identifique oportunidades de melhoria.

Tradução automática

Referência  Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da Store que estão instalados.		

Explorar o Commercial Lines Servicing

Colaboradores, processadores e seguradoras podem usar Commercial Lines Servicing para criar e gerenciar solicitações de serviço para apólices de seguro comerciais.

Principais recursos

- Operações de apólice empresarial de seguro de propriedade e sinistro
- Operações de subscrição
- Enviar solicitações de serviço de apólice usando a instância ServiceNow ou um portal de autoatendimento
- Modelo de dados aprimorado e flexível para criar estruturas de dados e fluxos de trabalho que atendem às suas necessidades de negócios
- Serviço de gestão de documentos que abrange documentos de entrada e saída e trata de exceções e aprovações
- Personalizado Espaço para diferentes funções

Com este aplicativo, gerencie a iniciação, o processamento, a subscrição, a confirmação e a execução de solicitações de serviço de apólice de seguro para produtos de linhas comerciais. Colete e valide a documentação necessária, autorize e finalize o processo de aprovação, tudo em um fluxo de trabalho centralizado.

Você pode habilitá-lo instalando a aplicação Commercial Lines Servicing (sn_ins_policy_b2b) de [ServiceNow Store](#) .

Commercial Lines Servicing personas

Commercial Lines Servicing é destinado às seguintes personas:

Personas para Commercial Lines Servicing

Persona	Descrição
Administrador	Administrador de apólice de seguro que é responsável pela configuração da aplicação.
Solicitante	Clientes, representantes do atendimento ao cliente e colaboradores que enviam solicitações de serviço de apólice e verificam o status dos casos. Dois tipos de usuários podem enviar solicitações de política: • Consumidores • Representantes do atendimento ao cliente no front office de uma instituição financeira
Colaborador	Agentes de seguros que enviam solicitações de serviço de apólice.
Gerente	Os gerentes podem exibir o painel e Mineração de processos fluxos de trabalho.
Processadores	Processadores no middle ou back-office de instituições financeiras que trabalham com seguros de propriedades e acidentes. Eles são responsáveis por trabalhar em casos de apólice e tarefas (como tarefas de subscrição e tarefas de serviço de documentos) que entram em serviços de apólice. Essas funções funcionam em solicitações de política: • Processadores de apólice de seguro • Subscritores de seguro

Tradução automática

Configuração do Commercial Lines Servicing

Você pode configurar sua implementação para uma aplicação Commercial Lines Servicing instalando a aplicação, importando dados de serviços financeiros e revisando e configurando os componentes que são instalados com a aplicação.

Como instalar Commercial Lines Servicing

Você pode instalar a aplicação Commercial Lines Servicing (sn_ins_policy_b2b) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte [Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação](#).
- Revise a lista de aplicações [Commercial Lines Servicing](#) no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Commercial Lines Servicing.

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte [Componentes instalados com o Commercial Lines Servicing](#).

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Todos**.
2. Encontre sua aplicação Commercial Lines Servicing (sn_ins_policy_b2b) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Commercial Lines Servicing.

4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.



Importante:

Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

Configurar Commercial Lines Servicing.

Revise os componentes que são instalados com a aplicação Commercial Lines Servicing e modifique conforme necessário para as necessidades de negócios da sua organização.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que a aplicação Commercial Lines Servicing esteja instalada. Para obter mais informações, consulte [Como instalar Personal Lines Servicing](#).

Função necessária: sn_ins_policy_b2b.admin ou admin

Procedimento

1. Importe suas contas financeiras, produtos financeiros, instituições financeiras e dados de transações para tabelas ServiceNow.
Para obter mais informações, consulte [Importe seus dados financeiros usando conjuntos de importação](#).
2. Revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Como usar Commercial Lines Servicing

Saiba como as funções a seguir usam Commercial Lines Servicing para atualizar apólices, mudar coberturas, revisar e aprovar a subscrição e enviar documentos para apólices pessoais.

Com Commercial Lines Servicing, solicitantes e colaboradores podem enviar solicitações, e os processadores podem trabalhar em casos, para os seguintes tipos de caso de apólice pessoal.

Tipos de caso comercial

A apólice de seguro de proprietários de negócios é o tipo de caso comercial disponível.

Espaço

Solicitantes, colaboradores e processadores usam Espaço personalizado para trabalhar em todos os aspectos dos casos de apólice de seguro. O espaço permite que essas funções façam o seguinte:

- Monitorar a carga de trabalho e o desempenho
- Foco em itens de alta prioridade
- Navegue facilmente pelas tarefas

Para obter mais informações, consulte [Espaços](#).

Espaço usuários para Commercial Lines Servicing

Usuário	Descrição
Administrador de política	Configura o espaço da apólice de seguro de acordo com os requisitos de negócios. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Espaço configurável do CSM .
Administrador de subscrição	Configura o espaço de subscrição de seguro de acordo com os requisitos de negócios.

Espaço usuários para Commercial Lines Servicing

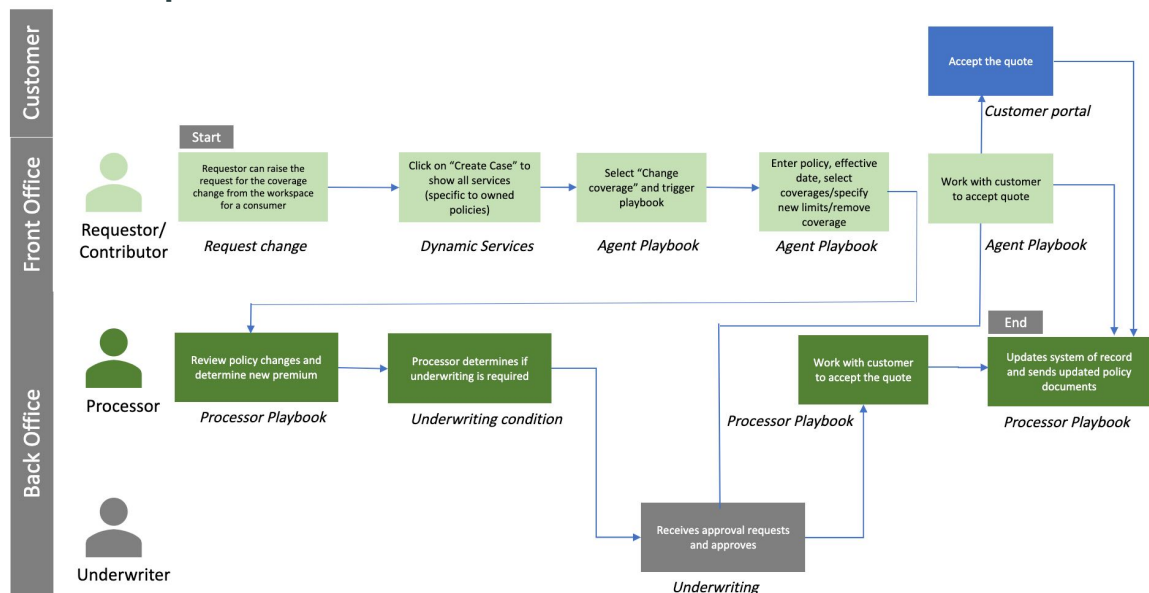
Usuário	Descrição
	Para obter mais informações, consulte Como configurar o Espaço configurável do CSM .
Espaço do processador	
Processador de apólices	Trabalha em casos de apólice e tarefas para atender a solicitações de contas gerenciadas por eles.
Espaço do colaborador	
Colaborador da apólice	Envia solicitações de serviço de política.
Espaço da seguradora	
Seguradora	Exibe o status de e trabalha em tarefas de subscrição.

Solicitar, revisar e aprovar fluxos de trabalho de solicitação de cobertura de mudança

Saiba como os agentes, usando os fluxos de trabalho de limites de cobertura de mudança, resolvem solicitações de serviço para solicitar, revisar e aprovar solicitações de mudança de política.

O diagrama a seguir mostra como o aplicativo ajuda os agentes a resolver uma solicitação de cobertura de política de mudança.

Mudar exemplo de fluxo de trabalho de cobertura



O administrador da apólice de seguro pode revisar e personalizar este fluxo predefinido com base nas necessidades de negócios da sua organização.

O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas de mudança de cobertura de uma apólice para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas da fila. O playbook de caso orienta os agentes nas etapas necessárias para atender à solicitação.

Envio de uma solicitação como solicitante de política, colaborador ou processador

Um solicitante de apólice de seguro envia uma solicitação em nome de um cliente.

Tradução automática

Um cliente (consumidor ou contato) pode enviar uma solicitação diretamente do Portal de atendimento ao cliente, do Portal de atendimento ao consumidor ou de outro portal de autoatendimento.

i Nota:

Para que os consumidores enviem uma solicitação usando o Consumer Service Portal, você deve ter o plug-in do Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal) ativado.

Um caso de serviço de apólice é criado com base no tipo de solicitação e é encaminhado para o processador.

i Nota:

No playbook de caso, o solicitante ou colaborador atualiza os detalhes do caso na fase Iniciar e revisar e envia a mudança para execução.

Um fluxo de trabalho é acionado automaticamente e as regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de processadores apropriadas.

Revisar uma solicitação e enviar uma decisão como um processador

1. No playbook de caso, o processador revisa a solicitação de mudança de apólice e determina se a subscrição é necessária. O processador aprova ou rejeita a solicitação.
 - Se o processador aprovar a solicitação de mudança, uma cotação da mudança solicitada será enviada ao cliente ou colaborador.
 - Se o processador não tiver certeza se deve aprovar a mudança solicitada, uma tarefa será criada para avançar o caso para uma seguradora.
2. Uma seguradora revisa os detalhes do caso e aprova ou rejeita o caso. Se eles aprovarem o caso para autorizar a solicitação de mudança de política, uma cotação da mudança solicitada será enviada ao cliente ou colaborador.
3. Se o cliente aprovar a cotação, o processador atualizará o registro da apólice, enviará documentos de apólice atualizados para o cliente e fechará a tarefa de mudança de cobertura no playbook.

Aceitação ou rejeição de uma cotação como cliente

Quando o cliente recebe uma cotação após a aceitação da mudança de política solicitada, ele pode aceitar ou rejeitar a cotação.

O caso é concluído e o estado e a fase do caso são definidos como Encerrado concluído.

Enviar uma solicitação de serviço de apólice

Ajude seus clientes enviando uma solicitação de serviço de apólice para eles.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_policy_b2b.requestor ou sn_ins_policy_b2b.contributor

i Nota:

A função de colaborador universal aplicável também pode ser atribuída para criar um caso. Para obter mais informações, consulte [product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita](#).

i Importante:

Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de usuários de colaborador do CSM. Para obter mais informações, consulte [Funções e personas](#).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Solicitantes, colaboradores e processadores podem enviar solicitações de serviço de política para clientes.

Os clientes podem enviar solicitações de serviço de apólice no Portal de atendimento ao consumidor ou em outro portal de autoatendimento. Eles podem selecionar um item do catálogo de serviços, preencher o formulário necessário e enviar um formulário.

Nota:

Antes que seus clientes possam enviar uma solicitação usando o Consumer Service Portal, você deve ter o plug-in do Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de .
3. Crie uma solicitação de serviço de apólice a partir do registro do cliente ou de um registro de interação.
4. Clique em **Criar solicitação de política**.
5. Na lista Catálogos, selecione **Financial Services**.
6. Em **Categorias**, clique em **Serviço de apólice de seguro**.
7. Clique em um serviço de política para o qual você deseja enviar uma solicitação.
8. Preencha todas as informações necessárias relacionadas à solicitação.

Nota:

Cada formulário de solicitação de serviço de apólice tem um conjunto diferente de campos que são baseados no serviço de apólice.

9. Clique em **Enviar**.

Resultado

Com base no tipo de solicitação, um caso de serviço de apólice é criado no estado Novo. O caso é atribuído a um grupo de atribuição ou a um processador de apólices no departamento de serviço de apólices. O grupo de atribuição ou usuário ao qual o caso é atribuído é baseado nas regras de atribuição.

O que Fazer Depois

- Clique em **Exibir detalhes** para abrir o caso de serviço de apólice e exibir seus detalhes. Você também pode adicionar informações adicionais no campo **Comentários** que podem ajudar o processador de apólices a resolver o caso.
- Um processador de política pode começar a trabalhar no caso e em suas tarefas.

Trabalhar em um caso de serviço de apólice

Revise um caso de apólice para uma solicitação de serviço de apólice e atualize seus detalhes para acionar seu fluxo de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_policy_b2b.bop_processor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os módulos do Commercial Lines Servicing permitem que os processadores trabalhem em casos e tarefas para contas de apólices comerciais. Quando um cliente solicita um serviço de apólice de seguro, um caso de serviço de apólice é criado e atribuído a um processador de apólice de seguro. Depois que o processador atualiza os detalhes do caso, o fluxo de trabalho configurado é acionado. O fluxo aciona várias tarefas do caso e as regras de atribuição encaminham essas tarefas para as equipes de back-office apropriadas, como apólice de seguro, subscrição ou serviço de documentos. Uma nova tarefa é criada quando um agente fecha a tarefa anterior. Todas as tarefas associadas ao caso aparecem nas respectivas guias de tarefas.

Use o playbook de caso que fornece as atividades e tarefas necessárias para pesquisar e atender à solicitação.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de .
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de apólice**, abra a lista de casos.
 - Para os casos atribuídos, clique em **Atribuído a mim**.
 - Para todos os casos, clique em **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso a ser trabalhado.
 - Para trabalhar em um caso que foi atribuído a você por outra pessoa, clique em **Aceitar**.
 - Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você clicando em **Atribuir a mim**.

O estado do caso é atualizado para Trabalho em andamento.
5. Selecione a guia **Playbook**.
O playbook de caso orienta os processadores pelas etapas envolvidas na resolução de um caso.
6. Use as atividades e tarefas nas fases do playbook para atender à solicitação e resolver o caso.

Nota:

Dependendo do tipo de solicitação de serviço de política, um playbook pode ter atividades e tarefas adicionais ou menos.

Todas as tarefas geradas durante as atividades do playbook aparecem na guia **Tarefas** do caso.

7. **Opcional:** Para qualquer trabalho ad hoc, crie uma tarefa de serviço de apólice navegando até a guia **Tarefas de serviço de apólice** do caso e clicando em **Novo**.
8. Clique em **Atualizar**.

Resultado

O fluxo de trabalho do caso aciona as próximas tarefas para a seguradora e o agente de documentos, e o caso passa para a próxima fase.

O que Fazer Depois

Trabalhe nas tarefas associadas ao caso para resolvê-lo.

- [Como trabalhar em uma tarefa de subscrição de seguro](#).
- [Trabalhar em uma tarefa de documento para verificar documentos para um caso de serviço de apólice](#).
- [Trabalhe em uma tarefa de serviço de apólice](#).

Como trabalhar em uma tarefa de subscrição de seguro

Trabalhe em uma tarefa de subscrição de seguro comercial para avaliar a solicitação de apólice e analisar os riscos para um cliente de apólice de seguro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_uw_b2b.underwriter

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O fluxo de trabalho configurado gera automaticamente uma tarefa de subscrição para um agente de subscrição. A tarefa é atribuída à equipe de operações de subscrição ou a um agente com base nas regras de atribuição.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de .
3. Na guia **Listas**, em **Tarefas de serviço de subscrição comercial**, abra a lista de tarefas.
 - Para as tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim**.
 - Para todas as tarefas de subscrição, clique em **Todos**.
4. Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.
Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você clicando em **Atribuir a mim**.
5. Conclua o trabalho necessário para concluir a tarefa em seu sistema de seguro.
6. **Opcional:** No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários relacionados às suas descobertas.
7. No campo **Estado**, altere o estado da tarefa para **Encerrado concluído** para fechar a tarefa.
8. Clique em **Atualizar**.

Trabalhar em uma tarefa de documento para verificar documentos para um caso de serviço de apólice

Trabalhe em uma tarefa de documento para gerenciar e rastrear documentos (entrada e saída) que são necessários para um caso de serviço de apólice.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_document.b2b_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O serviço Document Processor determina quais documentos (entrada e saída) são necessários em um fluxo de trabalho. Se algum documento precisar ser coletado ou distribuído para o cliente, uma tarefa será gerada automaticamente para um agente de documentos. A tarefa é atribuída à equipe de serviço de documentos ou a um agente de documentos com base nas regras de atribuição.

Para obter mais informações, consulte [Noções básicas sobre documentos de entrada e saída](#).

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de .
3. Na guia **Listas**, em **Serviço de documento**, abra a lista de tarefas.

- Para as tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim**.
 - Para todas as tarefas de documento, clique em **Tudo**.
- 4.** Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.
Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você clicando em **Atribuir a mim**.
- 5.** Saiba quais documentos são necessários para o caso:
- Para obter uma lista de documentos de entrada, clique na guia **Documentos de entrada**.
 - Para obter uma lista de documentos de saída, clique na guia **Documentos de saída**.
- 6.** Verifique a integridade de todos os documentos que o cliente enviou (entrada) ou que o banco deve compartilhar com o cliente (saída).

i Nota:

Dependendo das regras do documento, um adiamento ou uma exceção para um documento pode exigir a aprovação de um agente de documentos para fechar a tarefa. Para aprovar, clique na guia **Aprovações** no documento e clique em **Aprovar**.

7. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.

8. Clique em **Fechar**.

Resultado

- A tarefa de documento passa para o estado Encerrado concluído e o caso associado passa para a próxima fase.
- Uma nova tarefa baseada no fluxo de trabalho configurado é gerada automaticamente em uma respectiva guia de tarefa do caso associado. A nova tarefa é atribuída a um grupo de atribuição ou agente com base nas regras de atribuição.

Referência de Commercial Lines Servicing

Saiba mais sobre os componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja, que são instalados quando você instala a aplicação Commercial Lines Servicing.

Componentes instalados com o Commercial Lines Servicing

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação da loja Financial Services Commercial Lines Servicing, incluindo tabelas e funções de usuário. As aplicações também instalam plug-ins relacionados e aplicações da loja se eles ainda não estiverem instalados.

i Nota:

A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte [Encontrar componentes instalados com uma aplicação](#) .

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados com o Commercial Lines Servicing

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Habilita a extensão de tabelas da aplicação Customer Service Management para as aplicações Financial Services Operations.

Aplicações da Store instaladas

Aplicações da Store instaladas com o Commercial Lines Servicing

Aplicativo da Store	Descrição
Financial Services Operations Core	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de serviço de apólice. Para obter mais informações, consulte product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita .
Commercial Lines Underwriting	Permite o gerenciamento de tarefas de serviços de subscrição comercial que são usadas em casos de serviço de apólice de seguro. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Commercial Lines Underwriting .
Document Processor	Permite a gestão de tarefas de serviços de documentos que são usadas em fluxos de trabalho de operações de seguro. Para obter mais informações, consulte Integre com o Financial Services Document Processor .
Playbooks para Customer Service Management	Fornecer uma maneira de visualizar fluxos de trabalho de processo de negócios em uma exibição simples e orientada por tarefa, garantindo respostas consistentes para situações comumente encontradas. Para obter mais informações, consulte Playbooks for Customer Service Management ↗ .

Funções instaladas

Funções instaladas com o Commercial Lines Servicing

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador de apólice de seguro comercial [sn_ins_policy_b2b.admin]	• Conceder funções de serviço de seguro de propriedades e acidentes comerciais • Excluir casos e tarefas de apólice comercial	• sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_policy_b2b.bop_processor

Tradução automática

Funções instaladas com o Commercial Lines Servicing

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	• Configurar aplicação de manutenção de seguro de propriedade e sinistro comercial • Criar e modificar definições de serviço de apólice comercial • Tem acesso de leitura, gravação e criação aos dados da apólice comercial	
Processador de apólices comerciais [sn_ins_policy_b2b.bop_processor]	• Enviar solicitações de serviço de apólice de seguro comercial • Exibir o status de casos de apólice de seguro comercial, tarefas de subscrição e tarefas de serviços de documentos • Registrar interações	• 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
Solicitante de apólice de seguro comercial [sn_ins_policy_b2b.requestor]	• Enviar solicitações de serviço de apólice de seguro comercial • Exibir o status de casos de apólice	• agent_workspace_user • sn_ins_policy_b2b.info_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_ins_policy_b2b.info_writer • sn_ins_uw_b2b.viewer • sn_ins_policy_b2b.bop_viewer

Tradução automática

Funções instaladas com o Commercial Lines Servicing

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	de seguro comercial, tarefas de subscrição e tarefas de serviços de documentos • Registrar interações	• sn_bom.bo_ins_policy_viewer • sn_bom.b2b_requestor
Colaborador de seguro comercial [sn_ins_policy_b2b.contributor]	Crie e rastreie casos de serviço de apólice para contas gerenciadas por eles. i Importante: Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de usuários de colaborador do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_ins_policy_b2b.info_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_ins_policy_b2b.info_writer • sn_bom.account_data_viewer • sn_ins_uw_b2b.viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.b2b_contributor • sn_bom_document.b2b_collector • sn_bom.bo_ins_policy_viewer
Visualizador de apólice de seguro comercial [sn_ins_policy_b2b.bop_viewer]	Exibir casos de apólice de seguro comercial e dados relacionados	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_ins_uw_b2b.viewer • sn_bom.bo_ins_policy_viewer

Tradução automática

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com o Commercial Lines Servicing

Tabela	Descrição
Base da apólice [sn_ins_policy_b2b_base]	Linhas pessoais que atendem à extensão de tabela base da tabela Caso [sn_customerservice_case]. Qualquer

Tabelas instaladas com o Commercial Lines Servicing

Tabela	Descrição
	linha de tabelas de tipo de caso específico de negócios pode ser estendida desta tabela.
Caso de apólice de seguro de proprietário de negócios [sn_ins_policy_b2b_bop_service]	Tabela de tipo de caso de BOP que contém todos os casos de serviço das apólices de seguro do proprietário da empresa. Esta tabela é uma extensão da tabela Base de apólice.
Tarefa de apólice de seguro de proprietário de negócios [sn_ins_policy_b2b_bop_task]	Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task]. Armazena todas as tarefas relacionadas a um caso de BOP.
Informação da propriedade segurada [sn_ins_policy_b2b_insured_property_info]	Esta é uma tabela de informações que armazena as mudanças nas propriedades seguradas que podem ocorrer como parte da manutenção de um caso em relação a uma apólice.
Informação da propriedade segurada do participante [sn_ins_policy_b2b_participant_insured_property_info]	Esta é uma tabela de informações que armazena as mudanças em uma função que um participante desempenha em uma propriedade segurada que podem ocorrer como parte da manutenção de um caso em uma apólice.
Informação do participante da apólice [sn_ins_policy_b2b_policy_participant_info]	Esta é uma tabela de informações que armazena as mudanças nos participantes da apólice que podem ocorrer como parte da manutenção de um caso em relação a uma apólice.
Informação de cobertura da apólice [sn_ins_policy_b2b_policy_coverage_info]	Esta é uma tabela de informações que armazena as mudanças nas coberturas de apólice que podem ocorrer como parte da manutenção de um caso em relação a uma apólice.

Componentes instalados com Commercial Lines Underwriting

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Commercial Lines Underwriting (sn_ins_uw_b2b), incluindo tabelas e funções de usuário.

i Nota:

A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte [Encontrar componentes instalados com uma aplicação](#).

O plug-in Commercial Lines Underwriting (sn_ins_uw_b2b) é instalado automaticamente com o plug-in Commercial Lines Servicing.

A subscrição de linhas comerciais gerencia as tarefas de subscrição que são usadas em fluxos de trabalho em aplicações Financial Services Operations.

Funções instaladas

Funções instaladas com a aplicação Commercial Lines Underwriting

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador de subscrição de seguro sn_ins_underwrite.admin	Função de administrador do sistema específica da aplicação que pode conceder acesso a todos os dados de operações de subscrição de seguro. Usuários com esta função têm acesso de leitura, gravação e criação às tabelas Insurance Underwriting Operations.	sn_ins_underwrite.underwriter
Subscritor de seguro comercial [sn_ins_uw_b2b.underwriter]	- Exibir o status geral das tarefas de subscrição comercial para serviços de apólice de seguro - Trabalhar em tarefas de subscrição comercial	- sn_ins_policy_b2b.info_viewer - sn_bom.b2b_agent - sn_ins_policy_b2b.bop_viewer - sn_bom.ins_policy_viewer
Visualizador de subscrição de seguro sn_ins_underwrite.viewer	Exibir tarefas de subscrição e dados relacionados para serviços de apólice de seguro	Nenhum

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com a aplicação Commercial Lines Underwriting

Tabela	Descrição
Commercial Lines Underwriting	
Tarefa de serviço de subscrição comercial [sn_ins_uw_b2b_task]	Armazena todas as tarefas de subscrição para solicitações de serviço de apólice de negócios para todas as aplicações Financial Services Operations. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].

Manutenção de seguro de vida

As solicitações de serviço de apólice de seguro de vida são atendidas por meio de aplicativos de vida individual e de vida em grupo.

As solicitações de serviço de apólice de seguro de vida individual e em grupo são compatíveis com os seguintes aplicativos:

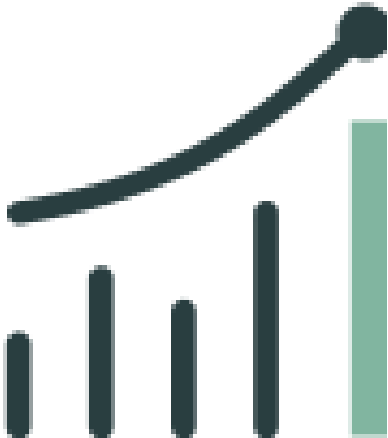
- [Individual Life Servicing](#)
- [Group Life Servicing](#)

Individual Life Servicing

A aplicação ServiceNow® Individual Life Servicing (sn_ins_indiv_life) fornece à sua organização as ferramentas para atualizar e manter rapidamente as apólices de seguro de vida e invalidez individuais.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Explorar  Saiba como clientes, agentes de seguros e processadores de apólices usam o Individual Life Servicing.	Configurar  Configurar o Individual Life Servicing	Solicitação  Envie solicitações de serviço de apólice de seguro.
Resolver  Resolva solicitações de serviço de política por meio de casos e tarefas.	Análise e relatório  Monitore as principais estatísticas e rastreie o desempenho com o painel pré-configurado.	Mineração de processos  Visualize o processo e identifique oportunidades de melhoria.

Tradução automática

Referência  Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da Store que estão instalados.		

Como explorar o Individual Life Servicing

Colaboradores, processadores e seguradoras podem gerenciar apólices de seguro de vida e invalidez individuais, criando casos para iniciar e concluir tarefas de fluxo de trabalho de seguro.

Principais recursos

- Cinco fluxos de linha de base para atualizar informações de política
- Inicie e conclua fluxos de trabalho de seguro usando playbooks dedicados e espaços projetados para cada função. Os Playbooks fornecem orientação passo a passo por meio de tarefas para garantir que cada etapa seja concluída na fase correta do processo. Usar ou aprimorar fluxos de serviço de linha de base para Individual Life Servicing
- Modelo de dados de linha de base para ajudar a criar definições de serviço relevantes e exibir informações precisas sobre a política
- Recurso do processador de documentos para ajudar a coletar e processar documentos de forma inteligente, bem como configurar e enviar documentos para assinatura eletrônica
- Personalizado Espaço para diferentes funções
- Monitore as principais estatísticas e rastreie o desempenho com ServiceNow® Performance Analytics e ServiceNow® Mineração de processos.

Com a aplicação Individual Life Servicing, gerencie a iniciação, o processamento e a execução de solicitações de serviço de apólice de seguro para produtos de vida individual e invalidez. Coordene esforços com departamentos e escritórios para gerenciar tarefas de mudança de apólice de seguro de vida e invalidez. Colete e valide a documentação necessária, autorize e finalize o processo de aprovação de um fluxo de trabalho centralizado.

Individual Life Servicing personas

Individual Life Servicing é destinado às seguintes personas.

Personas da aplicação Individual Life Servicing

Persona	Descrição
Administrador	Administrador de apólice de seguro que é responsável pela configuração da aplicação.
Colaborador	Agentes de seguros que enviam solicitações de serviço de apólice em nome dos clientes.
Gerente	Gerentes que podem exibir os painéis de análise e Mineração de processos.
Processadores	Processadores no middle ou back-office de instituições financeiras que trabalham em mudanças de apólice de seguro de vida. Eles são responsáveis por trabalhar em casos de política e tarefas.
Subscritores	Os subscritores ajudam a revisar e processar solicitações de serviço se suas entradas forem necessárias para resolver um caso.

Configuração do Individual Life Servicing

Você pode configurar sua implementação para uma aplicação Individual Life Servicing instalando a aplicação, importando dados de serviços financeiros e revisando e configurando os componentes que são instalados com a aplicação.

Instalar o Individual Life Servicing

Você pode instalar a aplicação Individual Life Servicing (sn_ins_indiv_life) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte [Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação](#).
- Revise a lista de aplicações do [Individual Life Servicing](#) em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com o Individual Life Servicing:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte [Componentes instalados com o Individual Life Servicing](#).

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Todos**.
2. Encontre a aplicação Individual Life Servicing (sn_ins_indiv_life) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

Importante:

Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Configurar o Individual Life Servicing

Revise os componentes que são instalados com o aplicativo Individual Life Servicing e modifique conforme necessário para as necessidades de negócios da sua organização.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o aplicativo Individual Life Servicing esteja instalado. Para obter mais informações, consulte [Instalar o Individual Life Servicing](#).

Função necessária: sn_ins_indiv_life.admin ou admin

Procedimento

1. Importe suas contas financeiras, produtos financeiros, instituições financeiras e dados de transações para tabelas ServiceNow.
Para obter mais informações, consulte [Importe seus dados financeiros usando conjuntos de importação](#).
2. Revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Referência do Individual Life Servicing

Saiba mais sobre os componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja, que são instalados quando você instala a aplicação Individual Life Servicing.

Componentes instalados com o Individual Life Servicing

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Individual Life Servicing, incluindo tabelas e funções do usuário.

i Nota:

A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte [Encontrar componentes instalados com uma aplicação](#).

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados com o aplicativo Individual Life Servicing

Nome do plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Habilita a extensão de tabelas da aplicação Customer Service Management para as aplicações Financial Services Operations.
Insurance Underwriting Operations para seguro de vida individual [sn_ins_indiv_uw]	Permite que as seguradoras roteiam solicitações de serviço para seguradoras com base em suas diretrizes e regras de subscrição existentes. Os subscritores podem colaborar com as equipes de distribuição e manutenção por meio de um fluxo de trabalho.

Aplicações da Store instaladas

Aplicações da Store instaladas com a aplicação Individual Life Servicing

Aplicativo da Store	Descrição
Financial Services Operations Core	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de serviço de apólice. Para obter mais informações, consulte product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita .
Insurance Underwriting Operations para seguro de vida individual	Permite o gerenciamento de tarefas de serviços de subscrição de apólice de seguro que são usadas em fluxos de trabalho de serviço de apólice de seguro. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com o Subscrição de seguro de vida individual .
Document Processor	Permite o gerenciamento de tarefas de serviços de documentos que são usadas em casos de serviço de apólice de seguro. Para obter mais informações, consulte Integre com o Financial Services Document Processor .
Playbooks para Customer Service Management	Fornecer uma maneira de visualizar fluxos de trabalho de processo de negócios em uma exibição simples e orientada por tarefa, garantindo respostas consistentes para situações comumente encontradas. Para obter mais informações, consulte Playbooks for Customer Service Management .

Aplicações da Store instaladas com a aplicação Individual Life Servicing

Aplicativo da Store	Descrição
Usuário colaborador do CSM	Permite que as equipes de middle office criem casos para solicitações do cliente. Para obter mais informações, consulte Usuário colaborador do CSM  Configurar usuários colaboradores  .

Funções instaladas

Funções instaladas com a aplicação Individual Life Servicing

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador de apólice individual [sn_ins_indiv_life.admin]	• Conceder funções de serviço de seguro individual • Excluir casos de apólice e tarefas individuais • Configurar a aplicação Individual Life Servicing • Criar e modificar definições de serviço de apólice individuais • Tem acesso de leitura, gravação e criação a dados de apólice individuais	• sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_indiv_life.line_writer • sn_ins_indiv_life.processor • sn_ins_indiv_life.processor_connector
Gerente de seguro de vida individual [sn_ins_indiv_life.manager]	• Exibir os relatórios [Performance Analytics no painel Individual Life Servicing] • Usar Mineração de processos projetos para processos de operações de seguro	• sn_ins_indiv_life.processor • sn_ins_indiv_life.processor_connector

Tradução automática

Funções instaladas com a aplicação Individual Life Servicing

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Processador de apólices individuais [sn_ins_indiv_life.processor]	• Enviar solicitações de serviço de apólice de seguro individual • Exibir o status de casos individuais de apólice de seguro, tarefas de subscrição e tarefas de serviços de documentos • Registrar interações	• 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
Conector do processador de apólice individual [sn_ins_indiv_life.processor_connector]	• Acesse e exiba o status de casos de apólice de seguro de vida e invalidez individuais, tarefas de subscrição e tarefas de serviços de documento para contas de clientes gerenciadas por eles. • Criar, atualizar e encerrar casos e tarefas para contas de clientes gerenciadas por eles • Registrar interações	• sn_ins_indiv_life.viewer • sn_doc_processor.agent • sn_ins_indiv_life.line_writer • sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • 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.agente • sn_ins_indiv_life.line_viewer
Colaborador de apólice individual [sn_ins_indiv_life.contributor]	Crie e rastreie casos de serviço de apólice para contas gerenciadas por eles.	• sn_bom.service_viewer • sn_ins_indiv_life.lineinfo_writer • sn_sla_definition_read

Tradução automática

Funções instaladas com a aplicação Individual Life Servicing

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	i Importante: Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de usuários de colaborador do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_bom.customer_data_viewer • sn_ins_indiv_uw.viewer • sn_bom.b2c_contributor • 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_contributor • sn_ins_indiv_life.line_viewer • sn_bom.ins_policy_viewer
Visualizador de política individual [sn_ins_indiv_life.viewer]	Exibir casos de apólice de seguro individuais e dados relacionados	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.indiv_life_policy_viewer • sn_ins_indiv_life.info_viewer • sn_bom.ins_policy_viewer

Tabelas instaladas

Aplicações da Store instaladas com a aplicação Individual Life Servicing

Tabela	Descrição
Base da apólice de vida individual [sn_ins_indiv_life_base]	A tabela Base de política estende a tabela Caso [sn_customerservice_case].
Caso de apólice de vida individual [sn_ins_indiv_life_service]	A tabela Caso de serviço de apólice estende a tabela Base de apólice. Armazena todos os casos de serviço de apólice para serviços de consumidor para Individual Life Servicing
Tarefa de apólice de vida individual [sn_ins_indiv_life_task]	Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task]. Armazena todas as tarefas de política para serviços de política para o Individual Life Servicing
Linha de cobertura da apólice [sn_ins_indiv_life_coverage_line]	Esta é uma tabela de informações que armazena as mudanças nas coberturas de serviços de apólice para Individual Life Servicing

Componentes instalados com o Subscrição de seguro de vida individual

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in de Subscrição de seguro de vida individual, incluindo tabelas e funções do usuário.

Funções instaladas

Funções instaladas com a aplicação Subscrição de seguro de vida individual

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador de subscrição de seguro individual [sn_ins_indiv_uw.admin]	Função de administrador do sistema específica da aplicação que pode conceder acesso a todos os dados de operações de subscrição de seguro individuais. Usuários com esta função têm acesso de leitura, gravação e criação às tabelas de Subscrição de seguro de vida individual.	sn_ins_indiv_uw.underwriter
Seguradora de seguro individual [sn_ins_indiv_uw.underwriter]	- Exibir o status geral das tarefas de subscrição de apólice de seguro para serviços de apólice de seguro - Trabalhar em tarefas de subscrição de apólice individuais	- 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
Visualizador de subscrição de seguro individual [sn_ins_indiv_uw.viewer]	Exibir tarefas de subscrição e dados relacionados para serviços de apólice de seguro individual	

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com a aplicação Subscrição de seguro de vida individual

Tabela	Descrição
Tarefa de serviço de Subscrição de seguro de vida individual [sn_ins_indiv_uw_task]	Armazena todas as tarefas de subscrição para solicitações de serviço de apólice individuais para todos os aplicativos. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].

Como usar Individual Life Servicing

Saiba como as funções a seguir usam Individual Life Servicing para atualizar apólices, revisar e aprovar a subscrição e enviar documentos para apólices de seguro de vida individuais.

Com Individual Life Servicing, os colaboradores/processadores podem enviar casos em nome do cliente e os processadores/subscritores podem trabalhar nos casos levantados no tipo de caso de apólice individual.

Fluxos de trabalho predefinidos no tipo de caso de apólice de vida individual

- Aumentar cobertura
- Diminuir cobertura
- Cancelar apólice
- Converter de temporária para permanente
- Adicionar/alterar beneficiário

Espaço

Colaboradores e processadores usam Espaço personalizado para trabalhar em todos os aspectos dos casos de apólice de seguro. O espaço permite que essas funções façam o seguinte:

- Monitorar a carga de trabalho e o desempenho
- Foco em itens de alta prioridade
- Navegue facilmente pelas tarefas

Para obter mais informações, consulte [Espaços](#).

Espaço usuários para Individual Life Servicing

Usuário	Descrição
Administrador de política	Configura o espaço da apólice de seguro de acordo com os requisitos de negócios. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Espaço configurável do CSM .
Administrador de subscrição	Configura o espaço de subscrição de seguro de acordo com os requisitos de negócios. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Espaço configurável do CSM .
Espaço do processador	
Processador de apólices	Funciona em casos de política e tarefas para atender a solicitações geradas em políticas.
Espaço do colaborador	
Colaborador da apólice	Envia solicitações de serviço de apólice em nome dos clientes.

Espaço usuários para Individual Life Servicing

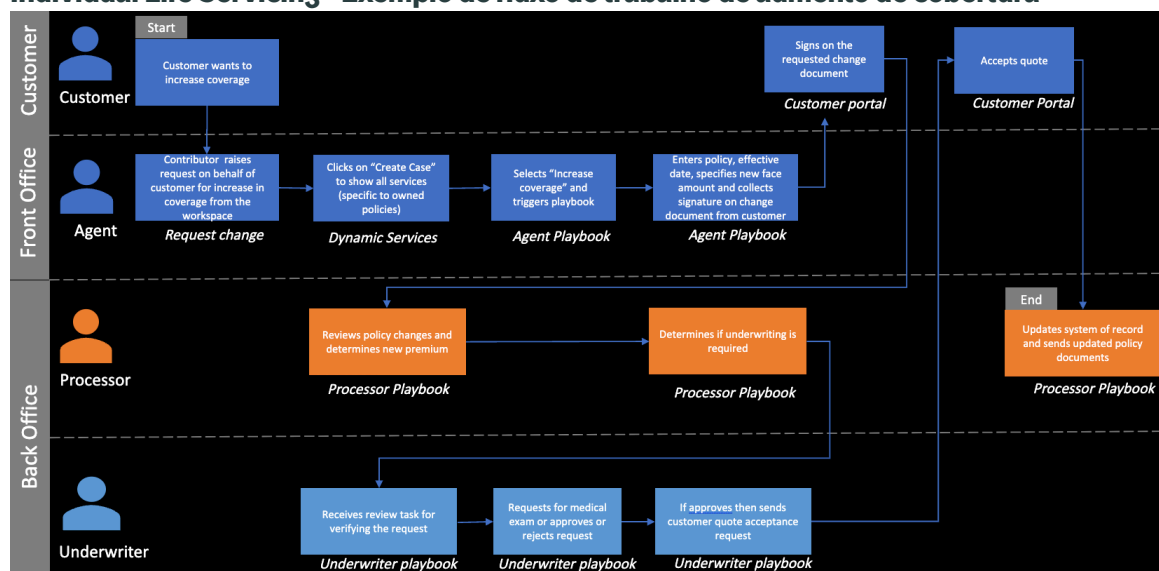
Usuário	Descrição
Espaço da seguradora	
Seguradora	Exibe o status das tarefas e trabalha em tarefas específicas de subscrição.

Solicitar, revisar e aprovar fluxos de trabalho de solicitação de aumento de cobertura

Saiba como os agentes, usando o fluxo de trabalho de aumento de cobertura, resolvem solicitações de serviço para solicitar, revisar e aprovar solicitações de mudança de apólice de seguro de vida individual.

O diagrama a seguir mostra como o aplicativo ajuda os agentes a resolver uma solicitação de aumento de cobertura.

Individual Life Servicing - Exemplo de fluxo de trabalho de aumento de cobertura



Tradução automática

O administrador da apólice de seguro pode revisar e personalizar este fluxo predefinido com base nas necessidades de negócios da sua organização.

O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas para aumentar a cobertura de uma apólice para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas da fila. O playbook de caso orienta os agentes nas etapas necessárias para atender à solicitação.

Envio de uma solicitação como colaborador ou processador de política

Um colaborador de apólice de seguro cria uma solicitação em nome de um cliente.

Um cliente (consumidor ou contato) pode enviar uma solicitação diretamente do Portal de atendimento ao cliente, do Portal de atendimento ao consumidor ou de outro portal de autoatendimento.

i Nota:

Para que os consumidores enviem uma solicitação usando o Consumer Service Portal, você deve ter o plug-in do Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal) ativado.

Um caso de serviço de apólice é criado com base no tipo de solicitação e uma tarefa cria para enviar uma solicitação para enviar ao cliente o documento .pdf

de aumento de cobertura para sua assinatura. Depois que o cliente assina o documento e o colaborador envia o caso.

i Nota:

No playbook de caso, o solicitante ou colaborador atualiza os detalhes do caso na fase Iniciar e revisar e envia a mudança para execução.

Um fluxo de trabalho é acionado automaticamente e as regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de processadores apropriadas.

Revisar uma solicitação e enviar uma decisão como um processador

1. No playbook de caso, o processador revisa a solicitação de mudança de apólice e determina o novo valor do prêmio. O processador determina se a subscrição é necessária.
 - Se o processador aprovar a solicitação, uma cotação para a mudança de cobertura de aumento solicitada será enviada ao cliente ou colaborador.
 - Se o processador não tiver certeza se deve aprovar a mudança solicitada, uma tarefa será criada para avançar o caso para uma seguradora.
 - Se o processador rejeitar a solicitação, o caso será encerrado.
2. Se o cliente aprovar a cotação, o processador atualizará o registro da apólice, enviará documentos de apólice atualizados para o cliente e fechará a tarefa de aumento de cobertura no playbook.

Aprovar ou rejeitar um caso como subscritor

Quando um processador não tem certeza se deve aprovar a mudança solicitada e uma tarefa criada avança o caso para a seguradora, a seguradora revisa os detalhes do caso, pode solicitar um exame médico para o cliente ou aprova ou rejeita o caso. Se a seguradora aprovar o caso para autorizar a solicitação de mudança de cobertura de aumento, uma cotação de prêmio atualizada para será enviada ao cliente ou colaborador.

Aceitação ou rejeição de uma cotação como cliente

Depois que um colaborador ou processador atualiza e envia ao cliente o documento de aumento de cobertura com as mudanças para a assinatura do cliente, o cliente revisa os detalhes da solicitação e assina o documento. Depois que o processador ou a seguradora aprova a solicitação de aumento de cobertura, o cliente recebe uma cotação de prêmio ajustada e pode aceitar ou rejeitar a cotação.

O caso é concluído e o estado e a fase do caso são definidos como Encerrado concluído.

Criar um caso de serviço de seguro de vida individual

Um processador ou colaborador pode iniciar o processo de solicitação de apólice criando um caso de seguro de vida individual em nome do seu cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_ins_indiv_life.processor`, `sn_ins_indiv_life.processor_connector` ou `sn_ins_indiv_life.contributor`

i Nota:

A função de colaborador universal aplicável também pode ser atribuída para criar um caso. Para obter mais informações, consulte [product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita](#).

i Importante:

Para que o conector do agente ou a função de colaborador funcionem, eles devem ser combinados com uma das funções no modelo de dados do setor do CSM ou com os usuários do Colaborador. Para obter mais informações, consulte [Funções e personas](#).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Colaboradores e processadores podem enviar solicitações de serviço de política individuais para clientes de seu espaço de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de .
3. Crie um caso a partir da lista de casos de serviço de seguro de vida individual ou de um registro de interação.
4. Na caixa de diálogo Criar um novo caso, selecione o serviço de seguro de vida individual para o qual você deseja criar um caso.
 - **Adicionar/alterar beneficiário**
 - **Aumentar cobertura**
 - **Diminuir cobertura**
 - **Converter de temporária para permanente**
 - **Cancelar apólice**
5. Selecione **Criar**.
6. No formulário, preencha os campos obrigatórios e outras informações relacionadas que você coletou do cliente.
7. Selecione **Salvar**.

Resultado

Com base no tipo de solicitação, um caso de serviço de apólice é criado no estado Novo. O caso é atribuído a um grupo de atribuição ou a um processador de apólices no departamento de serviço de apólices. O grupo de atribuição ou usuário ao qual o caso é atribuído é baseado nas regras de atribuição.

Como trabalhar em um caso de serviço de seguro de vida individual

Trabalhe em um caso de seguro de vida individual para revisar as informações da apólice, garantir que todas as tarefas pendentes sejam concluídas e concluir a solicitação de serviço de apólice.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_indiv_life.processor ou sn_ins_indiv_life.processor_connector

i Importante:

Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte [Funções e personas](#).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um cliente requer uma mudança de apólice de seguro, um colaborador de seguro de vida individual, como um gerente de relacionamento, inicia um caso e atualiza seus detalhes, acionando o fluxo de trabalho. Ao longo do fluxo de trabalho, os agentes de seguro e de documentos concluem as tarefas atribuídas e atualizam o status do caso.

i Nota:

Dependendo do tipo de solicitação de serviço de política, um fluxo de trabalho pode ter tarefas adicionais ou menos tarefas.

Use o playbook de caso que fornece as atividades e tarefas necessárias para pesquisar e concluir a solicitação. As tarefas nas atividades do playbook também estão disponíveis na guia Tarefas do caso.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de .
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de seguro de vida individual**, abra a lista de casos.
 - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim**.
 - Para todos os casos de seguro de vida individuais, selecione **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso a ser trabalhado.
Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você selecionando **Atribuir a mim**.
5. Selecione a guia **Playbook**.
O playbook de caso orienta os processadores pelas etapas envolvidas na resolução de um caso.
6. Use as atividades e tarefas nas seguintes fases do playbook para atender à solicitação e resolver o caso:
 - **Iniciação** para inserir detalhes da apólice ou mudanças de cobertura, coletar documentos do cliente e enviar o caso para revisão.
 - **Revisão do processador** para verificar os documentos do cliente, revisar os detalhes da política e enviar a revisão.
 - **Aceitação do cliente** para atualizar com a decisão do cliente de aceitar ou rejeitar a cotação.
 - **Execução** para ativar a mudança aceita, atualizar o registro da apólice, enviar documentos da apólice atualizados para o cliente e encerrar o caso.
 Todas as tarefas geradas durante as atividades do playbook aparecem na guia **Tarefas** do caso.
7. **Opcional:** No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
8. Feche a tarefa da atividade do playbook ou do formulário de tarefa.

Resultado

O caso é atualizado automaticamente para mostrar Encerrado concluído.

Trabalhar em uma tarefa de subscrição de seguro de vida individual

Um subscritor pode trabalhar em uma tarefa de subscrição de seguro de vida individual para avaliar a solicitação de apólice e analisar os riscos para um cliente de apólice de seguro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_indiv_uw.underwriter

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O fluxo de trabalho configurado gera automaticamente uma tarefa de subscrição para um agente de subscrição. A tarefa é atribuída à equipe de operações de subscrição ou a um agente com base nas regras de atribuição. Use o playbook de caso que fornece as atividades e tarefas necessárias para pesquisar e concluir a solicitação.

Procedimento

- 1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
- 2. Selecione o ícone de ).
- 3. Abra a tarefa da lista de tarefas de subscrição.

Opção	Descrição
Da lista de tarefas de Subscrição de seguro de vida individual	a. Na guia Listas, em Seguro de vida individual Sserviço Tsolicita, abra a lista de tarefas. ▪ Para as tarefas atribuídas, selecione Atribuído a mim. ▪ Para todas as tarefas de subscrição, selecione Todos. b. Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.

- Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você clicando **em Atribuir a mim**.
- 4. Conclua o trabalho necessário para concluir a tarefa em seu sistema de seguro.
 - 5. **Opcional:** No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários relacionados às suas descobertas.
 - 6. Feche a tarefa do formulário de tarefa de subscrição.

- 7. Selecione **Atualizar**.

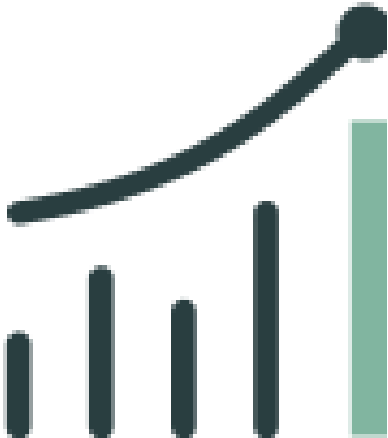
Group Life Servicing

A aplicação ServiceNow® Group Life Servicing (sn_ins_group_life) fornece à sua organização as ferramentas para estabelecer, atualizar e manter apólices de seguro de vida em grupo e invalidez.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Tradução automática

Explorar  Saiba como clientes, agentes de seguros e processadores de apólices usam o Group Life Servicing.	Configurar  Configurar seguro de vida em grupo	Solicitação  Envie solicitações de serviço de apólice de seguro.
Resolver  Resolva solicitações de serviço de política por meio de casos e tarefas.	Análise e relatório  Monitore as principais estatísticas e rastreie o desempenho com o painel pré-configurado.	Mineração de processos  Visualize o processo e identifique oportunidades de melhoria.

Tradução automática

Referência  Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da Store que estão instalados.		

Como explorar o Group Life Servicing

Colaboradores, processadores e seguradoras podem gerenciar apólices de seguro de vida em grupo e invalidez, criando casos para iniciar e concluir tarefas de fluxo de trabalho de seguro.

Principais recursos

- Fluxo de serviço de linha de base para mudança de informações de membro da política de grupo
- Inicie e conclua fluxos de trabalho de seguro usando playbooks dedicados e espaços projetados para cada função. Os Playbooks fornecem orientação passo a passo por meio de tarefas para garantir que cada etapa seja concluída na fase correta do processo. Use ou aprimore fluxos de serviço de linha de base para Group Life Servicing.
- Modelo de dados de linha de base para ajudar a criar definições de serviço relevantes e exibir informações precisas sobre a política
- Recurso do processador de documentos para ajudar a coletar e processar documentos de forma inteligente, bem como configurar e enviar documentos para assinatura eletrônica
- Personalizado Espaço para diferentes funções
- Monitore as principais estatísticas e rastreie o desempenho com ServiceNow® Performance Analytics e ServiceNow® Mineração de processos.

Com o aplicativo Group Life Servicing, gerencie a iniciação, o processamento e a execução de solicitações de serviço de apólice de seguro para produtos de vida em grupo e invalidez. Coordene esforços com departamentos e escritórios para gerenciar tarefas de mudança de apólice de seguro de vida. Colete e valide a documentação necessária, autorize e finalize o processo de aprovação de um fluxo de trabalho centralizado.

Personas do Group Life Servicing

O Group Life Servicing é destinado às seguintes personas.

Personas da aplicação Group Life Servicing

Persona	Descrição
Administrador	Administrador de apólice de seguro que é responsável pela configuração da aplicação.
Colaborador	Agentes de seguros que enviam solicitações de serviço de apólice em nome dos clientes.
Gerente	Gerentes que podem exibir os painéis de análise e Mineração de processos.
Processadores e conectores de processador	Processadores no middle ou back-office de instituições financeiras que trabalham em mudanças de apólice de seguro de vida. Eles são responsáveis por trabalhar em casos de política e tarefas.
Subscritores	Os subscritores ajudam a revisar e processar solicitações de serviço se suas entradas forem necessárias para resolver um caso.

Como configurar o Group Life Servicing

Você pode configurar sua implementação para uma aplicação Group Life Servicing instalando a aplicação, importando dados de serviços financeiros e revisando e configurando os componentes que são instalados com a aplicação.

Instalar Group Life Servicing

Você pode instalar a aplicação Group Life Servicing (sn_ins_group_life) se tiver a função de administrador. A aplicação instala plug-ins e aplicações ServiceNow® Store relacionados caso eles ainda não estejam instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte [Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação](#).
- Revise a lista de aplicações do [Group Life Servicing](#) no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com sn_ins_group_life:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte [Componentes instalados com o Group Life Servicing](#).

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Todos**.
2. Encontre a aplicação Group Life and Disability Servicing (sn_ins_group_life) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

Importante:

Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Configurar seguro de vida em grupo

Examine os componentes que são instalados com a aplicação Group Life Servicing e modifique conforme necessário para as necessidades de negócios da sua organização.

Antes de Iniciar

Verifique se a aplicação Group Life Servicing está instalada. Para obter mais informações, consulte [Instalar Group Life Servicing](#).

Função necessária: sn_ins_group_life.admin ou admin

Procedimento

1. Importe suas contas financeiras, produtos financeiros, instituições financeiras e dados de transações para tabelas ServiceNow.
Para obter mais informações, consulte [Importe seus dados financeiros usando conjuntos de importação](#).
2. Revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Como usar Group Life Servicing

Saiba como as funções a seguir usam Group Life Servicing para atualizar apólices, revisar e aprovar a subscrição e enviar documentos para apólices de seguro de vida em grupo.

Com Group Life Servicing, os colaboradores podem enviar solicitações e os processadores podem trabalhar nos casos levantados para o tipo de caso de política de grupo.

Fluxos de trabalho predefinidos no tipo de caso de apólice de seguro de vida em grupo

Mudar informações do membro é o fluxo de trabalho disponível no tipo de caso de apólice de grupo.

Espaço

Colaboradores e processadores usam Espaço personalizado para trabalhar em todos os aspectos dos casos de apólice de seguro. O espaço permite que essas funções façam o seguinte:

- Monitorar a carga de trabalho e o desempenho
- Foco em itens de alta prioridade
- Navegue facilmente pelas tarefas

Para obter mais informações, consulte [Espaços](#).

Espaço usuários para Group Life Servicing

Usuário	Descrição
Administrador de política	Configura o espaço da apólice de seguro de acordo com os requisitos de negócios. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Espaço configurável do CSM .
Administrador de subscrição	Configura o espaço de subscrição de seguro de acordo com os requisitos de negócios. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Espaço configurável do CSM .
Espaço do processador	
Processador de apólices	Funciona em casos de apólice e tarefas para atender a solicitações de contas.
Espaço do colaborador	
Colaborador da apólice	Envia solicitações de serviço de apólice em nome dos clientes.
Espaço da seguradora	
Seguradora	Exibe o status de e trabalha em tarefas de subscrição.

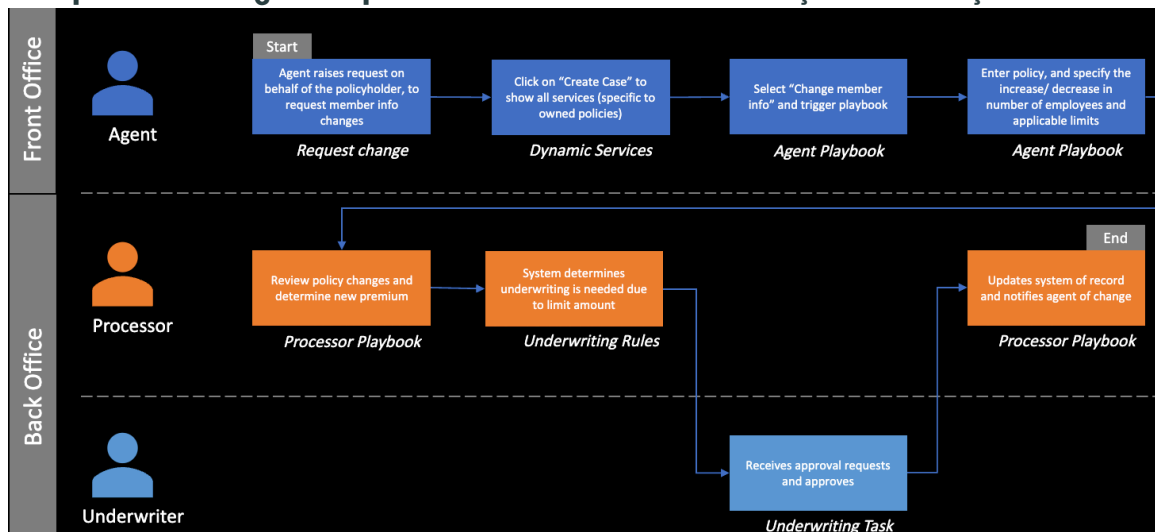
Solicitar, revisar e aprovar fluxos de trabalho de solicitação de mudança de associação

Saiba como os agentes, usando os fluxos de trabalho de mudança de informações do membro, resolvem solicitações de serviço para solicitar, revisar e aprovar solicitações de mudança de membro do seguro de vida em grupo.

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes a resolver uma solicitação de associação de política de mudança.

Tradução automática

Group Life Servicing - Exemplo de fluxo de trabalho de mudança de associação



O administrador da apólice de seguro pode revisar e personalizar este fluxo predefinido com base nas necessidades de negócios da sua organização.

O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas de mudança de associação de uma política para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas da fila. O playbook de caso orienta os agentes nas etapas necessárias para atender à solicitação.

Envio de uma solicitação como colaborador ou processador de política

Um colaborador de apólice de seguro envia uma solicitação em nome de um cliente.

Um cliente (consumidor ou contato) pode enviar uma solicitação diretamente do Portal de atendimento ao cliente, do Portal de atendimento ao consumidor ou de outro portal de autoatendimento.

i Nota:

Para que os consumidores enviem uma solicitação usando o Consumer Service Portal, você deve ter o plug-in do Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal) ativado.

Um caso de serviço de apólice é criado com base no tipo de solicitação e é encaminhado para o processador.

i Nota:

No playbook de caso, o solicitante ou colaborador atualiza os detalhes do caso na fase Iniciar e revisar e envia a mudança para execução.

Um fluxo de trabalho é acionado automaticamente e as regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de processadores apropriadas.

Revisar uma solicitação e enviar uma decisão como um processador

1. No playbook de caso, o processador revisa a solicitação de mudança de apólice e determina se a subscrição é necessária. O processador aprova ou rejeita a solicitação.
 - Se o processador aprovar a solicitação de mudança, uma cotação da mudança solicitada será enviada ao cliente ou colaborador.
 - Se o processador não tiver certeza se deve aprovar a mudança solicitada, uma tarefa será criada para avançar o caso para uma seguradora.
2. Uma seguradora revisa os detalhes do caso e aprova ou rejeita o caso. Se eles aprovarem o caso para autorizar a solicitação de mudança de política, uma cotação da mudança solicitada será enviada ao cliente ou colaborador.
3. Se o cliente aprovar a cotação, o processador atualizará o registro da política, enviará documentos de política atualizados para o cliente e fechará a tarefa de mudança de associação no playbook.

Aprovar ou rejeitar um caso como subscritor

Quando um processador não tem certeza se deve aprovar a mudança solicitada e uma tarefa criada avança o caso para a seguradora, a seguradora revisa os detalhes do caso e aprova ou rejeita o caso. Se a seguradora aprovar o caso para autorizar a solicitação de mudança de apólice, uma cotação da mudança solicitada será enviada ao cliente ou colaborador.

Aceitação ou rejeição de uma cotação como cliente

Quando o cliente recebe uma cotação após a aceitação da mudança de política solicitada, ele pode aceitar ou rejeitar a cotação.

O caso é concluído e o estado e a fase do caso são definidos como Encerrado concluído.

Criar um caso de serviço de seguro de vida em grupo

Um processador ou colaborador pode iniciar o processo de solicitação de mudança de informações do membro criando um caso de seguro de vida em grupo em nome do seu cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_ins_group_life.processor`, `sn_ins_group_life.processor_connector` ou `sn_ins_group_life.contributor`

Nota:

A função de colaborador universal aplicável também pode ser atribuída para criar um caso. Para obter mais informações, consulte [product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita](#).

Importante:

Para que o conector do agente ou a função de colaborador funcionem, eles devem ser combinados com uma das funções no modelo de dados do setor do CSM ou com os usuários do Colaborador. Para obter mais informações, consulte [Funções e personas](#).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Colaboradores e processadores podem enviar solicitações de serviço de política de grupo para clientes.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de ).
3. Crie um caso a partir da lista de casos de serviço de seguro de vida em grupo ou de um registro de interação.

4. Na caixa de diálogo Criar um novo caso, selecione **Informações do membro de mudança de seguro de vida em grupo**.
5. Selecione **Criar**.
6. No formulário, preencha os campos obrigatórios e outras informações relacionadas que você coletou do cliente.
7. Selecione **Salvar**.

Resultado

Com base no tipo de solicitação, um caso de serviço de apólice é criado no estado Novo. O caso é atribuído a um grupo de atribuição ou a um processador de apólices no departamento de serviço de apólices. O grupo de atribuição ou usuário ao qual o caso é atribuído é baseado nas regras de atribuição.

Como trabalhar em um caso de serviço de apólice de vida em grupo

Trabalhe em um caso de seguro de vida em grupo para mudar ou revisar as informações do membro e conclua a solicitação de serviço de apólice.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_group_life.processor, sn_ins_group_life.contributorou sn_ins_group_life.processor_connector

Importante:

Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte [Funções e personas](#).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um cliente requer uma mudança de apólice de seguro, um colaborador de seguro de vida Grupo, como um gerente de relacionamento, inicia um caso e atualiza seus detalhes, acionando o fluxo de trabalho. Ao longo do fluxo de trabalho, os agentes de seguro e de documentos concluem as tarefas atribuídas e atualizam o status do caso.

Nota:

Dependendo do tipo de solicitação de serviço de política, um fluxo de trabalho pode ter tarefas adicionais ou menos tarefas.

Use o playbook de caso que fornece as atividades e tarefas necessárias para pesquisar e concluir a solicitação.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de .
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de seguro de vida em grupo**, abra a lista de casos.
 - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim**.
 - Para todos os casos de seguro de vida Grupo, selecione **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso a ser trabalhado.

Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você selecionando **Atribuir a mim**.
5. Selecione a guia **Playbook**.

O playbook de caso orienta os processadores pelas etapas envolvidas na resolução de um caso.

6. Use as atividades e tarefas nas seguintes fases do playbook para atender à solicitação e resolver o caso:

- **Inicie e revise** para inserir detalhes da apólice ou mudanças de cobertura, coletar documentos do cliente e enviar o caso para revisão.
 - **Revisão do processador** para verificar os documentos do cliente, revisar os detalhes da política e enviar a revisão.
 - **Aceitação do cliente** para atualizar com a decisão do cliente de aceitar ou rejeitar a cotação.
 - **Execução** para ativar a mudança aceita, atualizar o registro da apólice, enviar documentos da apólice atualizados para o cliente e encerrar o caso.
- Todas as tarefas geradas durante as atividades do playbook aparecem na guia **Tarefas** do caso.

7. **Opcional:** No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.

8. Feche a tarefa da atividade do playbook ou do formulário de tarefa.

Resultado

O caso é atualizado automaticamente para mostrar Encerrado concluído.

Como trabalhar em uma tarefa de subscrição de seguro de vida em grupo

Um subscritor pode trabalhar em uma tarefa de subscrição de seguro de vida em grupo para avaliar a solicitação de apólice e analisar os riscos para um cliente de apólice de seguro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_group_uw.underwriter

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O fluxo de trabalho configurado gera automaticamente uma tarefa de subscrição para um agente de subscrição. A tarefa é atribuída à equipe de operações de subscrição ou a um agente com base nas regras de atribuição.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.

2. Selecione o ícone de .

3. Abra a tarefa da lista de tarefas de subscrição.

Opção	Descrição
Da lista de tarefas de Subscrição de seguro de vida em grupo	a. Na guia Listas, em Vida em grupo UW] Serviço [Serviço Tsolicita, abra a lista de tarefas. ▪ Para as tarefas atribuídas, selecione Atribuído a mim. ▪ Para todas as tarefas de subscrição, selecione Todos. b. Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.

Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você clicando **em Atribuir a mim**.

4. Conclua o trabalho necessário para concluir a tarefa em seu sistema de seguro.

5. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários relacionados às suas descobertas.

6. Feche a tarefa do formulário de tarefa de subscrição.

7. Selecione **Atualizar**.

Referência do Group Life Servicing

Saiba mais sobre os componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja, que são instalados quando você instala a aplicação Group Life Servicing.

Componentes instalados com o Group Life Servicing

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Group Life Servicing, incluindo tabelas e funções do usuário. As aplicações também instalam plug-ins relacionados e aplicações da loja se eles ainda não estiverem instalados.

Nota:

A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte [Encontrar componentes instalados com uma aplicação](#).

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados com a aplicação Group Life Servicing

Nome do plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Habilita a extensão de tabelas da aplicação Customer Service Management para as aplicações Financial Services Operations.
Subscrição de seguro de vida em grupo e invalidez [sn_ins_group_uw]	Permite que as seguradoras roteiam solicitações de serviço para seguradoras com base em suas diretrizes e regras de subscrição existentes. Os subscritores podem colaborar com as equipes de distribuição e manutenção por meio de um fluxo de trabalho.

Aplicações da Store instaladas

Aplicações da Store instaladas com a aplicação Group Life Servicing

Aplicativo da Store	Descrição
Financial Services Operations Core	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de serviço de apólice. Para obter mais informações, consulte product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita .
Subscrição de seguro de vida em grupo	Permite o gerenciamento de tarefas de serviços de subscrição de apólice de seguro de grupo que são usadas em casos de serviço de apólice de seguro. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Subscrição de seguro de vida em grupo .

Aplicações da Store instaladas com a aplicação Group Life Servicing

Aplicativo da Store	Descrição
Document Processor	Permite a gestão de tarefas de serviços de documentos que são usadas em fluxos de trabalho de serviço de apólice de seguro. Para obter mais informações, consulte Integre com o Financial Services Document Processor .
Playbooks para Customer Service Management	Fornecer uma maneira de visualizar fluxos de trabalho de processo de negócios em uma exibição simples e orientada por tarefa, garantindo respostas consistentes para situações comumente encontradas. Para obter mais informações, consulte Playbooks for Customer Service Management .
Usuário colaborador do CSM	Permite que as equipes de middle office criem casos para solicitações do cliente. Para obter mais informações, consulte Usuário colaborador do CSM e Configurar usuários colaboradores .

Funções instaladas

Funções instaladas com a aplicação Group Life Servicing

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador de política de grupo [sn_ins_group_life.admin]	• Funções de serviço de seguro de grupo de concessão • Excluir casos e tarefas de política de grupo • Configurar aplicação Group Life Servicing • Criar e modificar definições de serviço de política de grupo • Tem acesso de leitura, gravação e criação a dados de política de grupo	• decisão_tabela_admin • sn_bom.service_definition_admin • sn_doc_processor.admin • sn_ins_group_life.processor
Gerente de seguro de vida em grupo [sn_ins_group_life.manager]	• Exibir os relatórios [Performance Analytics no painel Group Life Servicing]	• sn_ins_group_life.processor • sn_ins_group_life.processor_connector

Funções instaladas com a aplicação Group Life Servicing

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	• Usar Mineração de processos projetos para processos de operações de seguro	
Processador de política de grupo [sn_ins_group_life.processor]	• Enviar solicitações de serviço de apólice de seguro em grupo • Exibir o status de casos de apólice de seguro em grupo, tarefas de subscrição e tarefas de serviços de documentos • Registrar interações	• 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
Conector do processador de política de grupo [sn_ins_group_life.processor_connector]	• Acesse e exiba o status de casos de apólice de seguro de vida e invalidez individuais, tarefas de subscrição e tarefas de serviços de documento para contas de clientes gerenciadas por eles. • Criar, atualizar e encerrar casos e tarefas para contas de clientes	• sn_ins_group_life.info_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.agente • sn_ins_group_life.info_writer • sn_bom.group_life_ins_policy_viewer • sn_ins_group_uw.viewer

Tradução automática

Funções instaladas com a aplicação Group Life Servicing

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	gerenciadas por eles • Registrar interações	
Colaborador de política de grupo [sn_ins_group_life.contributor]	Crie e rastreie casos de serviço de apólice para contas gerenciadas por eles. i Importante: Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de usuários de colaborador do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• 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_contributor
Visualizador de política de grupo [sn_ins_group_life.viewer]	Exibir casos de apólice de seguro em grupo e dados relacionados	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.group_life_ins_policy_viewer

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com a aplicação Group Life Servicing

Tabela	Descrição
Base da apólice de vida em grupo [sn_ins_group_life_base]	
Caso de apólice de vida em grupo [sn_ins_group_life_service]	
Tarefa de apólice de vida em grupo	

Tabelas instaladas com a aplicação Group Life Servicing

Tabela	Descrição
[sn_ins_group_life_task]	
Informação da propriedade segurada	
[sn_ins_group_life_insured_property_info]	
Informação de cobertura da apólice	
[sn_ins_group_life_policy_coverage_info]	

Componentes instalados com Subscrição de seguro de vida em grupo

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Group Life and Disability Underwriting, incluindo tabelas e funções do usuário.

Funções instaladas

Funções instaladas com a aplicação Subscrição de seguro de vida em grupo

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador de subscrição de seguro em grupo [sn_ins_group_uw.admin]	Função de administrador do sistema específica da aplicação que pode conceder acesso a todos os dados de operações de subscrição de seguro de grupo. Usuários com esta função têm acesso de leitura, gravação e criação às tabelas de Subscrição de seguro de vida em grupo.	sn_ins_group_uw.underwriter
Seguradora de seguro em grupo [sn_ins_group_uw.underwriter]	- Exibir o status geral das tarefas de subscrição de apólice de seguro em grupo para serviços de apólice de seguro - Trabalhar em tarefas de subscrição de apólice de seguro de grupo	- sn_ins_group_life.info_viewer - sn_ins_group_life.viewer - sn_ins_group_life.info_writer - sn_bom.b2b_agent
Visualizador de subscrição de seguro em grupo [sn_ins_group_uw.viewer]	Exibir tarefas de subscrição e dados relacionados para serviços de apólice de seguro em grupo	sn_bom.service_definition_read

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com a aplicação Subscrição de seguro de vida em grupo

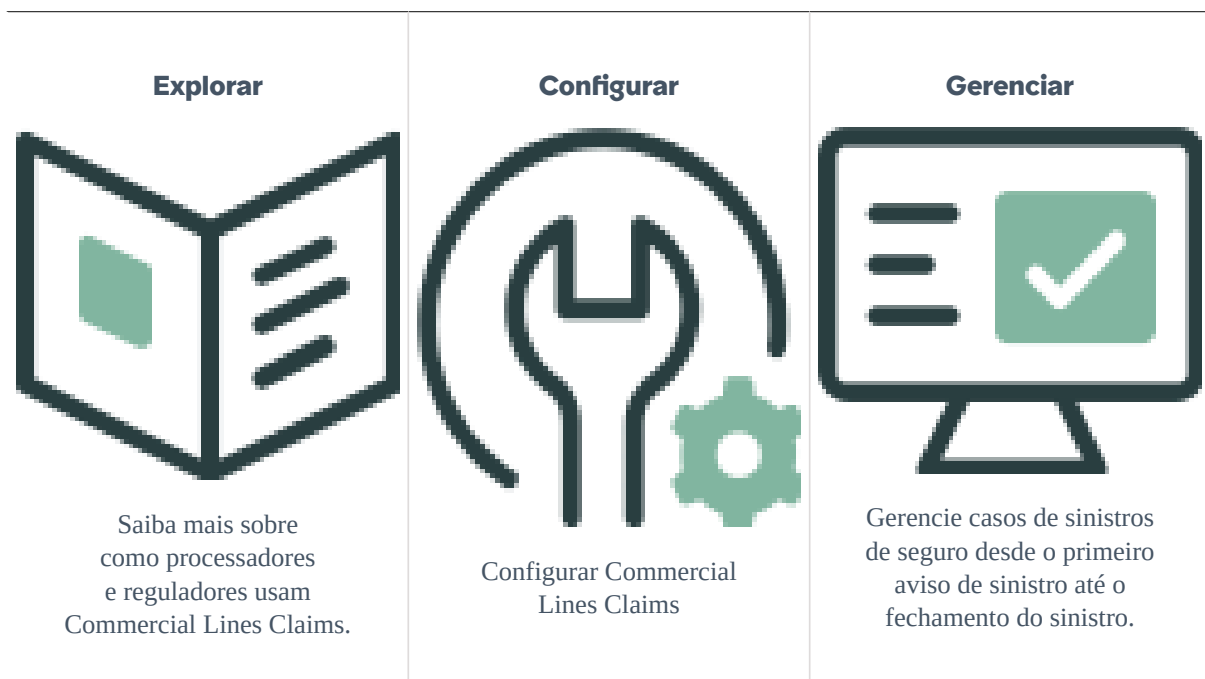
Tabela	Descrição
Tarefa de serviço de subscrição de seguro de vida em grupo [sn_ins_group_uw_task]	Armazena todas as tarefas de subscrição para solicitações de serviço de apólice de grupo para todas as aplicações Financial Services Operations. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].

Commercial Lines Claims

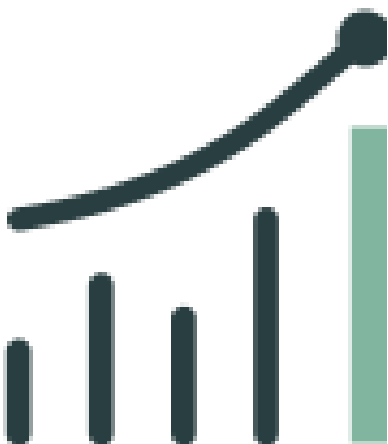
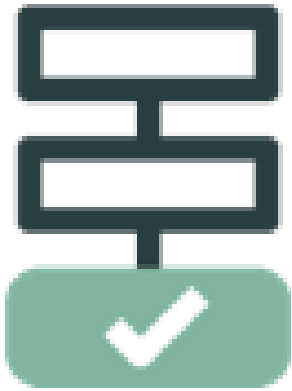
A aplicação Commercial Lines Claims permite que sua organização configure rapidamente as várias fases do processo de sinistro. Esse processo, que vai do primeiro aviso de sinistro até o fechamento do sinistro, permite que processadores, reguladores e agentes de investigação especial gerenciem sinistros de seguro comercial.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).



Tradução automática

Referência	Análise e relatório	Mineração de processos
 Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da Store que estão instalados.	 Monitore as principais estatísticas e rastreie o desempenho com um painel pré-configurado.	 Visualize processos e identifique oportunidades de melhoria.

Explorar o Commercial Lines Claims

Representantes, processadores, reguladores, agentes de investigação especial e gerentes de primeiro aviso de perda (FNOL) podem usar a aplicação Commercial Lines Claims para criar e gerenciar sinistros de seguro comercial.

Com a aplicação Commercial Lines Claims, você pode gerenciar a iniciação, o processamento e a resolução de sinistros de apólice de seguro para seus clientes comerciais a partir de um fluxo de trabalho centralizado. Com este aplicativo, você pode coordenar com departamentos de investigação especial e escritórios para gerenciar tarefas de sinistros. Você também pode coletar e validar a documentação necessária do sinistro, investigar o sinistro e liquidá-lo.

Principais recursos

- Modelo de dados de sinistros que você pode usar para criar qualquer serviço de sinistros
- Fluxos de trabalho de sinistros que você pode gerenciar usando casos em uma aplicação dedicada
- Visualização de todos os registros de sinistro de um cliente
- Playbooks e espaços dedicados que são criados para várias personas de sinistro
- Principais estatísticas e desempenho que você pode gerenciar e rastrear com ServiceNow® Performance Analytics e Mineração de processos
- Fluxo de trabalho de linha de base em que você pode exibir os sinistros desde o primeiro aviso de perda até o fechamento do sinistro

Commercial Lines Claims personas

A tabela a seguir mostra quais personas em sua organização podem usar a aplicação Commercial Lines Claims.

Commercial Lines Claims personas

Persona	Descrição
Administrador	Administrador de sinistros que é responsável pela configuração da aplicação.
Representante do primeiro aviso de perda (FNOL)	Pessoa do front office que cria um caso de sinistro em nome de um cliente e carrega documentos relevantes.
Processadores de sinistros	Processadores no middle ou back-office das seguradoras que trabalham com sinistros. Eles trabalham em casos de sinistro e tarefas que entram em serviços de sinistros e fecham os casos de sinistro.
Agentes da Unidade de investigação especial (SIU)	Departamento que investiga possíveis casos de sinistros de fraude.
Regulador de sinistros	Pessoa que coleta e verifica documentos, detalhes da avaliação de sinistro e benefícios de seguro, como despesas, franquias e coberturas. O regulador também determina se uma investigação de fraude é necessária e, em seguida, resolve o sinistro.
Gerente de sinistros	Gerente que aprova reservas e solicitações de pagamento e pode exibir uma visão geral de todos os sinistros, incluindo Mineração de processos painéis e Performance Analytics painéis e relatórios.

Configuração do Commercial Lines Claims

Você pode instalar e configurar a aplicação Commercial Lines Claims para que seus representantes, processadores e reguladores de primeiro aviso de perda (FNOL) possam começar a atender seus sinistros de seguro comercial.

Como instalar Commercial Lines Claims

Você pode instalar a aplicação Commercial Lines Claims (sn_ins_claim_cml) se tiver a função de administrador. A aplicação instala aplicações relacionadas ServiceNow® Store e plug-ins se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte [Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação](#).
- Revise a lista de aplicações em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Commercial Lines Claims:

- Plug-ins
- Aplicações da Store

- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte [Componentes instalados com Commercial Lines Claims](#).

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Todos**.
2. Encontre a aplicação Commercial Lines Claims (sn_ins_claim_cml) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

Importante:

Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Configurar Commercial Lines Claims.

Revise os componentes que são instalados com a aplicação Commercial Lines Claims e modifique conforme necessário para as necessidades de negócios da sua organização.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que a aplicação Commercial Lines Claims esteja instalada. Para obter mais informações, consulte [Como instalar Commercial Lines Claims](#).

Função necessária: sn_ins_claim_cml.admin e admin

Procedimento

1. Importe suas contas financeiras, produtos financeiros, instituições financeiras e dados de transações para tabelas ServiceNow.
Para obter mais informações, consulte [Importe seus dados financeiros usando conjuntos de importação](#).
2. Revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Habilitar espaço do sinistro, pontuação de fraude e páginas de resumo do sinistro

Habilite e defina condições para as páginas de pontuação de fraude e variante de resumo do sinistro para que um gerente de sinistros, regulador ou processador possa exibi-las.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Estrutura do Now Experience > Construtor de IU**.
2. Habilite a página de registro padrão do CSM no espaço configurável do CSM/FSM.
Para obter mais informações, consulte [CSM Configurable Workspace record pages](#) .
3. Na página de registro padrão do CSM, defina a ordem das páginas.
4. Defina as condições da variante nas seguintes páginas de registro.

Componentes instalados com Commercial Lines Claims

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in sn_ins_claim_cml, incluindo plug-ins, tabelas e funções do usuário.

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados com a aplicação Commercial Lines Claims

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Habilita a extensão de tabelas da aplicação Customer Service Management para as aplicações Financial Services Operations.

Aplicações da Store instaladas

Aplicações da Store instaladas com a aplicação Commercial Lines Claims

Aplicativo da Store	Descrição
Financial Services Operations Core	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de serviço de apólice. Para obter mais informações, consulte product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita .
Investigações especiais de seguro	As Investigações especiais de seguro permitem que as seguradoras roteiam solicitações de investigação de fraude para agentes de SIU. As solicitações são encaminhadas por meio de reguladores que trabalham em casos de sinistro por meio de fluxos de trabalho na aplicação Personal Lines Claims.
Document Processor	Permite o gerenciamento de tarefas de serviços de documentos que são usadas em casos de serviço de apólice de seguro. Para obter mais informações, consulte Integre com o Financial Services Document Processor .

Aplicações da Store instaladas com a aplicação Commercial Lines Claims

Aplicativo da Store	Descrição
Playbooks para Customer Service Management	Fornece uma maneira de visualizar fluxos de trabalho de processo de negócios em uma exibição simples e orientada por tarefa, garantindo respostas consistentes para situações comumente encontradas. Para obter mais informações, consulte Playbooks for Customer Service Management .

Funções instaladas

Funções instaladas com a aplicação Commercial Lines Claims

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Commercial Lines Claims		
Commercial Lines Claims administrador [sn_ins_claim_cml.admin]	• Conceder Commercial Lines Claims funções • Excluir Commercial Lines Claims casos e tarefas • Configurar aplicação Commercial Lines Claims • Criar e modificar Commercial Lines Claims definições de serviço • Tem acesso de leitura, gravação e criação a Commercial Lines Claims dados de apólice ou caso	• decisão_tabela_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

Tradução automática

Funções instaladas com a aplicação Commercial Lines Claims

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Commercial Lines Claims gerente [sn_ins_claim_cml.manager]	• Exibir o painel Commercial Lines Claims • Use Mineração de processos para Commercial Lines Claims processos	• sn_ins_claim_cml.auto_adjuster • sn_ins_claim_cml.auto_processor • pa_viewer
Commercial Lines Claims regulador [sn_ins_claim_cml.auto_adjuster]	• Avalia os detalhes do sinistro de automóvel comercial com base nas tarefas do regulador atribuídas e liquida os sinistros • Exibe o status dos casos de sinistro de automóvel comercial • Cria e edita tarefas ad-hoc	• sn_customerservice.case_contributor_viewer • sn_doc_processor.agent • sn_bom.ajustador • sn_ins_claim_cml.auto_processor • sn_sla_definition_read • sn_bom.viewer • sn_bom.ca_ins_policy_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user
Commercial Lines Claims processador [sn_ins_claim_cml.auto_processor]	• Envia detalhes do sinistro de automóvel comercial e cria e edita tarefas ad-hoc • Exibe o status dos casos de sinistro de automóvel comercial	• sn_customerservice.case_contributor_viewer • sn_ins_claim.payment_reader • sn_ins_claim.reserve_reader • sn_ins_claim.fraud_score_reader • sn_ins_claim.property_writer • sn_bom.ca_ins_policy_viewer • sn_ins_claim.coverage_writer • sn_ins_claim.summary_page_read • sn_bom.b2b_agent • sn_ins_claim.participant_writer • sn_ins_claim.policy_snapshot_reader

Tradução automática

Funções instaladas com a aplicação Commercial Lines Claims

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	• Fecha um sinistro • Interações de registros	• sn_ins_claim.profile_writer • sn_ins_claim.injury_writer
Commercial Lines Claims visualizador [sn_ins_claim_cml.auto_viewer]	Exibir casos de sinistro de automóvel comercial e dados relacionados.	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.ca_ins_policy_viewer
Commercial Lines Claims Representante do FNOL [sn_ins_claim_cml.fnol_representative]	Crie e rastreie casos de sinistro comercial para apólices gerenciadas por eles.	• 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
Investigações especiais de seguro		
Administrador de Investigações especiais de seguro [sn_ins_siu.admin]	• Conceder funções de investigações especiais de seguro • Excluir casos e tarefas de investigações especiais • Configurar aplicação Insurance Special Investigations • Criar e modificar definições de serviço de investigações especiais	• sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_siu.agente

Tradução automática

Funções instaladas com a aplicação Commercial Lines Claims

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	• Tem acesso de leitura, gravação e criação a dados de caso de investigações especiais	
Agente de investigações especiais de seguro [sn_ins_siu.agent]	Envia a avaliação nas tarefas de SIU que estão associadas a um caso.	• sn_ins_claim.property_reader • sn_ins_claim.payment_reader • sn_ins_claim.reserve_reader • sn_ins_claim.fraud_score_reader • 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
Visualizador de investigações especiais de seguro [sn_ins_siu.viewer]	Exibir casos de investigação especial e dados relacionados.	

Tabelas instaladas

Tabelas instalados com a aplicação Commercial Lines Claims

Tabela	Descrição
Commercial Lines Claims	
Caso de sinistro de automóvel comercial [sn_ins_claim_cml_auto_service]	Armazena informações sobre casos de sinistro comercial. Esta tabela estende a tabela Base de declaração comercial [sn_ins_claim_cml_base].
Tarefa de sinistro de automóvel comercial [sn_ins_claim_cml_auto_task]	Armazena informações sobre todas as tarefas de sinistros comerciais para todos os casos de sinistros comerciais.
Tarefa do regulador de sinistro de automóvel comercial	Armazena informações sobre tarefas relacionadas à persona do regulador para sinistros comerciais.

Tabelas instalados com a aplicação Commercial Lines Claims

Tabela	Descrição
[sn_ins_claim_cml_auto_adj_task]	
Base do sinistro comercial sn_ins_claim_cml_base	Estende a tabela Base de declaração [sn_bom_claim_base].
Incidente de propriedade [sn_ins_claim_cml_auto_incident]	Armazena informações sobre detalhes de incidentes de propriedade para casos de sinistros comerciais. Esta tabela estende a tabela Incidente de sinistro [sn_ins_claim_property] do Insurance Claims Core.
Investigações especiais de seguro	
Tarefa de SIU sn_ins_siu_task	Armazena informações sobre tarefas relacionadas ao departamento da Unidade de investigação especial para todos os casos de sinistros automáticos.

Gestão de sinistros comerciais

Saiba quais funções usam a aplicação Commercial Lines Claims para criar, investigar e gerenciar um sinistro de seguro, desde o primeiro aviso de sinistro (FNOL) até o fechamento do sinistro.

Com a aplicação Commercial Lines Claims, os representantes do FNOL podem enviar solicitações de sinistro, enquanto os processadores e reguladores podem trabalhar nos casos dos seguintes tipos de caso de apólice comercial.

Tipos de caso comercial

Veja a seguir os tipos de caso comerciais disponíveis.

- Apólice de automóvel comercial
- Você também pode criar tipos de caso para sinistros de linhas comerciais estendendo um tipo de caso do caso base de sinistro comercial.

Espaço

Processadores, reguladores e outras funções usam Espaço para trabalhar em todos os aspectos dos casos de sinistro de seguro. Com Espaço, os usuários com essas funções podem fazer as seguintes tarefas:

- Monitorar a carga de trabalho e o desempenho
- Foco em itens de alta prioridade
- Navegue facilmente pelas tarefas

Para obter mais informações, consulte [Espaços](#).

A tabela a seguir mostra quais usuários Espaço podem usar a aplicação Commercial Lines Claims.

Espaço usuários para Commercial Lines Claims

Função	Descrição
Administrador de sinistros	Configura Espaço de acordo com os requisitos de negócios. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Espaço configurável do CSM .
Gerente de sinistros	Aprova as solicitações de reserva e de pagamento e exibe os painéis de análise e Mineração de processos.
Primeiro aviso do espaço do representante de perda	
Primeiro aviso do representante do sinistro	Cria casos de sinistro em nome dos clientes e carrega documentos relevantes.
Espaço do processador	
Processador de sinistros	Trabalha em casos de sinistro e tarefas para resolver casos que são gerenciados por ele.
Espaço de SIU	
Agente da unidade de investigação especial (SIU)	Trabalha em possíveis tarefas de investigação de sinistro de fraude.
Espaço do regulador	
Ajustador	Avalia um sinistro revisando os documentos do sinistro, as coberturas, as reservas e os pagamentos.

Fluxos de trabalho do Commercial Lines Claims

A aplicação Commercial Lines Claims instala fluxos de trabalho automatizados que você pode configurar para qualquer tarefa de sinistros. Esses fluxos de trabalho criam casos e encaminham todas as tarefas de acordo.

Visão geral

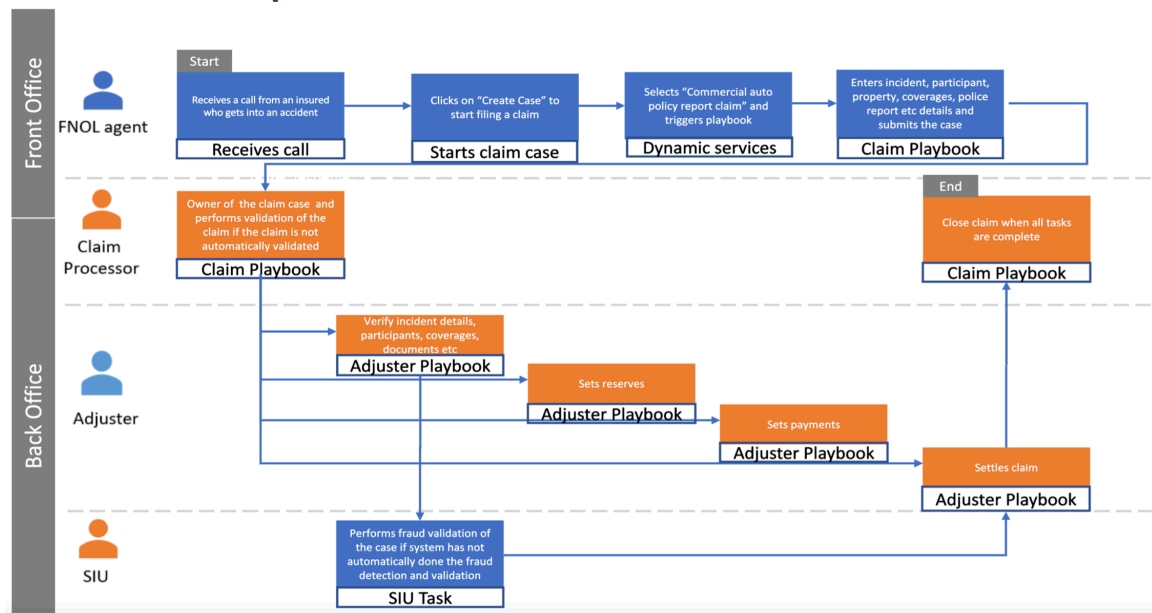
Depois que um caso de sinistro é iniciado, um fluxo de trabalho automatizado começa. Um mecanismo de regras de negócios que é orientado pelo sistema de base, regras configuráveis, pode ajudar sua organização a categorizar um sinistro como uma possível fraude ou como um sinistro duplicado. Veja alguns exemplos de regras de negócio:

- Se o número de propriedades ou participantes enviados para o sinistro for maior que dois, o sinistro será considerado de alta prioridade.
- Se uma declaração for identificada como duplicada, uma tarefa de validação de declaração será criada para o processador para revisão posterior.
- Se um sinistro for identificado como sinistro de proximidade, uma tarefa será criada para a equipe da Unidade de investigação especial (SIU) para revisão posterior.

O exemplo a seguir mostra um fluxo de trabalho que roteia o caso e as tarefas de investigação e gestão de sinistros de seguro para cinco funções diferentes em departamentos diferentes. Neste exemplo, os agentes de front e back-office fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas da fila. O playbook orienta os agentes nesse processo para atender às declarações:

- Enviando primeiro aviso de perda
- Validação do sinistro
- Avaliação do sinistro do regulador
- Avaliação de fraude
- Fechamento de sinistro

Fluxo de trabalho do processo de sinistros - Sinistro de automóvel comercial



Fase de primeiro aviso de perda (FNOL)

Como enviar um sinistro como representante do primeiro aviso de perda

1. Na fase Primeiro aviso de sinistro (FNOL), um reclamante de apólice de seguro relata um sinistro com um representante do FNOL. Depois que o caso é criado, um fluxo de trabalho é acionado automaticamente com tarefas do playbook para gerenciar o caso para resolução.
2. O representante do FNOL documenta o incidente, a propriedade, a lesão e os detalhes do participante do sinistro, bem como as coberturas disponíveis. O representante também coleta e envia os documentos de entrada aplicáveis para verificação, como a carteira de motorista, e inicia a reclamação enviando o caso.
3. Depois que o caso for enviado, suas regras de decisão de negócios:
 - Pode priorizar o caso de sinistro, dependendo do número de propriedades ou participantes relatados no sinistro
 - Pode acionar uma tarefa e encaminhar um caso de sinistro para o departamento da Unidade de Investigação Especial para avaliação adicional
 - Pode acionar a tarefa de validação da declaração para revisão posterior
 - Pode encaminhar o sinistro para um regulador para avaliação de perda

Fase de validação do sinistro

Validação e encerramento de um sinistro como processador de sinistros

1. Na fase de validação da declaração, o processador atualiza os detalhes da tarefa e rejeita ou aprova a tarefa de declaração de acordo.
2. Se o processador validar a tarefa aprovando-a, ele passará para a fase de avaliação do regulador.

Fase de avaliação do regulador

Avaliar e liquidar um sinistro como regulador

1. Na fase de avaliação do regulador, o regulador revisa e verifica ou rejeita os documentos do sinistro enviados. O regulador também revisa as coberturas e atualiza ou adiciona coberturas, se apropriado.
2. O regulador pode encaminhar o sinistro para o departamento de SIU para investigação do sinistro. Depois que o departamento de SIU conclui a tarefa de revisão de fraude, o regulador pode liquidar ou rejeitar o sinistro.
3. O regulador avalia um sinistro e atribui um valor de reserva contra a cobertura relevante, com base nos detalhes do sinistro.
 - Se o valor de reserva atribuído estiver dentro da autoridade de aprovação do regulador, o regulador aprovará os resultados.
 - Se o valor de reserva atribuído estiver além da autoridade de aprovação do regulador, o regulador atribuirá a solicitação ao gerente de sinistros para aprovação. Se o valor da reserva for aprovado pelo gerente de sinistros, o regulador prosseguirá com a avaliação de pagamento do sinistro. Se o valor não for aprovado, o regulador reavalia e revisa o valor da reserva com base nas recomendações do gerente de sinistros.
4. O regulador atualiza o registro do sinistro com a reserva de perdas, a reserva de despesas ou ambas.
5. O regulador cria valores de pagamento em relação às reservas criadas, com base na avaliação finalizada.
 - Se o valor do pagamento criado estiver dentro da autoridade de aprovação do regulador, o regulador aprovará os resultados.
 - Se o valor estiver além da autoridade de aprovação do regulador, o regulador atribuirá a solicitação ao gerente de sinistros para aprovação. Se o gerente de sinistros aprovar o valor do pagamento, o regulador prosseguirá com uma avaliação de pagamento do sinistro. Se o valor não for aprovado, o regulador reavalia e cria um novo valor de pagamento com base nas recomendações do gerente de sinistros.
6. O regulador aprova ou rejeita a tarefa de revisão. Se o regulador aprovar a tarefa de revisão para liquidar o sinistro, o caso de sinistro será movido para a fase de execução a ser encerrado pelo processador de sinistros. Se o regulador rejeitar todas as tarefas relacionadas, o caso de sinistro será encerrado automaticamente.

Tarefas da unidade de investigação especial (SIU)

Como investigar um possível sinistro de fraude como um agente da unidade de investigação especial

1. Se as regras de negócios determinarem que o sinistro requer validação, ou se o regulador determinar a possibilidade de fraude, uma tarefa será acionada para o departamento de SIU para investigação. Um agente de SIU revisa a tarefa de fraude, atualiza os detalhes no registro da tarefa de avaliação e aprova ou rejeita a tarefa. Uma tarefa de avaliação

aprovada indica uma determinação de fraude não encontrada. Uma tarefa de avaliação rejeitada indica que a declaração foi determinada como inválida e potencialmente fraudulenta.

2. Se a tarefa for aprovada, o sinistro será concluído como fraude não encontrada e poderá ser aprovado pelo regulador. Quando o sinistro é aprovado, o caso passa para a fase de execução, que o processador de sinistro conclui.

Tarefas de aprovação do gerente de sinistros

Aprovar valores de reserva ou pagamento como gerente de sinistros

1. Se um valor de reserva atribuído estiver além da autoridade de aprovação do regulador, o sistema atribuirá a solicitação de valor de reserva ao gerente de sinistros para aprovação. Se o gerente de sinistros aprovar o valor da reserva, o regulador prosseguirá com a avaliação de pagamento do sinistro. Se o gerente de sinistros rejeitar o valor da reserva e fornecer uma recomendação, o regulador deverá revisar o valor da reserva conforme recomendado.
2. Se um valor de pagamento criado estiver além da autoridade de aprovação do regulador, o sistema atribuirá a solicitação de valor de pagamento ao gerente de sinistros para aprovação. O gerente de sinistros revisa o valor do pagamento e os detalhes do sinistro e aprova ou rejeita o pagamento do sinistro. Se o gerente de sinistros aprovar o valor do pagamento, o regulador poderá prosseguir para a liquidação. Mas se o gerente rejeitar a solicitação e fornecer recomendação, o regulador deverá revisar e enviar o valor do pagamento conforme recomendado. Anotações de trabalho geradas pelo sistema informando a aprovação ou rejeição são adicionadas automaticamente ao Fluxo de atividades para a tarefa e o caso de sinistro.

Fechamento

O caso é concluído quando os estados e a fase do caso são definidos como Encerrado concluído.

Criar um caso de sinistro comercial

Um representante ou processador de primeiro aviso de perda pode iniciar o processo de sinistro iniciando um caso de sinistro comercial em nome do seu cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_ins_claim_cml.fnol_representative` ou `sn_ins_claim_cml.auto_processor`

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas.
3. Crie um caso a partir da lista de casos de sinistro de automóvel comercial ou de um registro de interação.
4. Na caixa de diálogo Criar um novo caso, selecione **Denunciar sinistro de automóvel comercial**.
5. Selecione **Criar**.

6. No formulário, preencha os campos obrigatórios e outras informações relacionadas que você coletou do cliente.
7. **Opcional:** No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários relacionados às suas descobertas. Comentários publicados manualmente e anotações de trabalho geradas pelo sistema são adicionados ao Fluxo de atividades do caso de sinistro.
8. Selecione **Salvar**.

Resultado

Um caso de sinistro comercial é criado no estado Novo e o fluxo de trabalho é acionado. O caso é atribuído a um grupo de atribuição com base nas regras de atribuição definidas.

O que Fazer Depois

Como processador de sinistro, você pode atribuir o caso a si mesmo e começar a trabalhar nele. Para obter mais informações, consulte [Processar um sinistro comercial](#).

Processar um sinistro comercial

Um processador pode iniciar um sinistro, revisar um sinistro para verificá-lo e, após a avaliação de um regulador, concluir as tarefas de execução e fechar um sinistro.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_ins_claim_cml.auto_processor`

Atualize e feche as tarefas do caso de sinistro.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Abra o caso de sinistro e execute uma das tarefas a seguir.
Pode ser necessário selecionar **Aceitar** para aceitar a atribuição da tarefa a você, permitindo que você trabalhe na tarefa.
3. Conclua o trabalho necessário para concluir as tarefas em seu sistema de sinistros.
O trabalho que você precisa concluir pode incluir etapas em qualquer uma das fases a seguir.
 - Concluir as tarefas de fase de primeiro aviso de perda para iniciar o sinistro.
 - Avaliar a validade do sinistro relatado pelo cliente.
 - Concluindo e encerrando a reclamação.
4. **Opcional:** No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários relacionados às suas descobertas. Comentários publicados manualmente e anotações de trabalho geradas pelo sistema são adicionados ao Fluxo de atividades do caso de sinistro.
5. Feche a tarefa da atividade do playbook ou do formulário de tarefa.

Tarefas do regulador

Os reguladores podem trabalhar em tarefas de sinistro no Espaço de sinistro.

Espaço do sinistro

No Espaço de sinistro, um regulador pode revisar um sinistro para verificar documentos, avaliar as coberturas do sinistro, determinar os detalhes de pagamento do sinistro e aprovar a liquidação de um sinistro. O Espaço de sinistro para reguladores é uma exibição

unificada de todas as ações que um regulador pode executar em um sinistro. Usando guias e cartões de espaço, os reguladores podem navegar pelas seguintes seções:

- Detalhes do sinistro - exiba e modifique detalhes como número da apólice, fase do sinistro, status do sinistro e datas do incidente e do relatório.
- Propriedades do sinistro: exiba e trabalhe em propriedades relevantes para o caso de sinistro.
- Participantes do sinistro - exiba e trabalhe em participantes relevantes para o caso de sinistro.
- Detalhes da tarefa: exiba e modifique o agente e o grupo aos quais uma tarefa está atribuída.
- Tarefas: exiba e trabalhe nas tarefas do regulador para o caso de sinistro atual.
- Coberturas e dados financeiros - exiba e modifique entidades de sinistro, como coberturas de sinistro, reservas associadas, pagamentos e valores de despesa em coberturas individuais.

No Espaço do sinistro, um regulador também pode acessar guias para exibir a página de pontuação de fraude e a página Resumo de um sinistro.

Espaço de sinistro do regulador - Revisão de sinistro de automóvel comercial

Trabalhar em tarefas de regulador de sinistro comercial

Atualize e feche as tarefas do regulador de um caso de sinistro.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_ins_claim_cml.auto_adjuster`

i Importante:

Para acessar as guias relacionadas ao Espaço de sinistro, Pontuação de fraude e Espaço do regulador de resumo, você deve ativar a página de registro padrão do CSM. Por padrão, a página é definida como inativa. Para determinar a página padrão para exibir registros no CSM Configurable Workspace, consulte [Páginas de registro do CSM Configurable Workspace](#).

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Abra a tarefa de uma das seguintes maneiras.

3. Conclua o trabalho necessário para concluir a tarefa de avaliação ou liquidação.
4. Trabalhe na tarefa do regulador concluindo várias ações no espaço de sinistro.
5. **Opcional:** Em uma tarefa, no campo **Anotações de trabalho**, insira comentários relacionados às suas descobertas.
Comentários publicados manualmente e anotações de trabalho geradas pelo sistema são adicionados ao fluxo de atividades para a tarefa e o caso de sinistro.

Resultado

Dependendo da fase atual do caso:

- Quando o regulador aceita a tarefa, o status da tarefa é definido como Trabalho em andamento.
- Quando o regulador envia uma reserva ou pagamento, se o valor estiver dentro do limite de autorização, ele será aprovado automaticamente.
- Se o regulador liquidar o sinistro, o caso de sinistro será encerrado automaticamente, com o status do caso definido como Encerrado concluído e a fase do sinistro movida para Encerrado rejeitado. Anotações de trabalho geradas pelo sistema informando a rejeição são adicionadas automaticamente ao Fluxo de atividades para a tarefa e o caso de sinistro.
- Se uma das tarefas relacionadas ao regulador for aprovada, uma tarefa será acionada para o processador de sinistro encerrar o caso. Anotações de trabalho geradas pelo sistema informando a aprovação são adicionadas automaticamente ao Fluxo de atividades para a tarefa e o caso de sinistro.

Tópicos relacionados

[Gerar e exibir a pontuação de fraude de um sinistro](#)

[Exibir o resumo de um sinistro](#)

Gerar e exibir a pontuação de fraude de um sinistro

Gere uma pontuação de fraude e exiba a página de pontuação de fraude para obter informações detalhadas sobre a pontuação e o histórico de fraude de um sinistro.

Um regulador, processador e gerente podem gerar uma pontuação de fraude e exibir a página de pontuação de fraude em um caso de sinistro e de uma tarefa de regulador para determinar o risco de fraude de um caso. Os administradores podem usar a página de pontuação de fraude de linha de base para criar uma página de pontuação personalizada específica para os requisitos da sua linha de negócios.

i Nota:

Para obter mais informações, consulte [Configurar os intervalos de pontuação de fraude com Construtor de IU](#).

Gerando e acessando detalhes de pontuação de fraude

Se você for gerente, regulador ou processador de sinistros de uma empresa, poderá gerar e acessar detalhes de pontuação de fraude do sinistro usando Financial Services Operations Integration with FRISS. Esta opção está disponível somente em registros de caso de sinistro e registros de tarefa do regulador.

De um registro de caso de sinistro ou registro de tarefa do regulador:

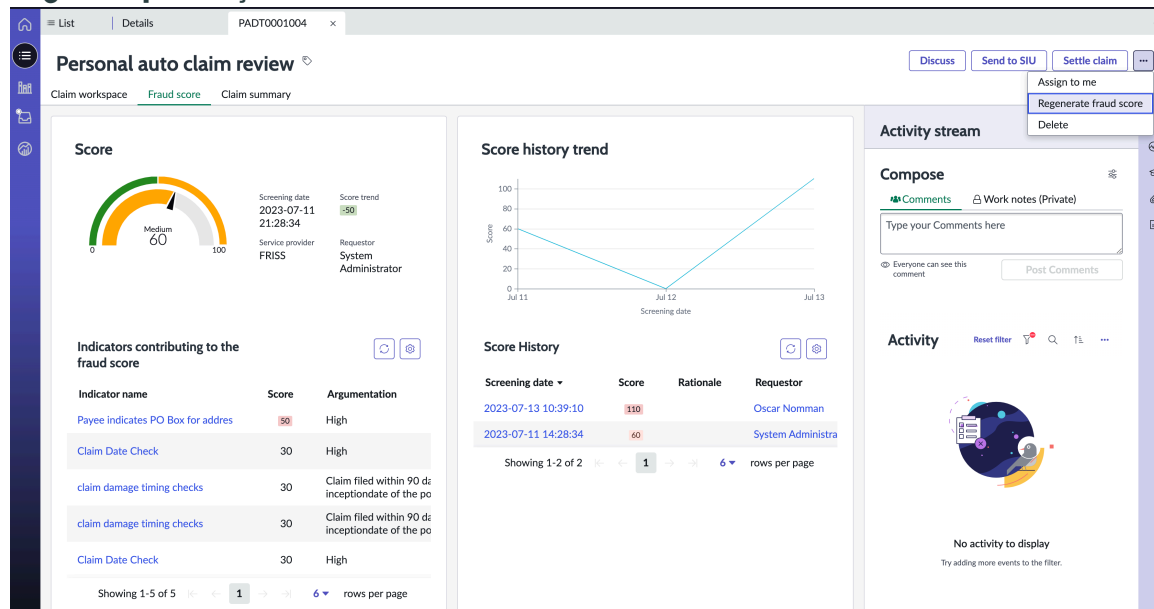
- Selecione a guia Pontuação de fraude para exibir a página de pontuação de fraude.
- Selecione **Regenerar pontuação de fraude** para gerar ou regenerar uma pontuação de fraude.

Página de pontuação de fraude

No sinistro ou em uma tarefa do regulador, você pode ver informações sobre pontuações de fraude na guia **Pontuação** de fraude.

O exemplo a seguir mostra a página de pontuação de fraude da aplicação Personal Lines Claims com detalhes de pontuação.

Página de pontuação de fraude



Detalhes da página de pontuação de fraude

Medidor de pontuação

Mostra uma pontuação de risco alta, média ou baixa com base nos dados do sinistro aprovados. Você pode configurar a exibição definindo os intervalos de pontuações altas, ou baixas. Para obter mais informações sobre como configurar os intervalos, consulte [Configurar os intervalos de pontuação de fraude com Construtor de IU](#).

Pontuação de fraude

Número de pontuação geral de fraude.

Tendência de pontuação

Exibe a diferença entre a pontuação atual e a anterior.

Provedor de serviço.

Mostra o nome do provedor de serviços de análise de dados de fraude.

Data de triagem

Refere-se à data em que um sinistro foi rastreado para detecção de fraude.

Indicadores que contribuem para a pontuação de fraude

Se o FRISS estiver habilitado, exibirá uma lista de indicadores, como Verificação da data do sinistro e Relatório da polícia, que são fatorados na pontuação de fraude, com pontuações e justificativas de acompanhamento do motivo pelo qual cada pontuação foi especificada para o

indicador. Para obter mais informações sobre o FRISS, consulte [Integração do Financial Services Operations com FRISS](#).

Tendência do histórico de pontuação

Exibe um gráfico visual do histórico de pontuação ao longo do tempo por data de triagem.

Histórico de pontuação

Exibe o número de vezes que a API é executada para o caso de sinistro. Lista pontuações com datas de triagem, justificativa para solicitações de triagem e triagem de solicitantes. Você pode selecionar para filtrar e atualizar o histórico sob demanda.

Configurar os intervalos de pontuação de fraude com Construtor de IU

Configure os intervalos de pontuação de fraude usando Construtor de IU. Você pode configurar determinados campos, como o campo **Intervalos**, na página de informações de fraude do CSM Espaço configurável, para que possa definir o intervalo de pontuação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:

Todas as mudanças de configuração feitas aqui aparecem no nível Financial Services Operations Core e serão aplicadas a todas as aplicações FSO Core.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Estrutura do Now Experience > Construtor de IU > Coleções de páginas**.
2. **Pós-detahes do registro padrão do CSM > Pontuação de fraude > Padrão**
3. **Opcional:** Se uma mensagem de Escopo da aplicação diferente for exibida, selecione **Editar no escopo original**.
4. Defina o valor mínimo e máximo na guia **Configuração** do painel de configuração selecionando **Intervalos**.
5. Defina o valor, a cor e o rótulo selecionando **Configurar intervalos**.
6. Selecione **Aplicar**.
Ao configurar o medidor, você pode exibir a posição de um valor específico em um determinado intervalo de valores mínimos e máximos. Você também pode ver o andamento definindo os intervalos de dados codificados por cores. Para obter mais detalhes sobre a configuração do medidor, consulte [ServiceNow® Site do desenvolvedor](#).

Tópicos relacionados

[CSM Configurable Workspace record pages](#)

Como avaliar um sinistro comercial quanto a fraude

Um agente de investigações especiais pode revisar um sinistro para determinar se ele é fraudulento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_siu.agent

Use o playbook de caso que fornece as atividades e tarefas necessárias para atualizar e fechar as tarefas do caso de sinistro.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando a lógica da regra de negócios identifica um caso de sinistro como um sinistro de "proximidade" (um caso de sinistro muito próximo da data de início da apólice), uma tarefa é acionada para o departamento de SIU para avaliação de fraude. Um regulador também pode encaminhar um sinistro para avaliação de fraude durante a avaliação do sinistro do regulador.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de .
3. Abra a tarefa da lista de tarefas de investigação especial.

Opção	Descrição
Na lista de tarefas de investigação especial	a. Na guia Listas, em Tarefas de investigação especial, abra a lista de tarefas. ▪ Para as tarefas atribuídas, selecione Atribuído a mim. ▪ Para todas as tarefas de investigação especial, selecione Todas. b. Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.

Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você clicando em **Atribuir a mim**.

4. Conclua o trabalho necessário para concluir a tarefa em seu sistema de sinistros.
5. **Opcional:** No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários relacionados às suas descobertas.
6. Feche a tarefa do formulário de tarefa de investigação especial.

Resultado

- Se a tarefa for aprovada, ela será movida para Encerrado concluído.
- Se a tarefa for rejeitada, a tarefa será movida para Encerrado rejeitado.

Aprovar uma reserva ou valor de pagamento

Um gerente de sinistros pode aprovar a reserva de sinistros e os valores de pagamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_claim_cml.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se uma reserva atribuída ou valor de pagamento criado por um regulador for maior do que a autoridade de aprovação do regulador, o gerente de sinistros receberá uma solicitação de aprovação de valor de reserva ou pagamento do regulador.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Abra a tarefa de uma das seguintes maneiras.

Opção	Descrição
Na página principal	Selecione a tarefa na lista Minhas tarefas pendentes.
Na lista de aprovações de sinistros de linhas comerciais	a. Selecione o ícone de . b. Na guia Listas, em Aprovações de sinistros de linhas comerciais, abra um dos seguintes: ▪ Minhas aprovações - Reservas ▪ Minhas aprovações - Pagamentos c. Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.

3. Se você quiser rejeitar o valor de aprovação solicitado, no campo **Comentários**, insira comentários com sua recomendação.
Comentários publicados manualmente e anotações de trabalho geradas pelo sistema são adicionados ao fluxo de atividades para a tarefa e o caso de sinistro.
4. Feche a tarefa do formulário Reserva de sinistro ou Tarefa de pagamento do sinistro.

Resultado

- Se o gerente de sinistros aprovar a reserva ou o valor do pagamento, a tarefa de reserva do sinistro retornará ao regulador para prosseguir com a avaliação ou liquidação do pagamento do sinistro.
- Se o gerente de sinistros rejeitar a reserva ou o valor do pagamento, o gerente fará outra recomendação. Uma notificação do status rejeitado é acionada para o regulador.
- Entradas geradas pelo sistema para aprovação ou rejeição de reserva ou valor de pagamento são adicionadas ao Fluxo de atividades. Essas entradas automatizadas oferecem suporte à auditoria e ao acompanhamento.

Adicionar uma tarefa ad-hoc

Crie uma tarefa como processador, regulador ou gerente para ajudar a priorizar e planejar melhor seu trabalho de sinistro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_claim_cml.auto_processor, sn_ins_claim_cml.auto_adjuster ou sn_ins_claim_cml.manager

-  **Nota:**
Você pode criar tarefas adicionais conforme necessário em um sinistro usando o botão **Adicionar tarefa** no menu Ações ou usando o botão **Criar um novo registro** no painel Registros relacionados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Financial Services Operations > Espaço**.
2. Abra o sinistro de uma das maneiras a seguir.
3. Selecione **Adicionar tarefa**.

4. Preencha os detalhes no formulário Criar nova tarefa de sinistro de automóvel comercial.
5. **Opcional:** No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários relacionados às suas descobertas. Comentários publicados manualmente e anotações de trabalho geradas pelo sistema são adicionados ao Fluxo de atividades da tarefa.
6. Atribua a tarefa a você ou a outro usuário.
7. Selecione **Salvar**.
A tarefa é mostrada no status Novo. As tarefas de sinistro ativas e inativas são exibidas no caso de sinistro e na etapa de avaliação do regulador de sinistro.

O que Fazer Depois

Depois que uma tarefa é criada, a tarefa pode ser movida para os seguintes status, dependendo do requisito da tarefa.

- Trabalho em andamento
 - Depois que uma tarefa recém-criada é atribuída a si mesmo.
 - Um designado para a tarefa seleciona **Aceitar** para aceitar a tarefa.
 - Um designado de tarefa seleciona uma tarefa atualmente no status Aguardando informações.
 - Depois que um designado da tarefa seleciona Abrir tarefa para continuar trabalhando na tarefa.
- Aguardando informações: um designado para a tarefa seleciona Aguardando informações.
- Encerrado concluído: um designado da tarefa seleciona Fechar para fechar a tarefa.

Exibir tarefas ad-hoc e geradas pelo sistema para um sinistro

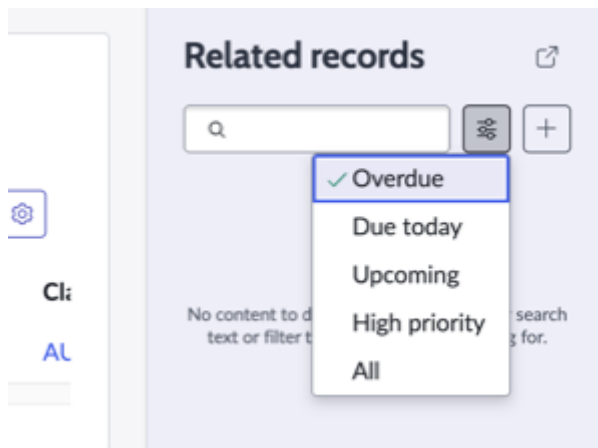
Exiba uma tarefa pendente para priorizar seu trabalho de sinistro.

Os processadores podem exibir as tarefas atribuídas de um caso de sinistro ou tarefa, e os reguladores podem exibir suas tarefas atribuídas ao trabalhar em uma tarefa do regulador. Essas funções também podem exibir tarefas atribuídas em Minhas tarefas pendentes na página principal.

Exiba ou pesquise uma tarefa de um caso de sinistro ou tarefa de regulador primário selecionando a guia Tarefas ou o ícone **Registros**  no menu contextual.

Pesquise uma tarefa destas maneiras:

- Insira uma descrição resumida na pesquisa
- Filtrar nestas opções:
 - Atrasado
 - Vencimento hoje
 - Futuros
 - Alta prioridade
 - Todos
- Selecione o  para abrir tarefas filtradas de acordo em uma exibição de lista.



Discutir um sinistro

Discuta os detalhes de um sinistro com usuários adicionais que tenham acesso ao registro do sinistro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_claim_cml.fnol_representative, sn_ins_claim_cml.auto_processor, sn_ins_claim_cml.auto_adjuster, sn_ins_claim_cml.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie ou exiba uma discussão em andamento na barra lateral para casos.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas.
3. Abra um caso na lista.
4. Selecione **Discutir**.
5. Insira um assunto para a discussão.
6. Adicione participantes à discussão.
7. Selecione **Iniciar discussão**.

A discussão é associada ao registro do sinistro.

O que Fazer Depois

Para exibir uma discussão, selecione **Discutir**, em seguida, selecione **Abrir registro** para a discussão que você deseja exibir.

Exibir o resumo de um sinistro

Gerentes, reguladores e processadores podem exibir a página Resumo do sinistro para ver snapshots do caso de sinistro.

Use a página Resumo do sinistro para exibir itens como status do sinistro, acordos de nível de serviço, propriedades e participantes do sinistro, anotações e atividades, coberturas e outros dados financeiros.

i Nota:

- A página Resumo do sinistro é somente leitura e não pode ser atualizada.
- Um administrador pode exibir e modificar a variante da página Resumo do sinistro acessando-a na coleção de páginas **Detalhes de publicação e registro do Construtor de IU do CSM**. Para obter mais informações, consulte [Habilitar espaço do sinistro, pontuação de fraude e páginas de resumo do sinistro](#).

Em um caso de sinistro ou tarefa do regulador, selecione **Resumo** do sinistro para exibir a página Resumo do sinistro.

Detalhes da página de resumo do sinistro

Detalhes do sinistro

Mostra detalhes como número da apólice, fase do sinistro, status do sinistro e datas do incidente e do relatório.

ANS do sinistro

Mostra o tempo restante para atender aos acordos de nível de serviço relevantes.

Tarefas do regulador

Mostra uma lista de tarefas relevantes do regulador e seus status associados ao caso de sinistro atual.

Propriedades do sinistro

Mostra uma lista de propriedades adicionadas ao caso de sinistro.

Participantes do sinistro

Mostra uma lista de participantes adicionados ao caso de sinistro.

Status do sinistro

Mostra se o caso de sinistro está em um destes status:

- FNOL
- Revisão do sinistro
- Revisão do regulador
- Execução
- Encerrado totalmente
- Encerrado rejeitado
- Cancelado

Coberturas e dados financeiros

Mostra o resumo financeiro do sinistro, incluindo entidades do sinistro, como coberturas do sinistro, reservas associadas, pagamentos e valores de despesa em coberturas individuais.

Observações e atividades

Mostra o histórico de atividades do usuário e do sistema, incluindo comentários de atualização do sinistro, anotações de trabalho e mudanças de atributo-chave.

Usar a Assistência do agente para exibir sinistros associados

Use a pesquisa contextual da Assistência do agente para exibir sinistros associados e artigos de conhecimento relevantes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_claim_cml.fnol_representative, sn_ins_claim_cml.auto_processor, sn_ins_claim_cml.auto_adjuster, sn_ins_claim_cml.manager

Procedimento

- 1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
- 2. Selecione o ícone de listas.
- 3. Abra a tarefa do playbook de caso ou da lista de tarefas do regulador de sinistro de automóvel comercial.
- 4. Selecione o ícone de Assistência do agente para usar o recurso.
Para obter informações mais detalhadas sobre a Assistência do agente, consulte [Como encontrar soluções usando a Assistência do agente](#).

Personal Lines Claims

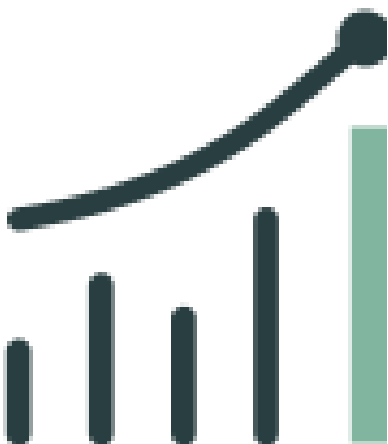
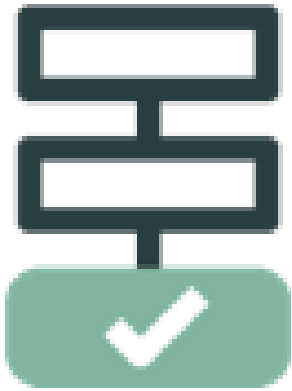
A aplicação Personal Lines Claims permite que sua organização configure rapidamente as várias fases do processo de sinistro, do primeiro aviso até o fechamento do sinistro.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Explorar	Configurar	Gerenciar
		
Saiba mais sobre como processadores e reguladores usam o Personal Lines Claims.	Configurar Personal Lines Claims	Gerencie casos de sinistros de seguro, desde o primeiro aviso até o fechamento do sinistro.

Tradução automática

Referência	Análise e relatório	Mineração de processos
		
Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da Store que estão instalados.	Monitore as principais estatísticas e rastreie o desempenho com o painel pré-configurado.	Visualize o processo e identifique oportunidades de melhoria.

Explorar o Personal Lines Claims

Representantes, processadores, reguladores, agentes de investigação especial e gerentes de primeiro aviso de perda (FNOL) podem usar Personal Lines Claims para criar e gerenciar sinistros de seguro pessoal.

Com a aplicação Personal Lines Claims, você pode gerenciar a iniciação, o processamento e a resolução de sinistros de apólice de seguro para seus clientes a partir de um fluxo de trabalho centralizado. Com este aplicativo, você pode coordenar com departamentos de investigação especial e escritórios para gerenciar tarefas de sinistros. Você também pode coletar e validar a documentação necessária do sinistro, investigar o sinistro e liquidá-lo.

Principais recursos

- Modelo de dados de sinistros que você pode usar para criar qualquer serviço de sinistros
- Fluxos de trabalho de sinistros que você pode gerenciar usando casos em uma aplicação dedicada
- Visualização de todos os registros de sinistro de um cliente
- Playbooks e espaços dedicados que são criados para várias personas de sinistro
- Principais estatísticas e desempenho que você pode gerenciar e rastrear com ServiceNow® Performance Analytics e Mineração de processos
- Fluxo de trabalho de linha de base em que você pode exibir os sinistros desde o primeiro aviso de sinistro até o fechamento do sinistro para sinistros de automóvel pessoal

Personal Lines Claims personas

A tabela a seguir mostra quais personas em sua organização podem usar a aplicação Personal Lines Claims.

Tradução automática

Personal Lines Claims personas

Persona	Descrição
Administrador	Administrador de sinistros que é responsável pela configuração da aplicação.
Representante do primeiro aviso de perda (FNOL)	Pessoa do front office que cria um caso de sinistro em nome de um cliente e carrega os documentos relevantes.
Processadores de sinistros	Processadores no middle ou back-office das seguradoras que trabalham com sinistros. Eles trabalham em casos de sinistro e tarefas que entram em serviços de sinistros e fecham os casos de sinistro.
Agentes da Unidade de investigação especial (SIU)	Departamento que investiga possíveis casos de sinistros de fraude.
Regulador de sinistros	Pessoa que coleta e verifica documentos, detalhes da avaliação de sinistro e benefícios de seguro, como despesas, franquias e coberturas, marca se a investigação de fraude é necessária e liquida um sinistro.
Gerente de sinistros	Gerente que aprova reservas e solicitações de pagamento e pode exibir uma visão geral de todos os sinistros, incluindo Mineração de processos painéis e Performance Analytics painéis e relatórios.

Configuração do Personal Lines Claims

Instale e configure Personal Lines Claims para que representantes do FNOL, processadores, reguladores e outros possam começar a atender seus sinistros de seguro pessoal.

Como instalar Personal Lines Claims

Você pode instalar a aplicação Personal Lines Claims (sn_ins_claim_pers) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte [Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação](#) .
- Revise a lista de aplicações em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Personal Lines Claims:

- Plug-ins
- Aplicações da Store

- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte [Componentes instalados com Personal Lines Claims](#).

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Todos**.
2. Encontre a aplicação Personal Lines Claims (sn_ins_claim_pers) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

Importante:

Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Configurar Personal Lines Claims.

Revise os componentes que são instalados com a aplicação Personal Lines Claims e modifique conforme necessário para as necessidades de negócios da sua organização.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que a aplicação Personal Lines Claims esteja instalada. Para obter mais informações, consulte [Como instalar Personal Lines Claims](#).

Função necessária: sn_ins_claim_pers.admin e admin

Procedimento

1. Importe suas contas financeiras, produtos financeiros, instituições financeiras e dados de transações para tabelas ServiceNow.
Para obter mais informações, consulte [Importe seus dados financeiros usando conjuntos de importação](#).
2. Revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Habilitar espaço do sinistro, pontuação de fraude e páginas de resumo do sinistro

Habilite as páginas Pontuação de fraude e Resumo do sinistro no caso de sinistro para que um gerente de sinistros, regulador ou processador possa exibi-las.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Estrutura do Now Experience > Construtor de IU**.
2. Habilite a página de registro padrão do CSM no espaço configurável do CSM/FSM.
Para obter mais informações, consulte [CSM Configurable Workspace record pages](#) .
3. Na página de registro padrão do CSM, defina a ordem das páginas.
4. Defina as condições da variante nas seguintes páginas de registro.

Componentes instalados com Personal Lines Claims

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in sn_ins_claim_pers, incluindo plug-ins, tabelas e funções do usuário.

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados com a aplicação Personal Lines Claims

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Habilita a extensão de tabelas da aplicação Customer Service Management para as aplicações Financial Services Operations.

Aplicações da Store instaladas

Aplicações da Store instaladas com a aplicação Personal Lines Claims

Aplicativo da Store	Descrição
Financial Services Operations Core	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de serviço de apólice. Para obter mais informações, consulte product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita .
Investigações especiais de seguro	As Investigações especiais de seguro permitem que as seguradoras roteiam solicitações de investigação de fraude para agentes de SIU. As solicitações são encaminhadas por meio de reguladores que trabalham em casos de sinistro por meio de fluxos de trabalho na aplicação Personal Lines Claims.
Document Processor	Permite o gerenciamento de tarefas de serviços de documentos que são usadas em casos de serviço de apólice de seguro. Para obter mais informações, consulte Integre com o Financial Services Document Processor .

Aplicações da Store instaladas com a aplicação Personal Lines Claims

Aplicativo da Store	Descrição
Playbooks para Customer Service Management	Fornecer uma maneira de visualizar fluxos de trabalho de processo de negócios em uma exibição simples e orientada por tarefa, garantindo respostas consistentes para situações comumente encontradas. Para obter mais informações, consulte Playbooks for Customer Service Management .

Funções instaladas

Funções instaladas com a aplicação Personal Lines Claims

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Personal Lines Claims		
Personal Lines Claims administrador [sn_ins_claim_pers.admin]	• Conceder Personal Lines Claims funções • Excluir Personal Lines Claims casos e tarefas • Configurar aplicação Personal Lines Claims • Criar e modificar Personal Lines Claims definições de serviço • Tem acesso de leitura, gravação e criação a Personal Lines Claims dados de apólice ou caso	• decisão_tabela_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
Personal Lines Claims gerente [sn_ins_claim_pers.manager]	• Exibe o painel Personal Lines Claims • Usa Mineração de processos	• sn_ins_claim_pers.auto_adjuster • sn_ins_claim_pers.auto_processor • pa_viewer

Tradução automática

Funções instaladas com a aplicação Personal Lines Claims

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	para Personal Lines Claims processos	
Personal Lines Claims regulador [sn_ins_claim_pers.auto_adjuster]	- Avalia os detalhes do sinistro de automóvel pessoal com base nas tarefas do regulador atribuídas e liquida os sinistros - Exibe o status de casos de sinistro de automóvel pessoal - Cria e edita tarefas ad-hoc	- sn_customerservice.case_contributor_viewer - sn_doc_processor.agent - sn_bom.ajustador - sn_sla_definition_read - sn_bom.viewer - sn_bom.auto_ins_policy_viewer - sn_ins_claim_pers.auto_processor - sn_customerservice.csm_workspace_user
Personal Lines Claims processador [sn_ins_claim_pers.auto_processor]	- Envia detalhes do sinistro de automóvel pessoal e cria e edita tarefas ad-hoc - Exibe o status de casos de sinistro de automóvel pessoal - Fecha um sinistro - Interações de registros	- sn_customerservice.case_contributor_viewer - sn_ins_claim.profile.writer - sn_ins_claim.payment_reader - sn_ins_claim.reserve_reader - sn_ins_claim.fraud_score_reader - sn_ins_claim.injury_writer - sn_ins_claim.property_writer - sn_bom.auto_ins_policy_viewer - sn_ins_claim.coverage_writer - sn_bom.b2c_agent - sn_ins_claim.participant_writer - sn_ins_claim.policy_snapshot_reader - sn_ins_claim.summary_page_read
Personal Lines Claims visualizador [sn_ins_claim_pers.auto_viewer]	Exibe casos de sinistro de automóvel	- sn_bom.ref_data_viewer - sn_bom.service_definition_read

Tradução automática

Funções instaladas com a aplicação Personal Lines Claims

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	peçoal e dados relacionados.	• sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.auto_ins_policy_viewer • sn_ins_claim_pers.auto_viewer
Personal Lines Claims Representante do FNOL [sn_ins_claim_pers.fnol_representative]	Crie e rastreie casos de sinistro pessoal para apólices gerenciadas por eles.	• sn_customerservice.case_contributor_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.auto_ins_policy_viewer • sn_customerservice.consumer_contributor • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.account_contributor • sn_bom.fnol_representative
Investigações especiais de seguro		
Administrador de Investigações especiais de seguro [sn_ins_siu.admin]	• Conceder funções de investigações especiais de seguro • Excluir casos e tarefas de investigações especiais • Configurar aplicação Insurance Special Investigations • Criar e modificar definições de serviço de investigações especiais • Tem acesso de leitura, gravação e criação a dados	• sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_siu.agente

Tradução automática

Funções instaladas com a aplicação Personal Lines Claims

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	de caso de investigações especiais	
Agente de investigações especiais de seguro [sn_ins_siu.agent]	Envia a avaliação nas tarefas de SIU que estão associadas a um caso.	• sn_ins_claim.property_reader • sn_ins_claim.payment_reader • sn_ins_claim.reserve_reader • sn_ins_claim.fraud_score_reader • 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
Visualizador de investigações especiais de seguro [sn_ins_siu.viewer]	Exibir casos de investigação especial e dados relacionados.	

Tabelas instaladas

Tabelas instalados com a aplicação Personal Lines Claims

Tabela	Descrição
	Personal Lines Claims
Caso de sinistro de automóvel pessoal [sn_ins_claim_pers_auto_service]	Armazena informações sobre casos de sinistro pessoal. Esta tabela estende a tabela Base de sinistro pessoal [sn_ins_claim_pers_base].
Tarefa de sinistro de automóvel pessoal [sn_ins_claim_pers_auto_task]	Armazena informações sobre todas as tarefas de sinistros pessoais para todos os casos de sinistros pessoais.
Tarefa do regulador de sinistro de automóvel pessoal [sn_ins_claim_pers_auto_adj_task]	Armazena informações sobre tarefas relacionadas à persona do regulador para sinistros pessoais.
Base do sinistro pessoal sn_ins_claim_pers_base	Estende a tabela Base de declaração [sn_bom_claim_base].

Tabelas instalados com a aplicação Personal Lines Claims

Tabela	Descrição
Incidente de propriedade [sn_ins_claim_pers_auto_incident]	Armazena informações sobre detalhes de incidentes de propriedade para casos de sinistros pessoais. Esta tabela estende a tabela Incidente de sinistro [sn_ins_claim_property] do Insurance Claims Core.
Investigações especiais de seguro	
Tarefa de SIU sn_ins_siu_task	Armazena informações sobre tarefas relacionadas ao departamento da Unidade de investigação especial para todos os casos de sinistros.

Gestão de sinistros pessoais

Saiba quais funções usam a aplicação Personal Lines Claims para criar, investigar e gerenciar um sinistro de seguro, desde o primeiro aviso de sinistro (FNOL) até o fechamento do sinistro.

Com a aplicação Personal Lines Claims, os representantes do FNOL podem enviar solicitações de sinistro, enquanto os processadores e reguladores podem trabalhar nos casos dos seguintes tipos de caso de apólice pessoal.

Tipos de caso pessoal

Veja a seguir os tipos de casos pessoais disponíveis.

- Apólice de automóvel pessoal
- Você também pode criar tipos de caso para sinistros de linhas pessoais estendendo um tipo de caso do caso base de sinistro pessoal.

Espaço

Processadores, reguladores e outras funções usam Espaço para trabalhar em todos os aspectos dos casos de sinistro de seguro. Com Espaço, os usuários com essas funções podem fazer as seguintes tarefas:

- Monitorar a carga de trabalho e o desempenho
- Foco em itens de alta prioridade
- Navegue facilmente pelas tarefas

Para obter mais informações, consulte [Espaços](#).

A tabela a seguir mostra quais usuários Espaço podem usar a aplicação Personal Lines Claims.

Espaço usuários para Personal Lines Claims

Função	Descrição
Administrador de sinistros	Configura Espaço de acordo com os requisitos de negócios. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Espaço configurável do CSM .

Espaço usuários para Personal Lines Claims

Função	Descrição
Gerente de sinistros	Aprova as solicitações de reserva e de pagamento e exibe os painéis de análise e Mineração de processos.
Primeiro aviso do espaço do representante de perda	
Primeiro aviso do representante do sinistro	Cria casos de sinistro em nome dos clientes e carrega documentos relevantes.
Espaço do processador	
Processador de sinistros	Trabalha em casos de sinistro e tarefas para resolver casos que são gerenciados por ele.
Espaço de SIU	
Agente da unidade de investigação especial (SIU)	Trabalha em possíveis tarefas de investigação de sinistro de fraude.
Espaço do regulador	
Ajustador	Avalia um sinistro revisando os documentos do sinistro, as coberturas, as reservas e os pagamentos.

Fluxos de trabalho do Personal Lines Claims

A aplicação Personal Lines Claims instala fluxos de trabalho automatizados que você pode configurar para qualquer tarefa de sinistros. Esses fluxos de trabalho criam casos e encaminham todas as tarefas de acordo.

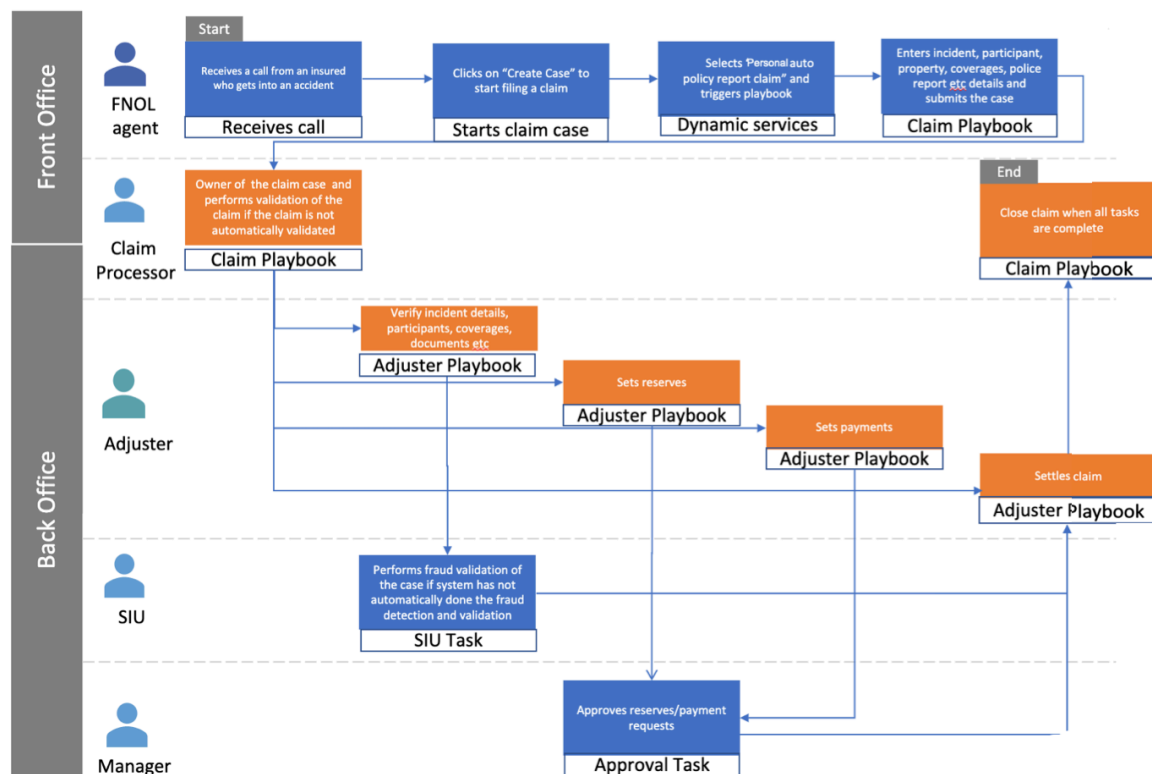
Depois que um caso de sinistro é iniciado, o fluxo de trabalho prossegue por meio de fases. Um mecanismo de regras de negócios com regras de linha de base configuráveis pode categorizar um sinistro como possível fraude ou como um sinistro duplicado, por exemplo. Alguns exemplos de regras de negócios incluem:

- Se o número de propriedades ou participantes enviados para o sinistro for maior que dois, o sinistro será considerado de alta prioridade.
- Se o número de sinistros enviados por um cliente para a mesma apólice de seguro for maior que quatro, um sinistro será sinalizado automaticamente como possível fraude.
- Se o número de sinistros enviados por um cliente for inferior a cinco e a data do sinistro relatado em relação à data de início da apólice for inferior a três dias, uma tarefa de validação do sinistro será criada para um processador revisar.

O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas de investigação e gestão de sinistros de seguro para funções em diferentes departamentos. Os agentes de front e back-office fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas da fila. O playbook de caso orienta os agentes nas etapas gerais necessárias para atender aos sinistros:

- Enviando primeiro aviso de perda
- Validação do sinistro
- Avaliação do sinistro do regulador
- Avaliação de fraude
- Fechamento de sinistro

Fluxo do processo de sinistros – Sinistro de automóvel pessoal



Tradução automática

Primeiro aviso de perda (FNOL)

Como enviar um sinistro como representante do primeiro aviso de perda

1. Na fase Primeiro aviso de sinistro (FNOL), um reclamante de apólice de seguro relata um sinistro com um representante do FNOL. Depois que o caso é criado, um fluxo de trabalho é acionado automaticamente com tarefas do playbook criadas para gerenciar o caso até a resolução.
2. O representante do FNOL documenta os detalhes do incidente, propriedade, participante e lesão obtidos para o sinistro, bem como as coberturas disponíveis para sinistros relevantes. O representante também coleta e envia os documentos de entrada aplicáveis para verificação, como a licença do veículo, e inicia a reclamação enviando o caso.
3. Depois que o caso iniciado for enviado, as regras de decisão de negócios:
 - Pode priorizar o caso de sinistro, dependendo do número de propriedades ou participantes relatados no sinistro
 - Pode acionar uma tarefa e encaminhar um caso de sinistro para o departamento da Unidade de Investigação Especial para avaliação adicional
 - Pode acionar a tarefa de validação da declaração para revisão posterior
 - Pode encaminhar o sinistro para um regulador para avaliação de perda

Fase de validação do sinistro

Validação e encerramento de um sinistro como processador de sinistros

1. Na fase de validação da declaração, o processador atualiza os detalhes da tarefa e rejeita ou aprova a tarefa de declaração de acordo.
2. Se o processador validar a tarefa aprovando-a, ele passará para a fase de avaliação do regulador.

Avaliação do regulador

Avaliar e liquidar um sinistro como regulador

1. Na fase de avaliação do regulador, o regulador revisa e verifica ou rejeita os documentos do sinistro enviados. O regulador também revisa as coberturas e atualiza ou adiciona coberturas, se apropriado.
2. O regulador pode encaminhar o sinistro para o departamento de SIU para investigação do sinistro. Depois que o departamento de SIU conclui a tarefa de revisão de fraude, o regulador pode liquidar ou rejeitar o sinistro.
3. O regulador avalia um sinistro e atribui um valor de reserva contra a cobertura relevante, com base nos detalhes do sinistro.
 - Se o valor de reserva atribuído estiver dentro da autoridade de aprovação do regulador, o regulador aprovará os resultados.
 - Se o valor de reserva atribuído estiver além da autoridade de aprovação do regulador, o regulador atribuirá a solicitação ao gerente de sinistros para aprovação. Se o valor da reserva for aprovado pelo gerente de sinistros, o regulador prosseguirá com a avaliação de pagamento do sinistro. Se o valor não for aprovado, o regulador reavalia e revisa o valor da reserva com base nas recomendações do gerente de sinistros.
4. O regulador atualiza o registro do sinistro com a reserva de perdas, a reserva de despesas ou ambas.
5. O regulador cria valores de pagamento em relação às reservas criadas, com base na avaliação finalizada.
 - Se o valor do pagamento criado estiver dentro da autoridade de aprovação do regulador, o regulador aprovará os resultados.
 - Se o valor estiver além da autoridade de aprovação do regulador, o regulador atribuirá a solicitação ao gerente de sinistros para aprovação. Se o gerente de sinistros aprovar o valor do pagamento, o regulador prosseguirá com uma avaliação de pagamento do sinistro. Se o valor não for aprovado, o regulador reavalia e cria um novo valor de pagamento com base nas recomendações do gerente de sinistros.
6. O regulador aprova ou rejeita a tarefa de revisão. Se o regulador aprovar a tarefa de revisão para liquidar o sinistro, o caso de sinistro será movido para a fase de execução a ser encerrado pelo processador de sinistros. Se o regulador rejeitar todas as tarefas relacionadas, o caso de sinistro será encerrado automaticamente.

Tarefas da unidade de investigação especial (SIU)

Como investigar um possível sinistro de fraude como um agente da unidade de investigação especial

1. Se as regras de negócios determinarem que o sinistro requer validação, ou se o regulador determinar a possibilidade de fraude, uma tarefa será acionada para o departamento de SIU para investigação. Um agente de SIU revisa a tarefa de fraude, atualiza os detalhes no registro da tarefa de avaliação e aprova ou rejeita a tarefa. Uma tarefa de avaliação

aprovada indica uma determinação de fraude não encontrada. Uma tarefa de avaliação rejeitada indica que a declaração foi determinada como inválida e potencialmente fraudulenta.

2. Se a tarefa for aprovada, o sinistro será concluído como fraude não encontrada e poderá ser aprovado pelo regulador. Quando o sinistro é aprovado, o caso passa para a fase de execução, que o processador de sinistro conclui.

Tarefas de aprovação do gerente de sinistros

Aprovar valores de reserva ou pagamento como gerente de sinistros

1. Se um valor de reserva atribuído estiver além da autoridade de aprovação do regulador, o sistema atribuirá a solicitação de valor de reserva ao gerente de sinistros para aprovação. Se o gerente de sinistros aprovar o valor da reserva, o regulador prosseguirá com a avaliação de pagamento do sinistro. Se o gerente de sinistros rejeitar o valor da reserva e fornecer uma recomendação, o regulador deverá revisar o valor da reserva conforme recomendado.
2. Se um valor de pagamento criado estiver além da autoridade de aprovação do regulador, o sistema atribuirá a solicitação de valor de pagamento ao gerente de sinistros para aprovação. O gerente de sinistros revisa o valor do pagamento e os detalhes do sinistro e aprova ou rejeita o pagamento do sinistro. Se o gerente de sinistros aprovar o valor do pagamento, o regulador poderá prosseguir para a liquidação. Mas se o gerente rejeitar a solicitação e fornecer recomendação, o regulador deverá revisar e enviar o valor do pagamento conforme recomendado. Anotações de trabalho geradas pelo sistema informando a aprovação ou rejeição são adicionadas automaticamente ao Fluxo de atividades para a tarefa e o caso de sinistro.

Fechamento

O caso é concluído quando os estados e a fase do caso são definidos como Encerrado concluído.

Criar um caso de sinistro pessoal

Um representante ou processador de primeiro aviso de perda pode iniciar o processo de sinistro iniciando um caso de sinistro pessoal em nome do seu cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_ins_claim_pers.fnol_representative` ou `sn_ins_claim_pers.auto_processor`

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas.
3. Crie um caso na lista de casos de sinistro de automóvel pessoal.
4. Na caixa de diálogo Criar um novo caso, selecione **Relatar sinistro de automóvel pessoal**.
5. Selecione **Criar**.

6. No formulário, preencha os campos obrigatórios e outras informações relacionadas que você coletou do cliente.
7. **Opcional:** No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários relacionados às suas descobertas. Comentários publicados manualmente e anotações de trabalho geradas pelo sistema são adicionados ao Fluxo de atividades do caso de sinistro.
8. Selecione **Salvar**.

Resultado

Um caso de sinistro pessoal é criado no estado Novo e o fluxo de trabalho é acionado. O caso é atribuído a um grupo de atribuição com base nas regras de atribuição definidas.

O que Fazer Depois

Como processador de sinistro, você pode atribuir o caso a si mesmo e começar a trabalhar nele. Para obter mais informações, consulte [Processar um sinistro pessoal](#).

Processar um sinistro pessoal

Um processador pode iniciar um sinistro, revisar um sinistro para verificá-lo e, após a avaliação de um regulador, concluir as tarefas de execução e fechar um sinistro.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_ins_claim_pers.auto_processor`

Atualize e feche as tarefas do caso de sinistro.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Abra o caso de sinistro e execute uma das tarefas a seguir.
Pode ser necessário selecionar **Aceitar** para aceitar a atribuição da tarefa a você, permitindo que você trabalhe na tarefa.
3. Conclua o trabalho necessário para concluir as tarefas em seu sistema de sinistros.
O trabalho que você precisa concluir pode incluir etapas em qualquer uma das fases a seguir.
 - Concluir as tarefas de fase de primeiro aviso de perda para iniciar o sinistro.
 - Avaliar a validade do sinistro relatado pelo cliente.
 - Concluindo e encerrando a reclamação.
4. **Opcional:** No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários relacionados às suas descobertas. Comentários publicados manualmente e anotações de trabalho geradas pelo sistema são adicionados ao Fluxo de atividades do caso de sinistro.
5. Feche a tarefa da atividade do playbook ou do formulário de tarefa.

Tarefas do regulador

Os reguladores podem trabalhar em tarefas de sinistro no Espaço de sinistro.

Espaço do sinistro

No Espaço de sinistro, um regulador pode revisar um sinistro para verificar documentos, avaliar as coberturas do sinistro, determinar os detalhes de pagamento do sinistro e aprovar a liquidação de um sinistro. O Espaço de sinistro para reguladores é uma exibição

unificada de todas as ações que um regulador pode executar em um sinistro. Usando guias e cartões de espaço, os reguladores podem navegar pelas seguintes seções:

- Detalhes do sinistro - exiba e modifique detalhes como número da apólice, fase do sinistro, status do sinistro e datas do incidente e do relatório.
- Propriedades do sinistro: exiba e trabalhe em propriedades relevantes para o caso de sinistro.
- Participantes do sinistro - exiba e trabalhe em participantes relevantes para o caso de sinistro.
- Detalhes da tarefa: exiba e modifique o agente e o grupo aos quais uma tarefa está atribuída.
- Tarefas: exiba e trabalhe nas tarefas do regulador para o caso de sinistro atual.
- Coberturas e dados financeiros - exiba e modifique entidades de sinistro, como coberturas de sinistro, reservas associadas, pagamentos e valores de despesa em coberturas individuais.

No Espaço do sinistro, um regulador também pode acessar guias para exibir a página de pontuação de fraude e a página Resumo de um sinistro.

Espaço de sinistro do regulador - Revisão de sinistro de automóvel pessoal

Personal auto claim review

Claim details

Consumer: Rick Porter
Insurance policy: AP109876019
Number: PAC0001002
Priority: 4 - Low
SIU review: Not in review
Incident date: 2023-07-10 13:45:21
Report date: 2023-07-10
Nature of loss: Collision
Incident location: 3500 Beacon Ave, Fremont, CA, 94538
Incident description: Collided with a tree

Tasks

Pending tasks

Short description	Due date	Task type	State
Follow up with insured for first contact	2023-07-12 13:57:10	Personal Auto Claim Task	New
Driver's license		Document Verification	Submitted

Showing 1-2 of 2

Coverages and financials

Claim coverages

Collision Type	Involved entity	Limit
Claim coverage: AP109876019-Collision	2017 TOYOTA RAV4	2000

Loss reserve

Reserve status	Reserve type	Reserve amount
Submit for approval	Loss reserve	\$500.00

Activity stream

Compose

Comments

Type your Comments here

Post Comments

Activity

System

Work notes • 2023-07-10 13:58:46

Reserve submitted for coverage AP109876019-C collision Type for 2017 TOYOTA RAV4 under PAD T0001001 by Oscar Norman

System

Field changes • 2023-07-10 13:50:48

Opened by system

Status: New

Impact: 3 - Low

Priority: 4 - Low

Trabalhar em tarefas de regulador de sinistro pessoal

Um regulador pode revisar um sinistro para verificar documentos, avaliar as coberturas do sinistro, determinar os detalhes de pagamento do sinistro e aprovar a liquidação de um sinistro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_claim_pers.auto_adjuster

Importante:

Para acessar as guias relacionadas ao Espaço de sinistro, Pontuação de fraude e Espaço do regulador de resumo, você deve ativar a página de registro padrão do CSM. Por padrão, a página é definida como inativa. Para determinar a página padrão para exibir registros no CSM Configurable Workspace, consulte [Páginas de registro do CSM Configurable Workspace](#).

Atualize e feche as tarefas do regulador do caso de sinistro.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Abra a tarefa de uma das seguintes maneiras.
3. Conclua o trabalho necessário para concluir a tarefa de avaliação ou liquidação em seu sistema de sinistros.
4. Trabalhe na tarefa do regulador concluindo várias ações no espaço de sinistro.
5. **Opcional:** Em uma tarefa, no campo **Anotações de trabalho**, insira comentários relacionados às suas descobertas.
Comentários publicados manualmente e anotações de trabalho geradas pelo sistema são adicionados ao fluxo de atividades para a tarefa e o caso de sinistro.

Resultado

Dependendo da fase atual do caso:

- Quando o regulador aceita a tarefa, o status da tarefa é definido como Trabalho em andamento.
- Quando o regulador envia uma reserva ou pagamento, se o valor estiver dentro do limite de autorização, ele será aprovado automaticamente.
- Se o regulador liquidar o sinistro, o caso de sinistro será encerrado automaticamente, com o status do caso definido como Encerrado concluído e a fase do sinistro movida para Encerrado rejeitado. Anotações de trabalho geradas pelo sistema informando a rejeição são adicionadas automaticamente ao Fluxo de atividades para a tarefa e o caso de sinistro.
- Se uma das tarefas relacionadas ao regulador for aprovada, uma tarefa será acionada para o processador de sinistro encerrar o caso. Anotações de trabalho geradas pelo sistema informando a aprovação são adicionadas automaticamente ao Fluxo de atividades para a tarefa e o caso de sinistro.

Tópicos relacionados

- [Gerar e exibir a pontuação de fraude de um sinistro](#)
- [Exibir o resumo de um sinistro](#)

Gerar e exibir a pontuação de fraude de um sinistro

Gere uma pontuação de fraude e exiba a página de pontuação de fraude para obter informações detalhadas sobre a pontuação e o histórico de fraude de um sinistro.

Um regulador, processador e gerente podem gerar uma pontuação de fraude e exibir a página de pontuação de fraude em um caso de sinistro e de uma tarefa de regulador para determinar o risco de fraude de um caso. Os administradores podem usar a página de pontuação de fraude de linha de base para criar uma página de pontuação personalizada específica para os requisitos da sua linha de negócios.

Nota:

Para obter mais informações, consulte [Configurar os intervalos de pontuação de fraude com Construtor de IU](#).

Gerando e acessando detalhes de pontuação de fraude

Se você for gerente, regulador ou processador de sinistros de uma empresa, poderá gerar e acessar detalhes de pontuação de fraude do sinistro usando Financial Services Operations Integration with FRISS. Esta opção está disponível somente em registros de caso de sinistro e registros de tarefa do regulador.

De um registro de caso de sinistro ou registro de tarefa do regulador:

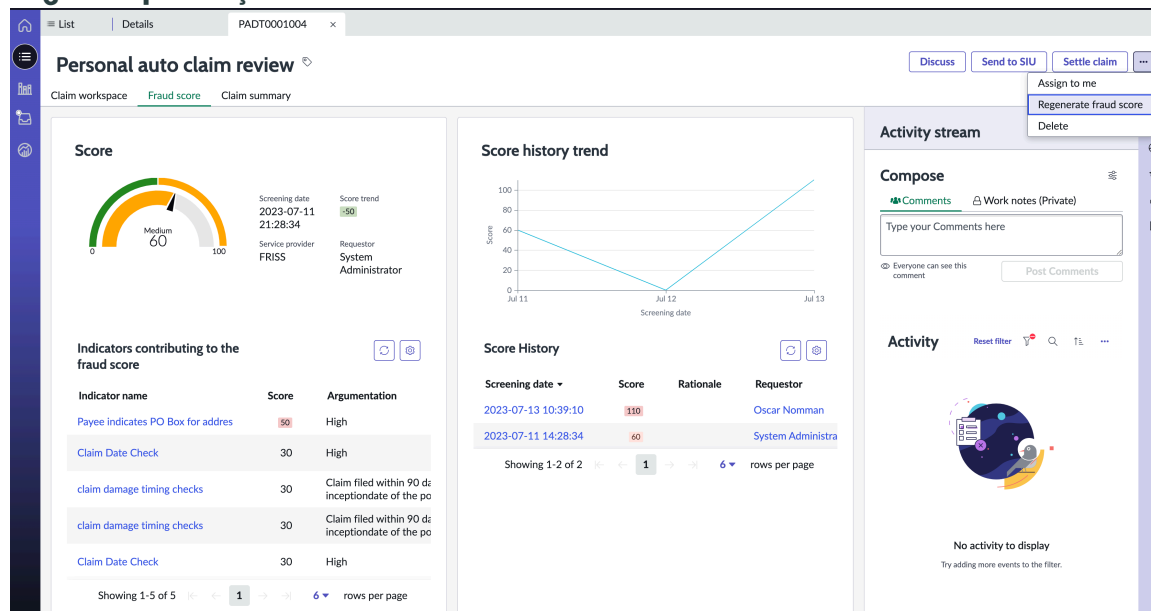
- Selecione a guia Pontuação de fraude para exibir a página de pontuação de fraude.
- Selecione **Regenerar pontuação de fraude** para gerar ou regenerar uma pontuação de fraude.

Página de pontuação de fraude

No sinistro ou em uma tarefa do regulador, você pode ver informações sobre pontuações de fraude na guia **Pontuação** de fraude.

O exemplo a seguir mostra a página de pontuação de fraude da aplicação Personal Lines Claims com detalhes de pontuação.

Página de pontuação de fraude



Detalhes da página de pontuação de fraude

Medidor de pontuação

Mostra uma pontuação de risco alta, média ou baixa com base nos dados do sinistro aprovados. Você pode configurar a exibição definindo os intervalos de pontuações altas, ou baixas. Para obter mais informações sobre como configurar os intervalos, consulte [Configurar os intervalos de pontuação de fraude com Construtor de IU](#).

Pontuação de fraude

Número de pontuação geral de fraude.

Tendência de pontuação

Exibe a diferença entre a pontuação atual e a anterior.

Provedor de serviço.

Mostra o nome do provedor de serviços de análise de dados de fraude.

Data de triagem

Refere-se à data em que um sinistro foi rastreado para detecção de fraude.

Indicadores que contribuem para a pontuação de fraude

Se o FRISS estiver habilitado, exibirá uma lista de indicadores, como Verificação da data do sinistro e Relatório da polícia, que são fatorados na pontuação de fraude, com pontuações e justificativas de acompanhamento do motivo pelo qual cada pontuação foi especificada para o indicador. Para obter mais informações sobre o FRISS, consulte [Integração do Financial Services Operations com FRISS](#).

Tendência do histórico de pontuação

Exibe um gráfico visual do histórico de pontuação ao longo do tempo por data de triagem.

Histórico de pontuação

Exibe o número de vezes que a API é executada para o caso de sinistro. Lista pontuações com datas de triagem, justificativa para solicitações de triagem e triagem de solicitantes. Você pode selecionar para filtrar e atualizar o histórico sob demanda.

Configurar os intervalos de pontuação de fraude com Construtor de IU

Configure os intervalos de pontuação de fraude usando Construtor de IU. Você pode configurar determinados campos, como o campo **Intervalos**, na página de informações de fraude do CSM Espaço configurável, para que possa definir o intervalo de pontuação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:

Todas as mudanças de configuração feitas aqui aparecem no nível Financial Services Operations Core e serão aplicadas a todas as aplicações FSO Core.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Estrutura do Now Experience > Construtor de IU > Coleções de páginas**.
2. **Pós-detahes do registro padrão do CSM > Pontuação de fraude > Padrão**
3. **Opcional:** Se uma mensagem de Escopo da aplicação diferente for exibida, selecione **Editar no escopo original**.
4. Defina o valor mínimo e máximo na guia **Configuração** do painel de configuração selecionando **Intervalos**.
5. Defina o valor, a cor e o rótulo selecionando **Configurar intervalos**.
6. Selecione **Aplicar**.
Ao configurar o medidor, você pode exibir a posição de um valor específico em um determinado intervalo de valores mínimos e máximos. Você também pode ver o andamento definindo os intervalos de dados codificados por cores. Para obter mais detalhes sobre a configuração do medidor, consulte [ServiceNow® Site do desenvolvedor](#).

Tópicos relacionados

[CSM Configurable Workspace record pages](#)

Avaliar um sinistro pessoal quanto a fraude

Um agente de investigações especiais pode revisar um sinistro para determinar se ele é fraudulento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_siu.agent

Use o playbook de caso que fornece as atividades e tarefas necessárias para atualizar e fechar as tarefas do caso de sinistro.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando a lógica da regra de negócios identifica um caso de sinistro como um sinistro de "proximidade" (um caso de sinistro muito próximo da data de início da apólice), uma tarefa é acionada para o departamento de SIU para avaliação de fraude. Um regulador também pode encaminhar um sinistro para avaliação de fraude durante a avaliação do sinistro do regulador.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de .
3. Abra a tarefa da lista de tarefas de investigação especial.

Opção	Descrição
Na lista de tarefas de investigação especial	a. Na guia Listas, em Tarefas de investigação especial, abra a lista de tarefas. ▪ Para as tarefas atribuídas, selecione Atribuído a mim. ▪ Para todas as tarefas de investigação especial, selecione Todas. b. Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.

Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você clicando em **Atribuir a mim**.

4. Conclua o trabalho necessário para concluir a tarefa em seu sistema de sinistros.
5. **Opcional:** No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários relacionados às suas descobertas.
6. Feche a tarefa do formulário de tarefa de investigação especial.

Resultado

- Se a tarefa for aprovada, ela será movida para Encerrado concluído.
- Se a tarefa for rejeitada, a tarefa será movida para Encerrado rejeitado.

Aprovar uma reserva ou valor de pagamento

Um gerente de sinistros pode aprovar a reserva de sinistros e os valores de pagamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_claim_pers.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se uma reserva atribuída ou valor de pagamento criado por um regulador for maior do que a autoridade de aprovação do regulador, o gerente de sinistros receberá uma solicitação de aprovação de valor de reserva ou pagamento do regulador.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Abra a tarefa de uma das seguintes maneiras.

Opção	Descrição
Na página principal	Selecione a tarefa na lista Minhas tarefas pendentes.
Da lista de aprovações de sinistros de linhas pessoais	a. Selecione o ícone de . b. Na guia Listas, em Aprovações de sinistros de linhas pessoais, abra um dos seguintes: ▪ Minhas aprovações - Reservas ▪ Minhas aprovações - Pagamentos c. Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.

3. Se você quiser rejeitar o valor de aprovação solicitado, no campo **Comentários**, insira comentários com sua recomendação.
Comentários publicados manualmente e anotações de trabalho geradas pelo sistema são adicionados ao fluxo de atividades para a tarefa e o caso de sinistro.
4. Feche a tarefa do formulário Reserva de sinistro ou Tarefa de pagamento do sinistro.

Resultado

- Se o gerente de sinistros aprovar a reserva ou o valor do pagamento, a tarefa de reserva do sinistro retornará ao regulador para prosseguir com a avaliação ou liquidação do pagamento do sinistro.
- Se o gerente de sinistros rejeitar a reserva ou o valor do pagamento, o gerente fará outra recomendação. Uma notificação do status rejeitado é acionada para o regulador.
- Entradas geradas pelo sistema para aprovação ou rejeição de reserva ou valor de pagamento são adicionadas ao Fluxo de atividades. Essas entradas automatizadas oferecem suporte à auditoria e ao acompanhamento.

Adicionar uma tarefa ad-hoc

Crie uma tarefa como processador, regulador ou gerente para ajudar a priorizar e planejar melhor seu trabalho de sinistro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_claim_pers.auto_processor, sn_ins_claim_pers.auto_adjuster ou sn_ins_claim_pers.manager

Nota:

Você pode criar tarefas adicionais conforme necessário em um sinistro usando o botão **Adicionar tarefa** no menu Ações ou usando o botão **Criar um novo registro** no painel Registros relacionados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Abra o sinistro de uma das maneiras a seguir.
3. Selecione **Adicionar tarefa**.
4. Preencha os detalhes no formulário Criar nova tarefa de sinistro de automóvel pessoal.
5. **Opcional:** No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários relacionados às suas descobertas. Comentários publicados manualmente e anotações de trabalho geradas pelo sistema são adicionados ao Fluxo de atividades da tarefa.
6. Atribua a tarefa a você ou a outro usuário.
7. Selecione **Salvar**.
A tarefa é mostrada no status Novo. As tarefas de sinistro ativas e inativas são exibidas no caso de sinistro e na etapa de avaliação do regulador de sinistro.

O que Fazer Depois

Depois que uma tarefa é criada, a tarefa pode ser movida para os seguintes status, dependendo do requisito da tarefa.

- Trabalho em andamento
 - Depois que uma tarefa recém-criada é atribuída a si mesmo.
 - Um designado para a tarefa seleciona **Aceitar** para aceitar a tarefa.
 - Um designado de tarefa seleciona uma tarefa atualmente no status Aguardando informações.
 - Depois que um designado da tarefa seleciona Abrir tarefa para continuar trabalhando na tarefa.
- Aguardando informações: um designado para a tarefa seleciona Aguardando informações.
- Encerrado concluído: um designado da tarefa seleciona Fechar para fechar a tarefa.

Exibir tarefas ad-hoc e geradas pelo sistema para um sinistro

Exiba uma tarefa pendente para priorizar seu trabalho de sinistro.

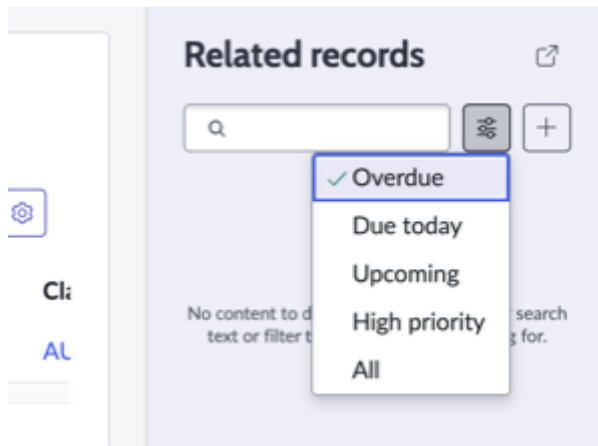
Os processadores podem exibir as tarefas atribuídas de um caso de sinistro ou tarefa, e os reguladores podem exibir suas tarefas atribuídas ao trabalhar em uma tarefa do regulador. Essas funções também podem exibir tarefas atribuídas em Minhas tarefas pendentes na página principal.

Exiba ou pesquise uma tarefa de um caso de sinistro ou tarefa de regulador primário selecionando a guia Tarefas ou o ícone **Registros**  no menu contextual.

Pesquise uma tarefa destas maneiras:

- Insira uma descrição resumida na pesquisa
- Filtrar nestas opções:
 - Atrasado
 - Vencimento hoje
 - Futuros

- Alta prioridade
- Todos
- Selecione o  para abrir tarefas filtradas de acordo em uma exibição de lista.



Discutir um sinistro

Discuta os detalhes de um sinistro com usuários adicionais que tenham acesso ao registro do sinistro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_claim_pers.fnol_representative, sn_ins_claim_pers.auto_processor, sn_ins_claim_pers.auto_adjuster, sn_ins_claim_pers.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie ou exiba uma discussão em andamento na barra lateral para casos.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de listas.
3. Abra um caso na lista.
4. Selecione **Discutir**.
5. Insira um assunto para a discussão.
6. Adicione participantes à discussão.
7. Selecione **Iniciar discussão**.
A discussão é associada ao registro do sinistro.

O que Fazer Depois

Para exibir uma discussão, selecione **Discutir**, em seguida, selecione **Abrir registro** para a discussão que você deseja exibir.

Usar a Assistência do agente para exibir sinistros associados

Use a pesquisa contextual da Assistência do agente para exibir sinistros associados e artigos de conhecimento relevantes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_claim_pers.fnol_representative, sn_ins_claim_pers.auto_processor, sn_ins_claim_pers.auto_adjuster, sn_ins_claim_pers.manager

Procedimento

- 1. Navegar até **Todos > Financial Services Operations > Espaço**.
- 2. Selecione o ícone de listas.
- 3. Abra a tarefa do playbook de caso ou da lista de tarefas do regulador de sinistro de automóvel pessoal.
- 4. Selecione o ícone de Assistência do agente para usar o recurso.
Para obter informações mais detalhadas sobre a Assistência do agente, consulte [Como encontrar soluções usando a Assistência do agente](#) .

Faça a integração de outras aplicações

As integraçõesFinancial Services Operations (FSO) fornecem experiências de cliente perfeitas com verificação e aceitação automatizadas.

Esta seção fornece informações sobre nossa integração FSO com spokes e aplicações criadas usando essas integrações.

Integração com spokes

Ao integrar spokes com as aplicações Financial Services Operations (FSO), os designers de fluxo podem fornecer as ações em Flow Designer para aplicações específicas.

Um *spoke* é uma aplicação com escopo que contém Flow Designer conteúdo dedicado a uma aplicação ou tipo de registro específico. Você pode integrar uma aplicação ServiceNow com um spoke de aplicação bancária FSO, como Jack Henry jXchange Socure ou FRISS.

FSO detalhes do spoke da aplicação bancária

Nome do plug-in	Descrição	Diretório de plug-in
Jack Henry jXchange Spoke	Os designers de fluxo podem usar o spoke jXchange da Jack Henry para acessar as ações para automatizar os processos financeiros em ServiceNow. Você pode usar essa integração para executar tarefas como gestão de contas, processamento de transações ou detecção de fraude.	[com.sn.jha.spoke]
Socure Spoke	Ao usar a integração do Socure spoke, você pode melhorar a integração do cliente, os processos de autenticação e as tarefas de verificação de identidade. Os designers de fluxo podem incorporar esses processos de verificação de identidade em	[com.sn_socure_spoke]

FSO detalhes do spoke da aplicação bancária

Nome do plug-in	Descrição	Diretório de plug-in
	seus fluxos de trabalho. As tarefas incluem a validação de informações do usuário, a execução de avaliações de risco ou a prevenção de atividades fraudulentas.	
Equifax Spoke	Ao usar a integração do Equifax spoke, você pode acessar informações importantes sobre o histórico de crédito de um cliente, alertas de fraude, verificação de identidade digital, triagem de transações e outros dados relevantes.	[com.sn_equifax_spoke]
Visa Spoke	Os agentes de contestação podem usar Visa Spoke para invocar APIs Visa no Visa Resolve Online (VROL) para o processo de contestação de cartão Visa.	[com.sn_visa_spoke]

FSO detalhes do spoke da aplicação de seguro

Spoke	Descrição	Plug-in
FRISS Spoke	O spoke FRISS permite que as seguradoras aprimorem suas medidas de prevenção de fraudes e protejam suas organizações contra perdas financeiras. Ele fornece as ações projetadas para tarefas de prevenção de fraude e avaliação de risco. Os designers de fluxo podem incorporar os processos de detecção de fraude em seus fluxos de trabalho usando ações. As ações incluem a análise dos dados do cliente, a identificação de atividades suspeitas e a geração de alertas de fraude.	[com.sn_friss_spoke]
Guidewire Spoke	A integração do spoke Guidewire fornece ações em Flow Designer para gerenciar tarefas relacionadas a seguros. As ações do spoke incluem a criação de políticas, a atualização de informações de declarações e a recuperação de dados de cobrança.	[com.sn_guidewire_spoke]

Integração com aplicações de terceiros

Fornece informações sobre os spokes integrados e as tarefas que devem ser executadas ou os requisitos necessários para usar o spoke. Esses requisitos são específicos da aplicação de terceiros.

Financial Services Operations spokes integrados incluem as seguintes aplicações:

Financial Services Operations Integração com Socure

A integração ServiceNow® Financial Services Operations com o Socure permite que você integre mais contas, reduza o risco e reduza os custos de aquisição de clientes.

Com a aplicação ServiceNow® Financial Services Operations Integration with Socure, você pode executar as seguintes tarefas:

- Simplifique a jornada de integração do seu cliente.
- Verifique a identidade e a qualificação de um candidato usando um plug-in que usa a aplicação Financial Services Know Your Customer (KYC).
- Melhore a determinação de risco de um cliente executando subfluxos que pesquisam as pontuações de fraude de um cliente.
- Permita que seus clientes incorporem APIs do Socure em fluxos de trabalho desenvolvidos com a Integração Financial Services Operations com o Socure.
- Simplifique seus processos de análise de risco e verificação de documentos.

Iniciar

Explorar  Saiba mais sobre os benefícios fornecidos pela integração do Financial Services Operations Integration with Socure.	Configurar  Planeje e configure sua integração.

Tradução automática

Iniciar

Usar



Trabalhe na integração do FSO com a aplicação Socure.

Referência



Veja detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades.

Tradução automática

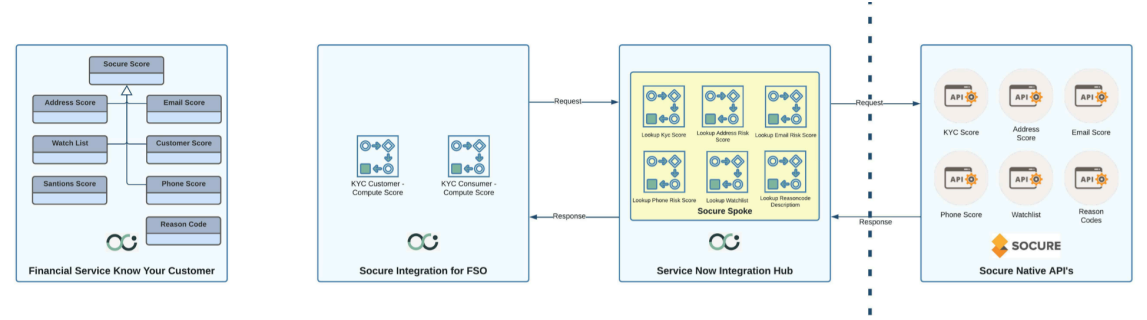
Explorando a integração Financial Services Operations com Socure

Financial Services A integração do com o Socure permite que você integre as APIs do Socure em fluxos de trabalho e simplifique seus processos de análise de risco.

Visão geral da arquitetura

O diagrama a seguir fornece uma visão geral de alto nível em que você pode ver o design da integração do Socure e a função que cada camada desempenha em Financial Services Operations (FSO).

Financial Services Operations Visão geral da integração com o Socure



Camadas na integração do Socure

Camada	Descrição
Camada do spoke	Camada que contém o plug-in do spoke Socure. Esta camada fornece ações que usam REST APIs para interagir com o Socure.
Adaptador/Camada intermediária	Camada que contém a aplicação Financial Services Operations. Essa camada fornece: • Subfluxos que consomem as ações no spoke do Socure. Cada ação tem subfluxos individuais e subfluxos combinados para chamar todas as ações juntas. • Um fluxo programado que obtém os códigos de motivo e as descrições mais recentes do Socure. i Nota: Ao usar o Socure pela primeira vez, você deve ativar o fluxo programado e definir a frequência desejada.
Camada de FSO	Camada que contém o serviço Financial Services Know Your Customer existente. Tabelas e definições de serviço adicionais são adicionadas a este serviço para armazenar dados de verificação de identidade relacionados ao cliente que são retornados pelo Socure. As definições de serviço são as seguintes: • Socure-CDD-Cliente • Socure-CDD-Contact

Configurando a integração Financial Services Operations com Socure

Integre sua conta do Socure à sua instância ServiceNow® para que você possa executar as atividades necessárias para integrar novos clientes.

Você pode instalar e configurar a integração Socure em seus fluxos para vários casos de uso. Por exemplo, digamos que você queira obter informações da aplicação Financial Services Know Your Customer (KYC) ao integrar novas contas de cliente ou ao atualizar periodicamente as informações de KYC de um cliente existente.

Configuração da aplicação

Para configurar sua integração, execute as seguintes ações:

1. Solicite uma assinatura do Integration Hub. Para saber como, consulte [Solicitar Hub de integração](#).
2. Ative a integração Financial Services Operations com o aplicativo Socure de ServiceNow Store, que ativa automaticamente o spoke Socure.
3. Configure o spoke do Socure. Para saber como, consulte [Configuração do spoke Socure](#).

Ativar a aplicação Financial Services Operations Integration with Socure

Ative a aplicação Financial Services Operations Integration with Socure (com.sn_fso_intg_socure) para que você possa incorporar as APIs do Socure em fluxos de trabalho desenvolvidos com Financial Services Operations.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Aplicação do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Todos**.
2. No campo de pesquisa, insira **Integration with Socure**.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar uma aplicação, talvez precise solicitá-la na ServiceNow® store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja.

3. Selecione **Instalar**.

Ativar o spoke Socure de IntegrationHub

Ative o plug-in Socure spoke (com.sn_socure_spoke) de IntegrationHub. Ativar este plug-in permite aprimorar sua experiência Flow Designer com conteúdo específico de integração. Você pode usar fluxos e ações pré-criados para automatizar suas integrações ou criar sua própria automação de integração.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

Para configurar o spoke Socure, siga as instruções em [Configurar o spoke Socure](#).

Configuração do Financial Services Know Your Customer

Financial Services Know Your Customer (KYC) é instalado automaticamente quando você instala a integração Financial Services com a aplicação Socure. Ao usar este serviço, você pode verificar a identidade de um candidato e avaliar sua qualificação.

Para obter mais informações sobre KYC, consulte [Financial Services Conheça seu cliente](#).

Configurar a integração Financial Services Operations com Socure

Configure a aplicação Financial Services Operations Integration with Socure para verificar a identidade de um cliente e melhorar a determinação de risco do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Automação de Processo > Flow Designer**.
2. No campo Pesquisar, pesquise por **Fluxo de códigos de motivo de sincronização**.
3. Para definir as condições e a frequência do fluxo, selecione o campo **Gatilho**.
4. Localize o fluxo que você deseja ativar na lista de fluxos salvos e abra-o.

5. Clique em **Ativar**.

Nota:

Ao usar a integração Financial Services Operations com Socure pela primeira vez, você deve ativar o fluxo programado e definir a frequência desejada.

6. Configure as KYC definições de serviço, Socure - CDD - Cliente e Socure - CDD - Contato.
Para obter informações sobre como configurar fluxos e definições de serviço, consulte [Configurar fluxos](#) e [Configurar definições de serviço para aplicações Financial Services Operations](#).

Componentes instalados com a integração Financial Services Operations com Socure

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Financial Services Operations Integration with Socure (com.sn_fso_intg_socure), incluindo tabelas.

Plug-ins instalados

Esses plug-ins são instalados com o plug-in Financial Services Operations Integration with Socure (com.sn_fso_intg_socure):

Plug-ins para Financial Services Operations Integration with Socure

Plug-in	Descrição
Financial Services Know Your Customer (com.sn_bom_kyc)	Esta aplicação é instalada automaticamente quando você instala qualquer uma das seguintes aplicações Financial Services Know Your Customer (KYC). Financial Services Know Your Customer gerencia as tarefas KYC que são usadas em fluxos de trabalho nas aplicações Financial Services Operations.
Socure Spoke (com.sn_socure_spoke)	Esta aplicação fornece uma lista de ações para ajudar as empresas a realizar as atividades devidas necessárias para a integração de novos clientes.

Funções

Existem várias funções instaladas para o processo KYC ser concluído. As funções instaladas com as aplicações Financial Services Business Lifecycle, Financial Services Client Lifecycle e Financial Services Know Your Customer funcionam de forma assíncrona para concluir todas as tarefas KYC.

- Para um cliente comercial: 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.
- Para um cliente pessoal: 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

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Pontuação do Socure [sn_bom_kyc_socure]	Armazena Financial Services Know Your Customer pontuações do Socure.

Tabela	Descrição
Risco de endereço [sn_bom_kyc_socure_address_risk]	Armazena Financial Services Know Your Customer pontuações de risco de endereço. Esta tabela estende a tabela [Socure Score].
Risco de e-mail [sn_bom_kyc_socure_email_risk]	Armazena Financial Services Know Your Customer pontuações de risco de e-mail. Esta tabela estende a tabela [Socure Score].
Pontuação de cliente [sn_bom_kyc_socure_kyc]	Armazena Financial Services Know Your Customer pontuações do cliente. Esta tabela estende a tabela [Socure Score].
Risco de telefone [sn_bom_kyc_socure_phone_risk]	Armazena Financial Services Know Your Customer pontuações de risco de telefone. Esta tabela estende a tabela [Socure Score].
Código do Motivo [sn_bom_kyc_socure_reason_code]	Armazena Financial Services Know Your Customer códigos de motivo.
Sanção [sn_bom_kyc_socure_sanction]	Armazena Financial Services Know Your Customer lista de sanções.
Lista de observação [sn_bom_kyc_socure_watch_list]	Armazena Financial Services Know Your Customer lista de observação.
Pontuações de fraude (sn_bom_kyc_socure_fraud_response)	Armazena Financial Services Know Your Customer pontuações de fraude.

Integração do Financial Services Operations com o jXchange da Jack Henry

O ServiceNow® Integração do Financial Services Operations ao Jack Henry Associates jXchange permite que os seus agentes utilizem a funcionalidade de pesquisa da aplicação bancária principal jXchange SilverLake da Jack Henry. Ao integrar o spoke jXchange SilverLake da Jack Henry com o Financial Services Operations, seus agentes podem procurar as informações sobre os seus clientes e contas financeiras.

Importante:

A partir da versão Utah, integração do Financial Services Operations com a aplicação jXchange Integration with Jack Henry Associates (JHA) foi renomeada para Financial Services Operations Integration with Jack Henry jXchange.

Visão geral

O Integração do Financial Services Operations ao Jack Henry Associates jXchange permite que seus agentes usem todas as aplicações bancárias do FSO para procurar e verificar rapidamente as informações sobre seus clientes e contas financeiras.

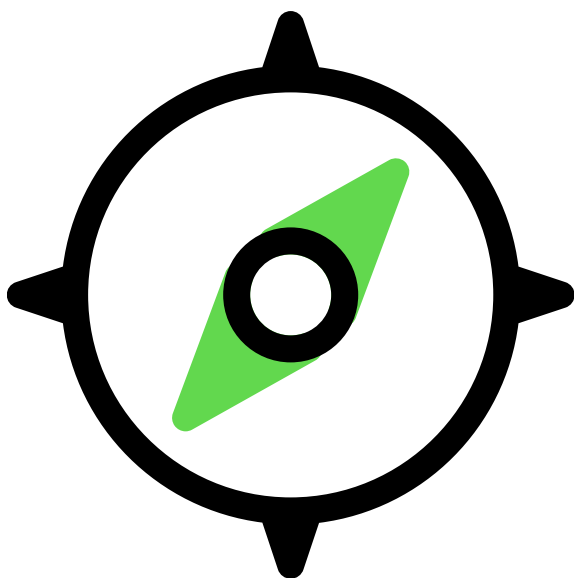
Principais recursos da integração

Com o Integração do Financial Services Operations ao Jack Henry Associates jXchange, seus agentes podem executar as seguintes tarefas:

- Integre as informações do seu cliente e os dados da conta financeira de contas poupança, contas corrente e contas de empréstimo para permitir que os seus executantes criem e gerenciem casos mais facilmente.
- Forneça um serviço melhor e mais rápido aos seus clientes, o que pode aumentar a satisfação do cliente.
- Permite à sua organização converter seus processos de serviço financeiro digital de ponta a ponta.

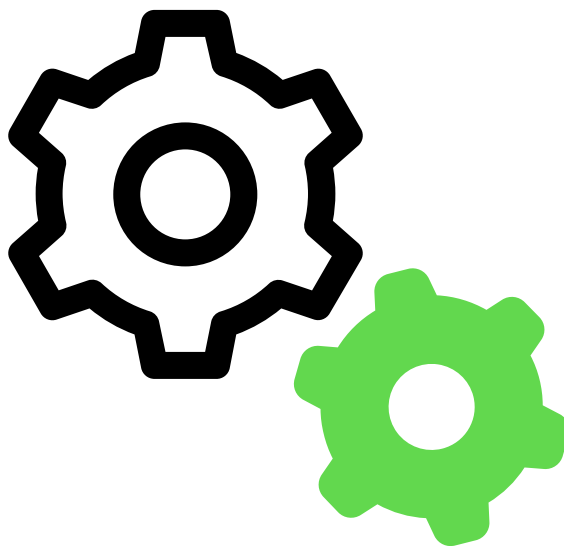
Conheça esta integração

Explorar



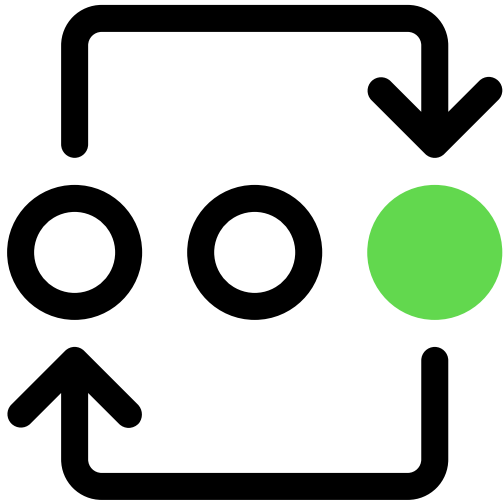
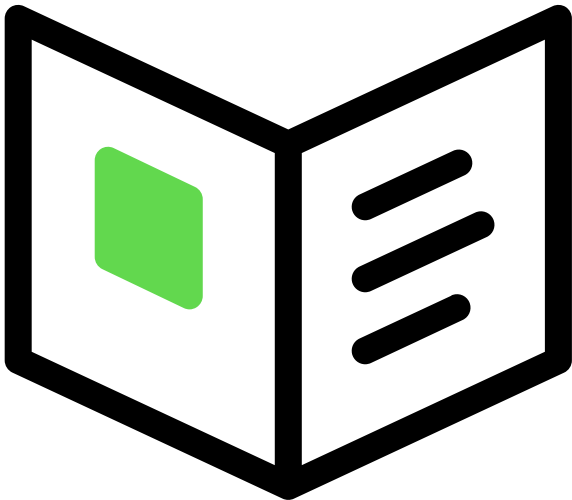
Saiba mais sobre os benefícios fornecidos pela integração de Financial Services Operations ao Jack Henry jXchange.

Configurar



Planeje e configure sua integração.

Tradução automática

Usar	Referência
	
Integre FSO à aplicação jXchange da Jack Henry.	Veja os detalhes sobre os componentes, como campos, tabelas e propriedades.

Tradução automática

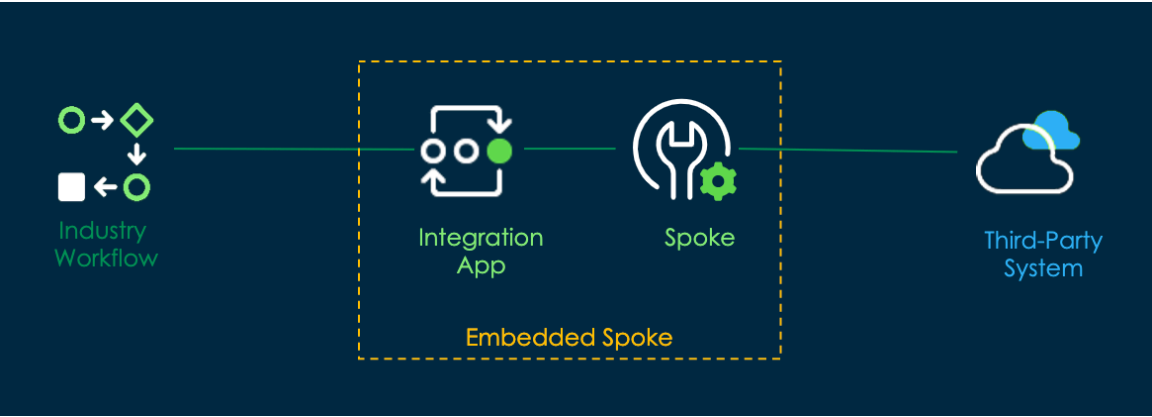
Explorando o Integração do Financial Services Operations ao Jack Henry Associates jXchange

A aplicação Integração do Financial Services Operations ao Jack Henry Associates jXchange permite que seus agentes acessem o sistema necessário de informações de registro para que possam pesquisar e verificar rapidamente as informações financeiras e da conta do seu cliente. Essa integração também permite que sua organização converta seus processos de serviços financeiros digitais de ponta a ponta.

Visão geral da arquitetura

O diagrama a seguir é uma visão geral de alto nível do design da integração jXchange da Jack Henry e a função que cada camada desempenha em Financial Services Operations (FSO). A tabela que segue o diagrama descreve as diferentes camadas.

Integração de FSO com Jack Henry jXchange



Camadas na integração jXchange da Jack Henry

Camada	Descrição
Fluxo de trabalho do setor/Camada de FSO	Camada que inclui a aplicação Financial Services Operations.
Camada de integração	Camada que ajuda na integração com a aplicação Financial Services Operations e armazena informações no modelo de dados. Essa camada fornece os seguintes componentes: • Integração de ponta a ponta da camada FSO e da camada de spoke. • Subfluxos que consomem as ações no spoke jXchange da Jack Henry. Cada ação tem subfluxos individuais e subfluxos combinados para chamar todas as ações juntas. Os subfluxos combinados são os seguintes: ◦ Pesquisar aprovação de dados do cliente ◦ Pesquisar adpr de informações do cliente ◦ Pesquisar contas financeiras para um cliente adpr ◦ Pesquisar adpr de transações financeiras • Subfluxo que pode ser chamado do fluxo passando a conta financeira e o tipo de conta como uma entrada para pesquisar os detalhes do cliente e os detalhes da conta financeira.
Camada do spoke	Camada que inclui o plug-in de spoke jXchange da Jack Henry. Esta camada fornece as ações que usam REST Web Services para interagir com as APIs jXchange da Jack Henry. As ações do spoke jXchange da Jack Henry são as seguintes: • Pesquisar fluxo de informações dos clientes • Pesquisar informações do cliente por ID • Pesquisar fluxo de contas financeiras • Pesquisar conta financeira por detalhes da conta • Pesquisar fluxo de transações financeiras

Como configurar o spoke jXchange da integração Financial Services Operations com Jack Henry

Você pode integrar uma instância ServiceNow à sua conta jXchange da Jack Henry para acessar e verificar as informações do cliente e da conta rapidamente.

Você pode definir e configurar a integração jXchange da Jack Henry em seus fluxos para vários casos de uso. Por exemplo, digamos que você queira registrar uma reclamação sobre uma cobrança ou taxa excessiva de um banco. Com esta integração, você pode usar o fluxo de reclamação para registrar uma reclamação.

Configuração da aplicação

Para configurar sua integração, execute as seguintes ações:

1. Solicite uma assinatura IntegrationHub. Para saber como, consulte [Solicitar Hub de integração](#).
2. Instale a aplicação Financial Services Operations Integration with Jack Henry jXchange no ServiceNow Store, que ativa automaticamente o spoke Jack Henry jXchange. Para obter mais informações sobre como integrar e configurar uma instância ServiceNow com sua conta jXchange da Jack Henry, consulte [Jack Henry jXchange Spoke](#).

Configurar a integração Financial Services Operations com Jack Henry jXchange

Configure a aplicação Financial Services Operations Integration with Jack Henry jXchange usando a conexão e o registro de credencial do Jack Henry jXchange para autenticar ServiceNow solicitações.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Automação de Processo > Flow Designer**.
2. Para personalizar a configuração da conexão, acesse as configurações de conexão em **Flow Designer > Conexões** e selecione **JHA**.
Para obter mais informações sobre como atualizar a configuração da conexão, consulte [Configurar o Jack Henry jXchange Spoke](#).
3. Para atualizar outros atributos, navegue até **Hub de integração > Aliases de conexão e credencial** e edite as informações necessárias.
4. Navegar até **Flow Designer > Designer > Ações** e selecione a ação **Pesquisar fluxo de contas financeiras** que você deseja testar.
5. Clique em **Testar**.
O sistema exibe a caixa de diálogo Testar ação.
6. Preencha os campos da ação.

Nota:

Preencha todos os campos obrigatórios na caixa de diálogo Testar ação.

7. Clique em **Executar teste**.

i **Nota:**

Selecione a opção **Executar teste em segundo plano** para testar uma ação de forma assíncrona em segundo plano.

Se você selecionar a opção **Executar teste em segundo plano**, os detalhes da execução serão exibidos somente depois que a execução for concluída de forma assíncrona em segundo plano.

O que Fazer Depois

Para exibir os detalhes da execução da ação, clique em **Seu teste terminou de executar. Visualize os detalhes de execução da ação**.

Componentes instalados com o Financial Services Operations Integration with Jack Henry jXchange spoke

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Financial Services Operations Integration with Jack Henry jXchange spoke (com.sn.jha.spoke), incluindo plug-ins e tabelas.

Plug-ins instalados

A tabela a seguir contém os plug-ins que são instalados com o plug-in Financial Services Operations Integration with Jack Henry jXchange (com.sn_fso_intg_jha).

Plug-ins instalados com a aplicação Financial Services Operations Integration with Jack Henry jXchange

Plug-in	Descrição
Spoke jXchange da Jack Henry (com.sn.jha.spoke)	Conector para o sistema principal jXchange da Jack Henry.
Financial Services Operations Core (com.sn_bom)	Aplicativo que é instalado automaticamente quando você instala qualquer um dos Financial Services Operations aplicativos bancários.

Tabelas instaladas

Nenhuma tabela nova foi criada para armazenar os dados, no entanto, cinco tabelas de mapeamento foram criadas para a integração jXchange da Jack Henry. A tabela a seguir descreve os detalhes da tabela de mapeamento.

Tabelas instaladas com a aplicação Financial Services Operations Integration with Jack Henry jXchange

Tabela	Descrição
Mapeamento de conta [sn_fso_intg_jha_account_mapping]	Tabela que armazena o valor de identificação exclusivo em seu campo de ID. Este valor conforme gerado no registro da conta foi criado.

Tabelas instaladas com a aplicação Financial Services Operations Integration with Jack Henry jXchange

Tabela	Descrição
Mapeamento do consumidor [sn_fso_intg_jha_consumer_mapping]	Tabela que armazena o valor de identificação exclusivo em seu campo de ID. Este valor foi gerado quando o registro do consumidor foi criado.
Mapeamento de contato [sn_fso_intg_jha_contact_mapping]	Tabela que armazena o valor de identificação exclusivo em seu campo de ID. Este valor foi gerado quando o registro do contato foi criado.
Mapeamento de contabilidade financeira [sn_fso_intg_jha_financial_account_mapping]	Tabela que armazena o valor de identificação exclusivo em seu campo de ID. Este valor foi gerado quando o registro da conta financeira foi criado.
Mapeamento de Modelo de Produto [sn_fso_intg_jha_product_model_mapping]	Tabela que armazena o valor de identificação exclusivo em seu campo de ID. Este valor é gerado quando o registro do modelo do produto foi criado.

Integrações do Financial Services Operations ao Visa

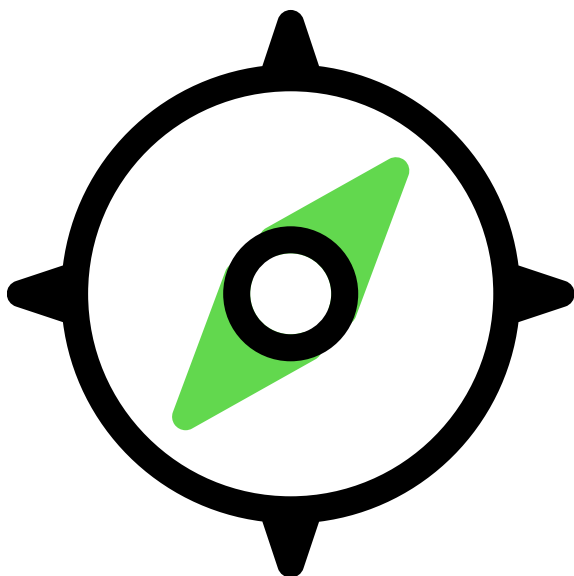
O ServiceNow® Integrações do Financial Services Operations ao Visa permite que você se integre perfeitamente às APIs Visa Resolve Online (VROL) usando as Visa Spoke Actions para gerenciar vários eventos de ciclo de vida de contestação.

Iniciar

Integrações do Financial Services Operations ao Visa A aplicação pode ajudá-lo a fazer o seguinte:

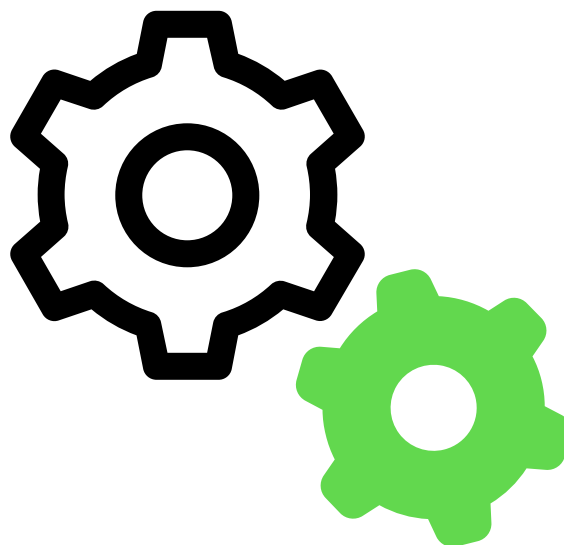
- Use a camada de integração com subfluxos e atualizações do modelo de dados para usar os spokes da Visa sem problemas.
- Reduza a carga de trabalho dos agentes de contestação e melhore a eficiência geral.
- Gerencie com eficiência o processo de contestação de cartão.

Explorar



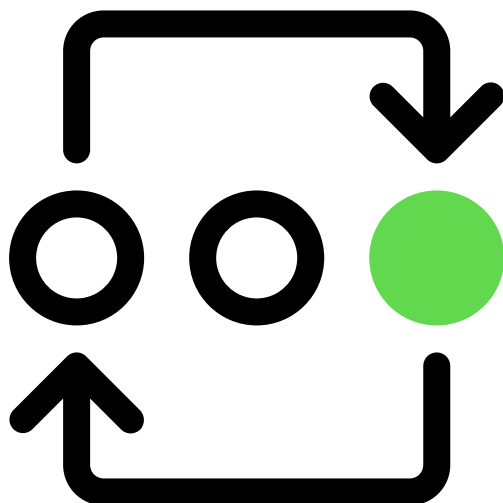
Saiba mais sobre os benefícios fornecidos pela integração da aplicação Integrações do Financial Services Operations ao Visa.

Configurar



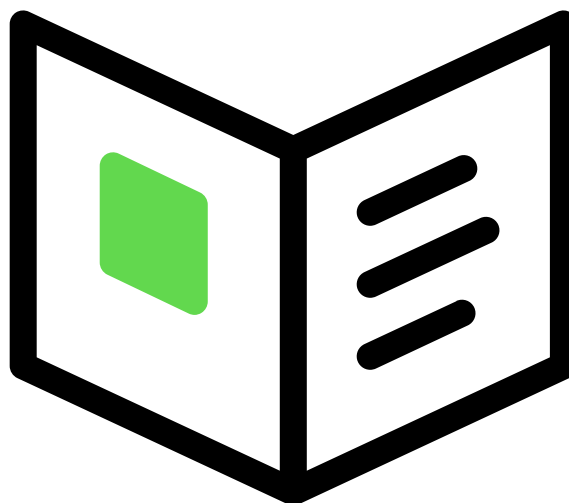
Planeje e configure sua integração.

Integrar



Trabalhar na integração da aplicação Integrações do Financial Services Operations ao Visa

Referência



Veja os detalhes sobre os componentes, como campos, tabelas e propriedades.

Tradução automática

Solicitar Integrações do Financial Services Operations ao Visa na loja

Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Antes de usar AES, você deve primeiro baixá-lo do ServiceNow Store. Ao concluir o download, talvez seja necessário limpar o cache local antes que ele apareça na sua instância.

Solucionar problemas e obter ajuda

- [Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos](#)
- [Saiba mais sobre como criar seus próprios apps no site do desenvolvedor](#)
- [Contato Suporte e atendimento ao cliente](#)

Explorar o Integrações do Financial Services Operations ao Visa

Saiba como você pode usar a aplicação Integrações do Financial Services Operations ao Visa para se conectar perfeitamente com fluxos de trabalho de contestação e gerenciar a resolução de contestação.

Visão geral

Integrações do Financial Services Operations ao Visa permite que as instituições financeiras se integrem às APIs do VROL usando o Visa Spoke Actions. Essa integração permite o gerenciamento de vários eventos do ciclo de vida da contestação, como realizar pesquisas de transação, criar casos de contestação, enviar questionários de contestação e relatar fraudes. Ele fornece os seguintes subfluxos para consumir as ações do spoke do Visa:

- Criar caso a partir de transação
- Iniciar contestação a partir de transação ou caso
- Enviar questionário de contestação

Fluxo de trabalho

Ao integrar o fluxo de contestação de cartão Financial Services Operations com o spoke Visa no sistema VROL, você executa as seguintes ações:

1. Crie um caso de contestação.
2. Inicie uma contestação.
3. Envie um questionário de visto.

Principais benefícios para os emissores

- Experiência do usuário final aprimorada.
- Tempo de retorno mais rápido e manutenção simplificada.
- Gerencie o ciclo de vida da contestação usando eventos como criação de caso e envio de questionário.
- Utilize as informações necessárias usadas em subfluxos aproveitando elementos do modelo de dados.

Configuração do Integrações do Financial Services Operations ao Visa

Planeje e configure a sua implementação do Integrações do Financial Services Operations ao Visa.

Visão geral da configuração

Para configurar Integrações do Financial Services Operations ao Visa em sua instância ServiceNow, você precisa configurar uma sequência de tarefas.

1. Solicitar assinatura do Integration Hub .

Use o IntegrationHub para integrar uma conta Visa com sua instância ServiceNow.

2. Como instalar Integrações do Financial Services Operations ao Visa.

Você pode instalar a aplicação Integrações do Financial Services Operations ao Visa (com.sn_fso_intg_visa) a partir do ServiceNow Store. A aplicação instala aplicações e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

3. Ativar Visa Spoke.

O IntegrationHub permite a execução de APIs de terceiros como parte de um fluxo quando um evento específico ocorre em ServiceNow. Essas integrações, conhecidas como spokes, são fáceis de configurar e permitem que você adicione rapidamente ações poderosas sem a necessidade de escrever um script.

4. Configure as credenciais da instância.

Configure a aplicação Integrações do Financial Services Operations ao Visa usando a conexão Visa e o registro de credencial para autenticar solicitações ServiceNow.

Como instalar Integrações do Financial Services Operations ao Visa

Se você tiver a função de administrador, poderá instalar a aplicação Integrações do Financial Services Operations ao Visa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Todos**.

2. Encontre a aplicação Integrações do Financial Services Operations ao Visa (sn_fso_intg_visa) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

Acesse o site [ServiceNow Store](#)  para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#) .

3. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

Os plug-ins e aplicações dependentes serão exibidos se forem instalados, estiverem instalados ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação exigir instalação, você deverá instalá-los antes de instalar o Integrações do Financial Services Operations ao Visa.

- 4. Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

i Importante:

Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

- 5. Selecione **Instalar**.**

Ativar Visa Spoke

Ative o Visa spoke no IntegrationHub a partir do ServiceNow Storee habilite o acesso rápido a dados de pagamento e segurança. Você pode usar o spoke para pesquisar transações, colaborar com estabelecimentos comerciais, gerenciar contestações e executar outras funções com segurança aprimorada

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Automação de Processo > Flow Designer**.
2. Para personalizar a configuração da conexão, acesse as configurações de conexão em **Flow Designer > Conexões** e selecione **Visa**.
Para obter mais informações sobre como atualizar a configuração da conexão, consulte [Visa Spoke](#).

Configurar Integrações do Financial Services Operations ao Visa.

Configure a aplicação Integrações do Financial Services Operations ao Visa usando a conexão Visa e o registro de credencial para autenticar solicitações ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Hub de integração > Aliases de conexão e credencial** e edite as informações necessárias.
2. Navegar até **Flow Designer > Designer > Subfluxos** e selecione os subfluxos que você deseja testar.
3. Clique em **Testar**.
O sistema exibe a caixa de diálogo Testar ação.
4. Preencha os campos da ação.

i Nota:

Preencha todos os campos obrigatórios na caixa de diálogo Testar ação.

5. Clique em **Executar teste**.

i **Nota:**

Selecione a opção **Executar teste em segundo plano** para testar uma ação de forma assíncrona em segundo plano.

Se você selecionar a opção **Executar teste em segundo plano**, os detalhes da execução serão exibidos somente depois que a execução for concluída de forma assíncrona em segundo plano.

O que Fazer Depois

Para exibir os detalhes da execução da ação, clique em **Seu teste terminou de executar. Visualize os detalhes de execução da ação**.

Referência do Integrações do Financial Services Operations ao Visa

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre os componentes e subfluxos instalados que você usa para configurar e administrar a aplicação Integrações do Financial Services Operations ao Visa.

Plug-ins instalados

Esses plug-ins são instalados com a aplicação Integrações do Financial Services Operations ao Visa (com.sn_fso_intg_visa):

Plug-ins para Integrações do Financial Services Operations ao Visa

Plug-in	Descrição
Spoke Visa [com.sn_visa_spoke]	Esta aplicação fornece uma lista de ações para ajudar os usuários a pesquisar transações, colaborar com estabelecimentos comerciais, gerenciar contestações e executar outras funções com segurança aprimorada.
Pacote de conteúdo de regras de contestação para Visa [com.sn_bom_visa_cp]	Esta aplicação fornece um questionário para a ingestão de informações relacionadas à contestação em várias categorias de contestação de acordo com as diretrizes da Visa.

Integrações do Financial Services Operations ao Visa subfluxos

Você pode usar os seguintes subfluxos da aplicação Integrações do Financial Services Operations ao Visa para lidar com o processo de gestão de contestação de cartão.

Integrações do Financial Services Operations ao Visa subfluxos

Subfluxo	Descrição
Criar caso a partir de transação	Permite que os usuários criem um caso no sistema VROL a partir de uma transação.
Iniciar contestação com base em transação ou caso	Permite que os usuários iniciem uma contestação no sistema VROL a partir de uma transação ou de um caso Visa existente.
Enviar questionário de contestação	Permite que os usuários enviem ou salvem o questionário de contestação no sistema VROL.

Integração do Financial Services Operations com FRISS

A aplicação ServiceNow® Financial Services Operations Integration with FRISS permite que as seguradoras de propriedade e sinistro (também conhecidas como P&C) incorporem automação de confiança em suas soluções. Esta aplicação oferece uma solução que pode ser facilmente integrada em qualquer fluxo de trabalho de seguro.

Iniciar	
Explorar  Saiba mais sobre os benefícios para sua organização integrando Financial Services Operations ao FRISS.	Configurar  Planeje e configure sua integração.
Configurar  Configurar Financial Services Operations Integration with FRISS	Referência  Veja detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades.

Explorar o Financial Services Operations Integration with FRISS

Com Financial Services Operations Integration with FRISSo, sua seguradora pode incorporar a API FRISS para sinistros em fluxos de trabalho, detectar e impedir fraudes e melhorar seus processos de subscrição e sinistros.

Visão geral FRISS

Usando FRISS, você pode detectar fraudes, avaliar seus riscos e executar a gestão de conformidade. Você também pode melhorar sua lucratividade, satisfação do cliente e eficiência operacional.

Você pode usar a aplicação Financial Services Operations Integration with FRISS para fazer as seguintes tarefas:

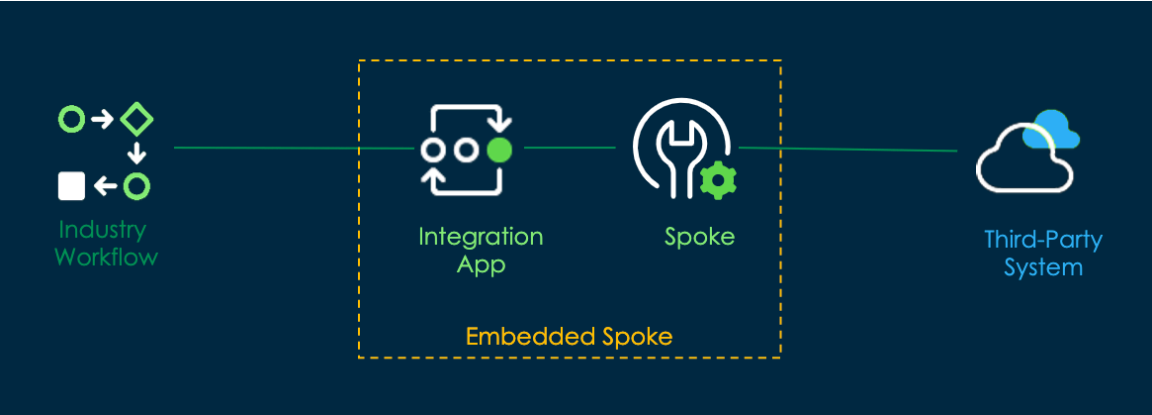
- Integre com a API FRISS para Sinistros para salvar as pontuações retornadas por FRISS no objeto de dados do sinistro relevante.
- Detecte fraudes ao gerenciar seus casos de sinistros.
- Obtenha pontuações em tempo real dos dados de seus sinistros em diferentes fases do processo de sinistros.
- Use a interface do usuário para monitoramento de portfólio.

Tradução automática

Fluxo de trabalho do FRISS

O diagrama a seguir é um fluxo de trabalho da integração FRISS. O diagrama mostra a função que cada camada desempenha na aplicação Financial Services Operations.

Fluxo de trabalho de integração de Financial Services Operations com FRISS



Camadas no fluxo de trabalho de integração do FRISS

Camada	Descrição
Camada de Fluxo de Trabalho	Camada que contém as aplicações Commercial Lines Claims e Personal Lines Claims para acionar e armazenar pontuações de fraude.
Camada de Adaptador/Integração	Camada que contém o subfluxo Financial Services Operations Integration with FRISS para executar as ações do spoke do FRISS e para fornecer uma pontuação de fraude. Tabelas adicionais são adicionadas a este serviço para armazenar a pontuação de fraude.
Camada do spoke	Camada que contém as ações de spoke FRISS que usam REST APIs para interagir com FRISS. Para obter mais informações sobre as ações do spoke FRISS, consulte FRISS Spoke .

Benefícios das Financial Services Operations Integration with FRISS

FRISS pode ajudá-lo a resolver a atividade fraudulenta que ocorre no setor de seguros, como relatórios falsos de sinistros, acidentes em fases e aumento de sinistros. Atualmente, as investigações sobre essas atividades geralmente são realizadas manualmente, o que resulta em um processo de sinistros lento e ineficiente. Esse processo ineficiente aumenta o risco de erro humano e permite que atividades fraudulentas não sejam detectadas.

FRISS fornece pontuações e informações orientadas por dados em tempo real que podem ajudá-lo a avaliar rapidamente os riscos inerentes de seus clientes e interações. Como seus serviços se concentram principalmente em sinistros de automóvel, propriedade e responsabilidade geral, usando FRISS, você pode incluir a detecção de fraude automatizada em seus processos de sinistros. Ao pontuar as declarações em tempo real, Financial Services Operations Integration with FRISS ajuda sua empresa a reduzir o número de falsos positivos, aumentar o número de declarações evitadas e processar as declarações verdadeiras imediatamente.

Tradução automática

Configuração do Financial Services Operations Integration with FRISS

Integre sua conta FRISS à sua instância ServiceNow® para determinar se a reclamação é legítima ou fraudulenta.

Configuração da aplicação

Configure sua integração:

1. Solicite uma assinatura do Integration Hub. Para saber como, consulte [Solicitar Hub de integração](#).
2. Ativar Financial Services Operations Integration with FRISS de ServiceNow Store, que ativa automaticamente o spoke FRISS.
3. Configure o spoke FRISS. Para saber como, consulte [Set up the FRISS spoke](#).

Configurar o Financial Services Operations Integration with FRISS

Selecione e configure os subfluxos Financial Services Operations Integration with FRISS para obter a pontuação de fraude da sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Neste procedimento, você pode selecionar a opção Pesquisar pontuação de fraude do **sinistro por meio do seletor de spoke** ou a opção de subfluxo **Pesquisar pontuação de fraude do sinistro**.

Dica:

A opção **do seletor Pesquisar pontuação de fraude do sinistro por meio do spoke** requer configuração mínima e permite configurar vários sistemas adaptadores de terceiros.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Automação de Processo > Flow Designer**.
2. Selecione a guia **Subfluxos**.
3. Dependendo da opção de subfluxo selecionada, conclua as ações a seguir.
4. Selecione **Testar**.
A caixa de diálogo Testar subfluxo é aberta.
Defina os valores de entrada para o subfluxo usar em suas ações. Os valores que você define são preenchidos automaticamente em simulações futuras.
5. Selecione **Executar teste**.

Nota:

Selecione a opção **Executar teste em segundo plano** para testar um subfluxo de forma assíncrona em segundo plano. Se você selecionar a opção, os detalhes da execução serão exibidos somente depois que a execução for concluída de forma assíncrona em segundo plano. Além disso, os detalhes da execução são associados ao subfluxo somente após a conclusão da execução.

6. Depois que o fluxo for executado, selecione **Subfluxo foi executado. Para exibir o subfluxo, clique aqui**.
Os Detalhes de execução são abertos.

Componentes instalados com o Financial Services Operations Integration with FRISS

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Financial Services Operations Integration with FRISS (com.sn_fso_intg_friss), incluindo tabelas.

Funções instaladas

Funções instaladas com o plug-in Financial Services Operations Integration with FRISS

Título da função [nome]	Descrição
Administrador de integração do FRISS [sn_fso_intg_friss.admin]	Função de administrador para gerenciar os fluxos da integração do FRISS.
Visualizador de integração do FRISS [sn_fso_intg_friss.viewer]	Função de visualizador que fornece acesso de leitura à tabela Indicador de fraude de sinistro.

Plug-ins instalados

O plug-in ServiceNow IntegrationHub Starter Pack Installer [com.glide.hub.integrations] é necessário para oferecer suporte a Financial Services Operations Integration with FRISS.

Plug-ins instalados com o plug-in Financial Services Operations Integration with FRISS

Plug-in	Descrição
FRISS Spoke (com.sn_friss_spoke)	Fornecer uma lista das ações para resolver a atividade fraudulenta no setor de seguros. As ações incluem reduzir o número de relatórios falsos de sinistros, aumentar o número de sinistros evitados e processar os sinistros verdadeiros imediatamente.
Financial Services Operations Core (sn_bom)	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de sinistro. Para obter mais informações, consulte product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita .

Tabelas instaladas

Financial Services Operations Integration with FRISS faz referência a informações das seguintes tabelas para armazenar dados:

- Tabelas Financial Services Operations que são instaladas quando as aplicações Commercial Lines Claims e Personal Lines Claims são instaladas.
- Tabelas da aplicação Customer Service Management (CSM).
- As tabelas Now Platform.

Tabelas instaladas com o plug-in Financial Services Operations Integration with FRISS

Tabela	Descrição
Indicador de fraude do sinistro [sn_fso_intg_friss_indicator]	Armazena detalhes sobre os indicadores que contribuem para a pontuação de fraude.

Integração do FSO com Guidewire

A aplicação Financial Services Operations Integration with Guidewire permite que as seguradoras se integrem à versão em nuvem do Guidewire InsuranceSuite, a fim de oferecer suporte a diferentes casos de uso de negócios em relação ao serviço de apólice, serviço de sinistro ou cobrança.

Visão geral

Integrando-se perfeitamente com Guidewire, a aplicação Financial Services Operations Integration with Guidewire permite que seus agentes usem aplicações FSO para gerenciar casos e tarefas relacionados a seguros.

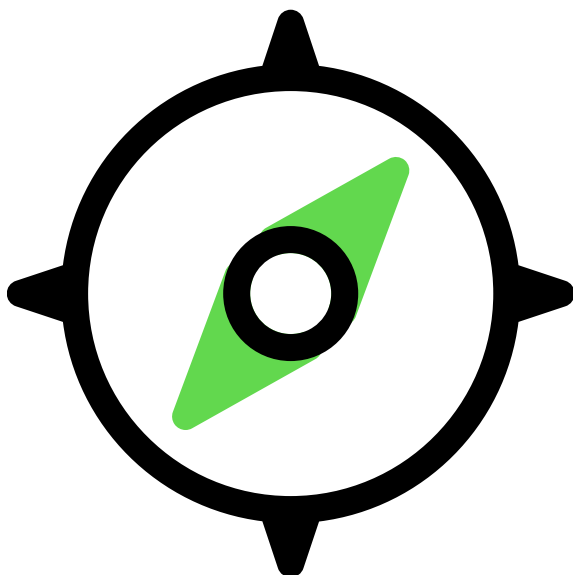
Principais recursos da integração

Com o Financial Services Operations Integration with Guidewire, você pode fazer o seguinte:

- Integre sua conta do Cloud Guidewire para habilitar recursos para sinistros, serviço de apólice e subscrição no Now Platform.
- Permita que seus executantes criem e gerenciem casos com mais facilidade.
- Forneça um serviço melhor e mais rápido aos seus clientes, o que pode aumentar a satisfação do cliente.
- Permita que sua organização aprimore os processos de seguro digital de ponta a ponta.

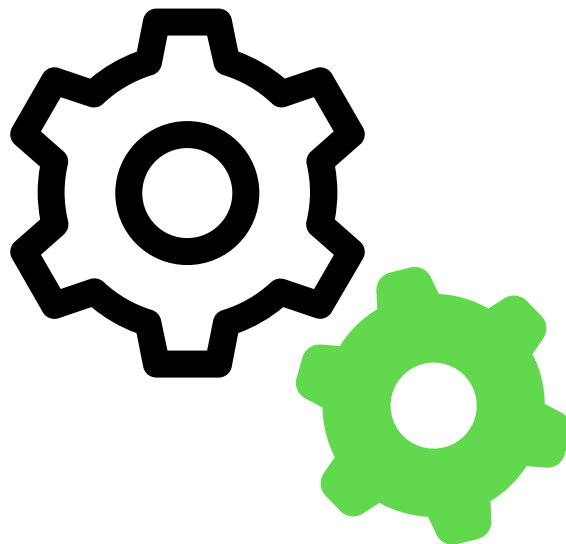
Conheça esta integração

Explorar



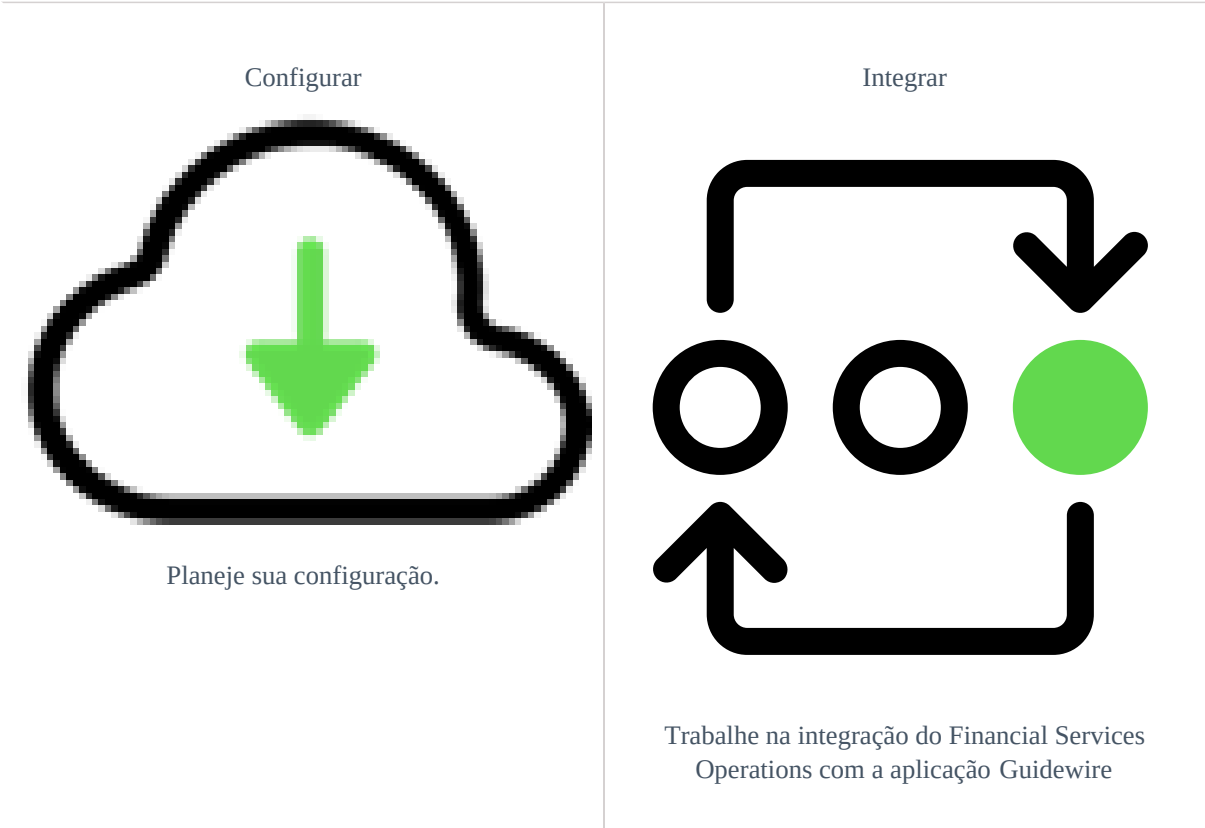
Saiba mais sobre os benefícios fornecidos pela integração de Financial Services Operations com Guidewire.

Configurar



Planeje e configure sua integração.

Tradução automática



Tradução automática

Como explorar o Financial Services Operations Integration with Guidewire

Com a aplicação Financial Services Operations Integration with Guidewire, as seguradoras podem incorporar as Guidewire APIs baseadas em nuvem nos fluxos de trabalho FSO para lidar com as operações de negócios diárias para serviços de apólice, sinistros e faturamento.

Camadas na integração Guidewire

A tabela a seguir descreve as diferentes camadas na integração Guidewire.

Camada	Descrição
Fluxo de trabalho do setor/Camada de FSO	Camada que inclui a aplicação Financial Services Operations.
Camada de integração	Camada que ajuda na integração com a aplicação Financial Services Operations e armazena informações no modelo de dados. Essa camada fornece os seguintes componentes: • Integração de ponta a ponta da camada FSO e da camada de spoke. • Subfluxos que consomem as ações no spoke Guidewire. Cada ação tem subfluxos individuais e subfluxos combinados para chamar todas as ações juntas. Os subfluxos combinados são os seguintes: ◦ Obter sinistro de automóvel pessoal ◦ Obter sinistro de automóvel comercial

Camada	Descrição
Camada do spoke	Camada que inclui o plug-in de spoke Guidewire. Esta camada fornece as ações que usam REST Web Services para interagir com as Guidewire APIs. Para exibir Guidewire ações do spoke, consulte Guidewire Spoke ações.

Como configurar o Financial Services Operations Integration com Guidewire

Você pode integrar uma instância ServiceNow com sua conta Guidewire para que possa acessar informações de apólice e sinistros no sistema principal de seguro.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Para configurar sua integração, conclua as seguintes ações de configuração da aplicação.

Procedimento

1. Solicite uma assinatura IntegrationHub.
Para saber como, consulte [Solicitar Hub de integração](#).
2. Instale a aplicação Financial Services Operations Integration with Guidewire do ServiceNow Store, que ativa automaticamente o spoke Guidewire.
Para obter mais informações sobre como integrar e configurar uma instância ServiceNow com sua conta Guidewire, consulte [Guidewire Spoke](#).

Configurar o Financial Services Operations Integration with Guidewire

Use este procedimento para selecionar e configurar a aplicação Integração do Financial Services Operations com Guidewire.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Automação de Processo > Flow Designer**.
2. Para personalizar a configuração da conexão, navegue até **Flow Designer > Conexões**.
Há três conexões para Guidewire:
 - Guidewire Central de sinistros
 - Guidewire Central de apólices
 - Guidewire Gerente de contato

Selecione uma dessas conexões e siga as instruções descritas em [Set up Guidewire spoke](#) para atualizar a configuração da conexão.
3. Selecione a guia **Subfluxos**.
4. Se você instalou:
 - Personal Lines Claims, pesquise **Obter sinistro de automóvel pessoal** no campo Nome.
 - Commercial Lines Claims, pesquise **Obter sinistro de automóvel comercial** no campo Nome.
5. Localize o fluxo na lista e abra-o.

Para obter informações sobre subfluxos, consulte [Integração do Financial Services Operations com Guidewire subfluxos](#).

6. Selecione **Testar**.

A caixa de diálogo Testar subfluxo é aberta.

Defina os valores de entrada para o subfluxo usar em suas ações. Os valores que você define são preenchidos automaticamente em simulações futuras.

7. Selecione **Executar teste**.

i Nota:

Selecione a opção **Executar teste em segundo plano** para testar um subfluxo de forma assíncrona em segundo plano. Se você selecionar a opção, os detalhes da execução serão exibidos somente depois que a execução for concluída de forma assíncrona em segundo plano. Além disso, os detalhes da execução são associados ao subfluxo somente após a conclusão da execução.

8. Depois que o fluxo for executado, selecione **Seu teste terminou de executar. Exiba os detalhes da execução do subfluxo**.

Os Detalhes de execução são abertos.

Integração do Financial Services Operations com Guidewire subfluxos

O Integração do Financial Services Operations com Guidewire fornece esses subfluxos para automatizar Guidewire tarefas. Esses subfluxos podem ser personalizados de acordo com as necessidades de negócios.

Subfluxos

Uma lista de amostra de subfluxos é fornecida abaixo:

Categoria	Nome	Descrição
Snapshot de política para caso de sinistro	Criar veículo segurado para snapshot da apólice	Cria um veículo segurado para o snapshot da apólice.
	Criar cobertura de apólice para snapshot de apólice	Cria apólice e cobertura de veículo para uma apólice.
	Criar participante da apólice para snapshot da apólice	Cria participantes da apólice para contatos segurados em uma apólice.
	Criar participantes da apólice para snapshot da apólice	Itere a lista de IDs de contatos do sinistro de entrada, pesquise os detalhes do contato de Guidewire e crie registros de participante da apólice.
	Criar coberturas com escopo de apólice para snapshot de apólice	Itere as coberturas da apólice para este sinistro e crie registros de cobertura de apólice para cada participante.
	Criar snapshot de política	Cria o registro de cabeçalho do snapshot de política e roteia para subfluxos granulares relevantes para criar o seguinte: - Cobertura relacionada à apólice de seguro - Propriedades do seguro

Categoria	Nome	Descrição
		• Participantes da apólice • Tabelas associadas
	Criar veículos e coberturas de veículos para snapshot da apólice	Itene os veículos cobertos pela apólice para este sinistro e crie propriedade do cliente, propriedade segurada e coberturas de apólice para cada veículo.
	Corresponder consumidor ou conta para participante	Pesquise um consumidor ou conta existente por Guidewire ID do sistema de apólice.
	Corresponder consumidor ou conta para participante por ID	Pesquise um consumidor ou conta existente por Guidewire ID do sistema de apólice.
Enviar sinistro	Criar rascunho mínimo de sinistro	Cria um novo rascunho de sinistro em Guidewire usando a data do incidente e o número da apólice do caso de sinistro.
Obter sinistro	Criar coberturas do sinistro	Recupera todas as exposições de Guidewire e as mapeia para a tabela Coberturas do sinistro.
	Criar documentos do sinistro	Baixe os documentos do sinistro e anexe-os ao registro do caso.
	Criar participante do sinistro para o sinistro	Cria um Participante do sinistro para um contato do sinistro específico.
	Criar participantes do sinistro para o sinistro	Cria novos registros de participante do sinistro para um determinado sinistro.
	Criar caso de sinistro de automóvel comercial	Usado para criar um caso de sinistro de automóvel comercial.
	Criar incidentes de lesão para sinistro	Cria incidentes de lesão e participantes do sinistro.
	Criar outros incidentes de propriedade para automóvel comercial	Recupera todos os incidentes de propriedades fixas associados ao caso de sinistro. Ele cria o registro de propriedade automática para o caso de automóvel comercial para cada um dos incidentes de propriedade fixa.
	Criar outros incidentes de propriedade para automóvel pessoal	Recupera todos os incidentes de propriedade fixa associados ao caso de sinistro e cria o registro de propriedade automática relevante.
	Criar caso de sinistro de automóvel pessoal	Ajuda a criar um caso de sinistro de automóvel pessoal.
	Criar função para participante do sinistro	Cria um registro de função de participante associando uma função a um participante do sinistro em um caso.
	Criar incidentes de propriedade	Recupera todos os incidentes de veículo de um determinado caso de sinistro e cria incidentes de propriedade de automóvel comercial correspondentes.

Tradução automática

Categoria	Nome	Descrição
	do veículo para automóvel comercial	
	Criar incidentes de propriedade do veículo para automóvel pessoal	Recupera todos os incidentes de veículo de um determinado caso de sinistro e cria incidentes de propriedade de automóvel pessoal correspondentes.
	Criar Anotações de trabalho para sinistro	Recupera todas as anotações do sinistro e as adiciona como anotações de trabalho ao caso.
	Extraí nome do contato do sinistro	Extraí o nome, o sobrenome da pessoa ou o nome da empresa para empresa.
	Obter sinistro de automóvel comercial	Com base no ID da reclamação, este subfluxo recupera uma reclamação comercial específica de Guidewire.
	Obter sinistro de automóvel pessoal	Com base no ID do sinistro, este subfluxo recupera um sinistro pessoal específico de Guidewire.

Integração com outras aplicações ServiceNow

Inclui aplicações compartilhadas que estão completas e prontas para uso em outras instâncias. Você pode estender os recursos de Financial Services Operations e integrar com outros aplicativos ServiceNow.

A integração do Financial Services Operations com outras aplicações do ServiceNow inclui o seguinte:

Integrar ao Gestão de serviços de campo

A integração de Financial Services Operations com Gestão de serviços de campo permite que você crie e exiba todos os pedidos de trabalho e compromissos relacionados ao seu caso, dependendo das necessidades do negócio.

Gestão de serviços de campo usuários podem exibir informações de conta e contato em pedidos de trabalho e tarefas de ordem de serviço na aplicação Gestão de serviços de campo.

Direitos de uso do produto incluídos com esta aplicação

Se você comprou uma assinatura para a aplicação Financial Services Operations (FSO) e a aplicação Gestão de serviços de campo (FSM), os agentes de FSO podem criar e exibir todos os pedidos de trabalho e compromissos relacionados aos casos de FSO, enquanto os agentes de campo do FSM podem exibir o FSO relevante dados de ordens de serviço. Usuários externos com as funções snc_external e outras FSO e CSM relevantes podem exibir todos os pedidos de trabalho relacionados ao caso e compromissos relacionados às suas contas.

Como configurar a integração com Gestão de serviços de campo

A implementação recomendada da integração da aplicação Financial Services Operations com Gestão de serviços de campo é concluir essas etapas de configuração iniciais.

- Ativar o Atendimento ao cliente com o plug-in Gestão de serviços de campo (com.snc.csm_fsm_integration)
- Adicione ações de IU a tabelas de tipo de caso FSO quando necessário. Dependendo da experiência desejada, você também pode adicionar ações aos playbooks relevantes.

- Adicione a lista relacionada Ordens de serviço às tabelas de tipo de caso FSO para todas as exibições relevantes, como um espaço.
- Se os agentes de campo do FSM precisarem acessar os principais FSO objetos do modelo de dados, como apólices de seguro, adicione o campo de referência "sold_product" à tabela de ordem de serviço [wm_order].
- Atribua FSO funções de visualizador a agentes de campo FSM para as tabelas de extensão "sold_product" e FSO tabelas de tipo de caso.

i Nota:

Financial Services Operations As aplicações têm funções somente leitura, como sn_bom.auto_ins_policy_viewer e sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer, para todos os objetos.

Para saber mais, consulte [Integração com produtos do setor](#).

Financial Services Document Management

O ServiceNow® Financial Services Document Management permite que outras aplicações Financial Services Operations gerenciem e rastreiem todos os documentos (de entrada e de saída) que são usados em fluxos de trabalho entre essas aplicações.

este aplicativo é instalada automaticamente quando você instala qualquer uma das aplicações Financial Services Operations a seguir.

- Financial Services Card Operations
- Financial Services Loan Operations
- Financial Services Customer Lifecycle Operations

Explorar



Saiba mais sobre as capacidades da Gestão de documentos.

Configurar



Configure categorias de documento, tipos de documento, regras de decisão de documento e regras de aprovação.

Tradução automática

Usar



Trabalhe em tarefas de documento para verificar documentos de entrada e saída que são usados em fluxos de trabalho.

Referência



Veja detalhes sobre componentes, como funções e tabelas.

Tradução automática

Explorar Financial Services Document Management

Financial Services Document Management fornece as capacidades para gerenciar tarefas que são atribuídas à equipe de Serviços de documentos em qualquer fluxo de trabalho Financial Services Operations.

Para obter informações sobre componentes que são instalados com Financial Services Document Management, consulte [Componentes instalados com Financial Services Document Management](#).

Principais recursos

- Exibe os documentos necessários para os principais usuários em todo o fluxo de trabalho do serviço por meio de tarefas de serviço de documentos
- Permite a reutilização de documentos que foram usados no passado e ainda são válidos
- Permite que os responsáveis pelo serviço configurem quais documentos ([entrada e saída](#)) devem ser coletados e distribuídos com base no tipo de serviço e no tipo de cliente
- Permite que os responsáveis pelo serviço configurem categorias de documentos, tipos de documentos, regras de documentos de entrada e de saída e regras de aprovação para adiamentos e exceções de documentos
- Permite que os agentes de serviço de documentos acionem subfluxos para documentos individuais

i Nota:

Financial Services Document Management não armazena os arquivos reais em Financial Services Operations. Em vez disso, ele armazena os links dos arquivos e gerencia os metadados dos documentos, como Categoria do documento, Tipo de documento, Status e Válido até.

Noções básicas sobre documentos de entrada e saída

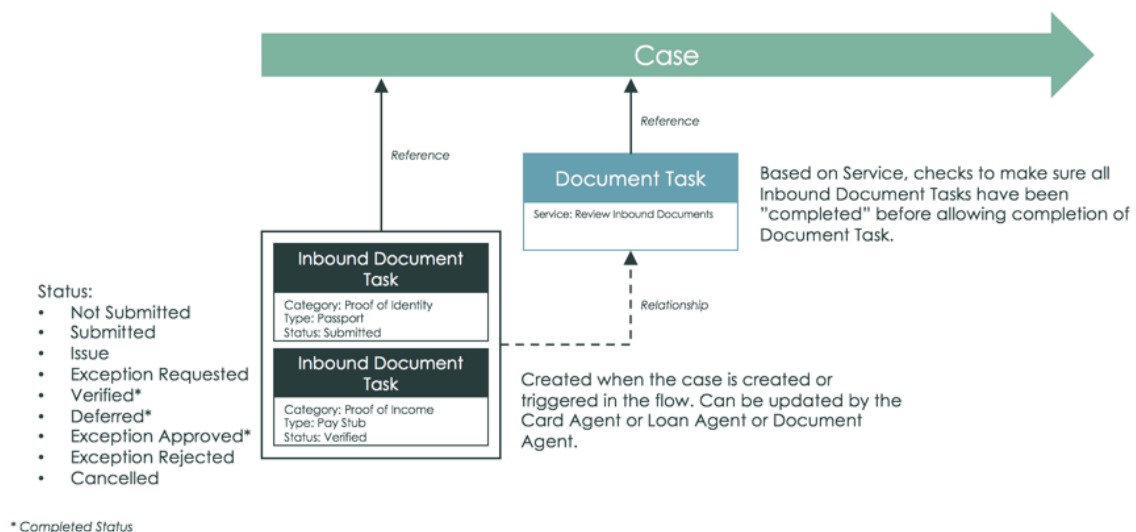
O Serviço de gestão de documentos determina os documentos necessários em um fluxo de trabalho em uma aplicação Financial Services Operations (FSO). Se algum documento precisar ser verificado ou enviado ao cliente, uma tarefa será gerada automaticamente para um agente de documentos.

Existem dois tipos de documentos que um fluxo de trabalho FSO pode exigir:

Documentos de entrada

Documentos de entrada são aqueles que os clientes devem enviar. Por exemplo, Prova de identidade e Prova de residência são documentos de entrada.

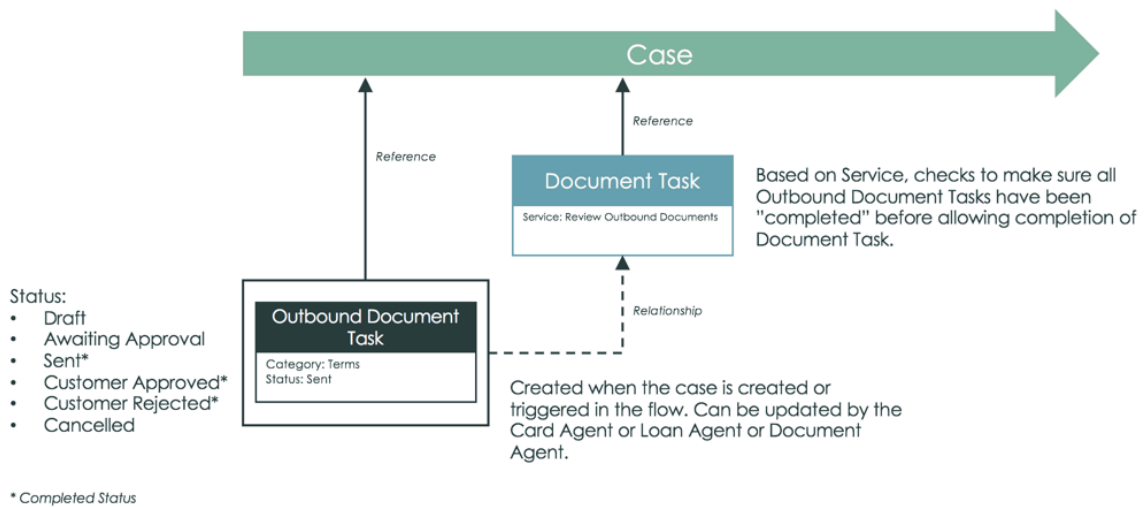
O diagrama a seguir mostra como uma tarefa de documento é usada para verificar os documentos de entrada.

Tarefa de documento de entrada**Documentos de saída**

Documentos de saída são aqueles que os bancos geram para enviar aos clientes. Por exemplo, Confirmações de baixa do empréstimo e Documentos de fechamento do empréstimo são documentos de saída.

O diagrama a seguir mostra como uma tarefa de documento é usada para verificar os documentos de saída.

Tarefa de documento de saída



Configuração do Financial Services Document Management

Você pode configurar categorias de documento, tipos de documento, regras de documento de entrada e saída e regras de aprovação para adiamentos e exceções de documento. Essas configurações permitem que as aplicações Financial Services Operations gerenciem e acompanhem todos os documentos de entrada e saída em fluxos de trabalho por meio de tarefas de serviço de documentos.

Definir uma categoria de documento

Defina categorias de documento para categorizar os diferentes tipos de documento que são usados em Financial Services Operations aplicações. Um exemplo de categoria de documento pode ser Prova de identidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_document.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Serviço de documentos - Administração > Categorias de documentos**.
2. Na lista, clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome da categoria.
Ativo	Opção para ativar esta categoria.
Pode solicitar exceção	Opção para habilitar a opção Solicitar exceção em tarefas de serviço de documentos para tipos de documento nesta categoria.
Aprovação de exceção necessária	Opção para tornar a aprovação da exceção de documento obrigatória para os tipos de documento nesta categoria.
Grupo de aprovação de exceção	Grupo de usuários que pode aprovar a exceção do documento. Qualquer membro do grupo de aprovação atribuído pode aprovar a exceção.

Campo	Descrição
Pode solicitar adiamento	Opção para habilitar a opção Solicitar adiamento em tarefas de serviço de documentos para tipos de documento nesta categoria.
Aprovação de adiamento necessária	Opção para tornar a aprovação do adiamento do documento obrigatória para os tipos de documento nesta categoria.
Grupo de aprovação de adiamento	Grupo de usuários que pode aprovar o adiamento do documento. Qualquer membro do grupo de aprovação atribuído pode aprovar o adiamento.

4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

- Associe os tipos de documento relevantes à categoria.
- Associe a categoria a uma definição de documento.

Associar tipos de documento a uma categoria de documento

Associe os tipos de documento relevantes a uma categoria de documento. Por exemplo, para a categoria de documento Prova de identidade, os tipos de documentos podem ser Carteira de motorista e Passaporte.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_document.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Serviço de documentos - Administração > Categorias de documentos**.
2. Na lista, clique na categoria de documento à qual você deseja adicionar um tipo de documento.
3. Na lista relacionada Tipo de documento, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Campos de formulário de categoria de documento a serem preenchidos

Campo	Descrição
Nome	Nome do tipo de documento exibido nas tarefas de serviço de documentos. Um exemplo é Passaporte.
Ativo	Opção para ativar este tipo de documento a ser usado em tarefas de serviço de documentos.

5. Clique em **Enviar**.

Configurar definições de documento e associar a categorias de documento

Configure uma definição de documento para cada combinação de serviço de aplicativos-documento que você deseja verificar em um fluxo de trabalho e associe essas definições às categorias de documento necessárias.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_document.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tabela Definição [sn_bom_document_definition] armazena todas as definições configuradas para todas as aplicações Financial Services Operations.

Você pode revisar e modificar as definições instaladas com a aplicação ou criar novas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Serviço de documentos - Administração > Definições**.
2. Na lista, clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campos de formulário de definição de documento a serem preenchidos

Campo	Descrição
Nome	Nome da definição, por exemplo, Diferimento de empréstimo - Entrada comercial.
Descrição	Descrição da definição.

4. Clique em **Enviar**.
5. Associe categorias de documento à definição.
 - a. Clique na lista relacionada Tipo de documento.
 - b. Clique em **Editar** e adicione as categorias de documento necessárias.
 - c. Na lista relacionada, atualize o número de documentos necessários para cada categoria na coluna **Nº de documentos**.
 - d. Na coluna Obrigatória, defina a categoria como obrigatória, se necessário.

Nota:

Se uma categoria de documento for definida como obrigatória, a tarefa de documento em um fluxo de trabalho não poderá ser fechada sem verificar os documentos dessa categoria.

Você pode associar uma categoria a várias definições.

6. Clique em **Atualizar**.
7. **Opcional:** Para verificar a associação, navegue até **Serviço de documentos - Administração > Categorias de documentos** e abra o registro da categoria do documento.
Na lista relacionada Definições, certifique-se de que a definição associada seja exibida.

Configurar regras de documento

Configure regras para determinar quais documentos devem ser acionados em um fluxo de trabalho para um serviço. Você também pode especificar um fluxo que seja executado quando uma regra for acionada, por exemplo, um fluxo para criar automaticamente uma tarefa de verificação de documento de entrada.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_document.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode revisar e modificar as regras instaladas com a aplicação ou adicionar novas.

Várias regras podem ser acionadas para um caso individual.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Serviço de documentos - Administração > Regras**.
2. Na lista, selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campos de formulário de regras de documento a serem preenchidos

Campo	Descrição
Rótulo	Nome da regra.
Aplicação	Aplicação à qual a regra pertence. Este campo é definido automaticamente para a aplicação associada.
Resposta	Definição que é mapeada com a regra. Várias regras podem ser mapeadas para uma definição.
Ordem	Ordem na qual a regra deve ser aplicada quando várias regras atendem à condição.
Condição	Conjunto de filtros para a regra que decide quais documentos serão acionados nas tarefas de serviço de documentos para a definição selecionada.

4. Selecione **Enviar**.

Example:

O exemplo a seguir mostra uma regra que está configurada para acionar documentos de entrada para um serviço de perdão de empréstimo.

The screenshot shows the 'New Rule' configuration interface in ServiceNow. The breadcrumb trail is 'Decision > Loan Forgiveness - Personal Inbound [Document Service view]'. The page title is 'Label to use for this Decision condition'. The 'Label' field is set to 'Loan Forgiveness - Personal Inbound'. The 'Order' field is set to '0'. The 'Application' field is set to 'Financial Services Loan Operations Personal'. The 'Answer' field is set to 'Definition: Loan Forgiveness - Personal'. The 'Default answer' checkbox is unchecked. Below this, a section titled 'All of the following conditions must be true, for this answer to be used' contains three conditions: 'Loan Service' is not empty, 'Loan Service.Loan service' is 'Loan Forgiveness', and 'Document Type' is 'Inbound'. The conditions are connected by 'AND' operators.

O que Fazer Depois

Identifique ou crie novos subfluxos que são acionados automaticamente quando as condições da regra são atendidas. Consulte [Subfluxos](#) e [Designer](#) de ações para obter detalhes sobre como configurar subfluxos e ações de fluxo de suporte em Flow Designer.

i Nota:

Subfluxos pré-configurados e várias ações de fluxo estão incluídos com a aplicação para seu uso e exemplo. Você pode usar esses fluxos como estão ou modificá-los.

Referência do Financial Services Document Management

Saiba mais sobre os componentes, como funções e tabelas, que são instalados quando você instala a aplicação Financial Services Document Management.

Componentes instalados com Financial Services Document Management

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Financial Services Document Management, incluindo tabelas e funções de usuário.

i Nota:

A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte [Encontrar componentes instalados com uma aplicação](#).

Esta aplicação é instalada automaticamente quando você instala qualquer uma das aplicações Financial Services Operations a seguir. Financial Services Document Management gerencia as tarefas de documento que são usadas em fluxos de trabalho nas aplicações Financial Services Operations.

- Financial Services Card Operations
- Financial Services Business Deposit Operations
- Financial Services Personal Deposit Operations
- Financial Services Business Loan Operations
- Financial Services Personal Loan Operations
- Financial Services Treasury Operations

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Funções instaladas com Financial Services Document Management

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de documentos [sn_bom_document.admin]	Função de administrador do sistema específica da aplicação que pode conceder acesso a todos os dados de gestão de documentos. • Configure categorias de documento, tipos de documento, regras de	• decisão_tabela_admin • sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_document.b2b_agent • sn_bom_document.b2c_agent

Funções instaladas com Financial Services Document Management

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	documento de entrada e saída e regras de aprovação para adiamentos e exceções de documento • Configurar definições de serviço para gestão de documentos • Conceder funções de serviços de documentos • Excluir tarefas de documento • Tem acesso de leitura, gravação e criação aos dados de gestão de documentos	
Agente de documentos – Negócios [sn_bom_document.b2b_agent]	• Exibir o status geral das tarefas de documento para solicitações de serviço de negócio • Trabalhar em tarefas de documento para solicitações de serviço de negócios	• sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom_loan_b2b.viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_esm_agent
Visualizador de documento – Negócios [sn_bom_document.b2b_viewer]	Exibir tarefas de documento e dados relacionados para solicitações de serviço de negócio	Nenhum
Agente de documentos - Pessoal [sn_bom_document.b2c_agent]	• Exibir o status geral das tarefas de documento para solicitações de serviço do consumidor	• sn_bom_loan.b2c_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer

Funções instaladas com Financial Services Document Management

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	Trabalhar em tarefas de documento para solicitações de serviço do consumidor	- sn_bom.b2c_agent - sn_esm_agent
Visualizador de documentos - Pessoal [sn_bom_document.b2c_viewer]	Exibir tarefas de documento e dados relacionados para solicitações de serviço do consumidor	Nenhum

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Financial Services Document Management

Tabela	Descrição
Tarefa de Documentação [sn_bom_document_b2b_task]	Armazena todas as tarefas de documento para solicitações de serviço de negócios para todas as aplicações Financial Services Operations. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].
Categoria [sn_bom_document_category]	Armazena todas as categorias de documento configuradas para todos os fluxos de trabalho nas aplicações Financial Services Operations.
Tipo de categoria [sn_bom_document_category_has_type]	Armazena todos os tipos de categoria.
Documento do cliente [sn_bom_document_customer_document]	Armazena todos os documentos do cliente.
Definição [sn_bom_document_definition]	Armazena todas as definições de documento configuradas para todas as aplicações Financial Services Operations.
Categoria de definição [sn_bom_document_definition_has_category]	Armazena todas as categorias de definição de documento.
Documento [sn_bom_document_document]	Armazena todos os documentos.
Documento de entrada [sn_bom_document_inbound_document]	Armazena todos os documentos de entrada enviados pelos clientes.

Tradução automática

Tabelas instaladas com Financial Services Document Management

Tabela	Descrição
Documento de saída [sn_bom_document_outbound_document]	Armazena todos os documentos de saída compartilhados pelo banco com os clientes.
Tipo [sn_bom_document_type]	Armazena todos os tipos de documento definidos.
Tarefa de Documentação [sn_bom_document_task]	Armazena todas as tarefas de documento para solicitações de serviço pessoal para todas as aplicações Financial Services Operations. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].
Trilha de auditoria do documento [sys_document_viewer_audit_trail]	Armazena todas as atividades relacionadas às tarefas de documento.
Status de exibição do documento [sys_document_viewer_status]	Armazena informações de status de documentos.

Financial Services Document Processor

ServiceNow® Financial Services O processador de documentos permite que outras aplicações Financial Services Operations colem e verifiquem documentos que são usados em fluxos de trabalho entre essas aplicações. Você pode enviar documentos para verificação ou solicitar adiamento ou exceção.

Esta aplicação é instalada automaticamente quando você instala qualquer aplicação [Financial Services Operations ou Financial Services Operations Core.

Um administrador pode usar Modelos de documento para criar modelos de documento HTML e PDF, que podem ser usados para gerar letras ou documentos padrão. Os modelos podem ser usados para automatizar e simplificar o processo de preenchimento, assinatura e revisão de documentos online. Para obter mais informações, consulte [Modelos de documentos](#).

Os administradores também podem integrar documentos com provedores de assinatura eletrônica de terceiros, como DocuSign e Adobe Sign. Para obter mais informações, consulte [Document Template integration with DocuSign](#) ou [Integração de modelo de documento com AdobeSign](#).

Recursos

- [Financial Services Operations Integration with Document Intelligence](#)
- [Configuração do Financial Services Document Processor](#)

Financial Services Operations Integração com Document Intelligence

A integração com a Inteligência para documentos permite que o aprendizado de máquina (ML) ajude na automação rápida do processamento de documentos e na extração precisa de informações de documentos para a Now Platform.

Quando um tipo de documento é criado, a Inteligência para documentos pode extrair campos especificados de cada tipo de documento. A Inteligência para documentos notifica você quando os dados foram extraídos e estão disponíveis para revisão.

Se você tiver Document Intelligence integrado, depois que uma tarefa de verificação de documento for criada, uma tarefa Document Intelligence também será criada.

Para obter informações sobre como ativar Document Intelligence, consulte [Instalar Inteligência para documentos](#).

Para obter informações sobre como carregar e extrair dados de documentos e informações sobre como usar o espaço e o painel Document Intelligence e o painel, consulte [Processar documentos usando a Inteligência para documentos](#).

Habilitar Document Intelligence para FSO

Habilite Document Intelligence para FSO Document Processor instalando e ativando os plug-ins necessários.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Habilitar Document Intelligence para FSO requer os seguintes plug-ins:

- Financial Services Operations Core (sn_bom): [product/fso-common/task/install-fso-core.dita](#)
- Financial Services Document Processor (sn_doc_processor)
- Inteligência para documentos (sn_docintel): [Instalar Inteligência para documentos](#)
- Componente UIB da Inteligência para documentos (com.sn_docintel_iframe)

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Todos**.
2. Instale as aplicações e os plug-ins necessários.

Nota:

Aplicações e plug-ins podem exigir licenças adicionais ou precisam ser adquiridos no ServiceNow Store.

Configuração do Financial Services Document Processor

Um administrador pode configurar e gerenciar os metadados de documentos, como categorias, tipos, definições de lista e definições de item de lista. Essas configurações determinam os documentos necessários em Financial Services Operations fluxos de trabalho de aplicações para tarefas de verificação de documentos.

Definir uma categoria de documento

Defina categorias de documento para categorizar os diferentes tipos de documento que são usados em Financial Services Operations aplicações. Um exemplo de categoria de documento pode ser Prova de identidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_doc_processor.admin

Procedimento

1. Navegar até **Document Processor** > **Administração** > **Categorias de documentos**.
2. Na lista, clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campos de formulário de categoria de documento a serem preenchidos

Campo	Descrição
Nome	Nome da categoria.
Ativo	Opção para ativar esta categoria.

4. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

[Associar tipos de documento a uma categoria de documento](#)

Associar tipos de documento a uma categoria de documento

Associe os tipos de documento relevantes a uma categoria de documento. Por exemplo, para a categoria de documento Prova de identidade, os tipos de documentos podem ser Carteira de motorista e Passaporte.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_doc_processor.admin

Você pode associar um ou mais tipos de documento a uma categoria de documento.

Procedimento

1. Navegar até **Document Processor** > **Administração** > **Categorias de documentos**.
2. Na lista, clique na categoria de documento à qual você deseja adicionar um tipo de documento.
3. Na lista relacionada Tipo de documento, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Campos de formulário de categoria de documento a serem preenchidos

Campo	Descrição
Nome	Nome do tipo de documento exibido nas tarefas de serviço de documentos. Um exemplo é Passaporte.
Ativo	Opção para ativar este tipo de documento a ser usado em tarefas de serviço de documentos.

5. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

[Criar uma definição de lista de documentos](#)

Criar uma definição de lista de documentos

Crie uma definição de lista de documentos para associar posteriormente os itens da lista de documentos. Por exemplo, crie uma definição de lista de documentos de integração de contato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_doc_processor.admin

Procedimento

1. Navegar até **Document Processor > Administração > Definições de lista de documentos**.
2. Na lista, clique na lista de documentos para a qual você deseja definir um item da lista de documentos.
3. Na lista relacionada Definições de item da lista de documentos, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Campos de formulário de definições de item da lista de documentos

Campo	Descrição
Nome	Nome da definição da lista de documentos.
Ativo	Opção para ativar esta definição de lista de documentos.
Descrição	Descrição da definição da lista de documentos.

5. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

[Criar definições de item de lista de documentos para uma definição de lista de documentos](#)

Criar definições de item de lista de documentos para uma definição de lista de documentos

Crie definições de item de lista de documentos para uma definição de lista de documentos. Por exemplo, para a categoria de documento Prova de mudança de nome, o item da lista de documentos pode ser Mudança de nome do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_doc_processor.admin

Você pode associar uma ou mais definições de item da lista de documentos a uma definição da lista de documentos.

Procedimento

1. Navegar até **Document Processor > Administração > Definições de lista de documentos**.
2. Na lista, clique na lista de documentos à qual você deseja adicionar um item da lista de documentos.
3. Na lista relacionada Definições de item da lista de documentos, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Campos de formulário de definições de item da lista de documentos

Campo	Descrição
Lista de documentos	Nome do tipo de documento exibido nas tarefas de serviço de documentos. Um exemplo é Passaporte.
Categoria de documento	Opção para ativar este tipo de documento a ser usado em tarefas de serviço de documentos.
Usar documento existente	Opção para habilitar a solicitação de uso de um documento enviado anteriormente que existe atualmente no sistema.
Pode solicitar exceção	Opção para habilitar a solicitação de isenção de envio deste item da lista de documentos.
Pode solicitar adiamento	Opção para habilitar a solicitação de adiamento deste item da lista de documentos para envio em uma data futura.
Nº dos documentos	O número de documentos necessários para cada categoria.
Obrigatório	Defina o item da lista de documentos como obrigatório, se necessário. Nota: Se um item da lista de documentos for definido como obrigatório, a tarefa de verificação de documentos em um fluxo de trabalho não poderá ser fechada sem verificar os documentos dessa categoria.
Processamento de OCR necessário	Opção para exigir que o texto ou os dados sejam extraídos automaticamente da definição do item da lista de documentos usando o reconhecimento ótico de caracteres. Para obter mais informações, consulte Financial Services Operations Integração com Document Intelligence .

Tradução automática

5. Selecione **Enviar**.

Usando o processador de documentos

Saiba como os coletores e agentes de documentos usam a aplicação Processador de documentos Financial Services para enviar e aprovar ou rejeitar documentos para verificação.

Os coletores e agentes de documentos usam um Espaço personalizado para trabalhar nos seguintes aspectos do processamento de documentos.

- Coletar documentos e enviar para verificação
- Use Document Intelligence para extrair e processar informações do documento com rapidez e precisão
- Aprovar e rejeitar documentos que precisam de verificação

Para obter mais informações, consulte [Espaços](#).

Espaço usuários para processamento de documentos

Usuário	Descrição
Coletor de documentos	Coleta e envia um documento para verificação. O cria uma tarefa de verificação de documentos.
Agente de documentos	Aprova ou rejeita um documento para verificação.

Workflows

Vários fluxos de trabalho predefinidos para o Document Processor estão disponíveis com a aplicação.

Quando um cliente solicita um serviço financeiro, um caso de serviço é criado e atribuído a um agente. Depois que o agente atualiza os detalhes do caso, um fluxo de trabalho é acionado. O fluxo aciona várias tarefas do caso e encaminha essas tarefas para o serviço de documentos.

Para obter mais informações, consulte [Fluxos de trabalho do processador de documentos](#).

Fluxos de trabalho do processador de documentos

A aplicação Document Processor Financial Services instala fluxos de trabalho automatizados para habilitar a coleta e a verificação de documentos.

Fluxos de trabalho disponíveis com a aplicação

Os fluxos de trabalho predefinidos a seguir para o processador de documentos estão disponíveis com a aplicação.

Fluxos de trabalho predefinidos para processador de documentos

Fluxos de trabalho do processador de documentos
Acompanhamento de documento adiado
Aprovação de documento de exceção
Gerar campo DocIntel
Gerar tarefa de documento do DocIntel
Gerar caso de uso do DocIntel

Esses fluxos de trabalho são criados usando o [Flow Designer](#) . O administrador da aplicação pode revisar e personalizar esses fluxos predefinidos que são baseados nas necessidades de negócios de uma organização.

Fluxo de trabalho geral para processador de documentos

O processador de documentos determina os documentos necessários em um fluxo de trabalho em uma aplicação Financial Services Operations (FSO). Se algum documento precisar ser verificado, uma tarefa de verificação de documento será gerada automaticamente para um agente de documento.

A seguir está um fluxo de trabalho de empréstimo típico na aplicação Financial Services Loan Operations.

i Nota:

Dependendo do tipo de solicitação, os fluxos de trabalho individuais podem ter tarefas adicionais ou menos tarefas.

1. O processador de documentos determina os documentos necessários. Se algum documento precisar ser verificado, uma tarefa de verificação de documento será gerada para o coletor de documentos ou agente.
2. O processador de documentos pesquisa documentos existentes que já foram verificados.
3. Um coletor de documentos coleta os documentos necessários do cliente e envia os documentos para verificação ou solicita uma exceção ou adiamento para documentos especificados.
4. Uma tarefa de verificação de documento é gerada.
5. Um agente de documento verifica ou rejeita manualmente o documento, ou aprova ou rejeita uma solicitação de exceção ou adiamento.

i Nota:

Para documentos especificados para o processamento de OCR necessário, a Inteligência para documentos pode extrair dados automaticamente e verificar um documento se os atributos de dados extraídos forem fornecidos o suficiente. Para obter mais informações, consulte [Financial Services Operations Integração com Document Intelligence](#).

Enviar um documento para verificação

Um coletor de documentos pode coletar e enviar um documento para verificação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de .
3. Na guia **Listas**, em **Tarefas de verificação de documentos**, abra a lista de tarefas.
 - Para as tarefas atribuídas, selecione **Atribuído a mim**.
 - Para todas as tarefas de verificação de documentos, selecione **Todas**.
4. Na lista, selecione a tarefa de verificação de documentos na qual você deseja trabalhar. Para trabalhar em uma tarefa de verificação que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você selecionando **Atribuir a mim**.
5. Conclua estas etapas, conforme aplicável:
 - Em Informações do documento, insira informações nos campos aplicáveis.
 - Anexe todos os documentos a serem enviados para verificação.
6. **Opcional:** No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
7. Selecione **Enviar documento**.

Resultado

Uma tarefa de verificação de documento é criada.

Se Document Intelligence estiver integrado, depois que uma tarefa de verificação de documentos for criada, um registro também será criado em uma tarefa Document Intelligence se os seguintes critérios forem atendidos:

- A caixa de seleção de Processamento de OCR necessário está marcada.
- A tarefa de verificação de documentos tem um documento anexado.
- A tarefa de verificação de documento mostra um estado atual de Enviado.

O que Fazer Depois

Um agente de documentos pode [Como trabalhar em uma tarefa de verificação de documentos](#).

Como trabalhar em uma tarefa de verificação de documentos

Um agente de documentos pode revisar e aprovar ou rejeitar um documento enviado para verificação por meio de Financial Services Operations aplicações.

Antes de Iniciar

Nota:

Um documento processado por OCR pode ser revisado e aprovado automaticamente. Para obter informações sobre documentos processados por OCR, consulte [Financial Services Operations Integração com Document Intelligence](#).

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone de .
3. Na guia **Listas**, em **Verificação de documentos**, abra a lista de tarefas.
 - Para as tarefas atribuídas, selecione **Atribuído a mim**.
 - Para todas as tarefas de verificação de documentos, selecione **Todas**.
4. Na lista, selecione a tarefa de verificação de documentos na qual você deseja trabalhar. Para trabalhar em uma tarefa de verificação que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você selecionando **Atribuir a mim**.
5. Verifique a integridade de todos os documentos enviados. Se um documento tiver sido processado por meio de OCR, você poderá selecionar **Abrir no DocIntel** para revisar o documento e atualizar os valores de campo do documento ou verificar a guia **Valores de campo** para revisar os valores de campo de documento extraídos. Para obter mais informações, consulte [Financial Services Operations Integração com Document Intelligence](#).
6. Opcional: Na guia **Anotações e Atividade** no campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
7. Selecione uma das seguintes opções.

Resultado

Se a tarefa for verificada, o estado da tarefa de verificação de documentos será exibido como **Verificado**. Se a tarefa for rejeitada para verificação, o estado da tarefa de verificação de documentos será exibido como **Não enviado**.

Domain Separation e Financial Services Document Processor

A separação de domínio é compatível com o Processador de documentos Financial Services. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos

chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte [Suporte de aplicação para separação de domínio](#) .

Como a separação de domínio funciona no processador de documentos Financial Services

Todas as aplicações [Integrações de FSO](#) são criadas com base em Customer Service Management (CSM) e usam muitas tabelas CSM. As principais tabelas de referência são as tabelas do cliente, como Consumidor, Conta e Contato, e essas tabelas são separadas por domínio.

Tabelas

Todas as novas tabelas adicionadas ao Document Processor são separadas por domínio:

- - sn_doc_processor_category
 - sn_doc_processor_type
 - sn_doc_processor_m2m_categoria_tipo
 - 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

Casos de uso

- Capacidade de usar em qualquer fluxo de trabalho em aplicações Financial Services Operations para coletar e validar documentos do cliente
- Capacidade de solicitar adiamento ou exceção de um documento.
- Quando integrado ao Document Intelligence, o permite extrair e armazenar atributos de dados do documento.

Tópicos relacionados

[Domain Separation para provedores de serviço](#)

Componentes instalados com Financial Services Document Processor

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Document Processor, incluindo tabelas e funções de usuário.

Funções instaladas

Funções instaladas com Financial Services Document Processor

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador do processador de documentos [sn_doc_processor.admin]	Esta função concede acesso a todas as entidades do documento e concede privilégios de administrador. Esta função de administrador do sistema específica da aplicação pode: • Conceder funções de processador de documentos • Excluir tarefas de verificação de documentos	sn_doc_processor.agent
Agente do processador de documentos [sn_doc_processor.agent]	• Pode exibir tarefas de verificação de documentos se eles tiverem acesso às tarefas de verificação de documentos do registro primário. • Pode enviar, verificar e rejeitar tarefas de verificação de documentos.	• canvas_user • sn_docintel.extração_agente • sn_docIntel.creation_agent
Coletor do processador de documentos [sn_doc_processor.collector]	• Pode exibir tarefas de verificação de documentos se eles tiverem acesso às tarefas de verificação de documentos do registro primário.	canvas_user

Tradução automática

Funções instaladas com Financial Services Document Processor

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	• Pode enviar tarefas de verificação de documentos. • Pode solicitar adiamento e exceção para tarefas de verificação de documentos.	
Visualizador do processador de documentos [sn_doc_processor.viewer]	Pode exibir tarefas de verificação de documentos se eles tiverem acesso às tarefas de verificação de documentos do registro primário.	

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Financial Services Document Processor

Tabela	Descrição
Categoria de documento [sn_doc_processor_category]	Armazena todas as categorias de documento configuradas para todos os fluxos de trabalho nas aplicações Financial Services Operations.
Tipo de documento [sn_doc_processor_type]	Armazena todos os tipos de documento definidos.
Tipo de categoria [sn_doc_processor_m2m_category_type]	Armazena todos os tipos de categoria de documento definidos.
Atributo [sn_doc_processor_attribute]	Armazena todos os atributos de documento definidos.
Definição de lista de documentos [sn_doc_processor_list]	Armazena todas as listas de documentos.
Definição de item da lista de documentos [sn_doc_processor_list_item]	Armazena todos os itens da lista de documentos definidos.
Verificação de documentos [sn_doc_processor_verification_task]	Armazena todas as tarefas para solicitações de verificação de documentos para todas as aplicações Financial Services Operations. Esta tabela estende a tabela Tarefa [task].
Valor extraído [sn_doc_processor_extracted_value]	Armazena todos os valores extraídos de documentos processados por meio de OCR.

Tradução automática

Tabelas instaladas com Financial Services Document Processor

Tabela	Descrição
Documento [sn_doc_processor_document]	Armazena todos os documentos.

Aplicações comuns

Financial Services Operations (FSO) cria eficiências por meio de serviços compartilhados usados por vários aplicativos e fluxos de trabalho.

Financial Services Operations inclui as seguintes aplicações comuns em todos os subsetores: bancário, de seguros e de gestão de patrimônio e ativos.

Financial Services Complaint Management

A aplicação ServiceNow® Financial Services Complaint Management é uma solução no Financial Services Operations que permite que as organizações financeiras resolvam as reclamações dos clientes com rapidez e eficiência. Esta solução automatiza processos que facilitam a colaboração entre departamentos e permitem que todos monitorem e rastreiem o status da reclamação, desde a iniciação até a resolução.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Explorar

Saiba como clientes, funcionários de filiais e agentes usam o Complaint Management.

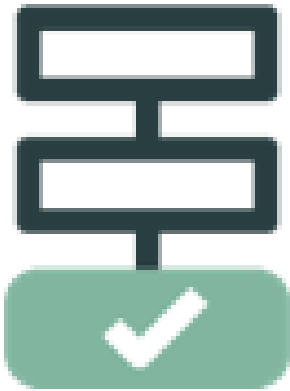
Configurar

Configure Financial Services Complaint Management.

Usar

Enviar e gerenciar solicitações de serviço de reclamação.

Tradução automática

Análise e relatório	Mineração de processos	Referência
 Coordene o trabalho e melhore os processos com o painel pré-configurado.	 Visualize o processo e identifique oportunidades de melhoria.	 Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da Store que estão instalados.

Explorar o Financial Services Complaint Management

Você pode usar ServiceNow® Financial Services Complaint Management para gerenciar uma resolução simplificada de reclamações na equipe de atendimento a reclamações ou para encaminhar para unidades de negócios (BUs) para decisão e resposta.

Principais recursos

- Fluxo de trabalho automatizado para rotear casos e tarefas entre diferentes departamentos e funções
- Suporte para entradas de várias unidades de negócios (BUs)
- Roteamento de respostas para revisão e aprovações
- Modelos de resposta configuráveis com base no tipo de reclamação para resolver reclamações
- Personalizado Espaço para diferentes funções
- Playbook Experience para uma navegação guiada para resolver casos
- Performance Analytics painel com relatórios pré-configurados para destacar riscos e temas e facilitar a geração de relatórios regulatórios
- Mineração de processos para visualizar o processo e identificar oportunidades de melhoria

Personas de gestão de reclamações

A gestão de reclamações é destinada às seguintes personas:

Tradução automática

Personas da aplicação Financial Services Complaint Management

Persona	Descrição
Administrador	Administrador de reclamação que é responsável pela configuração da aplicação.
Usuários finais (solicitantes)	Clientes e funcionários de filiais que enviam solicitações e verificam o status dos casos. Os seguintes usuários podem enviar reclamações: • Consumidores (clientes de varejo) • Contas e Contatos (clientes comerciais) • Trabalhadores de filiais no front office de uma instituição financeira • Agente de reclamação (pode criar diretamente um caso de reclamação)
Executantes	Agentes de middle ou back office de instituições financeiras que trabalham com a equipe de atendimento de reclamações. Eles são responsáveis por trabalhar em casos de reclamação e tarefas que entram em serviços de reclamação. Os seguintes agentes trabalham em reclamações: • Agente de reclamação • Agente de qualidade

Modelo de dados de Financial Services Complaint Management

O modelo de dados Financial Services Complaint Management fornece uma estrutura que é usada no fluxo de trabalho de gerenciamento de reclamações.

Este modelo de dados está alinhado ao modelo de dados Financial Services Operations Core. Confira [Financial Services Operations Núcleo](#) para saber mais sobre o modelo de dados Financial Services Operations Core.

O diagrama a seguir mostra as tabelas e seus relacionamentos que compõem o modelo de dados de gestão de reclamações.

Este modelo de dados usa uma combinação de tabelas para armazenar dados:

- Tabelas que estão incluídas no aplicativo de gestão de reclamações.

Para obter mais informações sobre tabelas instaladas com Financial Services Complaint Management, consulte [Componentes instalados com Financial Services Complaint Management](#).

- Tabelas que são provenientes da aplicação Customer Service Management (CSM).

- Estende a tabela Produto vendido [sn_install_base_sold_product] para tabelas de contas financeiras e transações financeiras.
- Usa estas tabelas CSM para oferecer suporte aos clientes: Consumidor [csm_consumer], Conta [customer_account] e Contato [customer_contact]

Para obter mais informações sobre essas tabelas CSM que armazenam registros do cliente, consulte [Contas e contatos](#) e [Consumidores](#).

- Now Platform tabelas.

Estende a tabela Product Model [cmdb_model] para oferecer suporte a produtos financeiros em Financial Services Operations.

O modelo de dados também inclui listas de controle de acesso (ACLs) e as seguintes funções de usuário para restringir o acesso a tabelas diferentes:

- Funções internas para agentes e usuários que trabalham em front, middle e back-office de instituições financeiras
- Funções externas para contas, contatos e consumidores

Configuração do Financial Services Complaint Management

Você pode configurar sua implementação para a aplicação Financial Services Complaint Management instalando a aplicação, importando dados de serviços financeiros e revisando e configurando os componentes que são instalados com a aplicação.

Como instalar Financial Services Complaint Management

Você pode instalar a aplicação Financial Services Complaint Management (sn_bom_compl) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte [Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação](#).

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Financial Services Complaint Management:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte [Componentes instalados com Financial Services Complaint Management](#).

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Todos**.
2. Encontre a aplicação Financial Services Complaint Management (sn_bom_compl) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o .

4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.



Importante:

Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

Configurar Financial Services Complaint Management.

Revise os componentes que são instalados com a aplicação Financial Services Complaint Management e modifique conforme necessário para as necessidades de negócios da sua organização.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que a aplicação Financial Services Complaint Management esteja instalada. Para obter mais informações, consulte [Como instalar Financial Services Complaint Management](#).

Função necessária: sn_bom_compl.admin e admin

Procedimento

1. Importe suas contas financeiras, produtos financeiros, instituições financeiras e dados de transações para tabelas ServiceNow.
Para obter mais informações, consulte [Importe seus dados financeiros usando conjuntos de importação](#).
2. Revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Definir modelos de resposta para Financial Services Complaint Management

Crie ou modifique um modelo de resposta para definir uma mensagem reutilizável que pode ser copiada para um caso de reclamação ou formulários de tarefa para fornecer mensagens rápidas e consistentes aos clientes.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o escopo esteja selecionado para a aplicação Financial Services Complaint Management. Para obter mais informações, consulte [Selecionador de aplicações](#).

Função necessária: sn_bom_compl.admin e sn_templated_snip.template_snippet_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada modelo está associado à tabela Caso de reclamação [sn_bom_compl_service] de Financial Services Complaint Management. O modelo pode ser configurado para incluir variáveis extraídas dessa tabela. Além disso, use o construtor de condição para definir quando um caso atende aos critérios de um modelo, como para uma definição de serviço específica.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Definição do Sistema > Configuração do modelo de resposta**.

2. Crie um modelo de resposta.

Para obter mais informações, consulte [Criar ou modificar um modelo de resposta](#).

Aparece a lista relacionada de Canais.

3. Na lista relacionada Canais, associe um canal ao modelo de resposta.

Os canais limitam o modelo de resposta somente aos canais que você associa, por exemplo, bate-papos, e-mails ou formulário. Um modelo de resposta sem um canal não estará disponível para uso.

- Clique em **Novo** para criar um novo canal que será adicionado ao modelo de resposta.

Nota:

Para obter informações sobre os campos de formulário do Canal de modelo de resposta, consulte [Criar um canal de modelo de resposta](#).

- Clique em **Editar** para acessar e adicionar um canal existente ao modelo de resposta. O formulário de Modelo de resposta é retornado.

4. Clique em **Atualizar**.

Configurar categorias e subcategorias de regulamentação

Configure categorias e subcategorias de regulamentação a serem usadas nos casos de serviço de reclamação que têm impacto regulatório.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_compl.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Gestão de reclamações > Administração > Categoria da regulamentação**.

2. Clique em **Nova**.

3. No campo **Nome da categoria**, insira um nome adequado para a categoria e clique em **Enviar**.

4. Associe uma subcategoria à categoria de regulamentação.

a. Navegar até **Gestão de reclamações > Administração > Subcategoria de regulamentação**.

b. Clique em **Nova**.

c. No formulário, preencha os campos.

Campos de formulário de subcategoria de regulamentação

Campo	Descrição
Código	Código do produto, se houver, associado à regulamentação.
Categoria da regulamentação	Categoria da regulamentação que está sendo violada ou afetada. A subcategoria está associada a esta categoria.
Descrição	Descrição do produto. Por exemplo, Fundos Mútuos.
Problema	Descrição do problema. Por exemplo, Divulgação de taxas.

d. Clique em **Enviar**.

Como usar Financial Services Complaint Management

Saiba como os funcionários e agentes da filial usam a aplicação Financial Services Complaint Management para iniciar, pesquisar e resolver os casos de reclamações.

Espaço

Funcionários de filiais e agentes de back-office usam Espaço personalizado para trabalhar em todos os aspectos dos casos de reclamação. O Workspace permite que os agentes façam o seguinte:

- Monitorar a carga de trabalho e o desempenho
- Foco em itens de alta prioridade
- Navegue facilmente pelas tarefas

Para obter mais informações, consulte [Espaços](#).

Espaço usuários para gerenciamento de reclamações

Usuário	Descrição
Trabalhador de ramificação (solicitante ou colaborador)	Envia solicitações e verifica o status dos casos de reclamação.
Agente de reclamação	Funciona em casos de reclamação e tarefas de reclamação.
Agente de qualidade	Trabalha em tarefas de qualidade para casos de reclamação.
Administrador de reclamação	Configura o espaço de reclamação de acordo com os requisitos de negócios. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Espaço configurável do CSM .

Fluxo de trabalho automatizado

Um fluxo de trabalho predefinido para casos de reclamação está disponível com o aplicativo.

Quando um cliente envia uma reclamação, um caso de serviço de reclamação é criado e atribuído a um agente de reclamação. Depois que o agente atualiza os detalhes do caso usando o playbook do caso, um fluxo de trabalho é acionado. O fluxo aciona várias tarefas do caso e as regras de atribuição encaminham essas tarefas para os agentes de back-office apropriados, como reclamação e qualidade.

Para obter mais informações, consulte [Financial Services Complaint Management exemplo de fluxo de trabalho](#).

Playbook de caso

Usando o playbook de caso, os agentes de reclamação revisam e trabalham em seus casos e tarefas. O playbook fornece um ciclo de vida de ponta a ponta para as tarefas realizadas durante o processo de tratamento de reclamações, desde o momento em que uma reclamação é registrada até a resolução final e a comunicação com o cliente.

Painel

Performance Analytics Ofereça aos proprietários de negócios informações sobre o desempenho da equipe e do negócio. Um painel com relatórios pré-configurados e exibições personalizáveis está disponível com a aplicação.

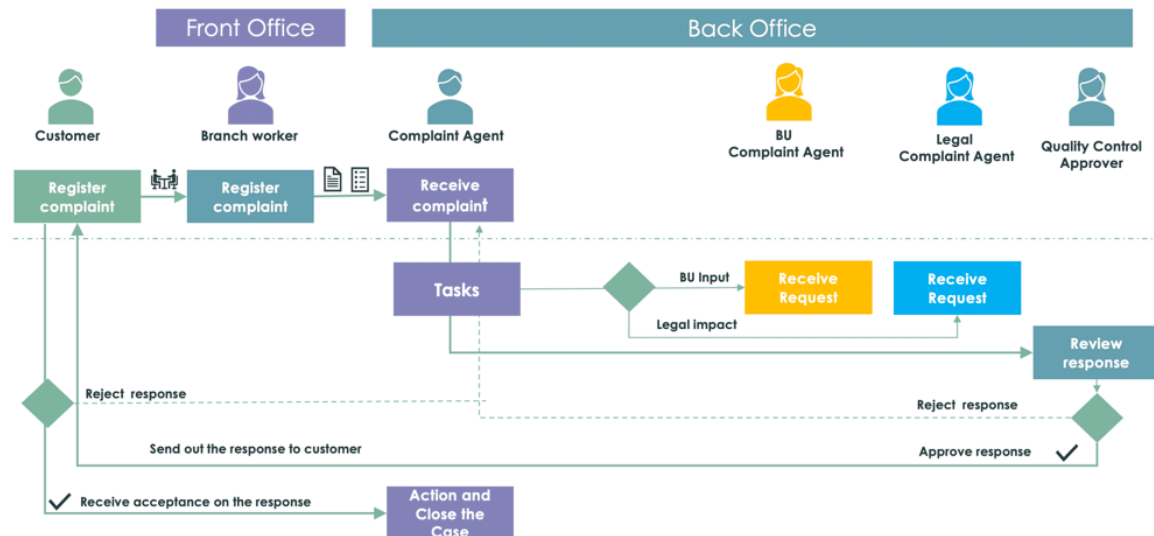
Para obter mais informações, consulte [Painel do Financial Services Complaint Management](#).

Financial Services Complaint Management exemplo de fluxo de trabalho

A aplicação Financial Services Complaint Management instala um fluxo de trabalho automatizado para atendimento de reclamações. Este fluxo de trabalho permite a entrada de reclamações e o roteamento de casos e tarefas para diferentes departamentos, incluindo a reclamação, o controle de qualidade e os agentes específicos da unidade de negócios. O fluxo de trabalho se aplica a solicitações de serviço de reclamações comerciais e pessoais.

O diagrama a seguir mostra como o aplicativo ajuda os agentes do banco a resolver uma solicitação de reclamação.

Fluxo de trabalho de gestão de reclamações



i Nota:

Este fluxo de trabalho é criado usando o [Designer de automação de processos](#) e o [Flow Designer](#). O administrador de reclamações pode revisar e personalizar este fluxo predefinido com base nas necessidades de negócios da sua organização.

O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas de uma solicitação de reclamação para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login em Espaço configurável do CSM para trabalhar no caso e nas tarefas da fila. O playbook de caso orienta os agentes nas etapas necessárias para resolver as reclamações do cliente.

Como cliente ou funcionário da filial

Um cliente (consumidor ou contato) ou um funcionário de filial envia uma solicitação de serviço de reclamação em nome de um cliente.

i Nota:

Os consumidores podem enviar uma solicitação por meio do Portal de atendimento ao consumidor. Você deve ter o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal) ativado antes que seus consumidores possam enviar uma solicitação.

Um caso é iniciado com base na solicitação.

Como agentes de back-office

Depois que o caso é iniciado e um agente de reclamação começa a atualizar os detalhes do caso usando o playbook do caso, um fluxo de trabalho é acionado automaticamente. As regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

1. No playbook de caso, um agente de reclamação revisa os detalhes do caso e adiciona detalhes adicionais.
2. Se o agente de reclamação exigir informações de uma unidade de negócios (BU) para resolver o caso, o agente poderá solicitá-las ao agente de reclamação da BU.

O fluxo de trabalho gera uma tarefa de reclamação de BU e um agente de reclamação de BU trabalha nela para fornecer uma resposta.

3. Se o agente de reclamações identificar que o caso tem um impacto jurídico, o fluxo de trabalho gerará uma tarefa de reclamação jurídica.

Um agente de reclamação jurídica trabalha nesta tarefa para fornecer uma resposta para o caso.

4. Se o caso tiver um possível impacto regulatório, será necessária uma aprovação do controle de qualidade.

O fluxo de trabalho gera uma tarefa de controle de qualidade e um agente de controle de qualidade trabalha para revisar os detalhes da reclamação e a resposta do agente para o caso e aprová-lo.

5. O agente de reclamação envia a resposta ao cliente e obtém uma aceitação para ela.

i Nota:

Se houver um Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor para os clientes, eles receberão uma notificação da resposta no portal de onde poderão optar por aceitar ou rejeitar a resposta.

6. O agente de reclamação registra as descobertas e aprendizados do caso e fecha o caso de reclamação.

O estado do caso é definido como Encerrado concluído. O cliente também pode exibir o status do caso no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor ou em outro portal de autoatendimento.

Enviar uma solicitação de serviço de reclamação como solicitante

Ajude seus clientes enviando uma solicitação de serviço de reclamação para eles. Como funcionário de uma filial no front office, você pode fazer este serviço para o seu cliente (consumidor ou contato comercial).

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_compl.requestor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Clientes comerciais e consumidores também podem enviar reclamações do Portal de atendimento ao cliente, do Portal de atendimento ao consumidor ou de outro portal de autoatendimento. Eles podem selecionar um item do catálogo de serviços, preencher o formulário necessário e enviá-lo.

i Nota:

Antes que seus consumidores possam enviar uma solicitação usando o Consumer Service Portal, você deve ter o plug-in do Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Os agentes de reclamação de back-office também podem iniciar um caso de serviço de reclamação navegando até **Casos de serviço** de reclamação na exibição de lista do espaço e clicando em **Novo**.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de .
3. Crie uma solicitação de reclamação a partir do registro do cliente ou de um registro de interação.
4. Clique em **Criar solicitação de reclamação**.
5. Na lista Catálogos, selecione **Financial Services**.
6. Em **Categorias**, clique em **Reclamação**.
7. Clique no serviço de reclamação e preencha as informações necessárias relacionadas à solicitação.
8. Clique em **Enviar**.

Resultado

- Um caso de serviço de reclamação é criado no estado Novo. O caso é atribuído a um grupo de atribuição ou a um agente de reclamação no departamento de serviço de reclamação. O grupo de atribuição ou usuário ao qual o caso é atribuído é baseado nas regras de atribuição.
- O cliente recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre o envio da solicitação.

O que Fazer Depois

- Clique em **Exibir detalhes** para abrir o caso de serviço de reclamação e exibir seus detalhes. Você também pode adicionar informações adicionais no campo **Comentários** que podem ajudar o agente de reclamação a resolver o caso.
- Um agente de serviço de reclamação pode começar a trabalhar no caso e em suas tarefas.

Como trabalhar em um caso de reclamação

Trabalhe em um caso de reclamação para fornecer informações adicionais, garantir que todas as tarefas pendentes sejam concluídas e resolver a reclamação do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_compl.agent ou sn_bom_compl.agent_connector

Importante:

Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte [Funções e personas](#).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um cliente ou funcionário da filial envia uma reclamação, um caso de serviço de reclamação é criado e atribuído a um agente de reclamação. Quando o agente de reclamações começa a trabalhar neste caso usando o playbook de caso, o fluxo de trabalho correspondente é acionado. O fluxo aciona várias tarefas do caso e as regras de atribuição roteiam essas tarefas para as equipes de back-office ou agentes apropriados. Essas tarefas aparecem na guia **Tarefas** e, às vezes, no próprio playbook.

Use o playbook de caso que fornece as atividades e tarefas para pesquisar e resolver a reclamação. Você também pode criar e atribuir tarefas conforme necessário e usar o playbook para se comunicar com o cliente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de .
3. Na guia **Listas**, em **Casos de serviço de reclamação**, abra a lista de casos.
 - Para os casos atribuídos, clique em **Atribuído a mim**.
 - Para todos os casos de reclamação, clique em **Todos**.
4. Na lista, selecione o caso a ser trabalhado.

Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você clicando em **Atribuir a mim**.
5. Selecione a guia **Playbook**.

O playbook de caso orienta os agentes nas etapas necessárias para resolver as reclamações do cliente.
6. Use as raia e atividades do playbook para resolver a reclamação.

Todas as tarefas geradas durante as atividades do playbook aparecem na guia **Tarefas** do caso.

i Nota:

Para obter informações sobre descrições de campo de caso de reclamação, consulte [Descrições de campo para um caso de reclamação](#).

O que Fazer Depois

Informar o cliente sobre o fechamento do caso.

Descrições de campo para um caso de reclamação

Os casos de reclamação ajudam os agentes de reclamação a resolver as solicitações de serviço de reclamação que recebem dos clientes.

Quando uma solicitação de serviço de reclamação é enviada, ela cria um caso de reclamação. Alguns dos campos no formulário de caso são preenchidos a partir da solicitação a partir da qual ele é criado.

Depois que o caso é atribuído, um agente de reclamação preenche os campos do caso ao trabalhar nas atividades do playbook no caso.

Campos de caso de reclamação

As atividades do playbook na guia **Playbook** do caso de reclamação fornecem informações relacionadas ao caso.

Campos a serem preenchidos no caso Financial Services Complaint Management Playbook

Campo	Descrição
Detalhes da reclamação	
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para o caso.
Cliente	Consumidor que apresentou a reclamação. O campo não aparece quando um cliente comercial é selecionado no campo Conta .
Conta	Cliente comercial que enviou a reclamação. O campo não aparece quando um consumidor é selecionado no campo Cliente .
Contato	Contato do cliente comercial que enviou a reclamação. O campo não aparece quando um consumidor é selecionado no campo Cliente .
Canal	Canal pelo qual a reclamação foi recebida.
Conta financeira	Conta financeira do cliente.
Tipo	Tipo de reclamação, como relacionada ao produto ou outro.

Campos a serem preenchidos no caso Financial Services Complaint Management Playbook

Campo	Descrição
Categoria	Categoria da reclamação. Esta lista contém as categorias padrão do setor baseadas no tipo de reclamação selecionado.
Subcategoria	Subcategoria da reclamação. Esta lista contém as subcategorias padrão do setor que são baseadas na categoria de reclamação selecionada.
Descrição resumida	Breve descrição da reclamação.
Resumo da reclamação	Resumo detalhado da reclamação.
Revisão e resposta	
Impacto jurídico	Opção para indicar se a reclamação tem uma implicação jurídica. Se você selecionar Sim neste campo, o fluxo de trabalho gerará automaticamente uma tarefa de execução jurídica de reclamação para uma revisão jurídica. Para obter mais informações, consulte Trabalho em uma tarefa de reclamação.
Impacto regulatório	Opção para indicar se a reclamação tem um possível impacto regulatório. Se você selecionar Sim neste campo, o fluxo de trabalho gerará uma tarefa de controle de qualidade. Para obter mais informações, consulte Trabalhar em uma tarefa de controle de qualidade para um caso de reclamação.
Categoria regulatória	Categoria de regulamentação para a reclamação. A lista mostra as categorias de regulamentação configuradas pelo seu administrador de reclamações. Para obter mais informações, consulte Configurar categorias e subcategorias de regulamentação. Este campo é exibido somente quando você seleciona Sim no campo Impacto regulatório.
Subcategoria regulatória	Subcategoria de regulamentação da reclamação. A lista mostra as subcategorias de regulamentação configuradas pelo seu administrador de reclamações. Para obter mais informações, consulte Configurar categorias e subcategorias de regulamentação.

Tradução automática

Campos a serem preenchidos no caso Financial Services Complaint Management Playbook

Campo	Descrição
	Este campo é exibido somente quando você seleciona Sim no campo Impacto regulatório .
Modelo de resposta	Tipo de modelo de resposta a ser usado no caso.
Resultado esperado	Resolução esperada pelo cliente.
Resposta	Resposta redigida pelo agente para resolver o caso. Para copiar o conteúdo de um modelo de resposta e adicionar a este campo, selecione o ícone do modelo de ). Para obter mais informações sobre como usar um modelo de resposta, consulte Usar modelos de resposta para adicionar informações a casos  . i Nota: Os modelos de resposta estarão disponíveis somente se forem configurados pelo administrador da reclamação. Para obter mais informações, consulte Definir modelos de resposta.
Controle de qualidade	
Tarefas de controle de qualidade	Lista de tarefas de controle de qualidade, se houver, para o caso. i Nota: Uma tarefa de controle de qualidade será gerada se houver um possível impacto regulatório identificado para o caso.
Resultado do cliente	
Aprovação do cliente	Campo para indicar as mudanças de estado para aprovação do cliente.
Descobertas e aprendizados	
Descobertas e aprendizados	Descobertas e aprendizados da resolução do caso.

Como trabalhar em uma tarefa de reclamação para um caso de reclamação

Trabalhe em uma tarefa de reclamação para executar uma revisão jurídica ou fornecer entradas da unidade de negócios para o caso de serviço de reclamação associado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_compl.agent ou sn_bom_compl.agent_connector

i Importante:

Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte [Funções e personas](#).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Quando um caso de reclamação é identificado como tendo um impacto jurídico, o fluxo de trabalho gera automaticamente uma tarefa de execução jurídica de reclamação.
- Quando um agente de reclamação clica em **Solicitar entrada de negócios** na fase Revisão e resposta de um caso de reclamação, o fluxo de trabalho gera automaticamente uma tarefa de reclamação para uma entrada de unidade de negócios.

Se as regras de atribuição estiverem configuradas, a tarefa será atribuída automaticamente a um agente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de .
3. Na guia **Listas**, em **Tarefas de serviço de reclamação**, abra a lista de tarefas.
 - Para as tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim**.
 - Para todas as tarefas de serviço de reclamação, clique em **Todas**.
4. Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.
Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você clicando em **Atribuir a mim**.
5. Insira as informações solicitadas no campo **Comentários de fechamento**.
6. Opcional: No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários.
7. Clique em **Fechar** para fechar a tarefa.

Resultado

A tarefa de reclamação passa para o estado Encerrado concluído.

Trabalhar em uma tarefa de controle de qualidade para um caso de reclamação

Trabalhe em uma tarefa de controle de qualidade para revisar os detalhes da reclamação e a resposta do agente de reclamação para o caso. Você pode aprovar ou rejeitar a tarefa com base em sua revisão.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_compl.quality_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se o caso de reclamação tiver um possível impacto regulatório, será necessária uma aprovação do controle de qualidade. O fluxo de trabalho gera uma tarefa de controle de qualidade para o mesmo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de .
3. Na guia **Listas**, em **Tarefas de controle de qualidade**, abra a lista de tarefas.
 - Para as tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim**.
 - Para todas as tarefas de controle de qualidade, clique em **Todas**.
4. Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.

Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você clicando **em Atribuir a mim**.

5. Revise a resposta do agente de reclamação para o caso de reclamação.

6. **Opcional:** No campo **Anotações de trabalho**, insira comentários relacionados às suas descobertas.

7. Clique em **Aprovar** para aprovar ou em **Rejeitar** para rejeitar a resposta.

Resultado

- Se aprovada, a tarefa passa para o estado Encerrado concluído.
- Se rejeitada, a tarefa passa para o estado Rejeitado e o agente de reclamação pode rascunhar uma nova resposta para o caso.

Referência do Financial Services Complaint Management

Saiba mais sobre os componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da Store, que são instalados quando você instala a aplicação Financial Services Complaint Management.

Componentes instalados com Financial Services Complaint Management

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Financial Services Complaint Management, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos programados. A aplicação também instala plug-ins relacionados e aplicações da loja se eles ainda não estiverem instalados.

Nota:

A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte [Encontrar componentes instalados com uma aplicação](#).

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados com a aplicação Financial Services Complaint Management

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Habilita a extensão de tabelas da aplicação Customer Service Management para as aplicações Financial Services Operations.

Aplicações da Store instaladas

Aplicações da Store instaladas com a aplicação Financial Services Complaint Management

Aplicativo da Store	Descrição
Financial Services Operations Core	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de serviço de reclamação. Para obter mais informações, consulte product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita .
Playbooks para Customer Service Management	Fornece uma maneira de visualizar fluxos de trabalho de processo de negócios em uma exibição simples e orientada por tarefa, garantindo respostas consistentes para situações comumente encontradas. Para obter

Aplicações da Store instaladas com a aplicação Financial Services Complaint Management

Aplicativo da Store	Descrição
	mais informações, consulte Playbooks for Customer Service Management .

Funções instaladas

Funções instaladas com a aplicação Financial Services Complaint Management

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador de reclamação [sn_bom_compl.admin]	Função de administrador do sistema específica da aplicação para gestão de reclamações que pode: • Conceder funções de gestão de reclamações • Excluir casos e tarefas de serviço de reclamação • Configurar o aplicativo de gestão de reclamações • Criar e modificar definições de serviço de reclamação • Tem acesso de leitura, gravação e criação aos dados da reclamação i Nota: A função sn_bom.admin contém a função sn_bom_compl.admin quando a aplicação Financial Services Complaint Management está instalada.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_compl.agente • sn_bom_compl.quality_agent
Agente de reclamação [sn_bom_compl.agent]	• Exibir o status geral dos casos de serviço de reclamação • Trabalhar em casos e tarefas de serviço de reclamação	• sn_bom_compl.viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.b2c_agent

Tradução automática

Funções instaladas com a aplicação Financial Services Complaint Management

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Colaborador da reclamação [sn_bom_compl.contributor]	- Enviar solicitações de serviço de reclamação - Trabalhar em casos de reclamação e tarefas para contas gerenciadas por eles até a fase Iniciar e revisar i Importante: Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de usuários de colaborador do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	- sn_bom_compl.viewer - sn_sla_definition_read - sn_bom.b2c_contributor - sn_customerservice.csm_workspace_user - sn_bom.b2b_contributor
Conector do agente de reclamação [sn_bom_compl.agent_connector]	- Enviar solicitações de serviço de reclamação - Trabalhe em casos de reclamação e tarefas para resolver reclamações de contas gerenciadas por eles. i Importante: Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	- sn_bom_compl.viewer - sn_sla_definition_read - sn_bom.viewer - sn_bom.agente
Agente de qualidade [sn_bom_compl.quality_agent]	Exibir o status geral das tarefas de controle de qualidade para	- sn_bom_compl.viewer - sn_bom.b2b_agent - sn_bom.b2c_agent

Tradução automática

Funções instaladas com a aplicação Financial Services Complaint Management

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	casos de serviço de reclamação • Trabalhar em tarefas de controle de qualidade para casos de serviço de reclamação	
Solicitante da reclamação [sn_bom_compl.requestor]	• Enviar solicitações de serviço de reclamação • Exibir o status de casos de serviço de reclamação e tarefas de serviços de documentos • Registrar interações	• sn_bom_compl.viewer • sn_bom.b2b_requestor • sn_bom.b2c_requestor
Visualizador de reclamação [sn_bom_compl.viewer]	Exibir casos de serviço de reclamação e dados relacionados	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_bom.ins_policy_viewer • sn_bom.line_of_credit_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer
Gerente de reclamação [sn_bom_compl.manager]	• Exibir o painel de reclamação • Use Mineração de processos para processos de gestão de reclamações	• sn_bom_compl.agente • pa_viewer

Tradução automática

Tabelas instaladas

Tabelas instalados com a aplicação Financial Services Complaint Management

Tabela	Descrição
Base de reclamação [sn_bom_compl_base]	A tabela Caso de reclamação estende a tabela Base de reclamação. A tabela Base de reclamação estende a tabela Caso [sn_customerservice_case].
Caso de reclamação [sn_bom_compl_service]	Armazena todos os casos de reclamação. Esta tabela estende a tabela Base de reclamação [sn_bom_compl_base].
Tarefa de serviço de reclamação [sn_bom_compl_task]	Armazena todas as tarefas de reclamação. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].
Tarefa de controle de qualidade [sn_bom_compl_qc_task]	Armazena todas as tarefas de controle de qualidade para casos de reclamação. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].
Categoria da regulamentação [sn_bom_compl_regulation_category]	Armazena todas as categorias de regulamentação.
Subcategoria de regulamentação [sn_bom_compl_regulation_subcategory]	Armazena todas as subcategorias de regulamentação associadas às categorias de regulamentação.

Financial Services Customer Lifecycle Operations

O ServiceNow® Financial Services Business Lifecycle e o ServiceNow® Financial Services Client Lifecycle são duas aplicações em ServiceNow® Customer Lifecycle Operations que oferecem gestão e supervisão do processo e dos serviços do ciclo de vida do cliente. Essas soluções fornecem fluxos de trabalho simplificados para coletar informações, verificar a documentação de identidade e aprovar clientes em potencial para serviços bancários.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Explorar  Saiba como os agentes e outros membros da equipe usam Customer Lifecycle Operations.	Configurar  Configure Financial Services Business Lifecycle e Financial Services Client Lifecycle.	Usar  Crie, gerencie e conclua Customer Lifecycle Operations casos.
Análise e relatório  Avalie a eficiência e rastreie os casos concluídos com painéis pré-configurados.	Referência  Veja os detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da Store instaladas.	

Tradução automática

Explorar o Financial Services Customer Lifecycle Operations

Você pode usar Financial Services Customer Lifecycle Operations para simplificar e agilizar a gestão de contas de negócios e de consumidor durante todo o ciclo de vida do cliente.

Principais recursos

- Reduza a complexidade da aplicação e dos serviços de conta com uma experiência de playbook unificada.
- Crie e gerencie vários casos em um único fluxo de trabalho de integração.
- Colete e organize a documentação essencial usando a aplicação ServiceNow® Financial Services Document Management.
- Gerencie e verifique a clientela em potencial usando os processos Conheça seu cliente (KYC) e Conheça seu negócio (KYB).
- Concentre-se em tarefas específicas e conclua-as na ordem correta usando espaços e funções personalizados.

Financial Services Customer Lifecycle Operations aplicações

As solicitações de serviço de ciclo de vida do negócio e do cliente são compatíveis com as seguintes aplicações:

Financial Services Business Lifecycle

Com este aplicativo, gerencie a criação, a manutenção e a resolução de aplicativos de conta de negócios. Valide a documentação necessária, execute a verificação Conheça o seu negócio e finalize o processo de aprovação, tudo a partir de um fluxo de trabalho centralizado.

Você pode habilitar Financial Services Business Lifecycle instalando a aplicação (sn_bom_clo_b2b) de [ServiceNow Store](#).

Financial Services Customer Lifecycle Operations

Com este aplicativo, gerencie a criação, a manutenção e a resolução de aplicativos de conta de cliente pessoal. Valide a documentação necessária, execute a verificação Conheça o seu cliente e finalize o processo de aprovação, tudo em um fluxo de trabalho centralizado.

Você pode habilitar Financial Services Client Lifecycle instalando a aplicação (sn_bom_clo_b2c) de [ServiceNow Store](#).

Financial Services Customer Lifecycle Operations personas

Financial Services Customer Lifecycle Operations foi projetado para as seguintes personas:

Personas para Financial Services Customer Lifecycle Operations

Persona	Descrição
Administradores	Um administrador de conta é responsável por configurar a aplicação.
Gerentes	Um gerente de contas revisa relatórios, painéis e ANSs.
Agentes	Os agentes incluem funcionários da filial e funcionários de back-office que lidam com várias tarefas no processo de criação de conta. Essas funções incluem:

Tradução automática

Personas para Financial Services Customer Lifecycle Operations

Persona	Descrição
	• Agentes de ciclo de vida da conta • Agentes de ciclo de vida do contato • Agentes de ciclo de vida do cliente • Agentes de crédito • Agentes de Documentação • KYC Agentes • Gerentes de relacionamento

Configuração do Financial Services Customer Lifecycle Operations

Você pode configurar sua implementação para a aplicação Financial Services Customer Lifecycle Operations instalando a aplicação, importando dados de serviços financeiros e revisando e configurando os componentes que são instalados com a aplicação.

Instalar Financial Services Business Lifecycle

Você pode instalar a aplicação Financial Services Business Lifecycle (sn_bom_clo_b2b) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte [Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação](#).

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Financial Services Business Lifecycle:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte [Componentes instalados com Financial Services Business Lifecycle](#).

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Todos**.
2. Encontre a aplicação Financial Services Business Lifecycle (sn_bom_clo_b2b) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Financial Services Business Lifecycle.

4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

i Importante:

Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

Instalar ciclo de vida do cliente de serviços financeiros

Você pode instalar a aplicação Financial Services Client Lifecycle (sn_bom_clo_b2c) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte [Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação](#).

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Financial Services Client Lifecycle:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte [Componentes instalados com Financial Services Client Lifecycle](#).

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Todos**.
2. Encontre a aplicação Financial Services Client Lifecycle (sn_bom_clo_b2c) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Financial Services Client Lifecycle.

4. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

Importante:

Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

Configurar Financial Services Customer Lifecycle Operations.

Revise os componentes que são instalados com a aplicação. Os componentes podem ser modificados de acordo com as necessidades de negócios da sua organização.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que a aplicação Financial Services Customer Lifecycle Operations esteja instalada. Para obter mais informações, consulte [Instalar Financial Services Business Lifecycle](#) e [Instalar ciclo de vida do cliente de serviços financeiros](#).

Função necessária: sn_bom_clo_b2b.admin ou sn_bom_clo_b2c.admin

Procedimento

Revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Como usar Financial Services Customer Lifecycle Operations

Saiba como funcionários e agentes de filiais usam a aplicação Financial Services Customer Lifecycle Operations para criar, documentar e resolver o novo processo de criação de conta.

Espaços

Gerentes de relacionamento, administradores e agentes usam espaços e páginas principais para visualizar e interagir com fluxos de trabalho. Ambos podem ser modificados para atender às necessidades específicas da sua organização. Espaços e páginas principais podem ajudar você com as seguintes tarefas:

- Garantir revisão, aprovação e execução consistentes de novas aplicações de conta.
- Monitoramento do andamento do fluxo de trabalho e foco em itens de alta prioridade.

- Navegação fácil entre as tarefas.
- Personalizando seu fluxo de trabalho.
- Monitoramento da carga de trabalho e do desempenho.

Para obter mais informações sobre espaços e playbooks, consulte [Espaços](#).

Workflows

Existem vários fluxos de trabalho predefinidos para aplicações Financial Services Business Lifecycle e Financial Services Client Lifecycle.

Quando um cliente se inscreve para uma nova conta, um agente cria um caso e o atribui a si mesmo ou a outro agente. Depois que o agente atualiza os detalhes do caso, o fluxo de trabalho do ciclo de vida apropriado é acionado. O fluxo aciona várias tarefas do caso, incluindo a verificação de documentos e os protocolos Conheça seu cliente. Novas tarefas se tornam disponíveis conforme as tarefas anteriores são concluídas.

Para obter mais informações, consulte [Fluxos de trabalho do Customer Lifecycle Operations](#).

Painéis

ServiceNow® Performance Analytics Ofereça aos proprietários de negócios informações sobre o desempenho da equipe e do negócio. Painéis com exibições personalizáveis estão disponíveis para Business Lifecycle e Client Lifecycle em seus respectivos aplicativos.

Para obter mais informações, consulte [Painel do ciclo de vida dos negócios de serviços financeiros](#) e [Painel do Financial Services Client Lifecycle](#).

Fluxos de trabalho do Customer Lifecycle Operations

Financial Services Customer Lifecycle Operations (CLO) instala fluxos de trabalho automatizados para revisar e aprovar aplicações de conta do cliente. Esses fluxos de trabalho criam casos e roteiam tarefas para diferentes agentes, incluindo KYC, agentes de documentos, impostos e crédito.

Fluxos de trabalho disponíveis com esta aplicação

Os seguintes fluxos de trabalho predefinidos para serviços de ciclo de vida de negócios e de cliente estão disponíveis com a aplicação:

Fluxos de trabalho predefinidos disponíveis para serviços de ciclo de vida de negócios e de cliente

Business Lifecycle	Client Lifecycle
Integrar nova conta	Integrar novo cliente
Integrar novo contato	Aviso de falecimento
Atualizar KYC do negócio	Atualizar KYC pessoal
Mudança de endereço da conta	Mudança de endereço do cliente
	Mudança de nome do cliente

Esses fluxos de trabalho são criados usando o [Designer de automação de processos](#) e o [Flow Designer](#). O administrador CLO pode revisar e personalizar esses fluxos de trabalho de acordo com as necessidades da organização.

Fluxo de trabalho geral para Financial Services Customer Lifecycle Operations

Quando um cliente requer um serviço, um colaborador CLO inicia um caso e atualiza seus detalhes, acionando o fluxo de trabalho. O fluxo aciona várias tarefas do caso e as regras de atribuição encaminham essas tarefas para os agentes nas equipes de back-office apropriadas, como depósito e serviço de documentos. Ao longo do fluxo de trabalho, os agentes concluem as tarefas atribuídas e atualizam o status do caso. O playbook de caso orienta os agentes nas etapas necessárias para resolver o caso.

i Nota:

Dependendo do tipo de serviço CLO, um fluxo de trabalho pode ter tarefas adicionais ou menos tarefas.

Integre novas contas, contatos ou fluxos de trabalho do consumidor

Saiba como os agentes, usando os fluxos de trabalho de integração, lidam com o processo de integração de novas contas, contatos e consumidores.

Fluxos de trabalho para novas contas, contatos e consumidores

Os agentes podem usar o processo de integração para novas contas, contatos e consumidores usando os fluxos de trabalho de integração disponíveis. Esses fluxos de trabalho podem ser personalizados pelo administrador CLO para atender às necessidades de negócios específicas da sua organização. Os seguintes fluxos de trabalho de integração estão disponíveis com a aplicação para ajudar os agentes do banco a resolver casos de integração:

- Integrar nova conta (para cliente comercial)
- Integrar novo contato (para cliente comercial)
- Integrar novo cliente (para cliente comercial)

Fluxo de trabalho de integração geral

Na aplicação Financial Services Customer Lifecycle Operations, os agentes seguem um fluxo de trabalho de integração geral para integrar novos clientes com eficiência. As etapas envolvidas são as seguintes:

i Nota:

Financial Services Client Lifecycle contém menos tarefas do que Financial Services Business Lifecycle. Por exemplo, Financial Services Client Lifecycle não oferece suporte à adição ou ao gerenciamento de contatos comerciais.

1. Criação de conta:

- Um cliente em potencial entra em contato com a instituição financeira para solicitar a criação de uma conta.
- Um gerente de relacionamento ou agente de contas cria um caso e adiciona todos os dados necessários, incluindo todos os contatos comerciais necessários.

2. Coleção de documentação:

- O agente solicita a documentação necessária do candidato.
- Depois que os documentos são recebidos, o agente marca a atividade como concluída.

3. Revisão de documento:

- O Document Agent revisa a documentação coletada.
- Se os documentos forem válidos, o agente marcará a tarefa como concluída.

4. Avaliação:

- Os KYC, Agentes de Crédito e Impostos avaliam o candidato em busca de registros adversos ou histórico negativo.
- Se o candidato atender aos padrões da instituição financeira, os agentes marcarão suas respectivas tarefas como concluídas.

5. Criação e execução de conta:

- Depois que todas as tarefas anteriores forem concluídas, o agente de execução criará a conta e fechará a tarefa de CLO de execução.

6. Conclusão de caso:

- O caso é considerado concluído e o estado e a fase do caso são definidos como Encerrado concluído.

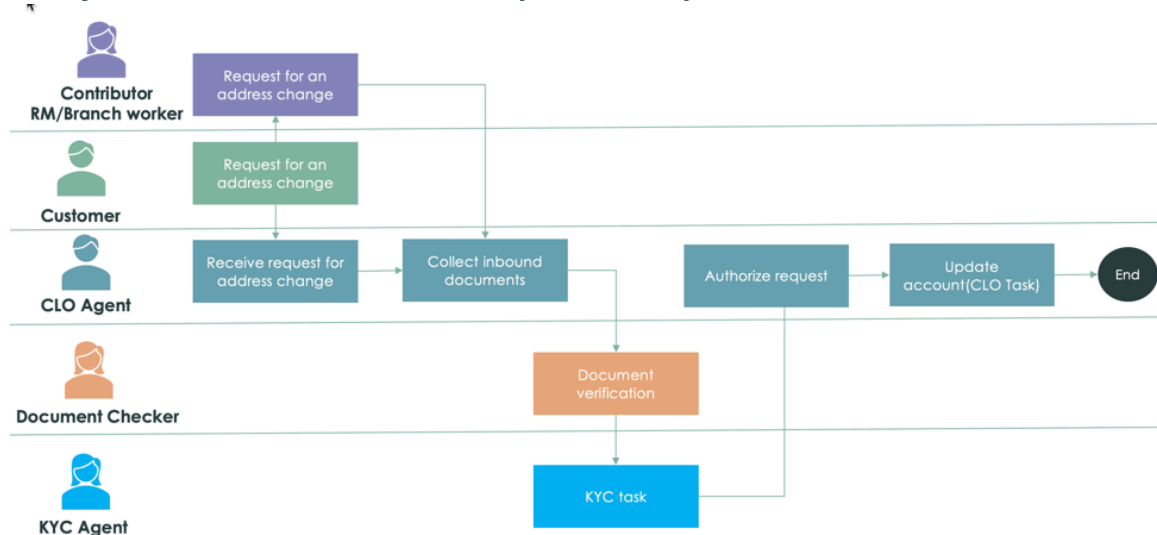
Ao seguir este fluxo de trabalho de integração geral, os agentes garantem um processo de integração simples e eficiente para novas contas, contatos e consumidores na aplicação Financial Services Customer Lifecycle Operations.

Fluxo de trabalho de mudança de endereço

Saiba como os agentes, usando o fluxo de trabalho de mudança de endereço, resolvem solicitações de serviço para uma mudança no endereço do cliente. O fluxo de trabalho se aplica a solicitações de serviço comerciais e pessoais CLO.

O diagrama a seguir mostra como o aplicativo ajuda os agentes do banco a resolver uma solicitação de mudança de endereço.

Exemplo de fluxo de trabalho de mudança de endereço



O administrador CLO pode revisar e personalizar este fluxo predefinido com base nas necessidades de negócios da sua organização.

O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas de mudança de endereço de um cliente para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para

trabalhar nas tarefas da fila. O playbook de caso orienta os agentes nas etapas necessárias para atender à solicitação.

Como colaborador CLO ou cliente

Um colaborador CLO, como um gerente de relacionamento, envia uma solicitação de mudança de endereço em nome de um cliente.

Um cliente (consumidor ou contato) também pode enviar uma solicitação diretamente do Portal de atendimento ao cliente, do Portal de atendimento ao consumidor ou de outro portal de autoatendimento.

i Nota:

Para que os consumidores enviem uma solicitação usando o Consumer Service Portal, você deve ter o plug-in do Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal) ativado.

Um caso é criado com base no tipo de solicitação.

Como colaborador CLO

1. Na fase Iniciar do playbook do caso, o colaborador insere os detalhes da mudança de endereço conforme fornecidos pelo cliente.
2. O colaborador coleta a documentação necessária do cliente e envia a aplicação para execução.

Um fluxo de trabalho gera mais tarefas e as regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

Como agentes de back-office

1. O agente de documentos trabalha na tarefa de documento para revisar e verificar a documentação coletada. Se os documentos forem legítimos, o agente marcará a tarefa como concluída.
2. O agente KYC executa a diligência prévia. Se o cliente atender aos padrões KYC da instituição financeira, o agente marcará a KYC tarefa como concluída.
3. Um autorizador [CLO (CLO agente) revisa os detalhes do caso e aprova a tarefa CLO para autorizar a solicitação.
4. Quando todas as tarefas anteriores forem concluídas, um agente CLO atualizará o endereço do cliente no sistema bancário principal e fechará a tarefa de execução CLO.

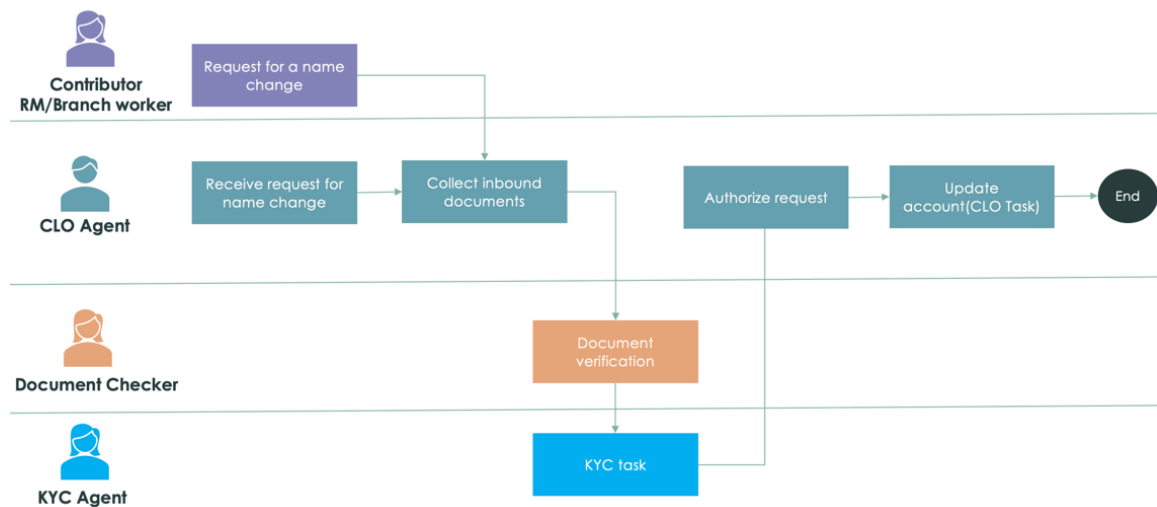
O caso é concluído e o estado e a fase do caso são definidos como Encerrado concluído.

Mudança de nome do fluxo de trabalho do cliente

Saiba como os agentes, usando o fluxo de trabalho de mudança de nome, resolvem solicitações de serviço para uma mudança no nome do cliente. O fluxo de trabalho se aplica a Client Lifecycle solicitações de serviço.

O diagrama a seguir mostra como o aplicativo ajuda os agentes do banco a resolver uma solicitação de mudança de nome.

Exemplo de fluxo de trabalho de mudança de nome



O administrador CLO pode revisar e personalizar este fluxo predefinido com base nas necessidades de negócios da sua organização.

O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas de mudança do nome de um cliente para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas da fila. O playbook de caso orienta os agentes nas etapas necessárias para atender à solicitação.

Como cliente

Um cliente entra em contato com a instituição financeira e solicita uma mudança de nome em sua conta financeira.

Como colaborador CLO

1. Um colaborador CLO, como um gerente de relacionamento, envia uma solicitação de mudança de nome em nome de um cliente.
Um caso é criado com base no tipo de solicitação.
2. Na fase Iniciar do playbook do caso, o colaborador insere os detalhes da mudança de nome conforme fornecidos pelo cliente, coleta a documentação necessária do cliente e envia a aplicação para execução.

Um fluxo de trabalho gera mais tarefas e as regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

Como agentes de back-office

1. O agente de documentos trabalha na tarefa de documento para revisar e verificar a documentação coletada. Se os documentos forem legítimos, o agente marcará a tarefa como concluída.
2. O agente KYC executa a diligência prévia. Se o cliente atender aos padrões KYC da instituição financeira, o agente marcará a KYC tarefa como concluída.
3. Um autorizador [CLO (CLO agente) revisa os detalhes do caso e aprova a tarefa CLO para autorizar a solicitação.
4. Quando todas as tarefas anteriores forem concluídas, um agente CLO atualizará o nome do cliente no sistema bancário principal e fechará a tarefa de execução CLO.

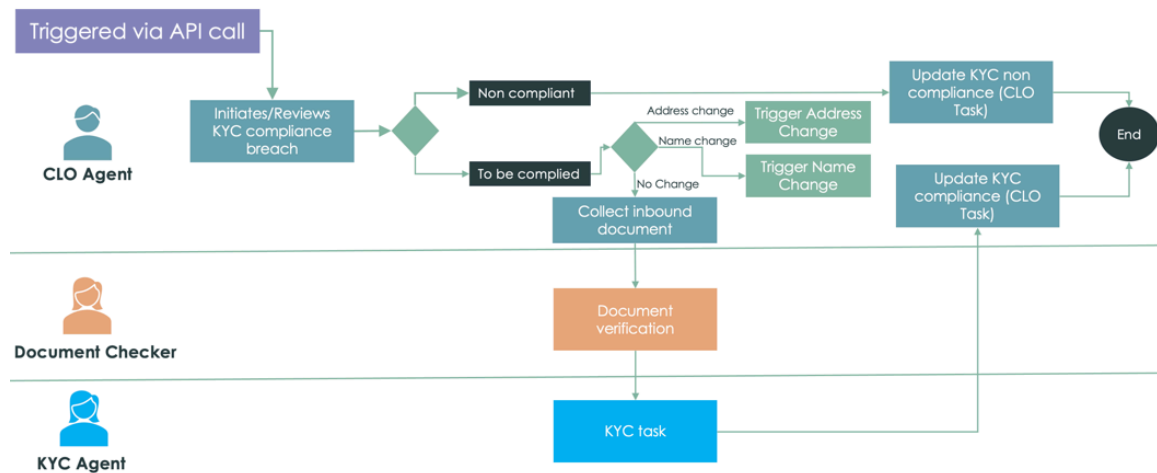
O caso é concluído e o estado e a fase do caso são definidos como Encerrado concluído.

Atualizar fluxo de trabalho de KYC

Saiba como os agentes do banco, usando o fluxo de trabalho Atualizar KYC, entram em contato proativamente com um cliente para atualizar o KYC. O fluxo de trabalho se aplica a solicitações de serviço comerciais e pessoais CLO.

O diagrama a seguir mostra como o aplicativo ajuda os agentes do banco a analisar uma solicitação de não conformidade KYC pessoal, verificar as informações atualizadas e processar todas as atualizações necessárias das informações do cliente.

Atualizar exemplo de fluxo de trabalho KYC pessoal



O administrador CLO pode revisar e personalizar este fluxo predefinido com base nas necessidades de negócios da sua organização.

O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas de atualização do KYC de um cliente para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas da fila. Fases dedicadas na experiência do playbook orientam os agentes nas etapas e garantem que todas as etapas do processo de verificação sejam concluídas com sucesso.

Como um agente CLO ou por meio de uma API

Se o sistema observar que uma atualização de KYC de um cliente é necessária, uma API no back-end aciona um caso de serviço Atualizar KYC CLO. Um agente CLO também pode criar este caso.

Como agentes de back-office

No playbook de caso, um agente CLO atualiza o status de conformidade na fase Iniciar e revisar e envia a aplicação para execução.

O fluxo de trabalho aciona as próximas tarefas ou um caso com base no status de conformidade selecionado e as regras de atribuição encaminham o caso ou as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

KYC a ser cumprido sem mudança de endereço ou nome

Se o status de conformidade de KYC estiver definido como A ser cumprido sem a necessidade de mudança de endereço, o fluxo de trabalho acionará essas tarefas para as equipes de back-office.

1. O agente CLO solicita a documentação necessária do cliente. Depois que os documentos são recebidos, o agente marca a atividade como concluída.
2. O agente de documentos revisa a documentação coletada. Se os documentos forem legítimos, o agente marcará a tarefa como concluída.
3. O agente KYC executa a diligência prévia e avalia a conta do cliente em busca de registros adversos ou histórico negativo. Se a conta atender aos padrões KYC da instituição financeira, o agente marcará a tarefa como concluída.
4. Quando todas as tarefas anteriores forem concluídas, um agente de execução CLO atualizará a conta com detalhes KYC no sistema bancário principal e fechará a tarefa de execução CLO.

O caso é concluído e o estado e a fase do caso são definidos como Encerrado concluído.

KYC a ser cumprido com mudança de endereço ou nome

Se o status de conformidade de KYC estiver definido como A ser cumprido com uma mudança de endereço ou nome, o fluxo de trabalho criará automaticamente os casos secundários de Mudança de **endereço e Mudança de nome** para resolver o caso.

Nota:

A opção de mudança de nome está disponível somente no fluxo de trabalho Atualizar KYC pessoal. Como resultado, um caso secundário para uma mudança de nome é gerado somente para o fluxo de trabalho Atualizar KYC pessoal.

Os novos casos secundários tratam desses problemas.

Depois que os casos secundários são concluídos, o estado e a fase do caso primário (Atualizar KYC) são definidos como Encerrado concluído.

KYC fora de conformidade

Se o status de conformidade estiver definido como Fora de conformidade, o fluxo de trabalho gerará automaticamente uma tarefa de execução CLO. Um agente CLO atualiza a conta com não conformidade KYC no sistema bancário principal e fecha a tarefa no playbook.

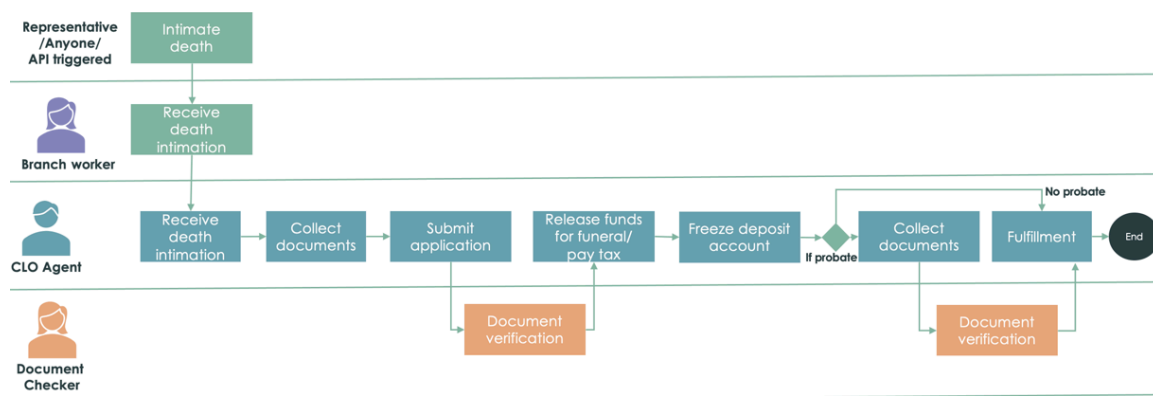
O caso é concluído e o estado e a fase do caso são definidos como Encerrado concluído.

Fluxo de trabalho de aviso de falecimento

Saiba como os agentes, usando o fluxo de trabalho Aviso de falecimento, gerenciam as contas financeiras de um cliente falecido. O fluxo de trabalho se aplica a Client Lifecycle solicitações de serviço.

O diagrama a seguir mostra como o aplicativo ajuda os agentes do banco a resolver um caso para notificação da morte de um cliente. Os agentes podem gerenciar as contas de um cliente falecido usando fluxos dedicados para liberar fundos para despesas de funeral, congelar depósitos e fechar outras contas relacionadas, tudo usando um fluxo de trabalho eficiente e guiado por playbook.

Exemplo de fluxo de trabalho de aviso de falecimento



O administrador CLO pode revisar e personalizar este fluxo predefinido com base nas necessidades de negócios da sua organização.

O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas de falecimento de um cliente para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas da fila. O playbook de caso orienta os agentes nas etapas necessárias para atender à solicitação.

Como colaborador CLO ou por meio de uma API

Um colaborador CLO, como um gerente de relacionamento, é notificado sobre o falecimento de um cliente e envia uma solicitação de serviço para notificação de falecimento e manipulação das contas financeiras do cliente.

Um caso é criado com base no tipo de solicitação.

Uma API no back-end também pode acionar um caso de serviço de Aviso de morte CLO quando o falecimento de um cliente é notificado.

Como colaborador CLO

1. Na fase Aviso de falecimento do playbook de caso, o colaborador insere os detalhes da notificação de falecimento conforme recebidos.
2. O colaborador coleta a documentação necessária e envia a aplicação para execução.

Um fluxo de trabalho gera mais tarefas e as regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

Como agentes de back-office

1. O agente de documentos trabalha na tarefa de documento para revisar e verificar a documentação coletada. Se os documentos forem legítimos, o agente marcará a tarefa como concluída.
2. Um agente CLO libera os fundos solicitados para despesas de funeral e pagamento de impostos do cliente e fecha a tarefa de liberação de fundos CLO.

i Nota:

A tarefa de liberar fundos aparece somente quando as opções **Liberar fundos para funeral** ou **Liberar fundos para impostos** são selecionadas na fase de detalhes da notificação de falecimento.

3. Um agente CLO congela todas as contas de depósito associadas ao cliente falecido e fecha a tarefa de congelamento de contas de depósito CLO.
4. Se o valor do ativo do cliente falecido exceder o limite do valor do inventário definido pelo banco, o banco será necessário para coletar os documentos do inventário. Nesse caso, tarefas adicionais para coletar e verificar esses documentos aparecem no playbook.
 - a. O colaborador CLO coleta a documentação do inventário e fecha a tarefa.
 - b. O agente de documentos revisa a documentação coletada e marca a tarefa de documento como concluída.
5. Um agente CLO atualiza a conta de depósito do cliente para todas as atualizações necessárias no sistema bancário principal e fecha a tarefa Atualizar execução da conta de depósito CLO.
6. O agente CLO atualiza todas as contas de empréstimo (como empréstimo ou cartão de crédito) que o cliente falecido tem com o banco. O agente marca a tarefa Atualizar execução da conta de empréstimo CLO como concluída.
7. Quando todas as tarefas anteriores forem concluídas, o agente CLO atualizará as informações do cliente no sistema bancário principal e fechará a tarefa de execução CLO.

O caso é concluído e o estado e a fase do caso são definidos como Encerrado concluído.

Criar um caso CLO

Inicie o processo de aplicação Customer Lifecycle Operations criando um caso CLO para revisão.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para um cliente comercial: sn_bom_clo_b2b.manager ou sn_bom_clo_b2b.relationship_manager
- Para um cliente pessoal: sn_bom_clo_b2c.manager ou sn_bom_clo_b2c.relationship_manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Operações de serviços financeiros > Espaço**.
2. Clique no ícone de listas (ícone de ).
3. No canto superior direito, clique em **Novo**.
4. No menu Criar um novo caso que aparece no meio da tela, selecione um serviço.
5. Clique em **Criar**.
6. No canto superior direito da tela, clique em **Salvar**.
7. Se você for o agente que lidará com o caso, selecione **Atribuir a mim**.
Caso contrário, selecione o agente que lidará com o caso.
8. Clique na guia **Playbook**.
9. Preencha os campos aplicáveis e clique em **Criar conta**.

Resultado

Um caso Customer Lifecycle Operations é criado e atribuído a um agente disponível.

O que Fazer Depois

Continue para [Adicionar contatos](#).

Criar um contato para um caso

Adicione contatos importantes à aplicação de um cliente. Esta atividade cria um caso secundário que gerencia o processo de criação de contato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_clo_b2b.manager, sn_bom_clo_b2b.relationship_manager ou sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Selecione um caso Customer Lifecycle Operations para trabalhar.
3. No playbook, clique em **Adicionar contatos** e em **Adicionar novo**.
Um novo caso secundário aparece na linha abaixo da guia do caso primário.
4. No canto superior direito da tela, clique em **Salvar**.
Na guia **Playbook** do caso secundário, você vê três fases:
 - Iniciar
 - Verificação de documentos
 - Diligência prévia
5. Depois de concluir a fase Iniciar, clique em **Enviar**.
6. Repita conforme necessário para criar casos para todo o pessoal necessário da empresa.

Resultado

Um novo caso de contato é criado e vinculado ao caso pai. O documento atribuído e os agentes KYC concluirão as duas fases restantes.

O que Fazer Depois

Retorne ao caso primário e continue o fluxo de trabalho Customer Lifecycle Operations.

Enviar uma aplicação

Colete todas as informações necessárias do candidato e envie uma solicitação para uma nova conta.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para um cliente comercial: sn_bom_clo_b2b.manager ou sn_bom_clo_b2b.relationship_manager
- Para um cliente pessoal: sn_bom_clo_b2c.manager ou sn_bom_clo_b2c.relationship_manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Operações de serviços financeiros** > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas (ícone de ).
3. Na guia **Detalhes**, clique em **Playbook** e selecione **Informações da conta**.
4. Em **Informações da conta**, preencha todos os campos aplicáveis e clique em **Criar conta**.

5. Selecione **Adicionar contatos** e conclua os casos secundários associados.

Para obter mais informações sobre como criar um contato, consulte [Criar um contato para um caso](#).

6. Selecione **Coletar documentos da conta**.

7. Colete a documentação da conta, incluindo todos os campos obrigatórios, e clique em **Enviar documento**.

8. Selecione **Coletar documentos de contato** (clientes comerciais) ou **Coletar documentos do cliente** (clientes pessoais).

9. Colete a documentação do cliente, incluindo todos os campos obrigatórios, e clique em **Enviar documento**.

10. Selecione **Enviar aplicação**.

11. Insira comentários no campo Comentário de **envio** e clique em **Enviar** para concluir a aplicação.

Resultado

A aplicação da conta é enviada e o caso avança automaticamente para a fase de Verificação de documentos.

O que Fazer Depois

Continue para a fase [Verificação de documentos](#).

Verificar documentação do cliente

Trabalhe em uma tarefa de documento para gerenciar e rastrear os documentos necessários para um caso de serviço Customer Lifecycle Operations.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para um cliente comercial: sn_bom_clo_b2b.manager, sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent ou sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent
- Para um cliente pessoal: sn_bom_clo_b2c.manager ou sn_bom_clo_b2c.agent

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Financial Services Operations > Espaço** e selecione uma tarefa de documento.
2. Na guia **Documentos de entrada**, escolha um documento.
3. Depois que o documento tiver sido revisado, clique em **Verificar**.
4. Clique em **Fechar** para concluir a fase.

No caso primário CLO, a fase de verificação do documento relacionado é mostrada como concluída.

Resultado

A fase de verificação de documentos é exibida como concluída e o caso avança automaticamente para a fase de diligência prévia.

O que Fazer Depois

Continue para a fase de [diligência prévia](#).

Realizar diligência prévia

Conclua as tarefas de diligência prévia para avaliar a qualificação de novas aplicações de conta. Vários agentes podem concluir tarefas separadas simultaneamente.

Antes de Iniciar

Função necessária:

Esta fase requer vários agentes para ser concluída. Os agentes KYC, de crédito, de imposto e jurídico trabalham de forma assíncrona para concluir todas as tarefas nesta fase.

- Para um cliente comercial: 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
- Para um cliente pessoal: sn_bom_clo_b2c.manager ou sn_bom_clo_b2c.agent, sn_bom_kyc.b2c_account_agent ou sn_bom_kyc.b2c_contact_agent

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço**.
2. Clique no ícone de listas (ícone de ).
3. Na guia **Listas**, selecione um caso.
4. Na guia **Detalhes**, clique em **Atribuir a mim** para reivindicar a tarefa se ela ainda não estiver atribuída a um agente.
5. Preencha os campos aplicáveis e clique em **Fechar** para concluir a tarefa.

Resultado

Depois que todos os agentes concluírem as tarefas atribuídas, a fase de diligência prévia será exibida como concluída e o caso avançará automaticamente para a fase Execução.

O que Fazer Depois

Continue para a fase [Execução](#).

Ativar uma conta

Conclua o processo de solicitação de nova conta e envie a documentação necessária para o novo titular da conta.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para um cliente comercial: sn_bom_clo_b2b.manager, sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent ou sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent
- Para um cliente pessoal: sn_bom_clo_b2c.manager ou sn_bom_clo_b2c.agent

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Financial Services Operations* > **Espaço** e selecione um caso.
2. Em **Execução**, selecione **Ativar conta**.
3. Em **Detalhes**, selecione **Atribuir a mim** para reivindicar a tarefa se ela ainda não estiver atribuída a um agente.
4. Preencha todos os campos aplicáveis e selecione **Fechar** para concluir a tarefa.
5. Em seguida, em **Execução**, selecione **Enviar kit de boas-vindas**.
6. Se a tarefa ainda não estiver atribuída a um agente, clique em **Atribuir a mim** para reivindicar a tarefa.
7. Preencha os campos aplicáveis e selecione **Fechar** para concluir a tarefa.

Resultado

A fase Execução e o caso Customer Lifecycle Operations são atualizados automaticamente para mostrar Encerrado concluído.

Análise e relatório para Financial Services Customer Lifecycle Operations

Financial Services Customer Lifecycle Operations contém painéis pré-configurados com visualizações de dados acionáveis que podem ajudar sua organização a melhorar seus processos de negócios e quantificar o valor do autoatendimento.

Use os widgets ServiceNow® Performance Analytics em um painel para visualizar dados ao longo do tempo, analisar seus processos de negócios e identificar áreas de melhoria.

Os painéis a seguir estão disponíveis para Financial Services Customer Lifecycle Operations:

- [Painel do ciclo de vida dos negócios de serviços financeiros](#)
- [Painel do Financial Services Client Lifecycle](#)

Referência do Financial Services Customer Lifecycle Operations

Saiba mais sobre os componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da Store, que são instalados quando você instala a aplicação Financial Services Business Lifecycle e a aplicação Financial Services Client Lifecycle.

Componentes instalados com Financial Services Business Lifecycle

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Financial Services Business Lifecycle (sn_bom_clo_b2b), incluindo tabelas e funções do usuário. A aplicação também instala plug-ins relacionados e aplicações da loja se eles ainda não estiverem instalados.

Nota:

A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte [Encontrar componentes instalados com uma aplicação](#).

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados com a ativação da aplicação Financial Services Business Lifecycle

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)	Habilita a extensão de tabelas da aplicação Customer Service Management para as aplicações Financial Services Operations.

Funções instaladas

Funções instaladas com a ativação da aplicação Financial Services Business Lifecycle

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador de conta [sn_bom_clo_b2b.admin]	Além dos privilégios de administrador, esta função concede acesso a todos os dados de operações Financial Services Business Lifecycle.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_ager

Funções instaladas com a ativação da aplicação Financial Services Business Lifecycle

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	• Criar usuários • Conceder funções e atribuir usuários a grupos • Configurar a aplicação CLO • Adicionar, modificar e excluir opções de campo	
Gerente de Conta [sn_bom_clo_b2b.manager]	Esta função fornece todos os recursos do agente Financial Services Business Lifecycle, junto com Performance Analytics relatórios e projetos de otimização de desempenho.	• pa_viewer • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agen
CLO colaborador [sn_bom_clo_b2b.contributor]	• Criar CLO casos de serviço e inserir dados do caso • Exibir o status geral dos casos • Trabalhar em CLO casos de serviço e tarefas até a fase Iniciar e revisar	• 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_us

Funções instaladas com a ativação da aplicação Financial Services Business Lifecycle

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	i Importante: Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de usuários de colaborador do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_bom.b2b_contributor • sn_bom_document.b2b_collector
CLO conector do agente [sn_bom_clo_b2b.agent_connector]	• Criar CLO casos de serviço e inserir dados do caso • Exibir o status geral dos casos • Trabalhar em CLO casos de serviço e tarefas para atender a solicitações de contas gerenciadas por eles i Importante: Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_view • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.agente • sn_bom_document.b2b_collector

Funções instaladas com a ativação da aplicação Financial Services Business Lifecycle

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Agente de ciclo de vida da conta [sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent]	Esta função dá acesso a todos os dados Financial Services Business Lifecycle. • Criar casos e inserir dados do caso • Atribuir tarefas a si mesmo ou a outros agentes • Inserir e atualizar informações do candidato • Executar várias tarefas de verificação • Aprovar contas • Encerrar casos	• 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
Agente de ciclo de vida do contato [sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent]	Esta função concede acesso aos dados da operação do ciclo de vida do contato. • Criar casos de contato e inserir dados • Atribuir tarefas a si mesmo ou a outros agentes • Inserir e atualizar informações de contato • Executar várias tarefas de verificação • Encerrar casos de contato	• 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
Visualizador do ciclo de vida da conta [sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer]	Esta função concede acesso somente leitura a todos os dados de operações do ciclo de vida da conta.	• sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_viewer • sn_bom.service_definition_read

Funções instaladas com a ativação da aplicação Financial Services Business Lifecycle

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Visualizador do ciclo de vida do contato [sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_viewer]	Esta função concede acesso somente leitura a todos os dados Financial Services Business Lifecycle.	sn_bom.service_definition_read
Conheça o administrador do cliente [sn_bom_kyc.admin]	Esta função concede acesso a todos os dados de operações KYC e concede privilégios de administrador.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_kyc.b2c_customer_agent • sn_bom_kyc.b2b_account_agent • sn_bom_kyc.b2b_contact_agent
Conheça o seu cliente Agente de contato [sn_bom_kyc.b2b_contact_agent]	Esta função concede acesso a todos os dados de contato de operações de negócios KYC.	• 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
KYC Agente de contas [sn_bom_kyc.b2b_account_agent]	Esta função concede acesso a todas as Financial Services Know Your Customer operações de nível de negócios, conta e dados de contato.	• 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
KYC Visualizador de contato [sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer]	Esta função concede exibições somente leitura das informações de contato da conta Financial Services Know Your Customer.	sn_bom.service_definition_read
KYC Visualizador de conta [sn_bom_kyc.b2b_account_viewer]	Esta função concede exibições somente leitura de Financial Services Know Your Customer informações da conta.	• sn_bom.service_definition_read • Visualizador de sn_bom_kyc.b2b_conta

Aplicações da Store instaladas

Aplicações da Store instaladas com a ativação da aplicação Financial Services Business Lifecycle

Aplicativo da Store	Descrição
Financial Services Operations Core	Armazena os dados necessários para criar Customer Lifecycle Operations casos. Para obter mais informações, consulte product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita .
Financial Services Credit Operations	Habilita a gestão de casos e tarefas de serviço de crédito que são usados em Customer Lifecycle Operations fluxos de trabalho. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Financial Services Credit Operations .
Financial Services Document Management	Habilita a gestão de tarefas de Serviços de documentos que são usadas em Customer Lifecycle Operations fluxos de trabalho. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Financial Services Document Management .
Financial Services Know Your Customer (KYC)	Permite que os agentes KYC revisem e avaliem a qualificação de novos candidatos à conta.
Playbook do CSM	Fornecer uma maneira de visualizar fluxos de trabalho de processo de negócios em uma exibição simples e orientada por tarefa, garantindo respostas consistentes para situações comumente encontradas.
Usuário colaborador do CSM	Permite que as equipes de middle office se envolvam na resolução de problemas e solicitações do cliente.

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com a ativação da aplicação Financial Services Business Lifecycle

Tabela	Descrição
Base de ciclo de vida do cliente [sn_bom_clo_b2b_base]	A tabela Base de ciclo de vida do cliente estende a tabela Base de serviços financeiros [sn_bom_case].
Caso de serviço de ciclo de vida da conta [sn_bom_clo_b2b_account_service]	O caso de serviço de ciclo de vida da conta estende a tabela Base de ciclo de vida do cliente [sn_bom_clo_b2b_base].
Tarefa do ciclo de vida da conta [sn_bom_clo_b2b_account_task]	O caso de tarefa de ciclo de vida da conta estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].
Caso de serviço de ciclo de vida do contato [sn_bom_clo_b2b_contact_service]	O caso de serviço de ciclo de vida do contato estende a tabela Base de ciclo de vida do cliente [sn_bom_clo_b2b_base].

Tradução automática

Tabelas instaladas com a ativação da aplicação Financial Services Business Lifecycle

Tabela	Descrição
Tarefa do ciclo de vida do contato [sn_bom_clo_b2b_contact_task]	A Tarefa do ciclo de vida do contato estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].

Componentes instalados com Financial Services Client Lifecycle

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Financial Services Client Lifecycle (sn_bom_clo_b2c), incluindo tabelas e funções do usuário. A aplicação também instala plug-ins relacionados e aplicações da loja se eles ainda não estiverem instalados.

Nota:

A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte [Encontrar componentes instalados com uma aplicação](#).

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados com Financial Services Client Lifecycle

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)	Habilita a extensão de tabelas da aplicação Customer Service Management para as aplicações Financial Services Operations.

Funções instaladas

Funções instaladas com Financial Services Client Lifecycle

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de conta [sn_bom_clo_b2c.admin]	Esta função concede acesso a todos os dados Client Lifecycle e privilégios de administrador. • Criar usuários • Conceder funções e atribuir usuários a grupos • Configurar a aplicação CLO • Adicionar, modificar e excluir opções de campo	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_clo_b2c.agente

Funções instaladas com Financial Services Client Lifecycle

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Gerente de Conta [sn_bom_clo_b2c.manager]	Esta função fornece todos os recursos do agente Client Lifecycle, junto com Performance Analytics relatórios e projetos de otimização de desempenho.	• sn_bom_clo_b2c.agente • pa_viewer
CLO colaborador [sn_bom_clo_b2c.contributor]	• Criar CLO casos de serviço e inserir dados do caso • Exibir o status geral dos casos • Trabalhar em CLO casos de serviço e tarefas até a fase Iniciar e Revisar  Importante: Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de usuários de colaborador do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_bom.account_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.b2c_contributor • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom_document.b2c_collector
CLO conector do agente [sn_bom_clo_b2c.agent_connector]	• Criar CLO casos de serviço e inserir dados do caso • Exibir o status geral dos casos • Trabalhar em CLO casos de serviço e tarefas para atender	• sn_bom.account_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.agente

Tradução automática

Funções instaladas com Financial Services Client Lifecycle

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	a solicitações de contas gerenciadas por eles  Importante: Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_bom_document.b2c_viewer • sn_bom_document.b2c_collector
Agente de ciclo de vida do cliente [sn_bom_clo_b2c.agent]	Esta função dá acesso a todos os dados Client Lifecycle. • Criar casos e inserir dados do caso • Atribuir tarefas a si mesmo ou a outros agentes • Inserir e atualizar informações do candidato • Executar várias tarefas de verificação • Aprovar contas • Encerrar casos	• sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_bom.b2c_agent • sn_bom_document.b2c_collector
Visualizador de ciclo de vida do cliente [sn_bom_clo_b2c.viewer]	Esta função concede acesso somente leitura a todos os dados Financial Services Client Lifecycle.	sn_bom.service_definition_read

Tradução automática

Funções instaladas com Financial Services Client Lifecycle

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
KYC Administrador [sn_bom_kyc.admin]	Esta função concede acesso a todos os dados de operações Financial Services Know Your Customer e concede privilégios de administrador.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_kyc.b2c_customer_agent • sn_bom_kyc.b2c_account_agent • sn_bom_kyc.b2c_contact_agent
KYC Agente do cliente [sn_bom_kyc.b2c_customer_agent]	Esta função concede acesso a todos os Financial Services Know Your Customer dados de contato no nível de cliente.	• sn_bom_clo_b2c.viewer • sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_bom.b2c_agent
KYC Visualizador de contato [sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer]	Esta função concede exibições somente leitura das informações de contato da conta.	sn_bom.service_definition_read

Aplicações da Store instaladas

Aplicações da Store instaladas com Financial Services Client Lifecycle

Aplicativo da Store	Descrição
Financial Services Operations Core	Armazena os dados necessários para criar casos de ciclo de vida do cliente. Para obter mais informações, consulte product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita .
Financial Services Credit Operations	Habilita a gestão de casos e tarefas de serviço de crédito que são usados em Financial Services Customer Lifecycle Operations fluxos de trabalho. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Financial Services Credit Operations .
Financial Services Document Management	Habilita a gestão de tarefas de Serviços de documentos que são usadas em Financial Services Customer Lifecycle Operations fluxos de trabalho. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Financial Services Document Management .
Financial Services Know Your Customer (KYC)	Permite que os agentes KYC revisem e avaliem a qualificação de novos candidatos à conta.
Playbook do CSM	Fornecer uma maneira de visualizar fluxos de trabalho de processo de negócios em uma exibição simples e orientada por tarefa, garantindo respostas consistentes para situações comumente encontradas.

Aplicações da Store instaladas com Financial Services Client Lifecycle

Aplicativo da Store	Descrição
Usuário colaborador do CSM	Permite que as equipes de middle office se envolvam na resolução de problemas e solicitações do cliente.

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Financial Services Client Lifecycle

Tabela	Descrição
Base de ciclo de vida do cliente [sn_bom_clo_b2c_base]	A tabela Base de ciclo de vida do cliente estende a tabela Base de serviços financeiros [sn_bom_case].
Caso de serviço de ciclo de vida da conta [sn_bom_clo_b2c_service]	O caso de serviço de ciclo de vida da conta estende a tabela Base de ciclo de vida do cliente [sn_bom_clo_b2c_base].
Tarefa do ciclo de vida da conta [sn_bom_clo_b2c_task]	O caso de tarefa de ciclo de vida da conta estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].

Financial Services Know Your Customer

A aplicação ServiceNow® Financial Services Know Your Customer funciona com outras aplicações Financial Services Operations para verificar a identidade e avaliar a elegibilidade de um candidato.

este aplicativo é instalada automaticamente quando você instala qualquer uma das aplicações Financial Services Operations a seguir.

- Financial Services Card Operations
- Financial Services Loan Operations
- Financial Services Customer Lifecycle Operations

Explorar



Saiba mais sobre os recursos de Financial Services Know Your Customer.

Configurar



Configure Financial Services Know Your Customer.

Usar



Crie, gerencie e conclua tarefas KYC para avaliar as informações do candidato.

Referência



Veja detalhes sobre componentes, como funções e tabelas.

Tradução automática

Explorar o Financial Services Know Your Customer

Use Financial Services Know Your Customer para verificar a identidade do candidato e minimizar o risco para sua organização.

Para obter informações sobre componentes que são instalados com Financial Services Know Your Customer, consulte [Componentes instalados com Financial Services Know Your Customer](#).

Principais recursos

- Facilita o processo de coleta e revisão de informações do candidato para determinar a qualificação para contas e produtos bancários.
- Ajuda os agentes a seguir o processo correto ao revisar os envios da aplicação.
- Coordena os esforços de verificação entre os agentes e o pessoal de front, middle e back-office.
- Evite atividades fraudulentas verificando a identidade de um candidato antes de abrir contas ou fornecer serviços.

Configurar Financial Services Know Your Customer.

Revise os componentes que são instalados com a aplicação Financial Services Know Your Customer (KYC). Você pode modificar os componentes conforme necessário para as necessidades de negócios da sua organização.

Antes de Iniciar

Financial Services Know Your Customer é instalado automaticamente quando você instala determinadas aplicações Financial Services Operations. Para obter mais informações, consulte [Componentes instalados com Financial Services Know Your Customer](#).

Função necessária: sn_bom_kyc.admin e admin

Procedimento

Revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Componentes instalados com Financial Services Know Your Customer

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Financial Services Know Your Customer (com.sn_bom_kyc), incluindo tabelas e funções do usuário.

Nota:

A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte [Encontrar componentes instalados com uma aplicação](#).

Esta aplicação é instalada automaticamente quando você instala qualquer uma das seguintes aplicações Financial Services Operations (KYC). Financial Services Know Your Customer gerencia as tarefas KYC que são usadas em fluxos de trabalho em aplicações Financial Services Operations.

- Financial Services Business Loan Operations
- Financial Services Personal Loan Operations

- Financial Services Client Lifecycle
- Financial Services Business Lifecycle

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Funções instaladas com a aplicação Financial Services Know Your Customer

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Conheça o administrador do cliente [sn_bom_kyc.admin]	Esta função concede acesso a todos os dados de operações KYC e concede privilégios de administrador.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_kyc.b2c_customer_agent • sn_bom_kyc.b2b_account_agent • sn_bom_kyc.b2b_contact_agent
Conheça o seu cliente Agente de contato [sn_bom_kyc.b2b_contact_agent]	Esta função concede acesso a todos os dados de contato de operações KYC de negócios.	• 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
Agente de conta KYC [sn_bom_kyc.b2b_account_agent]	Esta função concede acesso a todas as Financial Services Know Your Customer operações de nível de negócios, conta e dados de contato.	• 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
Visualizador de contato KYC [sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer]	Esta função concede exibições somente leitura das informações de contato da conta Financial Services	sn_bom.service_definition_read

Tradução automática

Funções instaladas com a aplicação Financial Services Know Your Customer

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	Know Your Customer.	
Visualizador de contas KYC [sn_bom_kyc.b2b_account_viewer]	Esta função concede exibições somente leitura de Financial Services Know Your Customer informações da conta.	• sn_bom.service_definition_read • Visualizador de sn_bom_kyc.b2b_contact

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com a aplicação Financial Services Know Your Customer

Tabela	Descrição
Tarefa da conta KYC [sn_bom_kyc_account_task]	Armazena Financial Services Know Your Customer tarefas de conta com conclusão pendente. Esta tabela estende a tabela [Financial Task].
Tarefa do contato KYC [sn_bom_kyc_contact_task]	Armazena Financial Services Know Your Customer tarefas de contato com conclusão pendente. Esta tabela estende a tabela [Financial Task].
Tarefa do cliente de KYC [sn_bom_kyc_customer_task]	Armazena Financial Services Know Your Customer tarefas do cliente com conclusão pendente. Esta tabela estende a tabela [Financial Task].

Financial Services Credit Operations

Com a aplicação Financial Services Credit Operations, você pode gerenciar tarefas de middle e back office que são atribuídas à equipe de Avaliação de risco de crédito em qualquer fluxo de trabalho do Financial Services.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Referência	Casos de uso
 Veja os detalhes sobre componentes, como campos, tabelas e propriedades.	 Saiba como trabalhar em uma tarefa de crédito para um caso de serviço de empréstimo.

Tradução automática

Componentes instalados com Financial Services Credit Operations

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Financial Services Credit Operations, incluindo tabelas e funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte [Encontrar componentes instalados com uma aplicação](#).

Esta aplicação é instalada automaticamente quando você instala qualquer uma das aplicações Financial Services Operations a seguir. Financial Services Credit Operations gerencia as tarefas de crédito que são usadas em fluxos de trabalho nas aplicações Financial Services Operations.

- Financial Services Card Operations
- Financial Services Business Loan Operations
- Financial Services Personal Loan Operations

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Funções instaladas com a aplicação Financial Services Credit Operations

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador de crédito [sn_bom_credit_asmt.admin]	Função de administrador do sistema específica da aplicação que pode conceder acesso a todos os dados de crédito. Usuários com esta função têm acesso de leitura, gravação e criação às tabelas Financial Services Credit Operations.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_credit_asmt.b2b_agent • sn_bom_credit_asmt.b2c_agent
Agente de crédito - Comercial [sn_bom_credit_asmt.b2b_agent]	• Exibir o status geral das tarefas de crédito para serviços de negócio • Trabalhar em tarefas de crédito	• 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
Colaborador de crédito – Comercial [sn_bom_credit_asmt.b2b_contributor]	• Enviar solicitações de serviço de crédito • Exibir o status de casos e tarefas de avaliação de crédito • Trabalhar no caso de crédito para contas gerenciadas por eles até a fase de Iniciação	• 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_u • sn_bom.b2b_contributor • sn_bom.deposit_account_viewer

Funções instaladas com a aplicação Financial Services Credit Operations

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	<i>i</i> Importante: Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de usuários de colaborador do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	
Colaborador de crédito - Pessoal [sn_bom_credit_asmt.b2c_contributor]	• Enviar solicitações de serviço de crédito • Exibir o status de casos e tarefas de avaliação de crédito • Trabalhar em caso de crédito para contas de consumidor gerenciadas por eles até a fase de Iniciação	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom_loan.b2c_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.b2c_contributor • sn_customerservice.csm_workspace_u • sn_bom.deposit_account_viewer

Tradução automática

Funções instaladas com a aplicação Financial Services Credit Operations

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	<i>i</i> Importante: Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de usuários de colaborador do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	
Conector de agente de crédito – Business [sn_bom_credit_asmt.b2b_agent_connector]	• Enviar solicitações de serviço de crédito • Trabalhar em casos de crédito e tarefas para atender a solicitações de contas gerenciadas por eles <i>i</i> Importante: Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• 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.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom_loan_b2b.viewer • sn_bom.agente • sn_bom.deposit_account_viewer

Funções instaladas com a aplicação Financial Services Credit Operations

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Conector de agente de crédito - Pessoal [sn_bom_credit_asmt.b2c_agent_connector]	• Enviar solicitações de serviço de crédito • Trabalhar em casos de crédito e tarefas para atender a solicitações de contas do consumidor gerenciadas por eles i Importante: Para que a função de conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções de modelo de dados do setor de CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom_loan.b2c_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.agente • sn_bom.deposit_account_viewer
Visualizador de crédito – Comercial [sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer]	Exibir tarefas de crédito e dados relacionados para serviços de negócios	Nenhum
Agente de crédito - Pessoal [sn_bom_credit_asmt.b2c_agent]	• Exibir o status geral das tarefas de crédito para serviços ao consumidor • Trabalhar em tarefas de crédito	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom_loan.b2c_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.b2c_agent • sn_esm_agent
Visualizador de crédito – Pessoal [sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer]	Exibir tarefas de crédito e dados relacionados	Nenhum

Tradução automática

Funções instaladas com a aplicação Financial Services Credit Operations

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	para serviços ao consumidor	

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com a aplicação Financial Services Credit Operations

Tabela	Descrição
Base de crédito [sn_bom_credit_asmt_base]	As tabelas de caso de serviço de crédito estendem a tabela de base de crédito. A tabela Base de crédito estende a tabela Caso [sn_customerservice_case].
Caso de serviço de crédito [sn_bom_credit_asmt_b2b_service]	Armazena todos os casos de crédito para todas as aplicações Financial Services Operations. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].
Caso de serviço de crédito [sn_bom_credit_asmt_loan_b2b_service]	Armazena todos os casos de serviço de crédito para serviços de empréstimo comercial para a aplicação Financial Services Business Loan Operations. Esta tabela estende a tabela Base de crédito [sn_bom_credit_asmt_base].
Caso de serviço de crédito [sn_bom_credit_asmt_service]	Armazena todos os casos de serviço de crédito para serviços ao consumidor para todas as aplicações Financial Services Operations. Esta tabela estende a tabela Base de crédito [sn_bom_credit_asmt_base].
Caso de serviço de crédito [sn_bom_credit_asmt_loan_service]	Armazena todos os casos de serviço de crédito para serviços de empréstimo pessoal para a aplicação Financial Services Business Loan Operations. Esta tabela estende a tabela Base de crédito [sn_bom_credit_asmt_base].
Tarefa de crédito [sn_bom_credit_asmt_b2b_task]	Armazena todas as tarefas de crédito para serviços de negócios para todas as aplicações Financial Services Operations. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].
Tarefa de crédito [sn_bom_credit_asmt_task]	Armazena todas as tarefas de crédito para serviços pessoais para todas as aplicações Financial Services Operations. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].

Tradução automática

Soluções Análise da plataforma para Financial Services Operations

Este Solução Análise da plataforma contém conteúdo Performance Analytics] pré-empacotado que você pode usar com outros produtos Now Platform. A solução fornece visualizações de dados que ajudam você a melhorar seus processos de negócios e quantificar o valor de seus autoatendimentos.

Funções e tarefas necessárias

As funções e tarefas a seguir estão associadas a este Solução Análise da plataforma:

- Now Platform administrador (admin): instale e ative este Solução Análise da plataforma e faça as mudanças necessárias nas propriedades do sistema.
- Performance Analytics Administrador (pa_admin): revise os indicadores, detalhamentos, widgets e painéis. Configure e inicie a coleta de dados. Compartilhe os painéis com as partes interessadas apropriadas.

Tópicos relacionados

[Soluções de análise e relatório](#) 

Ativar a Solução de análise e relatório para Financial Services Operations

Ative a aplicação do pacote de conteúdo ServiceNow Store para o Platform Analytics.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Aplicações do sistema > Todas as aplicações > ServiceNow Store**.
2. Procure o Pacote de conteúdo do Performance Analytics para FSO e verifique se você tem os direitos válidos necessários.

Você precisa de uma conta HI e permissão para solicitar aplicações para as instâncias em consideração. A conta HI e a instância precisam fazer parte da mesma empresa. Para obter mais informações, consulte [Instalar um produto ServiceNow](#)  no ServiceNow Store.
3. Pesquise o Pacote de conteúdo do Performance Analytics para FSO.
4. Instale a aplicação.

Painel do Financial Services Business Deposit Operations

Com o painel Financial Services Business Deposit Operations, você pode obter informações sobre o desempenho de sua equipe e negócios em relação às solicitações de serviço de depósito recebidas para seus serviços financeiros. Você pode monitorar o status dos casos de serviço de depósito, ver tendências e ver os detalhes de uma única exibição.



Importante:

Modernizamos a aparência do painel Financial Services Business Deposit Operations. Ele pode ter alguma funcionalidade atualizada.

Para qualquer duração, você pode exibir os detalhes dos casos encerrados que violaram o ANS, os casos em aberto que precisam de atenção imediata e os tempos médios de encerramento dos casos de depósito.

Funções necessárias de Now Platform

- sn_bom_deposit_b2b.manager, necessário para ver os widgets e os dados do painel.
- sn_bom_deposit_b2b.admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Acessar os painéis de Financial Services Business Deposit Operations

Para acessar o painel Financial Services Business Deposit Operations, navegue até **Espaços > Espaço configurável do CSM/FSM > Centro de Análise** ().

Como alternativa, você pode navegar até **Todos > Operações de depósito > Análise**.

Você também pode acessar o painel a partir do Platform Analytics Espaço. Para obter mais informações sobre Platform Analytics Espaço, consulte [Centro de análise](#)  .

Se você atualizou de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel original navegando até **Todos > Operações de depósito > Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Financial Services Business Deposit Operations casos de uso do painel

Usuário	Uso do painel
Gerente de depósito	Precisa obter visibilidade sobre o status dos casos de depósito e fazer o seguinte: • Monitorar casos de depósito em aberto que violaram um ANS (Service Level Agreement, acordo de nível de serviço) ou estão prestes a violar um ANS e, portanto, precisam de atenção • Monitorar as tendências diárias, semanais e mensais do volume de casos de depósito • Analisar o tempo médio de encerramento dos casos • Detalhamento de detalhes em um caso de serviço de depósito
Administrador de depósito	Precisa ser capaz de personalizar exibições.

Indicadores

Depósito B2B.Casos criados de origemação de conta de depósito

Contagem de casos de depósito criados hoje em que o serviço de depósito é Originar conta de depósito.

Depósito B2B.Casos criados de adição de relacionamento financeiro

Contagem de casos de depósito criados hoje em que o serviço de depósito é Adicionar relacionamento financeiro.

Depósito B2B.Casos criados de adição de débito automático

Contagem de casos de depósito criados hoje em que o serviço de depósito é Adicionar débito automático.

Depósito B2B.Casos criados de cancelamento de débito automático

Tradução automática

Contagem de casos de depósito criados hoje em que o serviço de depósito é Cancelar débitos automáticos.

Depósito B2B.Casos criados por modificação de débito automático

Contagem de casos de depósito criados hoje em que o serviço de depósito é Modificar débito automático.

Depósito B2B.Casos criados de débito automático com falha

Contagem de casos de depósito criados hoje em que o serviço de depósito é Falha em débito automático.

Depósito B2B.Casos criados de encerramento de conta de depósito

Contagem de casos de depósito criados hoje em que o serviço de depósito é Fechar conta de depósito.

Depósito B2B.Casos em aberto de modificação de débito automático

Número de casos de depósito em aberto nesse dia em que o serviço de depósito é Modificar débito automático.

Depósito B2B.Casos em aberto de origem de conta de depósito

Número de casos de depósito em aberto nesse dia em que o serviço de depósito é Originar conta de depósito.

Depósito B2B.Casos em aberto de adição de débito automático

Número de casos de depósito em aberto nesse dia em que o serviço de depósito é Adicionar débito automático.

Depósito B2B.Casos em aberto de débito automático com falha

Número de casos de depósito em aberto nesse dia em que o serviço de depósito é Falha no débito automático.

Depósito B2B.Casos em aberto de cancelamento de débito automático

Número de casos de depósito em aberto nesse dia em que o serviço de depósito é Cancelar débitos automáticos.

Depósito B2B.Casos em aberto de adição de relacionamento financeiro

Número de casos de depósito em aberto nesse dia em que o serviço de depósito é Adicionar relacionamento financeiro.

Depósito B2B.Casos em aberto de encerramento de conta de depósito

Número de casos de depósito em aberto nesse dia em que o serviço de depósito é Fechar conta de depósito.

Depósito B2B.Número de casos encerrados de fechamento de conta corrente

Número de casos de depósito encerrados hoje em que o serviço de depósito é Fechar conta de depósito e a conta de depósito é Conta corrente comercial.

Depósito B2B.Número de casos encerrados de fechamento de conta poupança

Número de casos de depósito encerrados hoje em que o serviço de depósito é Fechar conta de depósito e a conta de depósito é Conta poupança comercial.

Depósito B2B.Número de casos de contas-correntes encerradas originadas

Número de casos de depósito encerrados hoje em que a conta de depósito é uma conta corrente comercial.

Depósito B2B.Número de casos encerrados de origem de conta poupança

Número de casos de depósito encerrados hoje em que o serviço de depósito é Originar conta de depósito e a conta de depósito é Conta-poupança comercial.

Depósito B2B.Número de casos criados de poupança

Número de casos de depósito criados hoje em que a conta de depósito é Conta poupança comercial e o serviço de depósito não é Originar conta de depósito ou Fechar conta de depósito.

Depósito B2B.Número de casos criados de conta corrente

Número de casos de depósito criados hoje em que a conta de depósito é Conta corrente comercial e o serviço de depósito não é Originar conta de depósito ou Fechar conta de depósito.

Depósito B2B.Número de casos em aberto

Número de casos de depósito em aberto nesse dia em que os detalhes são Idade.

Depósito B2B.Número de casos encerrados

Número de casos de depósito encerrados hoje em que os detalhes são Idade e Serviço.

Depósito B2B.Número de casos encerrados com ANS

Contagem de casos de depósito encerrados nesse dia dentro do ANS. O indicador é usado para comparar o número de casos encerrados que atenderam ao ANS versus casos que violaram o ANS.

Depósito B2B.Número de casos encerrados com ANS violado

Contagem de casos de depósito encerrados nesse dia que violaram o ANS.

Depósito B2B.Número de casos em aberto com ANS violado

Contagem diária de casos de depósito em aberto nesse dia que violaram o ANS.

Depósito B2B.Casos em aberto com ANS violado maior que 80%

Contagem diária de casos de depósito em aberto no dia em que a porcentagem de ANS decorrido é maior que 80%.

Depósito B2B.Soma da duração dos casos encerrados

Número total de horas para encerrar casos de depósito nesse dia em que os detalhes são Idade e Serviço.

Depósito B2B.Tempo médio para encerrar o caso

Número médio de horas para encerrar casos de depósito em que o detalhe é Serviço. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: $[B2B\ Deposit.Soma\ da\ duração\ dos\ casos\ encerrados]/[B2B\ Deposit.Número\ de\ casos\ encerrados]$

Detalhamentos

- Idade
- Service

Painel do Financial Services Business Loan Operations

Com o painel Financial Services Business Loan Operations, você pode obter informações sobre o desempenho de sua equipe e de sua empresa para casos de empréstimo empresarial. Você pode monitorar o status dos casos de empréstimo, ver tendências e ver os detalhes de uma única exibição.

i Importante:

Modernizamos a aparência do painel Financial Services Business Loan Operations. Ele pode ter alguma funcionalidade atualizada.

Este painel é ativado automaticamente quando você instala a aplicação Financial Services Business Loan Operations.

Para qualquer duração determinada, você pode exibir os detalhes dos casos em aberto, dos novos casos e dos tempos médios de encerramento dos casos de empréstimo.

Funções necessárias de Now Platform

- sn_bom_loan_b2b.manager, necessário para exibir os widgets e os dados do painel.
- sn_bom_loan_b2b.admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Acessar os painéis de Financial Services Business Loan Operations

Para acessar o painel Financial Services Business Loan Operations, navegue até **Espaços > Espaço configurável do CSM/FSM > Centro de Análise** ().

Como alternativa, você pode navegar até **Todos > Operações de empréstimo > Análise**.

Você também pode acessar o painel a partir do Platform Analytics Espaço. Para obter mais informações sobre Platform Analytics Espaço, consulte [Centro de análise](#) .

Se você atualizou de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel original navegando até **Todos > Operações de empréstimo > Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Usuário	Uso do painel
Gerente de empréstimo	Precisa obter visibilidade do status em tempo real dos casos de empréstimo comercial e fazer o seguinte: • Monitorar todos os casos em aberto que violaram um ANS (Acordo de nível de serviço) • Monitorar todos os casos em aberto por agente e idade dos casos • Revisar todos os novos casos de um serviço, agente ou grupo de agentes • Analisar o tempo médio de encerramento dos casos de um serviço, agente ou grupo • Detalhar os detalhes de uma categoria.
Administrador de empréstimo	Precisa ser capaz de personalizar exibições.

Indicadores

Percentual de casos em aberto com ANS violados

Percentual de casos em aberto que violaram um ANS em um determinado dia. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: $[[\text{Número de casos em aberto com ANS violados}] / [\text{Número de casos em aberto}]] * 100$

Número médio de casos em aberto por agente

Número médio de casos em aberto para um agente em um determinado dia. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: $[[\text{Número de casos em aberto}] / [\text{Número de agentes}]]$

Idade média dos casos em aberto

Pontuação de detalhamento e tendência de casos em aberto por idade (em dias) em um determinado dia. A pontuação de cada serviço é calculada de acordo com esta fórmula: $[[\text{Soma da idade dos casos em aberto}] / [\text{Número de casos em aberto}]] / 24$

Número de novos casos

Detalhamento de novos casos por serviço, agente ou grupo de agentes nos últimos três meses. Os dados dos casos são coletados da tabela [sn_bom_loan_b2b_service].

Tempo médio de encerramento dos casos

Detalhamento do tempo médio de encerramento (em dias) de casos por serviço, agente ou grupo de agentes nos últimos sete dias. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: $[[\text{Soma da duração dos casos encerrados}] / [\text{Número de casos encerrados}]] / 24$

Detalhamentos

- Agente
- Grupo de agentes
- Idade
- Service

Card Operations - painel Dispute Management

Com o painel Card Operations - Dispute Management, você pode obter informações sobre o desempenho de sua equipe e de sua empresa em relação às solicitações de serviço de cartão de crédito recebidas para seus serviços financeiros.

Importante:

Modernizamos a aparência do painel Card Operations - Dispute Management. Ele pode ter alguma funcionalidade atualizada.

Você pode monitorar o status dos casos de serviço de cartão de crédito, ver tendências e ver os detalhes de uma única exibição. Para qualquer duração, você pode exibir os detalhes dos casos encerrados que violaram o ANS, os casos em aberto que precisam de atenção imediata e os tempos médios de encerramento dos casos de cartão de crédito.

Funções necessárias de Now Platform

- sn_bom_credit_card.dispute_manager, necessário para ver os widgets e os dados do painel.
- sn_bom_credit_card.admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Acesse o painel Card Operations - Dispute Management

Para acessar o painel Card Operations - Dispute Management, navegue até **Espaços > Espaço configurável do CSM/FSM > Centro de Análise** ().

Você também pode acessar o painel a partir do Platform Analytics Espaço. Para obter mais informações sobre Platform Analytics Espaço, consulte [Centro de análise](#) .

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Usuário	Uso do painel
Gerente de contestação de cartão	Precisa obter visibilidade sobre o status dos casos de contestação e fazer o seguinte: • Monitorar casos de contestação em aberto que violaram um ANS (Acordo de nível de serviço) ou estão prestes a violar um ANS e, portanto, precisam de atenção • Monitorar as tendências diárias, semanais e mensais do volume de casos de contestação • Analisar o tempo médio de encerramento dos casos • Detalhar em um caso de serviço de contestação
Administrador de cartão de crédito	Precisa ser capaz de personalizar exibições.

Indicadores

Card Dispute.Número de casos encerrados com ANS

Contagem de casos de contestação encerrados nesse dia dentro do ANS. O indicador é usado para comparar o número de casos encerrados que atenderam ao ANS versus casos que violaram o ANS.

Card Dispute.Número de casos em aberto com ANS violado

Contagem diária de casos de contestação em aberto nesse dia que violaram o ANS.

Card Dispute.Número de tarefas de estorno

Card Dispute.Soma da duração dos casos encerrados

Número total de horas para encerrar casos de contestação nesse dia em que os detalhes são Idade e Serviço.

Card Dispute.Número de casos em aberto

Número de casos de contestação em aberto nesse dia em que os detalhes são Idade.

Card Dispute.Número de baixa da contestação

Card Dispute.Número de estornos bem-sucedidos

Card Dispute.Número de casos encerrados

Número de casos de contestação encerrados hoje em que os detalhes são Idade e Serviço.

Card Dispute.Número de casos encerrados com ANS violado

Contagem de casos de contestação encerrados nesse dia que violaram o ANS

Card Dispute.Casos em aberto com ANS violado maior que 80%

Contagem diária de casos de contestação em aberto no dia em que a porcentagem de ANS decorrido é maior que 80%.

Card Dispute.Número de casos criados

Número de casos de contestação criados hoje.

Detalhamentos

- Idade
- Rede de cartão
- Código de estorno
- Motivo da contestação
- Service

Painel do Financial Services Complaint Management

Com o painel Financial Services Complaint Management, você pode obter informações sobre o desempenho de sua equipe e negócios em relação a reclamações recebidas de serviços financeiros. Você pode monitorar o status dos casos de serviço de reclamação, ver tendências e detalhar em uma única exibição.

**Importante:**

Modernizamos a aparência do painel Financial Services Complaint Management. Ele pode ter alguma funcionalidade atualizada.

Para qualquer duração, você pode exibir os detalhes dos casos encerrados que violaram o ANS, os casos em aberto que precisam de atenção imediata e os tempos médios de encerramento dos casos de reclamação.

Funções necessárias de Now Platform

- sn_bom_compl.manager, necessário para ver os widgets e os dados do painel.
- sn_bom_compl.admin, necessário para editar o painel.

Acessar os painéis de Financial Services Complaint Management

Para acessar o painel Financial Services Complaint Management, navegue até **Espaços > Espaço configurável do CSM/FSM > Centro de Análise** ().

Como alternativa, você pode navegar até **Todos > Gestão de reclamações > Análise**.

Você também pode acessar o painel a partir do Platform Analytics Espaço. Para obter mais informações sobre Platform Analytics Espaço, consulte [Centro de análise](#) .

Se você atualizou de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel original navegando até **Todos > Gestão de reclamações > Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Casos de uso para usar o painel Financial Services Complaint Management

Usuário	Uso do painel
Gerente de reclamação	Precisa obter visibilidade sobre o status dos casos de reclamação e fazer o seguinte: • Monitorar casos de reclamação em aberto que violaram um ANS (Acordo de nível de serviço) ou estão prestes a violar um ANS e, portanto, precisam de atenção • Monitorar o volume de casos de reclamação para cada categoria de reclamação e sua tendência • Analise o tempo médio de encerramento dos casos para cada categoria • Detalhar os detalhes de uma categoria de reclamação
Administrador de reclamação	Precisa ser capaz de personalizar exibições.

Indicadores

Número de casos em aberto com ANS violado

Contagem de casos de reclamação em aberto nos últimos sete dias que violaram o ANS.

Casos em aberto com ANS violado maior que 80%

Contagem de casos de reclamação em aberto em que a porcentagem de ANS decorrido nos últimos seis dias é maior que 80%.

Número de casos em aberto

Detalhamento de casos de reclamação em aberto nos últimos sete dias em que os detalhamentos são Idade e Tipo.

Número de novos casos

Contagem de novos casos de reclamação abertos hoje. O indicador é usado para comparar e ver a tendência do número de casos criados versus casos encerrados nos últimos sete dias.

Tempo médio para encerrar o caso

Detalhamento do número médio de horas para encerrar casos de reclamação por tipo de reclamação. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [FSO Complaint.Soma da duração dos casos encerrados]/[FSO Complaint.Número de casos encerrados]

Número de casos encerrados com ANS

Contagem de casos encerrados nesse dia dentro do ANS. O indicador é usado para comparar o número de casos encerrados que atenderam ao ANS versus casos que violaram o ANS nos últimos sete dias.

Número de casos encerrados

Detalhamento de casos de reclamação encerrados hoje em que os detalhamentos são Tipo e Categoria.

Tradução automática

Detalhamentos

- Idade
- Categoria
- Tipo

Visualizações de dados

Visualizações de dados disponíveis na aplicação Financial Services Complaint Management

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Casos encerrados - 10 principais categorias de reclamação	Barra 	Caso de reclamação [sn_bom_compl_service]	Detalhamento das dez principais categorias de reclamação que têm o número máximo de casos encerrados (em ordem decrescente) nos últimos seis meses.

Filtros

Filtros disponíveis na aplicação Financial Services Complaint Management

Nome	Tipo	Descrição
Idade	Bucket	Mostra intervalos de idade (em dias) para casos de reclamação.
Categoria da reclamação	Opção	Mostra todas as categorias de reclamação ativas para a tabela Serviço de reclamação [sn_bom_compl_service].
Tipo de reclamação	Opção	Mostra todos os tipos de reclamação ativos para a tabela Serviço de reclamação [sn_bom_compl_service].

Commercial Lines ClaimsPainel do

Com o painel Commercial Lines Claims, você pode obter informações sobre o desempenho de sua equipe e negócios para solicitações de serviço de apólice pessoal recebidas para seus serviços de seguro.

O painel Commercial Lines Claims permite monitorar o status dos casos de sinistro, ver tendências e detalhar em uma única exibição. Para qualquer duração, você pode exibir os detalhes dos casos encerrados que violaram o ANS, os casos em aberto que precisam de atenção imediata e os tempos médios de encerramento dos casos de sinistro.

Para acessar o painel Commercial Lines Claims, navegue até **Todos > Commercial Lines Claims > Painel**.

Tradução automática

Funções necessárias de Now Platform

- sn_ins_claim_cml.manager, necessário para exibir os widgets e os dados do painel.
- sn_ins_claim_cml.admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Casos de uso para usar o painel Commercial Lines Claims

Usuário	Uso do painel
Gerente de sinistros de linhas comerciais	Precisa obter visibilidade do status em tempo real dos casos de sinistro e fazer o seguinte: • Monitorar todos os casos de sinistro em aberto que violaram um ANS (Acordo de nível de serviço) • Monitorar o volume de cada tipo de caso de sinistro e sua tendência • Analisar o tempo médio de encerramento dos casos de um representante, processador ou grupo
Administrador de sinistros de linhas comerciais	Precisa ser capaz de personalizar exibições.

Indicadores

Commercial Claim.Número de casos negados

Contagem de casos de sinistro comercial rejeitados e encerrados hoje.

Commercial Claim.Número de casos em aberto

Contagem diária de casos de sinistro comercial em aberto.

Commercial Claim.Soma da duração dos casos encerrados

Número total de horas para encerrar casos de sinistro comercial nesse dia em que os detalhes são Fase e Serviço.

Commercial Claim.Número de casos encerrados

Número de casos de sinistro comercial encerrados hoje em que os detalhes são Fase e Serviço.

Commercial Claim.Casos em aberto com ANS violado maior que 80%

Contagem diária de casos de sinistro comercial em aberto no dia em que a porcentagem de ANS decorrido é maior que 80%.

Commercial Claim.Número de casos SIU encerrados

Contagem diária de casos de sinistro comercial encerrados pela unidade de investigações especiais (SIU).

Commercial Claim.Soma do pagamento total de sinistro

Contagem diária de pagamento de sinistro em casos encerrados.

Commercial Claim.Número de casos encerrados com ANS violado

Contagem de casos de sinistro comercial encerrados nesse dia que violaram o ANS.

Sinistro comercial: número de casos criados

Contagem diária de casos de sinistros comerciais em aberto criados nesse dia.

Linhas comerciais. Número de casos em aberto de cobertura de mudança no BOP

Número de casos de sinistro comercial em aberto nesse dia em que o serviço comercial é conta de cobertura de mudança de BOP.

Commercial Claim. Número de casos encerrados dentro do ANS

Contagem de casos de sinistro comercial encerrados nesse dia dentro do ANS. O indicador é usado para comparar o número de casos encerrados que atenderam ao ANS versus casos que violaram o ANS.

Detalhamentos

- Porcentagem de ANS
- Commercial Claim.Idade
- Sinistro comercial.Conta
- Reivindicação comercial.Produto
- Sinistro comercial.Serviço
- Sinistro comercial.Fase

Painel do Commercial Lines Servicing

Com o painel Commercial Lines Servicing, você pode obter informações sobre o desempenho de sua equipe e negócios para solicitações de serviço de apólice pessoal recebidas para seus serviços de seguro.



Importante:

Modernizamos a aparência do painel Commercial Lines Servicing. Ele pode ter alguma funcionalidade atualizada.

O painel Commercial Lines Servicing permite monitorar o status de casos de serviço de apólice, ver tendências e detalhar os detalhes de uma única exibição. Para qualquer duração, você pode exibir os detalhes dos casos encerrados que violaram o ANS, os casos em aberto que precisam de atenção imediata e os tempos médios de encerramento dos casos de serviço de apólice.

Funções necessárias de Now Platform

- sn_ins_policy_b2b.manager, necessário para exibir os widgets e os dados do painel.
- sn_ins_policy_b2b.admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Acessar os painéis de Commercial Lines Servicing

Para acessar o painel Commercial Lines Servicing, navegue até **Espaços > Espaço configurável do CSM/FSM > Centro de Análise** ().

Como alternativa, você pode navegar até **Todos > Commercial Lines Servicing > Análise**.

Você também pode acessar o painel a partir do Platform Analytics Espaço. Para obter mais informações sobre Platform Analytics Espaço, consulte [Centro de análise](#) .

Se você atualizou de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel original navegando até **Todos > Commercial Lines Servicing > Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Casos de uso para usar o painel Commercial Lines Servicing

Usuário	Uso do painel
Gerente de atendimento de linhas comerciais	Precisa obter visibilidade do status em tempo real dos casos de seguro e fazer o seguinte: • Monitorar todos os casos de seguro em aberto que violaram um ANS (Acordo de nível de serviço) • Monitorar o volume de cada tipo de caso de seguro e sua tendência • Analisar a produtividade do agente • Analisar o tempo médio de encerramento dos casos de um serviço, agente ou grupo • Monitorar detalhes de solicitações por tipo de política • Detalhar em detalhes em uma categoria de erro
Administrador de linha comercial	Precisa ser capaz de personalizar exibições.

Indicadores

Commercial Lines Servicing.Soma da duração dos casos encerrados

Número total de horas para encerrar casos de linhas comerciais nesse dia em que os detalhamentos são Fase e Serviço.

Commercial Lines Servicing.Número de casos encerrados

Número de casos de linhas comerciais encerrados hoje em que os detalhamentos são Fase e Serviço.

Linhas comerciais.Casos em aberto com ANS violado maior que 80%

Contagem diária de casos de linhas comerciais em aberto no dia em que a porcentagem de ANS decorrido é maior que 80%.

Linhas comerciais: número de casos criados de cobertura de mudança no BOP

Contagem de casos de linhas comerciais criados hoje em que o serviço de linhas comerciais é conta de cobertura de mudança de BOP.

Commercial Lines Servicing.Número de casos encerrados com ANS violado

Contagem de casos de linhas comerciais encerrados nesse dia que violaram o ANS.

Linhas comerciais: número de casos em aberto contendo ANS violado

Contagem diária de casos de linhas comerciais em aberto nesse dia que violaram o ANS.

Linhas comerciais.Número de casos em aberto de cobertura de mudança no BOP

Tradução automática

Número de casos de linhas comerciais em aberto nesse dia em que o serviço de linhas comerciais é conta de cobertura de mudança de BOP.

Commercial Lines Servicing.Número de casos rejeitados pelo cliente

Commercial Lines Servicing.Número de casos encerrados com ANS

Contagem de casos de linhas comerciais encerrados nesse dia dentro do ANS. O indicador é usado para comparar o número de casos encerrados que atenderam ao ANS versus casos que violaram o ANS.

Commercial Lines Servicing.Número de casos rejeitados pelo executante

Detalhamentos

- Fase de caso de apólice
- Motivo de rejeição da apólice
- Serviço de apólice

Painel do ciclo de vida dos negócios de serviços financeiros

Com o painel de Operações de ciclo de vida de negócios, você pode obter informações sobre o desempenho de sua equipe e de negócios para casos de ciclo de vida de negócios.

Você pode monitorar o status dos casos de ciclo de vida, ver tendências e detalhar os detalhes de uma única exibição. Para qualquer duração determinada, você pode exibir os detalhes de casos em aberto, novos casos e tempos médios de encerramento dos casos de ciclo de vida.

Funções necessárias de Now Platform

- sn_bom_clo_b2b.manager, necessário para exibir os widgets e os dados do painel.
- sn_bom_clo_b2b.admin, necessário para editar o painel.

Acessar os painéis de Financial Services Business Lifecycle

Para abrir o painel, navegue até **Operações de ciclo de vida do cliente > Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Casos de uso para usar o painel Financial Services Business Lifecycle

Usuário	Uso do painel
Gerente de contas	Precisa obter visibilidade do status em tempo real dos casos de ciclo de vida de negócios e fazer o seguinte: • Monitorar todos os casos em aberto que violaram um ANS (Acordo de nível de serviço) • Monitorar todos os casos em aberto de acordo com o agente e a idade

Casos de uso para usar o painel Financial Services Business Lifecycle

Usuário	Uso do painel
	• Revisar todos os novos casos de um serviço, agente ou grupo de agentes • Analisar o tempo médio de encerramento dos casos de um serviço, agente ou grupo em 30 dias • Detalhar os detalhes de uma categoria
Administrador da conta	Os administradores de conta podem executar todas as tarefas do gerente de contas e personalizar exibições.

Indicadores

Casos em aberto - ANS violado

Percentual de casos em aberto que violaram um ANS. Os dados são calculados de acordo com esta fórmula: $[[\text{Número de casos em aberto com ANS violados}]] / [[\text{Número de casos em aberto}]] * 100$

Casos em aberto - ANS prestes a ser violado

Número médio de casos em aberto próximos de violar um ANS. Os dados para este indicador são coletados da tabela [task_sla].

Casos em aberto por idade

Pontuação de detalhamento e tendência de casos em aberto por idade (em dias). Os dados são calculados de acordo com esta fórmula: $[[\text{Soma da idade dos casos em aberto}]] / [[\text{Número de casos em aberto}]] / 24$

Tempo médio para encerramento nos últimos 30 dias

Detalhamento do tempo médio de encerramento (em dias) de casos por serviço, agente ou grupo de atribuição nos últimos sete dias. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: $[[\text{B2C CLO.Soma da duração dos casos encerrados}]] / [[\text{B2C CLO.Número de casos encerrados}]]$

Novos casos vs. Casos Encerrados

Detalhamento de novos casos por serviço, agente ou grupo de agentes versus casos encerrados. Os dados dos casos são coletados da tabela [sn_bom_clo_service].

Casos encerrados - ANS atendido vs. ANS violado

Casos em que os SLAs foram atendidos versus casos em que os SLAs foram violados. Os dados dos casos são coletados da tabela [sn_bom_clo_service].

Detalhamentos

- Idade
- Service

Filtros

Filtros disponíveis no painel Operações de ciclo de vida dos negócios

Nome	Tipo	Descrição
Idade	Bucket	Mostra intervalos de idade (em dias) para Business Lifecycle casos.
Service	Lista	Busca registros para todos os casos Business Lifecycle.

Painel do Financial Services Client Lifecycle

Com o painel Financial Services Client Lifecycle, você pode obter informações sobre o desempenho de sua equipe e negócios para casos de ciclo de vida do cliente.

Importante:

Modernizamos a aparência do painel Financial Services Client Lifecycle. Ele pode ter alguma funcionalidade atualizada.

Você pode monitorar o status dos casos de ciclo de vida do cliente, ver tendências e detalhar em uma única exibição. Para qualquer duração determinada, você pode exibir os detalhes de casos em aberto, novos casos e tempos médios de encerramento dos casos de ciclo de vida do cliente.

Funções necessárias de Now Platform

- `sn_bom_clo.b2c_manager`, necessário para exibir os widgets e os dados do painel.
- `sn_bom_clo.b2c_admin`, necessário para editar o painel.

Acessar os painéis de Financial Services Client Lifecycle

Para acessar o painel Financial Services Client Lifecycle, navegue até **Espaços > Espaço configurável do CSM/FSM > Centro de Análise** ().

Como alternativa, você pode navegar até *Client Lifecycle* > **Análise**.

Você também pode acessar o painel a partir do Platform Analytics Espaço. Para obter mais informações sobre Platform Analytics Espaço, consulte [Centro de análise](#) .

Se você atualizou de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel original navegando até **Todos > Client Lifecycle > Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Casos de uso para usar o painel Financial Services Client Lifecycle

Usuário	Uso do painel
Gerente de Conta	Os gerentes de conta obtêm visibilidade do status em tempo real de Client Lifecycle casos e fazem o seguinte: • Monitorar todos os casos em aberto que violaram um ANS (Acordo de nível de serviço) • Monitorar todos os casos em aberto de acordo com o agente e a idade • Revisar todos os novos casos de um serviço, agente ou grupo de agentes • Analisar o tempo médio de encerramento dos casos de um serviço, agente ou grupo em 30 dias • Detalhar os detalhes de uma categoria
Administrador de conta	Os administradores de conta podem executar todas as tarefas do gerente de contas e personalizar exibições.

Indicadores

Casos em aberto - ANS violado

Percentual de casos em aberto que violaram um ANS. $[[\text{Número de casos em aberto com ANS violados}]] / [[\text{Número de casos em aberto}]] * 100$

Casos em aberto - ANS prestes a ser violado

Número médio de casos em aberto para um agente em um determinado dia. Os dados para este indicador são coletados da tabela [task_sla].

Casos em aberto por idade

Pontuação de detalhamento e tendência de casos em aberto por idade (em dias). $[[\text{Idade soma dos casos em aberto}]] / [[\text{Número de casos em aberto}]] / 24$

Tempo médio para encerramento nos últimos 30 dias

Detalhamento do tempo médio de encerramento (em dias) de casos por serviço, agente ou grupo de atribuição nos últimos sete dias. $[[\text{B2C CLO.Soma da duração dos casos encerrados}]] / [[\text{B2C CLO.Número de casos encerrados}]]$

Novos casos vs. Casos Encerrados

Detalhamento de novos casos por serviço, agente ou grupo de agentes versus casos encerrados. Os dados dos casos são coletados da tabela [sn_bom_clo_service].

Casos encerrados - ANS atendido vs. ANS violado

Casos em que os SLAs foram atendidos versus casos em que os SLAs foram violados. Os dados dos casos são coletados da tabela [sn_bom_clo_service].

Detalhamentos

Idade.

Filtros

Filtros disponíveis no painel Client Lifecycle

Nome	Tipo	Descrição
Idade	Bucket	Mostra intervalos de idade (em dias) para Client Lifecycle casos.

Painel do Group Life Servicing

Com o painel Group Life Servicing, você pode obter informações sobre o desempenho de sua equipe e negócios para solicitações de serviço de apólice de grupo recebidas para seus serviços de seguro.

Importante:

Modernizamos a aparência do painel Group Life Servicing. Ele pode ter alguma funcionalidade atualizada.

O painel Group Life Servicing permite monitorar o status de casos de serviço de apólice, ver tendências e detalhar os detalhes de uma única exibição. Para qualquer duração, você pode exibir os detalhes dos casos encerrados que violaram o ANS, os casos em aberto que precisam de atenção imediata e os tempos médios de encerramento dos casos de serviço de apólice.

Funções necessárias de Now Platform

- sn_ins_group_life.manager, necessário para exibir os widgets e os dados do painel.
- sn_ins_group_life.admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Acessar os painéis de Group Life Servicing

Para acessar o painel Group Life Servicing, navegue até **Espaços > Espaço configurável do CSM/FSM > Centro de Análise** (.

Como alternativa, você pode navegar até **Todos > Group Life Servicing > Análise**.

Você também pode acessar o painel a partir do Platform Analytics Espaço. Para obter mais informações sobre Platform Analytics Espaço, consulte [Centro de análise](#) .

Se você atualizou de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel original navegando até **Todos > Group Life Servicing > Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Casos de uso para usar o painel Group Life Servicing

Usuário	Uso do painel
Gerente de apólice de seguro de vida em grupo	Precisa obter visibilidade do status em tempo real dos casos de seguro e fazer o seguinte:

Casos de uso para usar o painel Group Life Servicing

Usuário	Uso do painel
	• Monitorar todos os casos de seguro em aberto que violaram um ANS (Acordo de nível de serviço) • Monitorar o volume de cada tipo de caso de seguro e sua tendência • Analisar a produtividade do agente • Analisar o tempo médio de encerramento dos casos de um serviço, agente ou grupo • Monitorar detalhes de solicitações por tipo de política • Detalhar em detalhes em uma categoria de erro
Administrador de apólice de seguro de vida em grupo	Precisa ser capaz de personalizar exibições.

Indicadores

Group Life and Disability Servicing.Soma da duração dos casos encerrados

Número total de horas para encerrar casos de linhas pessoais nesse dia em que os detalhamentos são Fase e Serviço.

Group Life and Disability Servicing.Número de casos encerrados

Número de casos de seguro de vida em grupo encerrados hoje em que os detalhamentos são Fase e Serviço.

Seguro de vida em grupo e deficiências.Casos em aberto com ANS violado maior que 80%

Contagem diária de casos de seguro de vida em grupo em aberto no dia em que a porcentagem de ANS decorrido é maior que 80%.

Group Life and Disability Servicing.Alterar informações de membros de vida em grupo**Group Life and Disability Servicing.Número de casos encerrados com ANS violado**

Contagem de casos de seguro de vida em grupo encerrados nesse dia que violaram o ANS.

Seguro de vida em grupo e deficiências.Número de casos em aberto com ANS violado

Contagem diária de casos de seguro de vida em grupo abertos nesse dia que violaram o ANS.

Group Life and Disability Servicing.Número de casos em aberto

Número de casos de seguro de vida em grupo em aberto nesse dia.

Group Life and Disability Servicing.Número de casos rejeitados pelo cliente

Número de casos encerrados rejeitados pelos clientes nos últimos 30 dias, em que a solução proposta pelo agente foi rejeitada.

Group Life and Disability Servicing.Número de casos encerrados com ANS

Contagem de casos de seguro de vida em grupo encerrados nesse dia dentro do ANS. O indicador é usado para comparar o número de casos encerrados que atenderam ao ANS versus casos que violaram o ANS.

Group Life and Disability Servicing.Número de casos rejeitados pelo executante

Número de casos encerrados nos últimos 30 dias que foram rejeitados por um processador ou seguradora.

Group Life and Disability Servicing.Enviar documentos de apólice de vida em grupo

Group Life and Disability Servicing.Atualizar apólice de vida em grupo

Detalhamentos

- Fase de caso de grupo
- Motivo da rejeição de vida em grupo
- Assistência de vida em grupo

Painel do Individual Life Servicing

Com o painel Individual Life Servicing, você pode obter informações sobre o desempenho de sua equipe e negócios para solicitações de serviço de apólice individuais recebidas para seus serviços de seguro.

Importante:

Modernizamos a aparência do painel Individual Life Servicing. Ele pode ter alguma funcionalidade atualizada.

O painel Individual Life Servicing permite monitorar o status de casos de serviço de apólice, ver tendências e detalhar os detalhes de uma única exibição. Para qualquer duração, você pode exibir os detalhes dos casos encerrados que violaram o ANS, os casos em aberto que precisam de atenção imediata e os tempos médios de encerramento dos casos de serviço de apólice.

Funções necessárias de Now Platform

- sn_ins_indiv_life.manager, necessário para exibir os widgets e os dados do painel.
- sn_ins_indiv_life.admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Acessar os painéis de Individual Life Servicing

Para acessar o painel Individual Life Servicing, navegue até **Espaços > Espaço configurável do CSM/FSM > Centro de Análise** ().

Como alternativa, você pode navegar até **Todos > Individual Life Servicing > Análise**.

Você também pode acessar o painel a partir do Platform Analytics Espaço. Para obter mais informações sobre Platform Analytics Espaço, consulte [Centro de análise](#) .

Se você atualizou de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel original navegando até **Todos > Individual Life Servicing > Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Casos de uso para usar o painel Individual Life Servicing

Usuário	Uso do painel
Gerente de apólice de seguro de vida individual	Precisa obter visibilidade do status em tempo real dos casos de seguro e fazer o seguinte: • Monitorar todos os casos de seguro em aberto que violaram um ANS (Acordo de nível de serviço) • Monitorar o volume de cada tipo de caso de seguro e sua tendência • Analisar a produtividade do agente • Analisar o tempo médio de encerramento dos casos de um serviço, agente ou indivíduo • Monitorar detalhes de solicitações por tipo de política • Detalhar em detalhes em uma categoria de erro
Administrador de apólice de seguro de vida individual	Precisa ser capaz de personalizar exibições.

Indicadores

Individual Life and Disability Servicing.Soma da duração dos casos encerrados

Número total de horas para encerrar casos de linhas pessoais nesse dia em que os detalhamentos são Fase e Serviço.

Seguro de vida individual e deficiências.Número de casos encerrados

Número de casos de seguro de vida individuais encerrados hoje em que os detalhamentos são Fase e Serviço.

Individual Life and Disability Servicing.Casos em aberto com ANS violado maior que 80%

Contagem diária de casos de seguro de vida individuais em aberto no dia em que a porcentagem de ANS decorrido é maior que 80%.

Individual Life and Disability Servicing.Número de casos encerrados com ANS violado

Contagem de casos de seguro de vida individuais encerrados nesse dia que violaram o ANS.

Individual Life and Disability Servicing.Número de casos em aberto com ANS violado

Contagem diária de casos de seguro de vida individuais em aberto nesse dia que violaram o ANS.

Seguro de vida individual e deficiências.Número de casos em aberto

Número de casos de seguro de vida individuais em aberto nesse dia.

Individual Life and Disability Servicing.Número de casos rejeitados pelo cliente

Número de casos encerrados rejeitados pelos clientes nos últimos 30 dias, em que a solução proposta pelo agente foi rejeitada.

Seguro de vida individual e deficiências.Número de casos encerrados com ANS

Contagem de casos de seguro de vida individuais encerrados nesse dia dentro do ANS. O indicador é usado para comparar o número de casos encerrados que atenderam ao ANS versus casos que violaram o ANS.

Individual Life and Disability Servicing. Número de casos rejeitados pelo executante

Número de casos encerrados nos últimos 30 dias que foram rejeitados por um processador ou seguradora.

Seguro de vida individual e deficiências. Enviar documentos da apólice de seguro de vida individual**Seguro de vida individual e deficiências. Atualizar apólice de seguro de vida individual****Detalhamentos**

- Fase de caso individual
- Motivo de rejeição de seguro de vida individual
- Serviço de seguro de vida individual

Painel do Financial Services Payment Operations

Com o painel Financial Services Payment Operations, você pode obter informações sobre o desempenho de sua equipe e negócios em consultas de pagamento, sinistros e débitos.

**Importante:**

Modernizamos a aparência do painel Financial Services Payment Operations. Ele pode ter alguma funcionalidade atualizada.

Você pode monitorar o status desses casos, ver tendências e detalhar em uma única exibição. Para qualquer duração determinada, você pode exibir os detalhes de casos em aberto, novos casos e tempos médios de encerramento dos casos de pagamento.

Funções necessárias de Now Platform

- sn_bom_payment.manager, necessário para exibir os widgets e os dados do painel.
- sn_bom_payment.admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Acessar os painéis de Financial Services Payment Operations

Para acessar o painel Financial Services Payment Operations, navegue até **Espaços > Espaço configurável do CSM/FSM > Centro de Análise** ().

Como alternativa, você pode navegar até **Todos > Payment Operations > Análise**.

Você também pode acessar o painel a partir do Platform Analytics Espaço. Para obter mais informações sobre Platform Analytics Espaço, consulte [Centro de análise](#) .

Se você atualizou de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel original navegando até **Todos > Payment Operations > Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Casos de uso para o painel Financial Services Payment Operations

Usuário	Uso do painel
Gerenciador de pagamentos	Precisa obter visibilidade do status em tempo real dos casos de pagamento e fazer o seguinte: • Monitorar todos os casos de pagamento em aberto que violaram um ANS (Service Level Agreement, acordo de nível de serviço) • Monitorar o volume de cada tipo de caso de pagamento e sua tendência • Analisar a produtividade do agente • Analisar o tempo médio de encerramento dos casos de um serviço, agente ou grupo • Monitorar detalhes de sinistros por tipo de erro • Detalhar em detalhes em uma categoria de erro
Administrador de pagamento	Precisa ser capaz de personalizar exibições.

Indicadores

Percentual de sinistros internos em aberto que apresentam erro do cliente com base no processador de pagamento

A porcentagem de sinistros internos em aberto que apresentam erro do cliente com base no processador de pagamento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: $([\text{Número total de sinistros internos em aberto que apresentam erro do cliente agrupados por processador de pagamento}] / [\text{Número total de sinistros internos em aberto que apresentam erro do cliente}]) * 100$

Percentual de sinistros externos encerrados que apresentam erro do banco com base no tratamento real

A porcentagem de sinistros externos encerrados que apresentam erro do banco com base no tratamento real em que o detalhamento é Motivo do resultado. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: $([\text{Número de sinistros externos encerrados que apresentam erro do banco com base no resultado}] / [\text{Número total de sinistros externos encerrados que apresentam erro do banco usado na recuperação de número total}]) * 100$

Percentual de sinistros internos em aberto que apresentam erro do banco com base na categoria de erro

A porcentagem de sinistros internos em aberto que apresentam erro do banco com base na categoria de erro em que os detalhamentos são Idade e categoria de erro do banco. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: $([\text{Número total de sinistros internos em aberto que apresentam erro do banco com base na categoria de erro}] / [\text{Número total de sinistros internos em aberto que apresentam erro do banco}]) * 100$

Percentual total de sinistros reembolsados para sinistros externos que apresentam erro do cliente

A porcentagem do valor total da reclamação reembolsada para reclamações externas que apresentam erro do cliente em que os detalhamentos são Tratamento real. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: $([\text{Soma do valor reembolsado de sinistros externos encerrados que apresentam erro do cliente com base no tratamento real}] / [\text{Soma total do valor reembolsado de sinistros externos encerrados que apresentam erro do cliente}]) * 100$

Percentual de sinistros externos encerrados que apresentam erro do cliente com base no tratamento real

A porcentagem de sinistros externos encerrados que apresentam erro do cliente com base no tratamento real em que o detalhamento é Motivo do resultado. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: $(([\text{Número total de sinistros externos encerrados que apresentam erro do cliente com base no resultado}] / [\text{Número total de sinistros externos encerrados que apresentam erro do cliente}]) * 100) || 0$

Percentual de sinistros internos em aberto que apresentam erro do banco com base no tratamento solicitado

A porcentagem de sinistros internos em aberto que apresentam erro do banco com base no tratamento solicitado em que os detalhamentos são Idade e Processador de pagamento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: $([\text{Número total de sinistros internos em aberto que apresentam erro do banco agrupados por processador de pagamento}] / [\text{Contagem total de sinistros internos em aberto que apresentam erro do banco com base no tratamento solicitado}]) * 100$

Percentual de sinistros internos em aberto com tratamento solicitado como exceção

A porcentagem de sinistros internos em aberto que solicitaram tratamento como exceção em que os detalhamentos são Idade e Tipo de erro. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: $([\text{Número de casos em aberto que solicitaram tratamento como exceção}] / [\text{Número total de casos em aberto que solicitaram tratamento como exceção}]) * 100$

Percentual de tempo de encerramento dos casos de pagamento

A porcentagem do tempo de encerramento dos casos de pagamento em que os detalhamentos são Idade, Casos de pagamento e Agente de pagamento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: $[\text{Soma da duração dos casos de pagamento encerrados}] / [\text{Número de casos de pagamento encerrados}] / 24$

Percentual do total de sinistros recuperados para sinistros externos com o valor reembolsado

A porcentagem do total de sinistros recuperados para sinistros externos com valor reembolsado em que o detalhamento é Tratamento real. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: $([\text{Soma do valor reembolsado de sinistros externos encerrados que apresentam erro do banco}] / [\text{Soma total do valor reembolsado de sinistros externos encerrados que apresentam erro do banco}]) * 100$

Percentual de sinistros externos encerrados que apresentam erro do banco para tratamento de divisão real

A porcentagem de sinistros externos encerrados que apresentam erro do banco para tratamento de divisão real em que o detalhamento é Tratamento real. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: $([\text{Número total de sinistros externos encerrados que apresentam erro do banco com base no tratamento real}] / [\text{Número total de sinistros externos encerrados que apresentam erro do banco}]) * 100$

Percentual de sinistros internos em aberto que apresentam erro do cliente com base no tratamento solicitado

A porcentagem de sinistros internos em aberto que apresentam erro do cliente com base no tratamento solicitado em que os detalhamentos são Idade e categoria de erro do cliente. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: $([\text{Número total de sinistros internos em aberto que apresentam erro do cliente com categoria de erro personalizada}] / [\text{Número total de sinistros internos em aberto que apresentam erro do cliente}]) * 100$

Percentual de sinistros externos encerrados com erro do cliente para tratamento real

A porcentagem de sinistros externos encerrados que apresentam erro do cliente para o tratamento real. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: $([\text{Número total de sinistros externos encerrados que apresentam erro do cliente com base no tratamento real}] / [\text{Número total de sinistros externos encerrados que apresentam erro do cliente}]) * 100$

Percentual de sinistros internos com tratamento solicitado como protegido

A porcentagem de sinistros internos que solicitaram tratamento como protegido em que os detalhes são Idade e Tipo de erro. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

$$([Número\ de\ casos\ em\ aberto\ que\ solicitaram\ tratamento\ como\ protegido] / [Número\ total\ de\ casos\ em\ aberto\ que\ solicitaram\ tratamento\ como\ protegido]) * 100$$

Número de sinistros externos encerrados que apresentam erro do cliente com tratamento solicitado como exceção

O número de sinistros externos encerrados que apresentam erro do cliente com tratamento solicitado como exceção em que o detalhamento é Tratamento real.

Detalhamentos

- Tratamento real
- Idade
- Categoria de erro do banco
- Categoria de erro do cliente
- Tipo de erro
- Motivo do resultado
- Agente de pagamento
- Casos de pagamento
- Processador de pagamentos
- Serviço de pagamento
- Tipo de pagamento

Filtros**Filtros disponíveis no painel Payment Operations**

Nome	Tipo	Descrição
Tratamento real	Opção	Mostra as opções disponíveis no tratamento real de sinistros de pagamento.
Idade	Bucket	Mostra intervalos de idade (em dias) para os casos de pagamento.
Categoria de erro do banco	Opção	Mostra as opções disponíveis na categoria de erro do banco para solicitações de pagamento.
Categoria de erro do cliente	Opção	Mostra as opções disponíveis na categoria de erro do cliente para declarações de pagamento.
Tipo de erro	Opção	Mostra as opções disponíveis no tipo de erro para consultas de pagamento.

Filtros disponíveis no painel Payment Operations

Nome	Tipo	Descrição
Motivo do resultado	Opção	Mostra as opções de resultado disponíveis para declarações de pagamento.
Agente de pagamento	Script	Busca agentes de pagamento atribuídos com a função sn_bom_payment.claim_agent ou sn_bom_payment.inquiry_agent na tabela Função do usuário.
Casos de pagamento	Script	Busca registros de caso de pagamento na tabela de tarefas.
Processador de pagamentos	Opção	Mostra as opções disponíveis em Processador de pagamento para métodos de pagamento.
Serviço de pagamento	Lista	Busca registros para todas as tarefas de pagamento.
Tipo de pagamento	Script	Busca registros de caso de pagamento da tabela de SLA de tarefa.

Painel do Financial Services Personal Deposit Operations

Com o painel Financial Services Personal Deposit Operations, você pode obter informações sobre o desempenho de sua equipe e negócios em relação às solicitações de serviço de depósito recebidas para seus serviços financeiros. Você pode monitorar o status dos casos de serviço de depósito, ver tendências e ver os detalhes de uma única exibição.

Importante:

Modernizamos a aparência do painel Financial Services Personal Deposit Operations. Ele pode ter alguma funcionalidade atualizada.

Para qualquer duração, você pode exibir os detalhes dos casos encerrados que violaram o ANS, os casos em aberto que precisam de atenção imediata e os tempos médios de encerramento dos casos de depósito.

Funções necessárias de Now Platform

- sn_bom_deposit_b2c.manager, necessário para ver os widgets e os dados do painel.
- sn_bom_deposit_b2c.admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Acessar os painéis de Financial Services Personal Deposit Operations

Para acessar o painel Financial Services Personal Deposit Operations, navegue até **Espaços** > **Espaço configurável do CSM/FSM** > **Centro de Análise** ()

Como alternativa, navegue até **Todos** > **Operações de depósito** > **Análise**.

Você também pode acessar o painel a partir do Platform Analytics Espaço. Para obter mais informações sobre Platform Analytics Espaço, consulte [Centro de análise](#) .

Se você atualizou de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel original navegando até **Todos > Operações de depósito > Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Financial Services Personal Deposit Operations casos de uso do painel

Usuário	Uso do painel
Gerente de depósito	Precisa obter visibilidade sobre o status dos casos de depósito e fazer o seguinte: • Monitorar casos de depósito em aberto que violaram um ANS (Service Level Agreement, acordo de nível de serviço) ou estão prestes a violar um ANS e, portanto, precisam de atenção • Monitorar as tendências diárias, semanais e mensais do volume de casos de depósito • Analisar o tempo médio de encerramento dos casos • Detalhamento de detalhes em um caso de serviço de depósito
Administrador de depósito	Precisa ser capaz de personalizar exibições.

Indicadores

Depósito B2C.Casos criados por origem de conta de depósito

Contagem de casos de depósito criados hoje em que o serviço de depósito é Originar conta de depósito.

B2C Deposit.Casos criados de adição de relacionamento financeiro

Contagem de casos de depósito criados hoje em que o serviço de depósito é Adicionar relacionamento financeiro.

Depósito B2C.Casos criados de adição de débito automático

Contagem de casos de depósito criados hoje em que o serviço de depósito é Adicionar débito automático.

Depósito B2C.Casos criados de cancelamento de débito automático

Contagem de casos de depósito criados hoje em que o serviço de depósito é Cancelar débitos automáticos.

Depósito B2C.Casos criados de modificação de débito automático

Contagem de casos de depósito criados hoje em que o serviço de depósito é Modificar débito automático.

Depósito B2C.Casos criados de débito automático com falha

Contagem de casos de depósito criados hoje em que o serviço de depósito é Falha em débito automático.

Depósito B2C.Casos criados de encerramento de conta de depósito

Contagem de casos de depósito criados hoje em que o serviço de depósito é Fechar conta de depósito.

Depósito B2C.casos em aberto de modificação de débito automático

Número de casos de depósito em aberto nesse dia em que o serviço de depósito é Modificar débito automático.

Depósito B2C.Casos em aberto de origem de conta de depósito

Número de casos de depósito em aberto nesse dia em que o serviço de depósito é Originar conta de depósito.

Depósito B2C.Casos em aberto de adição de débito automático

Número de casos de depósito em aberto nesse dia em que o serviço de depósito é Adicionar débito automático.

Depósito B2C.Casos em aberto de débito automático com falha

Número de casos de depósito em aberto nesse dia em que o serviço de depósito é Falha no débito automático.

Depósito B2C.Casos em aberto de cancelamento de débito automático

Número de casos de depósito em aberto nesse dia em que o serviço de depósito é Cancelar débitos automáticos.

B2C Deposit.Casos em aberto de adição de relacionamento financeiro

Número de casos de depósito em aberto nesse dia em que o serviço de depósito é Adicionar relacionamento de conta financeira.

Depósito B2C.Casos em aberto de encerramento de conta de depósito

Número de casos de depósito em aberto nesse dia em que o serviço de depósito é Fechar conta de depósito.

Depósito B2C.Número de casos encerrados de fechamento de conta corrente

Número de casos de depósito encerrados hoje em que o serviço de depósito é Fechar conta de depósito e a conta de depósito é Conta corrente pessoal.

Depósito B2C.Número de casos encerrados de fechamento de conta poupança

Número de casos de depósito encerrados hoje em que o serviço de depósito é Fechar conta de depósito e a conta de depósito é Conta poupança pessoal.

Depósito B2C.Número de casos de contas-correntes encerradas originadas

Número de casos de depósito encerrados hoje em que a conta de depósito é Conta corrente pessoal.

Depósito B2C.Número de casos encerrados de origem de conta poupança

Número de casos de depósito encerrados hoje em que a conta de depósito é Conta Poupança Pessoal.

Depósito B2C.Número de casos criados de poupança

Número de casos de depósito criados hoje em que a conta de depósito é Conta poupança pessoal e o serviço de depósito não é Originar conta de depósito ou Fechar conta de depósito.

Depósito B2C.Número de casos criados de conta corrente

Número de casos de depósito criados hoje em que a conta de depósito é Conta corrente pessoal e o serviço de depósito não é Originar conta de depósito ou Fechar conta de depósito.

Depósito B2C.Número de casos em aberto

Número de casos de depósito em aberto nesse dia em que os detalhes são Idade.

Depósito B2C.Número de casos encerrados

Número de casos de depósito encerrados hoje em que os detalhes são Idade e Serviço.

Depósito B2C.Número de casos encerrados com ANS

Contagem de casos de depósito encerrados nesse dia dentro do ANS. O indicador é usado para comparar o número de casos encerrados que atenderam ao ANS versus casos que violaram o ANS.

Depósito B2C.Número de casos encerrados com ANS violado

Contagem de casos de depósito encerrados nesse dia que violaram o ANS.

Depósito B2C.Número de casos em aberto com ANS violado

Contagem diária de casos de depósito em aberto nesse dia que violaram o ANS.

Depósito B2C.Casos em aberto com ANS violado maior que 80%

Contagem diária de casos de depósito em aberto no dia em que a porcentagem de ANS decorrido é maior que 80%.

Depósito B2C.Soma da duração dos casos encerrados

Número total de horas para encerrar casos de depósito nesse dia em que os detalhes são Idade e Serviço.

Depósito B2C.Tempo médio para encerrar o caso

Número médio de horas para encerrar casos de depósito em que o detalhe é Serviço. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: $[B2C \text{ Deposit.Soma da duração dos casos encerrados}] / [B2C \text{ Deposit.Número de casos encerrados}]$

Detalhamentos

- Idade
- Service

Painel do Personal Lines Claims

Com o painel Personal Lines Claims, você pode obter informações sobre o desempenho de sua equipe e negócios em relação às solicitações de serviço de sinistro recebidas para suas apólices de linhas pessoais.

O painel Personal Lines Claims permite monitorar o status dos casos de sinistro, ver tendências e detalhar em uma única exibição. Para qualquer duração, você pode exibir os detalhes dos casos encerrados que violaram o ANS, os casos em aberto que precisam de atenção imediata e a duração dos casos de sinistro encerrados.



Importante:

Platform Analytics O espaço está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Para acessar o painel Personal Lines Claims, navegue até **Espaços > Espaço configurável do CSM/FSM > Centro de Análise** ().

Você também pode acessar o painel a partir do Platform Analytics Espaço. Para obter mais informações sobre Platform Analytics Espaço, consulte [Centro de análise](#) .

Funções necessárias de Now Platform

- sn_ins_claim_pers.manager, necessário para exibir os widgets e os dados do painel.
- sn_ins_claim_pers.admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Casos de uso para usar o painel Personal Lines Claims

Usuário	Uso do painel
Gerente de sinistros de linhas pessoais	Precisa obter visibilidade do status em tempo real dos casos de sinistro e fazer o seguinte: • Monitorar todos os casos de sinistro em aberto que violaram um ANS (Acordo de nível de serviço) • Monitorar o volume de cada tipo de caso de sinistro e sua tendência • Analisar o tempo médio de encerramento dos casos de um representante, processador ou grupo
Administrador de sinistros de linhas pessoais	Precisa ser capaz de personalizar exibições.

Indicadores

Personal Lines Claims.Casos em aberto

Contagem diária de casos em aberto.

Personal Lines Claims.Número de casos em aberto com ANS violado

Contagem diária de casos em aberto com ANS violado.

Personal Lines Claims.Número de casos criados

Número de casos criados hoje/diariamente.

Personal Lines Claims.Número de casos recusados

Contagem de casos encerrados hoje com sinistros negados.

Personal Lines Claims.Soma da duração dos casos encerrados

Soma da duração das horas de casos encerrados hoje.

Personal Lines Claims.Número de casos encerrados

Número de casos encerrados hoje.

Personal Lines Claims.Número de casos encerrados com ANS

Número de casos encerrados hoje no ANS.

Personal Lines Claims.Número de casos encerrados com ANS violado

Contagem de casos de linhas pessoais encerrados nesse dia com ANS violado. O indicador é usado para comparar o número de casos encerrados que atenderam ao ANS versus casos que violaram o ANS.

Personal Lines Claims.Casos em aberto com ANS violado acima de 80%

Contagem de casos de linhas pessoais em aberto em que a porcentagem de violação de ANS é maior que 80% (tempo real decorrido > 80%).

Personal Lines Claims.Número de casos pagos

Número diário de casos pagos com ANS.

Personal Lines Claims.Casos de SIU

Contagem diária de casos em aberto de sinistros de linhas pessoais na revisão de SIU.

Personal Lines Claims.Tendência de pagamento de sinistros

Tendência de pagamento de sinistro diária em casos encerrados.

Detalhamentos

- Fase
- Idade
- Serviço do sinistro
- Cliente
- Produto
- Porcentagem de ANS

Painel do Personal Lines Servicing

Com o painel Personal Lines Servicing, você pode obter informações sobre o desempenho de sua equipe e negócios para solicitações de serviço de apólice pessoal recebidas para seus serviços de seguro.

** Importante:**

Modernizamos a aparência do painel Personal Lines Servicing. Ele pode ter alguma funcionalidade atualizada.

O painel Personal Lines Servicing permite monitorar o status de casos de serviço de apólice, ver tendências e detalhar os detalhes de uma única exibição. Para qualquer duração, você pode exibir os detalhes dos casos encerrados que violaram o ANS, os casos em aberto que precisam de atenção imediata e os tempos médios de encerramento dos casos de serviço de apólice.

Funções necessárias de Now Platform

- sn_ins_policy_b2c.manager, necessário para exibir os widgets e os dados do painel.
- sn_ins_policy_b2c.admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Acessar os painéis de Personal Lines Servicing

Para acessar o painel Personal Lines Servicing, navegue até **Espaços > Espaço configurável do CSM/FSM > Centro de Análise** ().

Como alternativa, você pode navegar até **Todos > Personal Lines Servicing > Análise**.

Você também pode acessar o painel a partir do Platform Analytics Espaço. Para obter mais informações sobre Platform Analytics Espaço, consulte [Centro de análise](#) .

Se você atualizou de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel original navegando até **Todos > Personal Lines Servicing > Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Casos de uso para usar o painel Personal Lines Servicing

Usuário	Uso do painel
Gerente de linhas pessoais	Precisa obter visibilidade do status em tempo real dos casos de seguro e fazer o seguinte: • Monitorar todos os casos de seguro em aberto que violaram um ANS (Acordo de nível de serviço) • Monitorar o volume de cada tipo de caso de seguro e sua tendência • Analisar a produtividade do agente • Analisar o tempo médio de encerramento dos casos de um serviço, agente ou grupo • Monitorar detalhes de solicitações por tipo de política • Detalhar em detalhes em uma categoria de erro
Administrador de linhas pessoais	Precisa ser capaz de personalizar exibições.

Indicadores

Personal Lines Servicing.Soma da duração dos casos encerrados

Número total de horas para encerrar casos de linhas pessoais nesse dia em que os detalhamentos são Fase e Serviço.

Personal Lines Servicing.Número de casos encerrados

Número de casos de linhas pessoais encerrados hoje em que os detalhamentos são Fase e Serviço.

Personal Lines.Casos em aberto com ANS violado maior que 80%

Contagem diária de casos de linhas pessoais em aberto no dia em que a porcentagem de ANS decorrido é maior que 80%.

Linhas pessoais: número de casos de mudança de cobertura criados para automóvel e residência

Contagem de casos de linhas pessoais criados hoje em que o serviço de linhas pessoais é conta de cobertura de mudança automática pessoal ou cobertura de mudança de proprietário.

Personal Lines Servicing.Número de casos encerrados com ANS violado

Contagem de casos de linhas pessoais encerrados nesse dia que violaram o ANS.

Personal Lines: número de casos em aberto com ANS violado

Contagem diária de casos de linhas pessoais em aberto nesse dia que violaram o ANS.

Linhas pessoais.Número de casos em aberto de cobertura de mudança para automóvel e residência

Número de casos de linhas pessoais em aberto nesse dia em que o serviço de linhas pessoais é a conta de cobertura de mudança automática pessoal ou a cobertura de mudança de proprietário.

Personal Lines Servicing.Número de casos rejeitados pelo cliente

Número de casos rejeitados pelo cliente.

Personal Lines Servicing.Número de casos encerrados com ANS

Contagem de casos de linhas pessoais encerrados nesse dia dentro do ANS. O indicador é usado para comparar o número de casos encerrados que atenderam ao ANS versus casos que violaram o ANS.

Detalhamentos

- Fase de caso de apólice
- Serviço de apólice
- Motivo de rejeição da apólice

Painel do Financial Services Personal Loan Operations

Com o painel Financial Services Personal Loan Operations, você pode obter informações sobre o desempenho de sua equipe e de sua empresa em casos de empréstimo pessoal. Você pode monitorar o status dos casos de empréstimo, ver tendências e ver os detalhes de uma única exibição.



Importante:

Modernizamos a aparência do painel Financial Services Personal Loan Operations. Ele pode ter alguma funcionalidade atualizada.

Para qualquer duração determinada, você pode exibir os detalhes dos casos em aberto, dos novos casos e dos tempos médios de encerramento dos casos de empréstimo. Este painel é ativado automaticamente quando você instala a aplicação Financial Services Personal Loan Operations.

Funções necessárias de Now Platform

- sn_bom_loan.b2c_manager, necessário para exibir os widgets e os dados do painel.
- sn_bom_loan.b2c_admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Acessar os painéis de Financial Services Personal Loan Operations

Para acessar o painel Financial Services Personal Loan Operations, navegue até **Espaços > Espaço configurável do CSM/FSM > Centro de Análise** ().

Como alternativa, você pode navegar até **Todos > Operações de empréstimo > Análise**.

Você também pode acessar o painel a partir do Platform Analytics Espaço. Para obter mais informações sobre Platform Analytics Espaço, consulte [Centro de análise](#) .

Se você atualizou de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel original navegando até **Todos > Operações de empréstimo > Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Usuário	Uso do painel
Gerente de empréstimo	Precisa obter visibilidade do status em tempo real dos casos de empréstimo pessoal e fazer o seguinte:

Usuário	Uso do painel
	• Monitorar todos os casos em aberto que violaram um ANS • Monitorar todos os casos em aberto por agente e idade dos casos • Revisar todos os novos casos de um serviço, agente ou grupo de agentes • Analisar o tempo médio de encerramento dos casos de um serviço, agente ou grupo • Detalhar os detalhes de uma categoria.
Administrador de empréstimo	Precisa ser capaz de personalizar exibições.

Indicadores

Percentual de casos em aberto com ANS violados

Percentual de casos em aberto que violaram um ANS em um determinado dia. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: $[[\text{Número de casos em aberto com ANS violados}] / [\text{Número de casos em aberto}]] * 100$

Número médio de casos em aberto por agente

Número médio de casos em aberto para um agente em um determinado dia. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: $[[\text{Número de casos em aberto}] / [\text{Número de agentes}]]$

Idade média dos casos em aberto

Pontuação de detalhamento e tendência de casos em aberto por idade (em dias). A pontuação de cada serviço é calculada de acordo com esta fórmula: $[[\text{Soma da idade dos casos em aberto}] / [\text{Número de casos em aberto}]] / 24$

Número de novos casos

Detalhamento de novos casos por serviço, agente ou grupo de agentes nos últimos sete dias. Os dados dos casos são coletados da tabela [sn_bom_loan_service].

Tempo médio de encerramento dos casos

Detalhamento do tempo médio de encerramento (em dias) de casos por serviço, agente ou grupo de atribuição nos últimos sete dias. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: $[[\text{Soma da duração dos casos encerrados}] / [\text{Número de casos encerrados}]] / 24$

Detalhamentos

- Agente
- Grupo de agentes
- Grupo de atribuição
- Idade
- Service

Painel do Financial Services Treasury Operations

Com o painel Financial Services Treasury Operations, você pode obter informações sobre o desempenho de sua equipe e negócios em relação às solicitações de serviço de tesouraria recebidas para seus serviços financeiros.



Importante:
Modernizamos a aparência do painel Financial Services Treasury Operations. Ele pode ter alguma funcionalidade atualizada.

Você pode monitorar o status dos casos de serviço de tesouraria, ver tendências e fazer uma busca detalhada em uma única exibição. Para qualquer duração, você pode exibir os detalhes dos casos encerrados que violaram o ANS, os casos em aberto que precisam de atenção imediata e os tempos médios de encerramento dos casos de tesouraria.

Funções necessárias de Now Platform

- sn_bom_treasury.manager, necessário para ver os widgets e os dados do painel.
- sn_bom_treasury.admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Acessar os painéis de Financial Services Treasury Operations

Para acessar o painel Financial Services Treasury Operations, navegue até **Espaços > Espaço configurável do CSM/FSM > Centro de Análise** ().

Como alternativa, você pode navegar até **Todos > Operações de tesouraria > Análise**.

Você também pode acessar o painel a partir do Platform Analytics Espaço. Para obter mais informações sobre Platform Analytics Espaço, consulte [Centro de análise](#)  .

Se você atualizou de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel original navegando até **Todos > Operações de tesouraria > Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Casos de uso para usar o painel Financial Services Treasury Operations

Usuário	Uso do painel
Gerente de tesouraria	Precisa obter visibilidade sobre o status dos casos de tesouraria e fazer o seguinte: • Monitorar casos de tesouraria em aberto que violaram um ANS (Acordo de nível de serviço) ou estão prestes a violar um ANS e, portanto, precisam de atenção • Monitorar o volume de casos de tesouraria para cada produto de tesouraria

Casos de uso para usar o painel Financial Services Treasury Operations

Usuário	Uso do painel
	• Analisar o tempo médio de encerramento dos casos • Detalhar os detalhes de um produto de tesouraria
Administrador de tesouraria	Precisa ser capaz de personalizar exibições.

Indicadores

FSO de tesouraria.Número de casos encerrados com ANS

Contagem de casos encerrados nesse dia dentro do ANS. O indicador é usado para comparar o número de casos encerrados que atenderam ao ANS versus casos que violaram o ANS.

FSO de tesouraria.Número de casos encerrados com ANS violado

Contagem de casos de tesouraria encerrados nesse dia que violaram o ANS.

FSO de tesouraria.Número de casos em aberto

Número de casos de tesouraria em aberto nesse dia em que os detalhamentos são Idade e Serviço.

FSO de tesouraria.Número de casos encerrados

Número de casos de tesouraria encerrados hoje em que os detalhamentos são Idade e Serviço.

FSO de tesouraria.Tempo médio para encerrar o caso

Número médio de horas para encerrar casos de tesouraria em que o detalhamento é Serviço. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: $\text{[FSO Treasury.Soma da duração dos casos encerrados]} / \text{[FSO Treasury.Número de casos encerrados]}$

FSO de tesouraria.Soma da duração dos casos encerrados

Número total de horas para encerrar casos de tesouraria nesse dia em que os detalhamentos são Idade e Serviço.

FSO de tesouraria.Número de novos casos

Contagem de novos casos de tesouraria abertos hoje, em que os detalhamentos são Idade e Serviço. Este indicador, quando usado com o indicador Número de casos encerrados, é usado para comparar e ver a tendência do número de casos criados versus casos encerrados.

FSO de tesouraria.Número de casos em aberto que violarão o ANS

Contagem diária de casos de tesouraria em aberto no dia em que a porcentagem de ANS decorrido é igual ou maior que 80%.

FSO de tesouraria.Número de casos em aberto com ANS violado

Contagem diária de casos de tesouraria em aberto nesse dia que violaram o ANS.

Detalhamentos

- Idade
- Service

Filtros

Nome	Tipo	Descrição
FSO Treasury.Serviço	Registro de tarefa	Busca todos os registros da tabela Definição de serviço [sn_bom_service_definition] em que o tipo de tarefa começa com sn_bom_treasury e termina com service.
Idade	Bucket	Mostra intervalos de idade (em dias) para casos de tesouraria.

Mineração de processos para Financial Services Operations

O pacote de conteúdo Financial Services Operations Mineração de processos tem modelos [Mineração de processos pré-configurados para processos Financial Services Operations que ajudam os analistas e responsáveis pelo processo a analisar a eficácia de seus processos de negócios.

Importante:

A partir da versão Vancouver, a aplicação Process Optimization foi renomeada para Mineração de processos.

Para obter informações sobre como habilitar o pacote de conteúdo de mineração de processos do FSO, consulte [Activate Process Mining content packs](#) .

Projetos de otimização

O pacote de conteúdo adiciona definições de modelo de projeto Mineração de processos pré-criadas para essas aplicações Financial Services Operations.

- Financial Services Business Deposit Operations
- Financial Services Business Loan Operations
- Financial Services Business Lifecycle
- Financial Services Card Operations
- Financial Services Client Lifecycle
- Financial Services Complaint Management
- Financial Services Payment Operations
- Financial Services Personal Loan Operations
- Financial Services Personal Deposit Operations
- Financial Services Treasury Operations
- Individual Life Servicing
- Group Life Servicing
- Commercial Lines Claims

Tradução automática

- Personal Lines Claims
- Intelligent Servicing for Fraud

Funções

Com base na aplicação Financial Services Operations para a qual você está usando a aplicação Mineração de processos, são necessárias as seguintes funções.

Funções necessárias do Financial Services Operations para Mineração de processos

Financial Services Operations aplicativo	Função necessária
Financial Services Card Operations	Gestão de disputa: sn_bom_credit_card.dispute_manager e sn_process_optimization_analyst
Financial Services Payment Operations	sn_bom_payment.payments_manager e sn_process_optimization_analyst
Financial Services Business Loan Operations	sn_bom_loan_b2b.manager e sn_process_optimization_analyst
Financial Services Personal Loan Operations	sn_bom_loan.b2c_manager e sn_process_optimization_analys
Financial Services Business Lifecycle	sn_bom_clo_b2b.manager e sn_process_optimization_analyst
Financial Services Client Lifecycle	sn_bom_clo_b2c.manager e sn_process_optimization_analyst
Financial Services Complaint Management	sn_bom_compl.manager e sn_process_optimization_analyst
Financial Services Business Deposit Operations	sn_bom_deposit_b2b.manager e sn_process_optimization_analyst
Financial Services Personal Deposit Operations	sn_bom_deposit_b2c.manager e sn_process_optimization_analyst
Commercial Lines Claims	sn_ins_claim_cml.manager e sn_process_optimization_analyst
Personal Lines Claims	sn_ins_claim_pers.manager e sn_process_optimization_analyst
Financial Services Treasury Operations	sn_bom_treasury.admin e sn_process_optimization_analyst
Individual Life Servicing	sn_ins_indiv_life.manager e sn_process_optimization_analyst
Group Life Servicing	sn_ins_group_life.manager e sn_process_optimization_analyst
Intelligent Servicing for Fraud	sn_bom_fraud.manager e sn_process_optimization_analyst

Tradução automática

Financial Services Operations guia do desenvolvedor

ServiceNow® Financial Services Operations O (FSO) permite que as instituições de serviços financeiros (FSIs) automatizem com segurança os principais processos operacionais por meio de fluxos de trabalho e aplicações digitais pré-criadas. O FSO conecta operações em todos os departamentos - front, middle e back-office - para instituições financeiras com uma única plataforma.

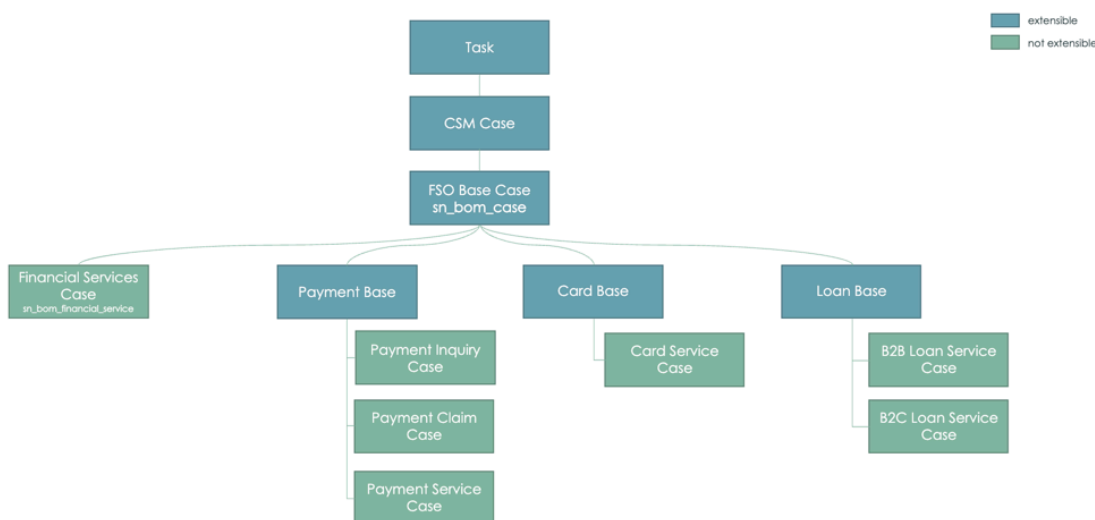
Este guia do desenvolvedor fornece informações sobre como estender os recursos básicos do FSO, bem como integrar suas aplicações existentes com o ServiceNow FSO.

Antes de executar qualquer uma das tarefas de integração descritas neste documento, você deve primeiro instalar a aplicação FSO e executar todas as configurações necessárias. Para obter detalhes, consulte [Configuração de aplicações do Financial Services Operations](#).

Estendendo o modelo de dados do FSO

A flexibilidade da plataforma ServiceNow oferece a oportunidade de criar várias aplicações para interagir com o FSO. O FSO fornece um modelo de dados que você pode estender e aproveitar nessas aplicações.

É recomendável que você use o modelo de extensão a seguir ao criar novas aplicações que interagem com a plataforma ServiceNow.



Para obter informações adicionais sobre o modelo de dados FSO e sua estrutura de tabela, consulte [Financial Services Operations Core](#).

Uso de tipos de caso e definições de serviço no FSO

Você pode usar tipos de caso e definições de serviço para definir os processos e os dados necessários para resolver problemas do cliente. Esta seção aborda os pontos de decisão para escolher qual implementação usar em várias situações.

i Nota:

É uma prática recomendada para todas as implementações de FSO usar tipos de caso, mesmo quando não estiver usando uma aplicação do sistema de base. Mesmo que não haja necessidade de vários tipos de caso, ainda é recomendável iniciar com um tipo de caso. Este tipo de implementação permite a fácil adoção de tipos de caso futuros de aplicações FSO ou personalizadas.

Tipos de Caso

Um tipo de caso representa os processos e os dados necessários para resolver um tipo específico de problema do cliente. Por exemplo, no setor bancário, os agentes de atendimento ao cliente podem usar tipos de caso para diferentes necessidades do cliente, como processamento de empréstimo, processamento de cartão de crédito ou gestão de reclamações.

O FSO separa os tipos de caso com base nos seguintes fatores:

1. O domínio na instituição financeira.
2. A persona que funcionará no caso.

Por exemplo, em Operações de empréstimo, há dois tipos de caso primários: empresa para consumidor (b2c) e empresa para empresa (b2b). Nesta implementação, tipos de caso separados foram necessários para empréstimos porque eles estão em domínios diferentes e não há uma aplicação existente para aproveitar. Os casos b2c também são separados dos casos b2b devido aos agentes que trabalham nas diferentes solicitações e porque os bancos precisam de uma separação clara para requisitos regulatórios.

A criação de um novo tipo de caso pode incluir a criação de uma nova tabela que é uma extensão de um caso existente ou a criação de um tipo de caso totalmente novo. Normalmente, isso envolve a criação de novas funções, módulos, espaços e outras entidades necessárias. Para obter informações adicionais sobre tipos de caso, consulte [Tipos de caso do Atendimento ao cliente](#).

Ao avaliar se é necessário criar um novo tipo de caso no FSO, você deve considerar o seguinte:

- Devo usar uma definição de serviço em vez de um novo tipo de caso?
- Já existe uma aplicação que eu possa usar para meu caso de uso?
- Qual tipo de caso de FSO base devo estender ao criar o novo tipo de caso?

Há muitos tipos de caso introduzidos no FSO, mas nem todos os tipos de caso devem ser estendidos. Você deve estender somente as tabelas marcadas como extensíveis na definição de tabela do sistema de base. Todas as aplicações de FSO do sistema de base têm uma tabela de tipo de caso de base associada que você deve usar ao adicionar um novo tipo de caso para essa aplicação. Por exemplo, se você precisar de um novo tipo de caso em Operações de empréstimo pessoal, estenda a tabela de casos de empréstimo base. Se houver necessidade de um novo tipo em um domínio sem uma aplicação de FSO base, estenda a tabela de caso de FSO base [sn_bom_case].

No FSO, cada aplicação tem seus próprios tipos de caso. Os links a seguir fornecem informações sobre os tipos de caso que estão disponíveis em uma instância base:

- [Financial Services Payment Operations](#)
- [Financial Services Card Operations](#)
- [Financial Services Business Loan Operations](#)
- [Financial Services Personal Loan Operations](#)
- [Financial Services Credit Operations](#)
- [Financial Services Operations Core](#)

Definições do serviço

Além dos tipos de caso, você também pode usar definições de serviço para criar um processo personalizado. As definições de serviço são configurações que se acumulam em um tipo de caso específico que fornece uma solicitação e um processo de execução exclusivos. Use as definições de serviço ao adicionar um novo caso de uso em um domínio que já tem um tipo de caso e é para uma persona existente. Nesse caso, as definições de serviço permitem o desenvolvimento mais rápido de novos casos de uso.

A seguir estão os principais componentes necessários para criar uma definição de serviço:

- Registro de definição de serviço criado para o novo serviço.
- Nova exibição e regra de exibição criadas para o novo serviço na tabela de tipo de caso.
- Novo fluxo criado para o novo serviço que é acionado na criação do novo registro na tabela de tipo de caso. Os fluxos são necessários apenas para casos de uso mais complexos, como aqueles com várias tarefas ou subtarefas.
- Novo produtor de registro para o cliente/solicitante criar via Catálogo de serviços. Use somente produtores de registro se quiser que um usuário final crie a solicitação.

Para obter informações adicionais, consulte [Configurar definições de serviço para aplicações do Financial Services Operations](#).

Trabalhando com ServiceNow REST APIs

O FSO aproveita a REST *Table* API para permitir que fontes externas, como aplicações de banco, interajam com os dados de FSO armazenados em uma instância ServiceNow. A API *da tabela* fornece endpoints que permitem executar todas as operações CRUD (criar, ler, atualizar e excluir) em suas tabelas centradas em FSO de uma fonte externa.

Por exemplo, você usará esta API para localizar registros de clientes e consultar informações específicas de FSO, como cartões de crédito de clientes, pagamentos e empréstimos. Para obter informações adicionais sobre as tabelas disponíveis no FSO, consulte [Modelo de dados do Financial Services Operations](#) e as [definições de tabela do FSO](#).

Você deve garantir que o usuário usado ao chamar esses endpoints REST tenha as funções necessárias atribuídas a ele. A seguir estão as funções necessárias com base na tabela que você está tentando acessar:

- Financial Services Payment Operations: `sn_bom_payment.admin` e `admin`
- Financial Services Card Operations: `sn_bom_card.admin` e `administrador`
- Financial Services Business Loan Operations: `sn_bom_loan_b2b.admin` e `admin`
- Financial Services Personal Loan Operations: `sn_bom_loan.b2c_admin` e `admin`

Para obter uma lista de todas as funções e descrições de FSO, consulte [Componentes instalados com o Financial Services Operations Core](#).

Testar as REST APIs ServiceNow®

A plataforma ServiceNow fornece o [Explorador de REST APIs](#), que permite acessar as REST APIs disponíveis em sua instância. Use esta ferramenta para interagir com as várias tabelas de FSO em sua instância antes de tentar implementar as chamadas de endpoint em sua aplicação.

Casos de uso de integração

Existem várias maneiras de integrar o ao FSO, dependendo das necessidades da sua empresa. Esta seção descreve alguns dos casos de uso de integração mais comuns. Você pode implantar cada um desses casos de uso por conta própria ou combiná-los para atender às suas necessidades específicas.

i Nota:

O ambiente de cada cliente é diferente. Esses cenários de caso de uso mostram somente implementações genéricas para os casos de uso declarados. Sua implementação real pode ser bem diferente.

- [Pesquisar informações remotas no sistema de registro](#)
- [Agente enviando um caso](#)
- [Sistemas externos que enviam uma solicitação de caso](#)
- [Atualizar informações remotas no sistema de registro](#)

Pesquisar informações remotas no sistema de registro

Este caso de uso ilustra como usar uma chamada de REST API para pesquisar detalhes de transações financeiras para a conta de hipoteca de um cliente em um sistema bancário remoto (sistema de registro).

Um agente de call center responde a uma consulta do cliente e cria um novo caso de FSO usando um formulário ServiceNow. Nesse formulário, eles inserem manualmente as informações do consumidor, da conta financeira, da categoria e da descrição resumida e todas as anotações associadas.

Usando as informações da conta financeira e do consumidor, um script no formulário ServiceNow chama um endpoint REST remoto no sistema bancário remoto (aplicação do banco) para obter os detalhes da transação financeira. Em seguida, ele exibe esses detalhes no formulário ServiceNow para que o agente possa verificar as informações antes de inserir manualmente o restante das informações de caso necessárias. Depois de concluído, o caso de FSO é armazenado em cache na instância ServiceNow.

i Nota:

Este caso de uso pressupõe que a aplicação do banco exponha o endpoint REST `GET /api/getTransactions` que retorna os detalhes do consumidor solicitados e sua conta financeira associada.



A seguir está um exemplo de como os detalhes da transação financeira recebidos da aplicação bancária remota podem ser quando aparecem no formulário de caso de FSO:

ML-RHL-6534

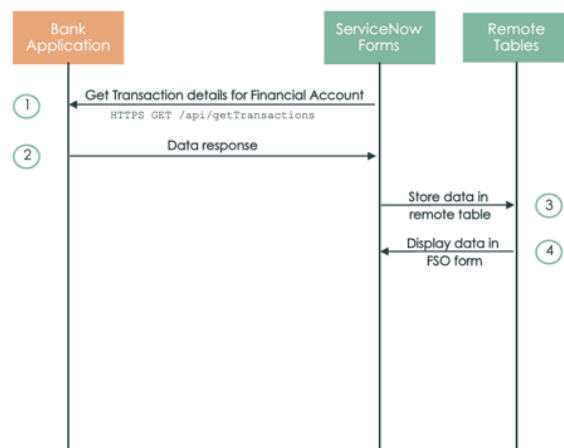
Details Transactions (4) Cases (1)

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

O diagrama a seguir mostra o fluxo da aplicação para este cenário de caso de uso e fornece breves comentários sobre qualquer processamento necessário. Nesta implementação, os dados obtidos da aplicação do banco remoto são armazenados em tabelas remotas. [Tabelas remotas](#) são armazenadas somente em cache na memória, nunca são armazenadas nas tabelas de banco de dados ServiceNow. Você também pode implementar este cenário gravando os dados remotos nas tabelas de banco de dados ServiceNow correspondentes. O cenário [s](#) ilustra como armazenar dados nas tabelas de banco de dados ServiceNow usando a API [GlideRecord](#).



1. O agente insere as informações necessárias no formulário FSO. Usando essas informações, formule a chamada REST `/api/getTransactions` usando a API [RESTMessageV2](#) e envie-a para a aplicação do banco remoto para obter os detalhes da transação financeira do cliente.
2. A aplicação bancária remota processa a solicitação e retorna os detalhes da transação financeira do cliente especificado.
3. Os detalhes da transação financeira são armazenados em cache na instância ServiceNow em tabelas remotas usando a API [v_table](#).
4. Os detalhes da transação são exibidos no formulário FSO.

Código de exemplo

O exemplo de código a seguir mostra como usar a API [RESTMessageV2](#) para criar e executar a chamada REST para a aplicação bancária externa. Em seguida, ele armazena os resultados do retorno em uma [tabela remota](#) usando a API [v_table](#). Antes de usar a API `v_table`, você deve ativar o plug-in Remote Tables (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);

```

Código de exemplo

O exemplo de código a seguir mostra como consultar uma tabela remota e exibi-la no formulário 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();

```

Agente enviando um caso

Este caso de uso ilustra como permitir que um agente envie um caso para um cliente conhecido.

Neste cenário, em um formulário de reclamação de FSO, um agente pesquisa as informações da conta de um cliente, que estão localizadas em um aplicativo bancário remoto. Depois de localizado, ele aparece no formulário de reclamação e o agente preenche manualmente os detalhes do caso relacionados à conta de hipoteca do cliente e salva o caso de reclamação. Em segundo plano, o script de formulário salva os detalhes do cliente e as informações da conta financeira localmente na instância ServiceNow.

i Nota:

Este cenário pressupõe que a aplicação do banco exponha dois endpoints REST `GET /api/getConsumerDetails` e `GET /api/getFinancialAccounts` que retornam os detalhes do consumidor solicitados e as informações da conta financeira associada.



As tabelas ServiceNow que são acessadas neste cenário são as seguintes:

- Consumidor [csm_consumer]: contém o registro do cliente.
- Conta de empréstimo [sn_bom_loan_account]: contém informações da conta de empréstimo de cada cliente.

i Nota:

Conta de empréstimo é um tipo de conta financeira.

A seguir está um exemplo de um formulário de reclamação ServiceNow (formulário de caso) que orienta um agente no registro de uma reclamação em nome de um cliente. Nesse formulário, o agente clica no botão Pesquisa de conta no formulário para localizar as informações da conta do cliente.

1Complaint

2Case Info

3Notes

4Closure Information

Complaint

Attachments +

Use Account Search to locate a consumer's account based on name, consumer ID, SSN, account number, etc.

Account Search

*Title

*Consumer

Financial Account

Application Number

*Customer Type

- None -

*Dissatisfaction Type

- None -

Date Issue Occured

*Product

- None -

Quando o agente clica em **Pesquisa de conta**, um pop-up semelhante ao seguinte é exibido. O pop-up permite que o agente pesquise a conta do cliente usando qualquer um dos parâmetros de pesquisa exibidos. Você pode criar seus próprios critérios de pesquisa com base em seu serviço Web específico. Esses serviços da Web geralmente vêm dos sistemas Master do cliente e Master da conta, CRMs, mainframes bancários principais e APIs de provedores de software bancário principal, como Fiserv, FIS, Jack Henry, Finastra e outros.

Account Search

First Name

John

Last Name

Brown

SSN

0000

Customer Number

0000000

Account Number

0000

Account Name

ML-RHL-0000

Clear

Search

A pesquisa retorna as seguintes contas para este cliente.

Accounts

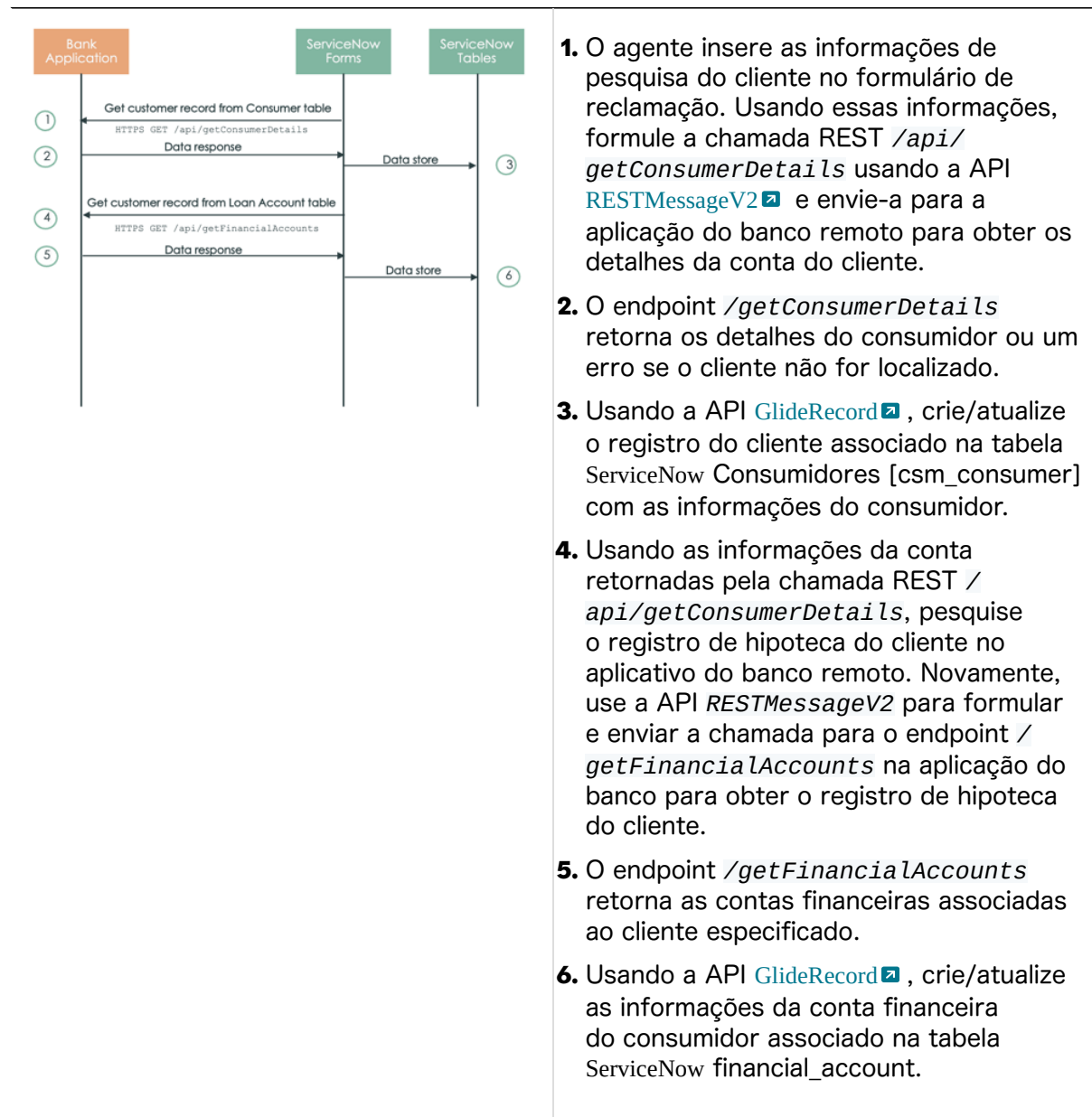
Select an account to continue creating a new case.

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

O agente seleciona a conta apropriada e as informações necessárias da conta são preenchidas automaticamente no formulário de caso. O agente adiciona todas as

informações necessárias para enviar o caso do cliente e clica no botão **Enviar** para salvar a reclamação na instância ServiceNow.

O diagrama a seguir mostra o fluxo das chamadas de REST API para este caso de uso e fornece breves comentários sobre qualquer processamento necessário.



Tradução automática

Código de exemplo

A seguir está um exemplo JavaScript que executa as etapas descritas acima:

```
// 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);
});
```

Sistemas externos que enviam uma solicitação de caso

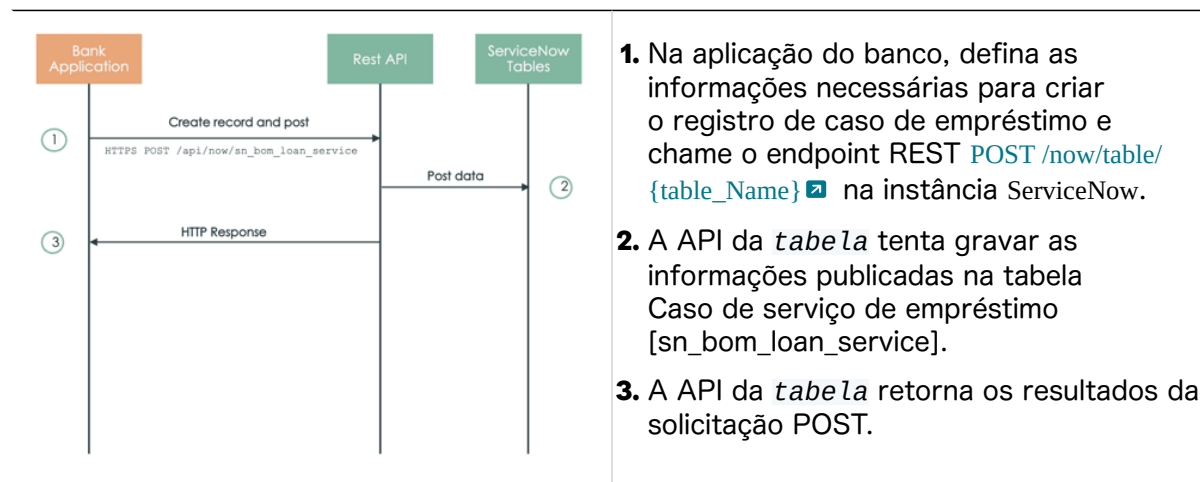
Este caso de uso ilustra como o produto ServiceNow Financial Services Operations (FSO) pode receber solicitações de caso de um sistema externo, como aplicativo bancário on-line ou móvel, sistemas bancários principais ou outras ferramentas de CRM.

Qualquer sistema que pode lidar com chamadas de REST API pode implementar este cenário para criar casos de cliente no FSO. Neste cenário, os campos consumidor, conta financeira, categoria, descrição resumida e anotações são enviados do sistema externo.



A tabela acessada neste cenário é o caso de serviço de empréstimo [sn_bom_loan_service].

O diagrama a seguir mostra o fluxo das chamadas de REST API para este cenário e fornece breves comentários sobre o processamento.



Código de exemplo

A seguir está um exemplo de JavaScript que gera as informações de chamada de REST API necessárias e, em seguida, envia a solicitação POST para sua instância ServiceNow.

```
// 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': '989300jfhk8403jf87uj3h9-03i984n4', // 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);
```

Tradução automática

Atualizar informações remotas no sistema de registro

Este cenário de integração ilustra como atualizar um sistema de registro na aplicação do banco.

Neste cenário, um script em um fluxo de trabalho ServiceNow faz uma solicitação ao aplicativo do banco remoto para atualizar o limite do cartão de crédito de um cliente. Se o novo limite for aprovado, o limite do cliente será atualizado na aplicação bancária (sistema de registro).

Nota:

Há casos em que as mesmas informações, como o limite do cartão de crédito de um cliente, estão no sistema de registro em um sistema remoto e no banco de dados ServiceNow. Sempre que consultar este tipo de informação, certifique-se de sempre usar as informações no sistema de registro, pois as informações no banco de dados ServiceNow podem não ser atuais. Use seu critério para atualizar essas informações em ambos os armazenamentos de dados. Este caso de uso não atualiza as informações na tabela Conta de cartão de crédito [sn_bom_cred_card].

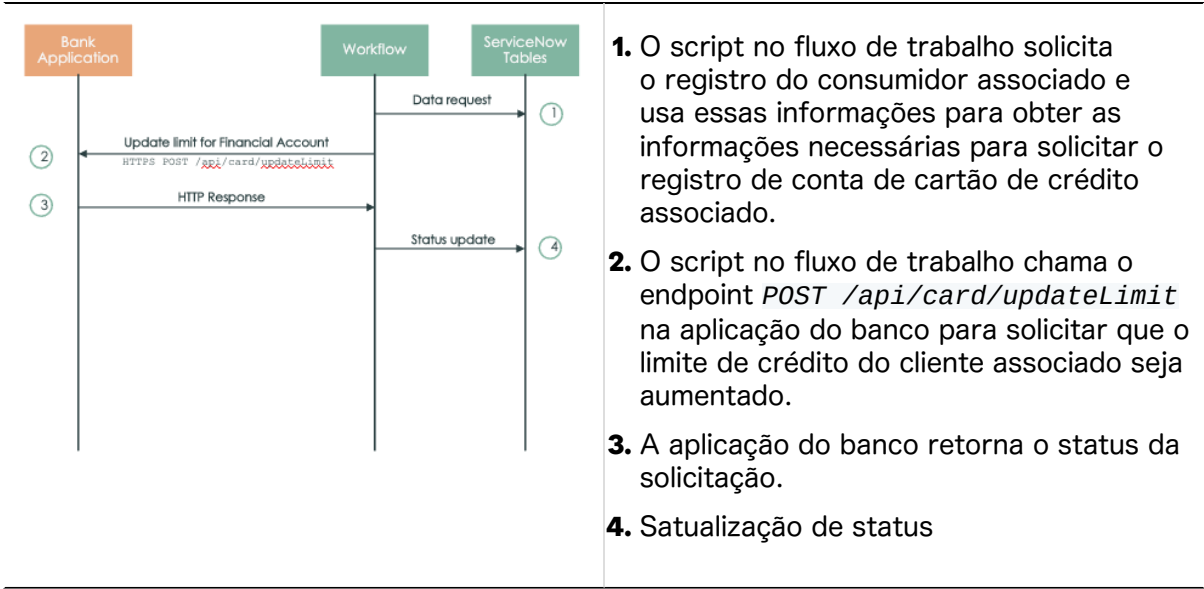
Nota:

Este cenário pressupõe que a aplicação do banco exponha o endpoint REST *POST /api/card/updateLimit* que lida com a solicitação de atualização do fluxo de trabalho ServiceNow.



A tabela acessada neste cenário é a tabela [Consumer](#) [csm_consumer] que contém os registros de empresa para cliente.

O diagrama a seguir mostra o fluxo das chamadas de REST API para este caso de uso e fornece breves comentários sobre qualquer processamento necessário. Ele pressupõe que você usou as etapas descritas em [Pesquisar informações remotas no sistema de registro](#) para obter as informações da conta do cliente.



Código de exemplo

A seguir está um exemplo JavaScript que executa as etapas descritas acima:

```
// 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);
```

Definições da tabela FSO

O produto Financial Services Operations (FSO) fornece várias tabelas que você pode aproveitar em suas aplicações FSO personalizadas. Esta seção identifica as tabelas usadas com mais frequência e define os campos contidos nelas.

- [Tabela Consumidor \[csm_consumer\]](#)
- [Tabela de cartão de crédito \[sn_bom_credit_card\]](#)
- [Tabela de serviço de cartão de crédito \[sn_bom_credit_card_service\]](#)
- [Tabela Documento de entrada \[sn_bom_document_inbound_document\]](#)
- [Tabela Caso de serviço de empréstimo \[sn_bom_loan_service\]](#)
- [Tabela Hipoteca \[sn_bom_mortgage\]](#)
- [Tabela Caso de consulta de pagamento \[sn_bom_payment_inquiry\]](#)
- [Tabela Conta corrente pessoal \[sn_bom_checking_account\]](#)
- [Tabela de empréstimo pessoal \[sn_bom_personal_loan\]](#)

Tabela Consumidor [csm_consumer]

Parâmetro	Descrição
ativo	Sinalizador que indica se o consumidor está ativo. Valores possíveis: • verdadeiro: consumidor ativo • falso: consumidor desabilitado Tipo de dados: booliano Padrão: verdadeiro
business_phone	Número de telefone comercial do consumidor. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
cidade	Cidade em que o cliente reside. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 100
país	País em que o consumidor reside. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
data_formato	Formato no qual exibir datas. Valores válidos: • dd-mm-aaaa • dd/mm/aaaa • dd.mm.aaaa • mm-dd-aaaa • aaaa-mm-dd Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40 Padrão: em branco (formato de data do sistema)
e-mail	Endereço de e-mail do cliente. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 100

Tradução automática

Parâmetro	Descrição
fax	Número de fax do consumidor. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
first_name	Nome do cliente. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 50
gênero	Sexo do consumidor. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
home_phone	Número do telefone residencial do cliente. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
residência	Sys_id do registro que descreve as características da residência. Localizado na tabela Residência [csm_household]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
last_name	Sobrenome do cliente. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 50
middle_name	Nome do meio do consumidor. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 50
mobile_phone	Número de telefone celular do consumidor. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
nome	Nome completo do cliente; nome_do_meio +nome_do_meio+sobrenome. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 152
anotações	Anotações sobre o consumidor. Tipo de dados: cadeia de caracteres

Parâmetro	Descrição
	Tamanho máximo: 4.000
notificação	Indica se o consumidor deve receber notificações. Valores válidos: • 1: Desabilitado • 2: Habilitado Tipo de dados: inteiro Tamanho máximo: 40 Padrão: 2
número	Número exclusivo associado ao consumidor. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
foto	Foto do cliente. Tipo de dados: imagem
preferred_language	Idioma primário do cliente. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 3
prefixo	Prefixo do nome do cliente, como Dr., Sr., Sra. ou Sra. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
primary	Sinalizador que indica se este é o consumidor primário. Valores possíveis: • verdadeiro: consumidor primário • falso: não é consumidor primário Tipo de dados: booliano Padrão: falso
state	Estado em que o consumidor reside. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 100
rua	Endereço do cliente.

Parâmetro	Descrição
	Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255
sufixo	Sufixo do nome do cliente, como jr., sênior ou II. Tipo de dados: cadeia de caracteres
sys_created_by	Usuário que criou o registro do consumidor. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
sys_created_on	Data e hora em que o registro do consumidor foi criado originalmente. Tipo de dados: cadeia de caracteres
sys_domain	ServiceNow domínio no qual residem as informações do consumidor. Tipo de dados: cadeia de caracteres
sys_id	Identificador exclusivo do consumidor. Tipo de dados: cadeia de caracteres
sys_mod_count	Número de vezes que as informações do consumidor associadas foram modificadas. Tipo de dados: inteiro
sys_updated_by	Usuário que atualizou as informações do consumidor pela última vez. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
sys_updated_on	Data e hora da última atualização das informações do consumidor. Tipo de dados: cadeia de caracteres
formato_hora	Formato no qual exibir a hora. Valores válidos: • hh.mm.ss a: hh.mm.ss (12 hora) • hh:mm:ss a: hh:mm:ss (12 hora) • HH.mm.ss: hh.mm.ss (24 horas) • HH:mm:ss: hh:mm:ss (24 hora) Tipo de dados: cadeia de caracteres

Parâmetro	Descrição
	Tamanho máximo: 40 Padrão: em branco (formato de hora do sistema)
time_zone	Fuso horário do consumidor, como Canadá/Central ou EUA/Leste. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
título	Título comercial do consumidor, como gerente, desenvolvedor de software ou prestador de serviço. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 60
usuário	Sys_id do usuário consumidor. Localizado na tabela Usuário do consumidor [csm_consumer_user]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
zip	CEP do cliente. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40

Tabela de cartão de crédito [sn_bom_credit_card]

Parâmetro	Descrição
conta	Sys_id do registro de conta associado ao caso. Localizado na tabela Conta [customer_account]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
account_number	Número da conta do cliente. Por padrão, este é o valor de exibição do registro. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
accrued_interest	Valor dos juros acumulados no cartão de crédito na data em que estão sendo exibidos. Tipo de dados: número (moeda) Tamanho máximo: 20
ativo	Sinalizador que indica se a conta está ativa. Valores possíveis:

Parâmetro	Descrição
	• verdadeiro: a conta está ativa no momento. • falso: a conta está inativa. Tipo de dados: booliano Padrão: verdadeiro
endereço	Endereço do cliente. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 4.000
application_id	Identificador exclusivo da aplicação enviada ao solicitar o cartão de crédito. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255
apr_card	Taxa percentual anual para transações de cartão de crédito. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
abr_cash	Taxa percentual anual para adiantamentos em dinheiro. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
saldo	Valor total cobrado no cartão de crédito. Tipo de dados: número (moeda) Tamanho máximo: 20
base_currency	Sys_id da moeda base usada pelo cartão de crédito. Localizado na tabela Moeda [fx_currency]. Tipo de dados: cadeia de caracteres (referência)
billing_cycle	Ciclo de faturamento para o qual as declarações devem ser geradas, como 30 dias, 60 dias e assim por diante. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255
data_vencimento_fatura	Data em que o próximo pagamento vence.

Parâmetro	Descrição
	Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
cash_advance_limit	Valor máximo de adiantamento em dinheiro para o cartão de crédito. Tipo de dados: número (moeda) Tamanho máximo: 20
encerramento_data	Data em que a conta do cartão de crédito foi encerrada. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
cliente	Sys_id do registro do consumidor associado. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer]. Tipo de dados: cadeia de caracteres (referência)
credit_facility_id	Identificador exclusivo da linha de crédito responsável por esta conta de cartão de crédito. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255
cliente_classe	Classificação de forma livre de clientes, como Premier, Standard ou VIP. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
document_id	Identificador exclusivo dos documentos associados a esta conta de cartão de crédito em um sistema de gestão de documentos externo. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255
embossed_name_primary_applicant	Nome do solicitante primário que está gravado no cartão de crédito. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255
embossed_name_secondary_applicant	Nome do candidato secundário que está gravado no cartão de crédito. Tipo de dados: cadeia de caracteres

Tradução automática

Parâmetro	Descrição
	Tamanho máximo: 255
end_date	Data em que a conta do cartão de crédito será encerrada. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
expire_date	Data em que o cartão de crédito associado expira. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
external_id	Identificador exclusivo usado para fazer referência cruzada desta conta de cartão de crédito para um registro em um sistema externo, como um ID de seguro de cartão de crédito. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255
período_de carência	Número de dias que um cliente tem após <i>bill_due_date</i> para enviar um pagamento sem penalidades. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
data_do_problema	Data em que o cartão de crédito foi emitido. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
is_lending_insured	Sinalizador que indica se a conta está segura. Valores possíveis: • verdadeiro: a conta está segura. • falso: a conta não está segura. Tipo de dados: booleano
max_credit_limit	Valor máximo que o cliente pode cobrar. Tipo de dados: número (moeda) Tamanho máximo: 20
nome	Nome completo do titular primário da conta do cartão de crédito. Tipo de dados: cadeia de caracteres

Parâmetro	Descrição
	Tamanho máximo: 255
número	Número do caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
open_date	Data em que a conta do cartão de crédito foi aberta pela primeira vez. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
produto_parent_vendido	Sys_id do produto primário associado a esta entidade. Localizado na tabela Produto vendido [sn_install_base_sold_product]. Tipo de dados: cadeia de caracteres (referência)
Produto	Sys_id do número da conta do cartão de crédito do cliente. Localizado na tabela Product Model [cmdb_model]. Tipo de dados: cadeia de caracteres (referência)
solicitado_crédito_limite	Limite de crédito solicitado pelo cliente. Tipo de dados: número (moeda) Tamanho máximo: 20
request_channel	Tipo de canal de comunicação (digital ou bancário assistido) que o cliente usou para fazer a solicitação de limite de crédito. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
Risk_rating	Risco associado à conta do cartão de crédito. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
secundário_consumidor	Sys_id da conta do cliente secundário. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
source_channel	Origem dos negócios do cliente, como corretor ou referência do cliente. Tipo de dados: cadeia de caracteres

Parâmetro	Descrição
	Tamanho máximo: 40
start_date	Data em que o do cartão de crédito. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
statement_frequency	Frequência de declarações enviadas ao cliente, como mensal, trimestral, semestral ou anual. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
declaração_geração_data	Data em que a declaração mais recente foi gerada. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
declaração_geração_dia	Dia do mês em que a declaração será gerada, como 10 para o décimo dia do mês. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
statement_mode	Método no qual a declaração é entregue ao cliente, como físico ou online. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
status	Status atual da conta, como emitido, ativo, bloqueado, encerrado, cancelado e assim por diante. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
sys_class_name	Tabela que contém o registro do caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 80
sys_created_by	Pessoa que abriu o caso inicialmente. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
sys_created_on	Data e hora em que o caso foi criado pela primeira vez. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data)

Tradução automática

Parâmetro	Descrição
	Tamanho máximo: 40
sys_domain	Domínio associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 32 Padrão: global
sys_id	Identificador exclusivo do registro do cartão de crédito. Tipo de dados: cadeia de caracteres
sys_mod_count	Número de atualizações do caso desde que ele foi criado pela primeira vez. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
sys_updated_by	Pessoa que atualizou o caso pela última vez. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
sys_updated_on	Data e hora da última atualização do caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40

Serviço de cartão de crédito [sn_bom_credit_card_service]

Elemento	Descrição
conta	Sys_id do registro de conta associado ao caso. Localizado na tabela Conta [customer_account]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
ativo	Sinalizador que indica se o caso está aberto e ativo. Valores possíveis: • verdadeiro: o caso está ativo • falso: o caso está encerrado Tipo de dados: booliano Padrão: verdadeiro
active_account_escalation	Sys_id do registro de escalação de conta ativa associado ao caso. Localizado na tabela Escalação [sn_customerservice_escalation].

Tradução automática

Elemento	Descrição
	Tipo de dados: cadeia de caracteres
active_escalation	Sys_id do registro de escalação ativo associado ao caso. Localizado na tabela Escalação [sn_customerservice_escalation]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
activity_due	Data para a qual o caso associado deve ser concluído. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
adicional_lista_designado	Lista dos sys_ids das pessoas adicionais (diferente do designado primário) que foram atribuídos à conta. Localizado na tabela Usuário [sys_user]. Tipo de dados: matriz (lista) Tamanho máximo: 4.000
aprovação	Cadeia de caracteres que descreve o tipo de aprovação necessária. Valores possíveis: • aprovado • cancelado(a) • duplicado • não é necessário • não solicitado • Rejeitadas • solicitado Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40 Padrão: não solicitado
aprovação_histórico	Lista de todas as aprovações associadas ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (registro) Tamanho máximo: 4.000
conjunto_aprovação	Data e hora em que a ação associada foi aprovada. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
ativo	Sys_id do registro de ativo associado ao caso. Localizado na tabela Ativo [alm_asset].

Elemento	Descrição
	Tipo de dados: cadeia de caracteres
assigned_on	Data e hora em que o caso foi atribuído à pessoa identificada no parâmetro <i>assigned_to</i> . Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
assigned_to	Sys_id da pessoa atribuída ao caso. Localizado na tabela Usuário [sys_user]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
assignment_group	Sys_id do grupo de agentes de atendimento ao cliente atribuído ao caso. Localizado na tabela Grupo [sys_user_group]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
encerramento_automático	Sinalizador que indica se o caso foi encerrado automaticamente. Valores possíveis: • verdadeiro: o caso foi encerrado automaticamente • falso: o caso não foi encerrado automaticamente Tipo de dados: booliano Padrão: falso
business_duration	Duração em horas de trabalho do calendário, dias de trabalho e semanas de trabalho que levou para concluir o caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (duração) Tamanho máximo: 40
business_service	Sys_id do registro de serviço associado ao caso. Localizado na tabela Serviço [cmdb_ci_service]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
calendar_duration	Duração em horas, dias e semanas que levou para concluir o caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (duração) Tamanho máximo: 40
caso	Descrição resumida do caso e número do caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 300
caso_relatório	Sys_id do relatório de caso associado. Localizado na tabela Relatório de caso [sn_customerservice_case_report].

Elemento	Descrição
	Tipo de dados: cadeia de caracteres
categoria	Categoria de caso. Valores possíveis: • 0: pergunta • 1: Problema • 2: Recurso Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40 Padrão: 1
causa	Detalhes sobre a causa do problema. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 4.000
causou_por	Sys_id da solicitação de mudança que causou a criação do caso. Localizado na tabela Solicitação de mudança [change_request]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
mudança	Sys_id da solicitação de mudança que causou a criação do caso. Localizado na tabela Solicitação de mudança [change_request]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
closed_at	Data e hora em que o caso foi encerrado. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
closed_by	Sys_id do usuário que encerrou o caso. Localizado na tabela Usuário [sys_user]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
close_notes	Anotações feitas quando o caso foi encerrado. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 4.000
cmdb_ci	Sys_id do item de configuração associado ao caso. Localizado na tabela Item de configuração [cmdb_ci]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
comentários	Comentários adicionais sobre o caso.

Elemento	Descrição
	Tipo de dados: cadeia de caracteres (entrada de registro) Tamanho máximo: 4.000
comentários_e_anotações_de_trabalho	Comentários e anotações de trabalho inseridos para o caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (lista de registros) Tamanho máximo: 4.000
empresa	Sys_id da empresa associada ao caso. Localizado na tabela Empresa [core_company]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
cliente	Somente casos de empresa para consumidor. Sys_id da pessoa a ser contatada em relação a este caso. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
contato	Somente casos baseados em empresa para empresa. Sys_id da pessoa a ser contatada em relação a este caso. Localizado na tabela Contato [customer_contact]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
contato_local_hora	Hora local de contato. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 70
fuso_horário_contato	Fuso horário do contato associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
contato_tipo	Método no qual o caso foi relatado inicialmente. Valores possíveis: • bate-papo • e-mail • telefone • sociais • web Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40

Elemento	Descrição
contrato	Sys_id do contrato associado ao caso. Localizado na tabela Contrato [ast_contract]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
correlação_display	Exiba o valor do ID de correlação. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 100
correlation_id	Identificador de correlação. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 100
entrega_plano	Sys_id do plano de execução primário para este caso. Localizado na tabela Plano de execução [sc_cat_item_delivery_plan]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
entrega_tarefa	Sys_id da tarefa do plano de execução. Localizado na tabela Tarefa do plano de execução [sc_cat_item_delivery_task]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
description	Descrição detalhada do problema associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 4.000
due_date	Data em que o caso deve ser encerrado. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
duração	Duração da conta do cartão de crédito. Retornado como um valor numérico. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
end_date	Data em que a conta do cartão de crédito termina. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
direito	Sys_id do registro de direito associado ao caso. Localizado na tabela Direito [service_entitlement]. Os direitos definem o tipo de suporte que um cliente recebe, bem como os canais de comunicação compatíveis. Um direito pode ser associado a um produto, ativo, conta ou contrato.

Elemento	Descrição
	Tipo de dados: cadeia de caracteres
escalação	Nível de escalação atual. Valores possíveis: • 0: normal • 1: Moderado(a) • 2: Alto • 3: Atrasado Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40 Padrão: 0
expected_start	Data e hora em que o trabalho está programado para começar no caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
first_response_time	Data e hora em que a primeira ação foi realizada no caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres
sigla_o_sol	Sinalizador que indica se o caso deve ser entregue para acompanhamento global. Se um cliente inserir comentários adicionais em um caso de Prioridade 1 - Crítica ou Prioridade 2 - Alta, ou se o caso for escalado, o sinalizador será definido automaticamente como verdadeiro. Valores possíveis: • verdadeiro: o caso deve ser entregue para acompanhamento global • falso: o caso não deve ser entregue para acompanhamento global Tipo de dados: booleano Padrão: falso
acompanhamento	Data e hora da próxima ação de acompanhamento. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
lista_grupo	Lista de sys_ids dos registros de grupo associados ao caso. Localizado na tabela Grupo [sys_user_group].

Elemento	Descrição
	Tipo de dados: matriz (lista) Tamanho máximo: 4.000
impacto	Impacto no cliente. Valores possíveis: • 1: Alto • 2: médio • 3: Baixo Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40 Padrão: 3
iniciado_como_solicitação	Sinalizador que indica se esta consulta foi iniciada como uma solicitação pelo cliente. Valores possíveis: • verdadeiro: consulta iniciada pelo cliente. • falso: a consulta não foi iniciada pelo cliente. Tipo de dados: booliano Padrão: falso
conhecimento	Sinalizador que indica se há um artigo da base de conhecimento disponível para o problema especificado. Valores possíveis: • verdadeiro: o artigo da base de conhecimento está disponível para este problema • falso: o artigo da base de conhecimento não está disponível para este problema Tipo de dados: booliano Padrão: falso
local	Sys_id do registro que descreve o local da empresa. Localizado na tabela Local [cmn_location]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
fez_sLA	Sinalizador que indica se o caso foi resolvido de acordo com o acordo de nível de serviço associado. Valores possíveis:

Elemento	Descrição
	• verdadeiro: o caso foi resolvido de acordo com o ANS. • falso: o caso não foi resolvido de acordo com o ANS. Tipo de dados: booliano Padrão: verdadeiro
anotações_para_comentários	Sinalizador que indica se as anotações de resolução devem ser adicionadas aos comentários. Valores possíveis: • verdadeiro: as anotações de resolução, quando adicionadas, também são adicionadas aos comentários • falso: as anotações de resolução nos comentários não são necessárias Tipo de dados: booliano
Notificar	Método a ser usado para notificar o contato/consumidor. Valores possíveis: • 1: Não notificar • 2: Enviar e-mail • 3: Telefone Tipo de dados: número (inteiro) Padrão: 1
número	Número do caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
opened_at	Data e hora em que o caso foi aberto. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
opened_by	Sys_id da pessoa que abriu o caso inicialmente. Localizado na tabela Usuário [sys_user]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
pedido	Define algumas ordens/sequenciamentos, cujo uso depende dos casos de uso específicos. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40

Elemento	Descrição
primário	Sys_id do caso primário ao qual este caso (secundário) está associado. Localizado na tabela Tarefa [task]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
parceiro	Sys_id do parceiro associado ao caso. Localizado na tabela Conta [customer_account]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
parceiro_contato	Sys_id do contato do parceiro associado ao caso. Localizado na tabela Contato [customer_contact]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
prioridade	Prioridade do caso. Valores possíveis: • 1: Crítico • 2: Alto • 3: Moderado(a) • 4: Baixo Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40 Padrão: 4
proativo	Sinalizador que indica se a consulta está sendo monitorada proativamente. Valores possíveis: • verdadeiro: sendo monitorado proativamente. • falso: não está sendo monitorado. Tipo de dados: booliano Padrão: falso
problema	Sys_id do problema que o cliente está encontrando. Localizado na tabela Problema [problema]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
Produto	Sys_id do modelo de produto do ativo associado ao caso. Localizado na tabela Product Model [cmdb_model]. Um modelo é uma versão ou configuração específica de um ativo (por exemplo, Apple Mac Book Pro). Tipo de dados: cadeia de caracteres

Elemento	Descrição
reassignment_count	Número de vezes que o caso foi reatribuído a uma pessoa responsável pelo andamento do caso. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40 Padrão: 0
rejeição_ir para	Sys_id da tarefa a ser executada se o caso for rejeitado. Localizado na tabela Tarefa [task]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
req_limit_amount	Limite de crédito solicitado pelo cliente. Tipo de dados: número (moeda) Tamanho máximo: 20
resolução_código	Estado de resolução para o caso, como "Resolvido - Corrigido pelo Suporte/Orientação fornecida". Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
resolvido_em	Data e hora em que o caso foi resolvido. Tipo de dados: cadeia de caracteres
resolvido_por	Sys_id da pessoa que resolveu o caso. Localizado na tabela Usuário [sys_user]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
rota_reason	Motivo pelo qual o caso foi encaminhado para um designado diferente. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
service_definition	Sys_id da definição de serviço associada a esta conta. Localizado na tabela Definição de serviço [sn_bom_service_definition]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
service_offering	Sys_id da oferta de serviço associada à consulta de pagamento. As ofertas de serviço definem exclusivamente o nível de serviço em termos de disponibilidade, escopo, preço e opções de embalagem. Localizado na tabela Oferta de serviço [service_offering]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
short_description	Descrição concisa do caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres

Elemento	Descrição
	Tamanho máximo: 160
habilidades	Sys_ids das habilidades necessárias para concluir o caso. Localizado na tabela Habilidade [cmn_skill]. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 4.000
ANS_due	Data/hora em que o caso deve ser encerrado com base no acordo de nível de serviço associado. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
sn_app_cs_social_social_profile	Sys_id do perfil de mídia social associado ao caso. Localizado na tabela Perfil social [sn_app_cs_social_social_profile]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
produto_vendido	Sys_id da conta do cartão de crédito do cliente. Localizado na tabela Produto vendido [sn_install_base_sold_product]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
fase	Fase do caso, como Encerrado concluído, Encerrado rejeitado, Verificação de documento, Autorização e assim por diante. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
start_date	Data de início do cartão de crédito. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
state	Estado atual do caso. Valores possíveis: • 1: Novo • 2: Aberto • 3: Aguardando informações • 4: Resolvido • 5: Encerrado Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40 Padrão: 1
subcategoria	Subcategoria de caso.

Elemento	Descrição
	Valores possíveis: 0: pergunta Tipo de dados: número (inteiro) Padrão: 0
support_manager	Sys_id do gerente de CSM atribuído ao caso. Localizado na tabela Usuário [sys_user]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
driver_sincronização	Sinalizador que indica se há sincronização de driver. Valores possíveis: • verdadeiro: o driver está sincronizado • falso: o driver não está sincronizado Tipo de dados: booliano
sys_class_name	Tabela que contém o registro de caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 80
sys_created_by	Pessoa que abriu o caso inicialmente. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
sys_created_on	Data e hora em que o caso foi criado pela primeira vez. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
sys_domain	Domínio associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 32 Padrão: global
sys_domain_path	Caminho do domínio. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255 Padrão: /
sys_id	Identificador exclusivo do caso.

Elemento	Descrição
	Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 32
sys_mod_count	Número de atualizações do caso desde que ele foi criado pela primeira vez. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
sys_updated_by	Pessoa que atualizou o caso pela última vez. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
sys_updated_on	Data e hora da última atualização do caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
número_tarefa_eficaz	Número de identificação. Se a tarefa tiver uma Solicitação universal associada a ela, será o número de UR. Caso contrário, será o número da tarefa atual. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
tempo_trabalhado	Quantidade total de tempo trabalhado no caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (temporizador) Tamanho máximo: 40
universal_request	Sys_id de uma tarefa universal da qual esta consulta faz parte. Localizado na tabela Tarefa [task]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
on_approval	Ação a ser tomada se o caso for aprovado. Valores possíveis: - fazer_nada - prosseguir Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40 Padrão: prosseguir

Elemento	Descrição
em_rejeitar	Ação a ser tomada se o caso for rejeitado. Valores possíveis: - cancelar - goto Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40 Padrão: cancelar
urgência	Urgência do caso. Valores possíveis: 1: Alto 2: médio 3: Baixo Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40 Padrão: 3
user_input	Entrada de usuário adicional. Tipo de dados: cadeia de caracteres (entrada do usuário) Tamanho máximo: 4.000
variáveis	Pares de nome-valor de variáveis associadas ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (variáveis) Tamanho máximo: 40
watch_list	Lista de sys_ids dos usuários que recebem notificações sobre este caso quando comentários adicionais são adicionados ou se o estado de um caso é alterado para Resolvido ou Encerrado. Localizado na tabela Usuário [sys_user]. Tipo de dados: matriz (lista) Tamanho máximo: 4.000
wf_activity	Sys_id do registro de atividade de fluxo de trabalho associado ao caso. Localizado na tabela Atividade de fluxo de trabalho [wf_activity]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
work_end	Data e hora em que o trabalho terminou no caso.

Elemento	Descrição
	Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
work_notes	Informações sobre como resolver o caso ou as etapas realizadas para resolvê-lo. Tipo de dados: cadeia de caracteres (entrada de registro) Tamanho máximo: 4.000
lista_anotações_trabalho	Lista de sys_ids dos usuários internos que recebem notificações sobre este caso quando anotações de trabalho são adicionadas. Localizado na tabela Usuário [sys_user]. Tipo de dados: matriz (lista) Tamanho máximo: 4.000
início_trabalho	Data e hora em que o trabalho começou no caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40

Documento de entrada [sn_bom_document_inbound_document]

Elemento	Descrição
conta	Sys_id do registro de conta associado ao documento. Localizado na tabela Conta [customer_account]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
ativo	Sinalizador que indica se o documento está ativo. Valores possíveis: • verdadeiro: o documento está ativo • falso: o documento está inativo Tipo de dados: booleano Padrão: verdadeiro
caso	Sys_id do caso associado ao documento. Localizado na tabela Caso [sn_customerservice_case]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
categoria	Sys_id da categoria associada ao documento, como comprovante de endereço ou comprovante de renda. Localizado na tabela Categoria [sn_bom_document_category].

Elemento	Descrição
	Tipo de dados: cadeia de caracteres
cliente	Sys_id da pessoa a ser contatada em relação a este documento. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
cliente_documento	Sys_id do documento armazenado em relação ao ID do cliente/conta. Localizado na tabela Documento do cliente [sn_bom_document_customer_document]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
adiado_para	Data até a qual o envio do documento pode ser adiado. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
definition_category	Sys_id da categoria de definição, que define o relacionamento entre a definição do documento e a categoria do documento. Localizado na tabela Categoria de definição [sn_bom_document_definition_has_category]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
doc_type	Sys_id do tipo de documento. Por exemplo, se a categoria do documento for Comprovante de endereço, o <i>doc_type</i> poderá ser uma conta de serviço público ou uma carteira de motorista. Localizado na tabela Tipo [sn_bom_document_type]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
obrigatória	Sinalizador que indica se o documento associado é obrigatório para enviar a solicitação de empréstimo. Valores possíveis: • verdadeiro: obrigatório • falso: opcional Tipo de dados: booleano
nome	Nome do documento, como contracheque ou passaporte. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 120
status	Status atual do documento. Valores possíveis: • cancelado(a) • adiamento solicitado • adiamento aprovado • adiamento rejeitado

Elemento	Descrição
	• exceção solicitada • exceção aprovada • não enviado • exceção rejeitada • enviado • verificado Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 20
sys_class_name	Tabela que contém o registro de caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 80
sys_created_by	Pessoa que abriu o caso inicialmente. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
sys_created_on	Data e hora em que o caso foi criado pela primeira vez. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
sys_domain	Domínio associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 32 Padrão: global
sys_id	Identificador exclusivo do caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 32
sys_mod_count	Número de atualizações do caso desde que ele foi criado pela primeira vez. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
sys_updated_by	Pessoa que atualizou o caso pela última vez. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40

Elemento	Descrição
sys_updated_on	Data e hora da última atualização do caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40

Caso de serviço de empréstimo [sn_bom_loan_service]

Elemento	Descrição
conta	Sys_id do registro de conta associado ao caso. Localizado na tabela Conta [customer_account]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
account_number	Número da conta do cliente. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
ativo	Sinalizador que indica se o caso está aberto e ativo. Valores possíveis: • verdadeiro: o caso está ativo • falso: o caso está encerrado Tipo de dados: booliano Padrão: verdadeiro
active_account_escalation	Sys_id do registro de escalção de conta ativa associado ao caso. Localizado na tabela Escalção [sn_customerservice_escalation]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
active_escalation	Sys_id do registro de escalção ativo associado ao caso. Localizado na tabela Escalção [sn_customerservice_escalation]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
activity_due	Data para a qual o caso associado deve ser concluído. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
adicional_lista_designado	Lista dos sys_ids das pessoas adicionais (diferente do designado primário) que foram atribuídos à conta. Localizado na tabela Usuário [sys_user]. Tipo de dados: matriz (lista) Tamanho máximo: 4.000

Elemento	Descrição
valor_pago	Valor total pago no empréstimo. Tipo de dados: número (moeda) Tamanho máximo: 20
aprovação	Cadeia de caracteres que descreve o tipo de aprovação necessária. Valores possíveis: • aprovado • cancelado(a) • duplicado • não é necessário • não solicitado • Rejeitadas • solicitado Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40 Padrão: não solicitado
aprovação_histórico	Lista de todas as aprovações associadas ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (registro) Tamanho máximo: 4.000
conjunto_aprovação	Data e hora em que a ação associada foi aprovada. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
ativo	Sys_id do registro de ativo associado ao caso. Localizado na tabela Ativo [alm_asset]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
assigned_on	Data e hora em que o caso foi atribuído à pessoa identificada no parâmetro <i>assigned_to</i>. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
assigned_to	Sys_id da pessoa atribuída ao caso. Localizado na tabela Usuário [sys_user]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
assignment_group	Sys_id do grupo de agentes de atendimento ao cliente atribuído ao caso. Localizado na tabela Grupo [sys_user_group].

Elemento	Descrição
	Tipo de dados: cadeia de caracteres
encerramento_automático	Sinalizador que indica se o caso foi encerrado automaticamente. Valores possíveis: • verdadeiro: o caso foi encerrado automaticamente • falso: o caso não foi encerrado automaticamente Tipo de dados: booliano Padrão: falso
data_falência	Data em que o cliente associado declarou falência. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
business_duration	Duração em horas de trabalho do calendário, dias de trabalho e semanas de trabalho que levou para concluir o caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (duração) Tamanho máximo: 40
business_service	Sys_id do registro de serviço associado ao caso. Localizado na tabela Serviço [cmdb_ci_service]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
calendar_duration	Duração em horas, dias e semanas que levou para concluir o caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (duração) Tamanho máximo: 40
caso	Descrição resumida do caso e número do caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 300
caso_relatório	Sys_id do relatório de caso associado. Localizado na tabela Relatório de caso [sn_customerservice_case_report]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
categoria	Categoria de caso. Valores possíveis: • 0: pergunta • 1: Problema • 2: Recurso

Elemento	Descrição
	Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40 Padrão: 1
causa	Detalhes sobre a causa do problema. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 4.000
causou_por	Sys_id da solicitação de mudança que causou a criação do caso. Localizado na tabela Solicitação de mudança [change_request]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
mudança	Sys_id da solicitação de mudança que causou a criação do caso. Localizado na tabela Solicitação de mudança [change_request]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
check_number	Número do cheque do cliente usado para fazer um pagamento de empréstimo. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255
closed_at	Data e hora em que o caso foi encerrado. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
closed_by	Sys_id do usuário que encerrou o caso. Localizado na tabela Usuário [sys_user]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
close_notes	Anotações feitas quando o caso foi encerrado. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 4.000
cmdb_ci	Sys_id do item de configuração associado ao caso. Localizado na tabela Item de configuração [cmdb_ci]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
comentários	Comentários adicionais sobre o caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (entrada de registro) Tamanho máximo: 4.000
comentários_e_anotações_de_trabalho	Comentários e anotações de trabalho inseridos para o caso.

Elemento	Descrição
	Tipo de dados: cadeia de caracteres (lista de registros) Tamanho máximo: 4.000
empresa	Sys_id da empresa associada ao caso. Localizado na tabela Empresa [core_company]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
cliente	Somente casos de empresa para consumidor. Sys_id da pessoa a ser contatada em relação a este caso. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
contato	Somente casos baseados em empresa para empresa. Sys_id da pessoa a ser contatada em relação a este caso. Localizado na tabela Contato [customer_contact]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
contato_local_hora	Hora local de contato. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 70
fuso_horário_contato	Fuso horário do contato associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
contato_tipo	Método no qual o caso foi relatado inicialmente. Valores possíveis: • bate-papo • e-mail • telefone • sociais • web Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
contrato	Sys_id do contrato associado ao caso. Localizado na tabela Contrato [ast_contract]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
ação_corretiva	Ação que o cliente está executando para corrigir a infração de empréstimo atual, como fazer um pagamento ou pacote de correções.

Elemento	Descrição
	Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
correlação_display	Exiba o valor do ID de correlação. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 100
correlation_id	Identificador exclusivo para conteúdo extraído de um sistema externo. Usado no acompanhamento de atualizações contínuas do conteúdo como parte da integração. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 100
credit_service	Sys_id do caso de serviço de crédito associado. Localizado na tabela Caso de serviço de crédito [sn_bom_credit_asmt_loan_service]. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
conta_débito	Sys_id de uma conta poupança associada. Localizado na tabela Conta de depósito [sn_bom_deposit_account]. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
debit_general_ledger_account	Conta do razão geral em que os fundos são estacionados se o modo de pagamento for dinheiro ou cheque. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255
adiamento_opção	Opção de adiamento de pagamento, como interromper reembolsos, pagamentos somente de juros e reembolsos menores. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
adiamento_período	Período de tempo para a opção de adiamento selecionada, como 30 dias, 60 dias, 90 dias e assim por diante. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
adiamento_reason	Motivo pelo qual o adiamento está sendo aplicado, como dificuldades financeiras, mudança de emprego, condição médica e outros. Tipo de dados: cadeia de caracteres

Elemento	Descrição
	Tamanho máximo: 40
entrega_plano	Sys_id do plano de execução primário para este caso. Localizado na tabela Plano de execução [sc_cat_item_delivery_plan]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
entrega_tarefa	Sys_id da tarefa do plano de execução. Localizado na tabela Tarefa do plano de execução [sc_cat_item_delivery_task]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
description	Descrição detalhada do problema associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 4.000
due_date	Data em que o caso deve ser encerrado. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
end_date	Data de término do empréstimo ou uma atividade associada, como um período de adiamento. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
direito	Sys_id do registro de direito associado ao caso. Localizado na tabela Direito [service_entitlement]. Os direitos definem o tipo de suporte que um cliente recebe, bem como os canais de comunicação compatíveis. Um direito pode ser associado a um produto, ativo, conta ou contrato. Tipo de dados: cadeia de caracteres
escalação	Nível de escalação atual. Valores possíveis: • 0: normal • 1: Moderado(a) • 2: Alto • 3: Atrasado Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40 Padrão: 0
expected_start	Data e hora em que o trabalho está programado para começar no caso.

Elemento	Descrição
	Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
valor_taxa	Valor da taxa que foi aplicada à conta associada. Tipo de dados: cadeia de caracteres (moeda) Tamanho máximo: 20
taxa_tratamento	Tratamento da taxa identificada em <i>fee_amount</i> , como dispensa ou cobrança. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
taxa_escrever_off_amount	Valor das taxas que foram baixadas para esta conta. Tipo de dados: cadeia de caracteres (moeda) Tamanho máximo: 20
first_response_time	Data e hora em que a primeira ação foi realizada no caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres
sigla_o_sol	Sinalizador que indica se o caso deve ser entregue para acompanhamento global. Se um cliente inserir comentários adicionais em um caso de Prioridade 1 - Crítica ou Prioridade 2 - Alta, ou se o caso for escalado, o sinalizador será definido automaticamente como verdadeiro. Valores possíveis: • verdadeiro: o caso deve ser entregue para acompanhamento global • falso: o caso não deve ser entregue para acompanhamento global Tipo de dados: booleano Padrão: falso
acompanhamento	Data e hora da próxima ação de acompanhamento. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
fundo_origem	Origem dos fundos para este empréstimo. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255

Elemento	Descrição
lista_grupo	Lista de sys_ids dos registros de grupo associados ao caso. Localizado na tabela Grupo [sys_user_group]. Tipo de dados: matriz (lista) Tamanho máximo: 4.000
impacto	Impacto no cliente. Valores possíveis: • 1: Alto • 2: médio • 3: Baixo Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40 Padrão: 3
iniciado_como_solicitação	Sinalizador que indica se esta consulta foi iniciada como uma solicitação pelo cliente. Valores possíveis: • verdadeiro: consulta iniciada pelo cliente. • falso: a consulta não foi iniciada pelo cliente. Tipo de dados: booliano Padrão: falso
interesse_pendente	Valor dos juros que ainda não foram pagos sobre este empréstimo. Tipo de dados: cadeia de caracteres (moeda) Tamanho máximo: 20
juros_escrever_off_amount	Valor dos juros que foram baixados sobre este empréstimo Tipo de dados: cadeia de caracteres (moeda) Tamanho máximo: 20
data_julgamento	Data em que o julgamento jurídico foi decidido sobre este empréstimo. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
conhecimento	Sinalizador que indica se há um artigo da base de conhecimento disponível para o problema especificado. Valores possíveis:

Elemento	Descrição
	• verdadeiro: o artigo da base de conhecimento está disponível para este problema • falso: o artigo da base de conhecimento não está disponível para este problema Tipo de dados: booliano Padrão: falso
last_repayment_amount	Valor do último pagamento feito neste empréstimo. Tipo de dados: cadeia de caracteres (moeda) Tamanho máximo: 20
last_repayment_date	Data do pagamento mais recente feito neste empréstimo. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
empréstimo_valor	Valor do empréstimo para o qual o cliente está buscando perdão. Tipo de dados: cadeia de caracteres (moeda) Tamanho máximo: 20
empréstimo_perdão_razão	Motivo para o perdão do empréstimo, como dificuldades financeiras, mudança de emprego, condição médica ou outros. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
empréstimo_transação	Sys_id da transação de perdão de empréstimo associada a este empréstimo. Localizado na tabela Transaction [sn_bom_loan_transaction]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
local	Sys_id do registro que descreve o local da empresa. Localizado na tabela Local [cmn_location]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
fez_sLA	Sinalizador que indica se o caso foi resolvido de acordo com o acordo de nível de serviço associado. Valores possíveis: • verdadeiro: o caso foi resolvido de acordo com o ANS. • falso: o caso não foi resolvido de acordo com o ANS. Tipo de dados: booliano Padrão: verdadeiro

Elemento	Descrição
mode_of_payment	Método usado para fazer o pagamento mais recente, como dinheiro, cheque, débito, conta bancária do próprio cliente ou conta de débito mantida por outro banco. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
anotações_para_comentários	Sinalizador que indica se as anotações de resolução devem ser adicionadas aos comentários. Valores possíveis: • verdadeiro: as anotações de resolução, quando adicionadas, também são adicionadas aos comentários • falso: as anotações de resolução nos comentários não são necessárias Tipo de dados: booliano
Notificar	Método a ser usado para notificar o contato/consumidor. Valores possíveis: • 1: Não notificar • 2: Enviar e-mail • 3: Telefone Tipo de dados: número (inteiro) Padrão: 1
número	Número do caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
opened_at	Data e hora em que o caso foi aberto. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
opened_by	Sys_id da pessoa que abriu o caso inicialmente. Localizado na tabela Usuário [sys_user]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
pedido	Define algumas ordens/sequenciamentos, cujo uso depende dos casos de uso específicos. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40

Elemento	Descrição
outras_cobranças	Valor de quaisquer outras cobranças aplicadas ao empréstimo. Tipo de dados: cadeia de caracteres (moeda) Tamanho máximo: 20
outras_cobranças_escrever_valor_fora	Valor de outras cobranças que foram baixadas para este empréstimo. Tipo de dados: cadeia de caracteres (moeda) Tamanho máximo: 20
pendente_fee	Valor de todas as taxas pendentes cobradas para este empréstimo. Tipo de dados: cadeia de caracteres (moeda) Tamanho máximo: 20
primário	Sys_id do caso primário ao qual este caso (secundário) está associado. Localizado na tabela Tarefa [task]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
parceiro	Sys_id do parceiro associado ao caso. Localizado na tabela Conta [customer_account]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
parceiro_contato	Sys_id do contato do parceiro associado ao caso. Localizado na tabela Contato [customer_contact]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
payment_details	Sys_id dos detalhes de pagamento associados a este empréstimo. Localizado na tabela Transaction [sn_bom_loan_transaction]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
pagamento_status	Status do pagamento que é devido no momento, como pago ou não pago. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
pré-pagamento_valor	Valor a ser pré-pago neste empréstimo. Tipo de dados: cadeia de caracteres (moeda) Tamanho máximo: 20
principal_outpending	Valor total do principal pendente do empréstimo. Tipo de dados: cadeia de caracteres (moeda) Tamanho máximo: 20
principal_write_off_amount	Valor total do principal que foi baixado para este empréstimo.

Elemento	Descrição
	Tipo de dados: cadeia de caracteres (moeda) Tamanho máximo: 20
prioridade	Prioridade do caso. Valores possíveis: • 1: Crítico • 2: Alto • 3: Moderado(a) • 4: Baixo Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40 Padrão: 4
proativo	Sinalizador que indica se a consulta está sendo monitorada proativamente. Valores possíveis: • verdadeiro: sendo monitorado proativamente. • falso: não está sendo monitorado. Tipo de dados: booliano Padrão: falso
problema	Sys_id do problema que o cliente está encontrando. Localizado na tabela Problema [problema]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
Produto	Sys_id do modelo de produto do ativo associado ao caso. Localizado na tabela Product Model [cmdb_model]. Um modelo é uma versão ou configuração específica de um ativo (por exemplo, Apple Mac Book Pro). Tipo de dados: cadeia de caracteres
reassignment_count	Número de vezes que o caso foi reatribuído a uma pessoa responsável pelo andamento do caso. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40 Padrão: 0
rejeição_ir para	Sys_id da tarefa a ser executada se o caso for rejeitado. Localizado na tabela Tarefa [task].

Elemento	Descrição
	Tipo de dados: cadeia de caracteres
restante_tratamento_do_empréstimo	Como lidar com o saldo pendente do empréstimo após um valor de pré-pagamento ser aplicado, como mudar parcela, mudar prazo do empréstimo ou nenhuma mudança. Tipo de dados: cadeia de caracteres
observações	Observações do cliente com base na atividade da conta. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 2.000
serviço_corretivo	Sys_id da empresa que está sendo usada para serviços corretivos para este empréstimo. Localizado na tabela Serviço [cmdb_ci_service]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
reembolso_valor	Valor total que foi reembolsado no empréstimo. Tipo de dados: cadeia de caracteres (moeda) Tamanho máximo: 20
reembolso_valor_vencimento	Valor total do empréstimo pendente. Tipo de dados: cadeia de caracteres (moeda) Tamanho máximo: 20
reembolso_vencimento_data	Data em que o próximo pagamento vence. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
report_to_credit_bureau	Sinalizador que indica se o status do empréstimo deve ser relatado para as agências de crédito. Valores possíveis: • verdadeiro: deve ser relatado. • falso: não precisa ser relatado. Tipo de dados: booliano
resolução_código	Estado de resolução para o caso, como "Resolvido - Corrigido pelo Suporte/Orientação fornecida". Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
resolvido_em	Data e hora em que o caso foi resolvido.

Elemento	Descrição
	Tipo de dados: cadeia de caracteres
resolvido_por	Sys_id da pessoa que resolveu o caso. Localizado na tabela Usuário [sys_user]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
rota_reason	Motivo pelo qual o caso foi encaminhado para um designado diferente. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
roteamento_número	Número de roteamento do cheque usado para fazer um pagamento no empréstimo. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255
service_definition	Sys_id da definição de serviço associada a esta conta. Localizado na tabela Definição de serviço [sn_bom_service_definition]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
service_offering	Sys_id da oferta de serviço associada à consulta de pagamento. As ofertas de serviço definem exclusivamente o nível de serviço em termos de disponibilidade, escopo, preço e opções de embalagem. Localizado na tabela Oferta de serviço [service_offering]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
short_description	Descrição concisa do caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 160
habilidades	Sys_ids das habilidades necessárias para concluir o caso. Localizado na tabela Habilidade [cmn_skill]. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 4.000
ANS_due	Data/hora em que o caso deve ser encerrado com base no acordo de nível de serviço associado. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
sn_app_cs_social_social_profile	Sys_id do perfil de mídia social associado ao caso. Localizado na tabela Perfil social [sn_app_cs_social_social_profile]. Tipo de dados: cadeia de caracteres

Elemento	Descrição
produto_vendido	Sys_id da conta de empréstimo do cliente. Localizado na tabela Produto vendido [sn_install_base_sold_product]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
fase	Fase da consulta, como Encerrado concluído, Encerrado rejeitado, Verificação de documento, Autorização e assim por diante. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
start_date	Data de início do empréstimo pessoal. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
state	Estado atual do caso. Valores possíveis: • 1: Novo • 2: Aberto • 3: Aguardando informações • 4: Resolvido • 5: Encerrado Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40 Padrão: 1
subcategoria	Subcategoria de caso. Valores possíveis: 0: pergunta Tipo de dados: número (inteiro) Padrão: 0
support_manager	Sys_id do gerente de CSM atribuído ao caso. Localizado na tabela Usuário [sys_user]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
driver_sincronização	Sinalizador que indica se há sincronização de driver. Valores possíveis: • verdadeiro: o driver está sincronizado • falso: o driver não está sincronizado

Elemento	Descrição
	Tipo de dados: booliano
sys_class_name	Tabela que contém o registro de caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 80
sys_created_by	Pessoa que abriu o caso inicialmente. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
sys_created_on	Data e hora em que o caso foi criado pela primeira vez. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
sys_domain	Domínio associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 32 Padrão: global
sys_domain_path	Caminho do domínio. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255 Padrão: /
sys_id	Identificador exclusivo do caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 32
sys_mod_count	Número de atualizações do caso desde que ele foi criado pela primeira vez. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
sys_updated_by	Pessoa que atualizou o caso pela última vez. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
sys_updated_on	Data e hora da última atualização do caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data)

Tradução automática

Elemento	Descrição
	Tamanho máximo: 40
número_tarefa_eficaz	Número de identificação. Se a tarefa tiver uma Solicitação universal associada a ela, será o número de UR. Caso contrário, será o número da tarefa atual. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
tempo_trabalhado	Quantidade total de tempo trabalhado no caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (temporizador) Tamanho máximo: 40
valor_total_pendente	Valor total do empréstimo, incluindo principal, juros, quaisquer taxas ou vencimentos do empréstimo. Tipo de dados: cadeia de caracteres (moeda) Tamanho máximo: 20
total_write_off_amount	Valor total que foi baixado para este empréstimo. Tipo de dados: cadeia de caracteres (moeda) Tamanho máximo: 20
universal_request	Sys_id de uma tarefa universal da qual esta consulta faz parte. Localizado na tabela Tarefa [task]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
on_approval	Ação a ser tomada se o caso for aprovado. Valores possíveis: • fazer_nada • prosseguir Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40 Padrão: prosseguir
em_rejeitar	Ação a ser tomada se o caso for rejeitado. Valores possíveis: • cancelar • goto Tipo de dados: cadeia de caracteres

Elemento	Descrição
	Tamanho máximo: 40 Padrão: cancelar
urgência	Urgência do caso. Valores possíveis: • 1: Alto • 2: médio • 3: Baixo Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40 Padrão: 3
user_input	Entrada de usuário adicional. Tipo de dados: cadeia de caracteres (entrada do usuário) Tamanho máximo: 4.000
variáveis	Pares de nome-valor de variáveis associadas ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (variáveis) Tamanho máximo: 40
watch_list	Lista de sys_ids dos usuários que recebem notificações sobre este caso quando comentários adicionais são adicionados ou se o estado de um caso é alterado para Resolvido ou Encerrado. Localizado na tabela Usuário [sys_user]. Tipo de dados: matriz (lista) Tamanho máximo: 4.000
wf_activity	Sys_id do registro de atividade de fluxo de trabalho associado ao caso. Localizado na tabela Atividade de fluxo de trabalho [wf_activity]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
work_end	Data e hora em que o trabalho terminou no caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
work_notes	Informações sobre como resolver o caso ou as etapas realizadas para resolvê-lo. Tipo de dados: cadeia de caracteres (entrada de registro)

Elemento	Descrição
	Tamanho máximo: 4.000
lista_anotações_trabalho	Lista de sys_ids dos usuários internos que recebem notificações sobre este caso quando anotações de trabalho são adicionadas. Localizado na tabela Usuário [sys_user]. Tipo de dados: matriz (lista) Tamanho máximo: 4.000
início_trabalho	Data e hora em que o trabalho começou no caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
write_off_option	Tipo de baixa do empréstimo, como baixa total ou parcial. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40

Tabela Hipoteca [sn_bom_mortgage]

Parâmetro	Descrição
conta	Sys_id do registro de conta associado ao caso. Localizado na tabela Conta [customer_account]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
account_number	Número da conta do cliente. Por padrão, este é o valor de exibição do registro. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
accrued_interest	Valor dos juros acumulados da hipoteca na data em que está sendo exibido. Tipo de dados: número (moeda) Tamanho máximo: 20
ativo	Sinalizador que indica se a conta está ativa. Valores possíveis: • verdadeiro: a conta está ativa no momento. • falso: a conta está inativa. Tipo de dados: booliano Padrão: verdadeiro

Parâmetro	Descrição
valor	Valor da hipoteca sancionado. Tipo de dados: número (moeda) Tamanho máximo: 20
application_id	Identificador exclusivo da aplicação enviada ao solicitar a hipoteca. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255
abr	Taxa percentual anual da hipoteca. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
saldo	Saldo pendente da hipoteca. Tipo de dados: número (moeda) Tamanho máximo: 20
base_currency	Sys_id da moeda base usada pelo cartão de crédito. Localizado na tabela Moeda [fx_currency]. Tipo de dados: cadeia de caracteres (referência)
encerramento_data	Data em que a conta de hipoteca foi encerrada. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
cliente	Sys_id do registro do consumidor primário associado à hipoteca. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer]. Tipo de dados: cadeia de caracteres (referência)
cosignatário	Sys_id do registro do consumidor co-signatário associado à hipoteca. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer]. Tipo de dados: cadeia de caracteres (referência)
credit_facility_id	Identificador exclusivo da instalação vinculada à hipoteca. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255

Parâmetro	Descrição
cliente_classe	Classificação de forma livre do cliente, como Premier, Standard ou VIP. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
dias_passados_vencimento	Número de dias em que o pagamento da hipoteca atual está atrasado. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
delinquency_status	Sinalizador que indica se a conta está inadimplente no momento. Valores possíveis: • Sim • Não Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
desembolsado_valor	Valor total emprestado pelo cliente associado. Tipo de dados: número (moeda) Tamanho máximo: 20
document_id	Identificador exclusivo dos documentos associados a esta hipoteca em um sistema de gestão de documentos externo. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255
end_date	Data ou o fim da hipoteca. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
external_id	Identificador exclusivo usado para fazer referência cruzada desta conta de hipoteca para um registro em um sistema externo, como um ID de seguro de hipoteca. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255
federal_backed_load	Sinalizador que indica se a hipoteca associada é financiada pelo governo federal.

Parâmetro	Descrição
	Valores possíveis: • Sim: com apoio federal • Não: sem apoio federal Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
período_de carência_para_repagamento	Número de dias que um cliente tem após a data de vencimento para enviar um pagamento sem penalidades. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
fiador	Sys_id da pessoa que está garantindo a hipoteca. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer]. Tipo de dados: cadeia de caracteres (referência)
taxa_de_juros	Taxa de juros atual da hipoteca. Tipo de dados: número (ponto flutuante) Tamanho máximo: 40
interesse_tipo	Tipo de juros associado à hipoteca, como fixo ou flutuante. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
is_lending_insured	Sinalizador que indica se a conta está segura. Valores possíveis: • verdadeiro: a conta está segura. • falso: a conta não está segura. Tipo de dados: booleano
last_payment_amount	Valor do pagamento mais recente feito pelo cliente. Tipo de dados: número (moeda) Tamanho máximo: 20
last_payment_date	Data do pagamento mais recente feito pelo cliente. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40

Parâmetro	Descrição
last_reviewed_on	Data em que a hipoteca foi revisada pela última vez. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
empréstimo_classificação	Classificação da hipoteca, como padrão, abaixo do padrão, questionável ou ativos com perda. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
maturidade_data	Data em que a hipoteca se torna devida. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
moratória_término_data	Data de término de qualquer moratória imposta (suspensão de pagamento). Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
moratória_período	Período durante o qual o cliente tem uma suspensão do pagamento da hipoteca, como 6 meses, 1 ano, 2 anos e assim por diante. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
moratória_início_data	Data em que o cliente suspendeu os pagamentos da hipoteca. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
nome	Nome completo da pessoa responsável pela hipoteca. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255
próxima_revisão_em	Data em que a hipoteca deve ser revisada. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
no_of_installments	Número de pagamentos devidos na hipoteca. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40

Parâmetro	Descrição
no_of_installment_deferrals_feita	Número de vezes que o cliente adiou o pagamento da hipoteca. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
número	Número do caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
open_date	Data em que a conta de hipoteca foi aberta pela primeira vez. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
produto_parent_vendido	Sys_id do produto primário associado a esta entidade. Localizado na tabela Produto vendido [sn_install_base_sold_product]. Tipo de dados: cadeia de caracteres (referência)
pendente_instalações	Número de pagamentos restantes da hipoteca. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
prepayment_allowed	Sinalizador que indica se a hipoteca permite pré-pagamentos. Valores possíveis: • Sim: pré-pagamentos permitidos • Não: pré-pagamentos não permitidos Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
principal_balance	Valor do principal restante da hipoteca. Tipo de dados: número (moeda) Tamanho máximo: 20
Produto	Sys_id do modelo de produto da hipoteca. Localizado na tabela Product Model [cmdb_model]. Tipo de dados: cadeia de caracteres (referência)

Parâmetro	Descrição
finalidade	Como os fundos da hipoteca serão usados pelo cliente, como capital de giro ou compra de equipamentos. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
request_channel	Tipo de canal de comunicação (digital ou bancário assistido) que o cliente usou para fazer a solicitação de limite de crédito. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
Risk_rating	Risco associado à conta do cartão de crédito. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
rollover_mode	Método no qual um cliente pode estender a hipoteca, como substituição automática ou manual. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
rollover_possível	Sinalizador que indica se o valor devido na hipoteca pode ser prorrogado no futuro. Valores possíveis: • Sim: transferência possível • Não: não está qualificado para transferência Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
secundário_consumidor	Sys_id da conta do cliente secundário. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
source_channel	Origem dos negócios do cliente, como corretor ou referência do cliente. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
start_date	Data de início da hipoteca. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data)

Parâmetro	Descrição
	Tamanho máximo: 40
statement_frequency	Frequência de declarações enviadas ao cliente, como mensal, trimestral, semestral ou anual. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
statement_mode	Método no qual a declaração é entregue ao cliente, como físico ou online. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
status	Status atual da conta, como emitido, ativo, bloqueado, encerrado, cancelado e assim por diante. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
sys_class_name	Tabela que contém o registro do caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 80
sys_created_by	Nome da entidade que criou este registro. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
sys_created_on	Data e hora em que o registro foi criado originalmente. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
sys_domain	Identificador exclusivo do domínio associado ao registro. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 32 Padrão: global
sys_id	Identificador exclusivo do registro do cartão de crédito. Tipo de dados: cadeia de caracteres
sys_mod_count	Número de vezes que o registro foi atualizado. Tipo de dados: número (inteiro)

Parâmetro	Descrição
	Tamanho máximo: 40
sys_updated_by	Nome da entidade que atualizou este registro pela última vez. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
sys_updated_on	Data e hora em que o registro foi atualizado pela última vez. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
termo	Número de termos associados à hipoteca. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40

Caso de consulta de pagamento [sn_bom_payment_inquiry]

Elemento	Descrição
conta	Sys_id do registro de conta associado ao caso. Localizado na tabela Conta [customer_account]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
ativo	Sinalizador que indica se o caso está aberto e ativo. Valores possíveis: • verdadeiro: o caso está ativo • falso: o caso está encerrado Tipo de dados: booliano Padrão: verdadeiro
active_account_escalation	Sys_id do registro de escalação de conta ativa associado ao caso. Localizado na tabela Escalação [sn_customerservice_escalation]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
active_escalation	Sys_id do registro de escalação ativo associado ao caso. Localizado na tabela Escalação [sn_customerservice_escalation]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
activity_due	Data para a qual o caso associado deve ser concluído. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data)

Elemento	Descrição
	Tamanho máximo: 40
adicional_lista_designado	Lista dos sys_ids das pessoas adicionais (diferente do designado primário) que foram atribuídos à conta. Localizado na tabela Usuário [sys_user]. Tipo de dados: matriz (lista) Tamanho máximo: 4.000
aprovação	Cadeia de caracteres que descreve o tipo de aprovação necessária. Valores possíveis: • aprovado • cancelado(a) • duplicado • não é necessário • não solicitado • Rejeitadas • solicitado Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40 Padrão: não solicitado
aprovação_histórico	Lista de todas as aprovações associadas ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (registro) Tamanho máximo: 4.000
conjunto_aprovação	Data e hora em que a ação associada foi aprovada. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
ativo	Sys_id do registro de ativo associado ao caso. Localizado na tabela Ativo [alm_asset]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
assigned_on	Data e hora em que o caso foi atribuído à pessoa identificada no parâmetro <i>assigned_to</i>. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
assigned_to	Sys_id da pessoa atribuída ao caso. Localizado na tabela Usuário [sys_user].

Elemento	Descrição
	Tipo de dados: cadeia de caracteres
assignment_group	Sys_id do grupo de agentes de atendimento ao cliente atribuído ao caso. Localizado na tabela Grupo [sys_user_group]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
encerramento_automático	Sinalizador que indica se o caso foi encerrado automaticamente. Valores possíveis: • verdadeiro: o caso foi encerrado automaticamente • falso: o caso não foi encerrado automaticamente Tipo de dados: booliano Padrão: falso
business_duration	Duração em horas de trabalho do calendário, dias de trabalho e semanas de trabalho que levou para concluir o caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (duração) Tamanho máximo: 40
business_service	Sys_id do registro de serviço associado ao caso. Localizado na tabela Serviço [cmdb_ci_service]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
calendar_duration	Duração em horas, dias e semanas que levou para concluir o caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (duração) Tamanho máximo: 40
caso	Descrição resumida do caso e número do caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 300
caso_relatório	Sys_id do relatório de caso associado. Localizado na tabela Relatório de caso [sn_customerservice_case_report]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
categoria	Categoria de caso. Valores possíveis: • 0: pergunta • 1: Problema • 2: Recurso Tipo de dados: número (inteiro)

Elemento	Descrição
	Padrão: 1
causa	Detalhes sobre a causa do problema. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 4.000
causou_por	Sys_id da solicitação de mudança que causou a criação do caso. Localizado na tabela Solicitação de mudança [change_request]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
mudança	Sys_id da solicitação de mudança que causou a criação do caso. Localizado na tabela Solicitação de mudança [change_request]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
closed_at	Data e hora em que o caso foi encerrado. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
closed_by	Sys_id do usuário que encerrou o caso. Localizado na tabela Usuário [sys_user]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
close_notes	Anotações feitas quando o caso foi encerrado. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 4.000
cmdb_ci	Sys_id do item de configuração associado ao caso. Localizado na tabela Item de configuração [cmdb_ci]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
comentários	Comentários adicionais sobre o caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (entrada de registro) Tamanho máximo: 4.000
comentários_e_anotações_de_trabalho	Comentários e anotações de trabalho inseridos para o caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (lista de registros) Tamanho máximo: 4.000
empresa	Sys_id da empresa associada ao caso. Localizado na tabela Empresa [core_company]. Tipo de dados: cadeia de caracteres

Elemento	Descrição
cliente	Somente casos de empresa para consumidor. Sys_id da pessoa a ser contatada em relação a este caso. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
contato	Somente casos baseados em empresa para empresa. Sys_id da pessoa a ser contatada em relação a este caso. Localizado na tabela Contato [customer_contact]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
contato_local_hora	Hora local de contato. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 70
fuso_horário_contato	Fuso horário do contato associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
contato_tipo	Método no qual o caso foi relatado inicialmente. Valores possíveis: • bate-papo • e-mail • telefone • sociais • web Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
contrato	Sys_id do contrato associado ao caso. Localizado na tabela Contrato [ast_contract]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
correto_conta	Número da conta para a qual o pagamento deveria ter sido enviado. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 250
correto_beneficiário	Nome corrigido do beneficiário para quem o pagamento deveria ter sido enviado. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 250

Elemento	Descrição
correto_roteamento	Número de roteamento corrigido da conta à qual o pagamento será aplicado. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 250
correlação_display	Exiba o valor do ID de correlação. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 100
correlation_id	Identificador exclusivo para conteúdo extraído de um sistema externo. Usado no acompanhamento de atualizações contínuas do conteúdo como parte da integração. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 100
customer_reason	Motivo pelo qual o cliente está fazendo a consulta de pagamento, como número de conta incorreto, código de classificação incorreto, valor incorreto, pagamento recorrente não cancelado e outros. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
entrega_plano	Sys_id do plano de execução primário para este caso. Localizado na tabela Plano de execução [sc_cat_item_delivery_plan]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
entrega_tarefa	Sys_id da tarefa do plano de execução. Localizado na tabela Tarefa do plano de execução [sc_cat_item_delivery_task]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
description	Descrição detalhada do problema associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 4.000
due_date	Data em que o caso deve ser encerrado. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
direito	Sys_id do registro de direito associado ao caso. Localizado na tabela Direito [service_entitlement]. Os direitos definem o tipo de suporte que um cliente recebe, bem como os canais de comunicação compatíveis. Um direito pode ser associado a um produto, ativo, conta ou contrato.

Elemento	Descrição
	Tipo de dados: cadeia de caracteres
error_type	Tipo de erro, como erro do cliente ou erro do banco. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
escalação	Nível de escalação atual. Valores possíveis: • 0: normal • 1: Moderado(a) • 2: Alto • 3: Atrasado Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40 Padrão: 0
expected_start	Data e hora em que o trabalho está programado para começar no caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
external_id	Identificador exclusivo usado para fazer referência cruzada desta consulta de pagamento para um registro em um sistema externo. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255
first_response_time	Data e hora em que a primeira ação foi realizada no caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
sigla_o_sol	Sinalizador que indica se o caso deve ser entregue para acompanhamento global. Se um cliente inserir comentários adicionais em um caso de Prioridade 1 - Crítica ou Prioridade 2 - Alta, ou se o caso for escalado, o sinalizador será definido automaticamente como verdadeiro. Valores possíveis:

Elemento	Descrição
	• verdadeiro: o caso deve ser entregue para acompanhamento global • falso: o caso não deve ser entregue para acompanhamento global Tipo de dados: booliano Padrão: falso
acompanhamento	Data e hora da próxima ação de acompanhamento. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
lista_grupo	Lista de sys_ids dos registros de grupo associados ao caso. Localizado na tabela Grupo [sys_user_group]. Tipo de dados: matriz (lista) Tamanho máximo: 4.000
impacto	Impacto no cliente. Valores possíveis: • 1: Alto • 2: médio • 3: Baixo Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40 Padrão: 3
iniciado_como_solicitacao	Sinalizador que indica se esta consulta foi iniciada como uma solicitação pelo cliente. Valores possíveis: • verdadeiro: consulta iniciada pelo cliente. • falso: a consulta não foi iniciada pelo cliente. Tipo de dados: booliano Padrão: falso
is_attempted_recovery	Sinalizador que indica se o cliente tentou obter fundos desviados de volta para ele entrando em contato com o beneficiário a quem os fundos foram creditados incorretamente. Valores possíveis:

Elemento	Descrição
	• verdadeiro: tentativa de recuperação • falso: não é uma tentativa de recuperação Tipo de dados: booliano
is_intertional	Sinalizador que indica se esta consulta foi feita para uma transação de pagamento internacional. Valores possíveis: • verdadeiro: conta internacional • falso: conta doméstica Tipo de dados: booliano
is_recurring	Sinalizador que indica se esta consulta foi para um pagamento recorrente. Valores possíveis: • verdadeiro: pagamento recorrente • falso: pagamento manual Tipo de dados: booliano
is_valid_claim	Sinalizador que indica se esta é uma declaração de consulta válida. Valores possíveis: • verdadeiro: sinistro válido • falso: declaração inválida Tipo de dados: booliano
conhecimento	Sinalizador que indica se há um artigo da base de conhecimento disponível para o problema especificado. Valores possíveis: • verdadeiro: o artigo da base de conhecimento está disponível para este problema • falso: o artigo da base de conhecimento não está disponível para este problema Tipo de dados: booliano Padrão: falso
local	Sys_id do registro que descreve o local da empresa. Localizado na tabela Local [cmn_location]. Tipo de dados: cadeia de caracteres

Elemento	Descrição
fez_sLA	Sinalizador que indica se o caso foi resolvido de acordo com o acordo de nível de serviço associado. Valores possíveis: • verdadeiro: o caso foi resolvido de acordo com o ANS. • falso: o caso não foi resolvido de acordo com o ANS. Tipo de dados: booliano Padrão: verdadeiro
anotações_para_comentários	Sinalizador que indica se as anotações de resolução devem ser adicionadas aos comentários. Valores possíveis: • verdadeiro: as anotações de resolução, quando adicionadas, também são adicionadas aos comentários • falso: as anotações de resolução nos comentários não são necessárias Tipo de dados: booliano
Notificar	Método a ser usado para notificar o contato/consumidor. Valores possíveis: • 1: Não notificar • 2: Enviar e-mail • 3: Telefone Tipo de dados: número (inteiro) Padrão: 1
número	Número do caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
opened_at	Data e hora em que o caso foi aberto. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
opened_by	Sys_id da pessoa que abriu o caso inicialmente. Localizado na tabela Usuário [sys_user]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
pedido	Define algumas ordens/sequenciamentos, cujo uso depende dos casos de uso específicos.

Elemento	Descrição
	Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
other_reason	Informações inseridas na caixa de texto Outro motivo. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 4.000
primário	Sys_id do caso primário ao qual este caso (secundário) está associado. Localizado na tabela Tarefa [task]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
parceiro	Sys_id do parceiro associado ao caso. Localizado na tabela Conta [customer_account]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
parceiro_contato	Sys_id do contato do parceiro associado ao caso. Localizado na tabela Contato [customer_contact]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
pagamento_processador	Processador usado para processar o pagamento associado, como BACS, CHAP, Transferência e SWIFT. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
prioridade	Prioridade do caso. Valores possíveis: • 1: Crítico • 2: Alto • 3: Moderado(a) • 4: Baixo Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40 Padrão: 4
proativo	Sinalizador que indica se a consulta está sendo monitorada proativamente. Valores possíveis: • verdadeiro: sendo monitorado proativamente. • falso: não está sendo monitorado.

Elemento	Descrição
	Tipo de dados: booleano Padrão: falso
problema	Sys_id do problema que o cliente está encontrando. Localizado na tabela Problema [problema]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
Produto	Sys_id do modelo de produto do ativo associado ao caso. Localizado na tabela Product Model [cmdb_model]. Um modelo é uma versão ou configuração específica de um ativo (por exemplo, Apple Mac Book Pro). Tipo de dados: cadeia de caracteres
reassignment_count	Número de vezes que o caso foi reatribuído a uma pessoa responsável pelo andamento do caso. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40 Padrão: 0
recebimento_conta	Sys_id do registro da conta para a qual os fundos foram creditados erroneamente. Localizado na tabela Conta [customer_account]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
recebimento_contato	Somente casos baseados em empresa para empresa. Sys_id do contato associado ao recebimento da conta. Localizado na tabela Contato [customer_contact]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
recebimento_cliente	Somente casos de empresa para consumidor. Sys_id da pessoa associada à conta de recebimento. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
recebimento_financial_conta	Sys_id da conta financeira para a qual os fundos foram enviados erroneamente. Localizado na tabela Financial Account [sn_bom_financial_account]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
recebimento_transações	Lista de sys_ids de transações na conta financeira para a qual os fundos foram enviados erroneamente. Localizado na tabela Financial Transaction [sn_bom_transaction]. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40.000
destinatário_banco	Sys_id do banco que recebeu fundos incorretamente. Localizado na tabela Instituição financeira [sn_bom_financial_instituição].

Tradução automática

Elemento	Descrição
	Tipo de dados: cadeia de caracteres
destinatário_tipo	Tipo de destinatário, como interno (cliente do banco) ou externo (não é um cliente do banco), que recebeu fundos incorretamente. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
rejeição_ir para	Sys_id da tarefa a ser executada se o caso for rejeitado. Localizado na tabela Tarefa [task]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
remetente_banco	Sys_id do banco que remeteu os fundos incorretamente. Localizado na tabela Instituição financeira [sn_bom_financial_instituição]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
resolução_código	Estado de resolução para o caso, como "Resolvido - Corrigido pelo Suporte/Orientação fornecida". Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
resolvido_em	Data e hora em que o caso foi resolvido. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
resolvido_por	Sys_id da pessoa que resolveu o caso. Localizado na tabela Usuário [sys_user]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
rota_reason	Motivo pelo qual o caso foi encaminhado para um designado diferente. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
sender_transactions	Lista de sys_ids das transações da conta financeira dos remetentes que foram enviadas incorretamente. Localizado na tabela Financial Transaction [sn_bom_transaction]. Tipo de dados: cadeia de caracteres (lista) Tamanho máximo: 40.000
sent_to_account	Número da conta para a qual os fundos foram enviados por engano. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 250

Elemento	Descrição
sent_to_beneficiary	Nome do beneficiário para o qual os fundos foram enviados por engano. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 250
send_to_routing	Número de roteamento ou código de classificação do banco para o qual os fundos foram enviados por engano. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 250
service_definition	Sys_id da definição de serviço associada a esta conta. Localizado na tabela Definição de serviço [sn_bom_service_definition]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
service_offering	Sys_id da oferta de serviço associada à consulta de pagamento. As ofertas de serviço definem exclusivamente o nível de serviço em termos de disponibilidade, escopo, preço e opções de embalagem. Localizado na tabela Oferta de serviço [service_offering]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
short_description	Descrição concisa do caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 160
habilidades	Sys_ids das habilidades necessárias para concluir o caso. Localizado na tabela Habilidade [cmn_skill]. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 4.000
ANS_due	Data/hora em que o caso deve ser encerrado com base no acordo de nível de serviço associado. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
sn_app_cs_social_social_profile	Sys_id do perfil de mídia social associado ao caso. Localizado na tabela Perfil social [sn_app_cs_social_social_profile]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
produto_vendido	Sys_id da conta financeira do cliente de onde o pagamento foi enviado por engano. Localizado na tabela Produto vendido [sn_install_base_sold_product]. Tipo de dados: cadeia de caracteres

Elemento	Descrição
fase	Fase da consulta, como Encerrado concluído, Encerrado rejeitado, Verificação de documento, Autorização e assim por diante. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
state	Estado atual do caso. Valores possíveis: • 1: Novo • 2: Aberto • 3: Aguardando informações • 4: Resolvido • 5: Encerrado Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40 Padrão: 1
subcategoria	Subcategoria de caso. Valores possíveis: 0: pergunta Tipo de dados: número (inteiro) Padrão: 0
support_manager	Sys_id do gerente de CSM atribuído ao caso. Localizado na tabela Usuário [sys_user]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
driver_sincronização	Sinalizador que indica se há sincronização de driver. Valores possíveis: • verdadeiro: o driver está sincronizado • falso: o driver não está sincronizado Tipo de dados: booleano
sys_class_name	Tabela que contém o registro de caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 80
sys_created_by	Pessoa que abriu o caso inicialmente. Tipo de dados: cadeia de caracteres

Elemento	Descrição
	Tamanho máximo: 40
sys_created_on	Data e hora em que o caso foi criado pela primeira vez. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
sys_domain	Domínio associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 32 Padrão: global
sys_domain_path	Caminho do domínio. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255 Padrão: /
sys_id	Identificador exclusivo do caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 32
sys_mod_count	Número de atualizações do caso desde que ele foi criado pela primeira vez. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
sys_updated_by	Pessoa que atualizou o caso pela última vez. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
sys_updated_on	Data e hora da última atualização do caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
número_tarefa_eficaz	Número de identificação. Se a tarefa tiver uma Solicitação universal associada a ela, será o número de UR. Caso contrário, será o número da tarefa atual. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40

Elemento	Descrição
tempo_trabalhado	Quantidade total de tempo trabalhado no caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (temporizador) Tamanho máximo: 40
total_amount	Valor total em moeda dos pagamentos que foram feitos por engano neste caso de consulta. Tipo de dados: cadeia de caracteres (moeda) Tamanho máximo: 20
transaction_id	Identificador de transação exclusivo para esta consulta de pagamento. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 150
universal_request	Sys_id de uma tarefa universal da qual esta consulta faz parte. Localizado na tabela Tarefa [task]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
on_approval	Ação a ser tomada se o caso for aprovado. Valores possíveis: • fazer_nada • prosseguir Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40 Padrão: prosseguir
em_rejeitar	Ação a ser tomada se o caso for rejeitado. Valores possíveis: • cancelar • goto Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40 Padrão: cancelar
urgência	Urgência do caso. Valores possíveis:

Elemento	Descrição
	• 1: Alto • 2: médio • 3: Baixo Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40 Padrão: 3
user_input	Entrada de usuário adicional. Tipo de dados: cadeia de caracteres (entrada do usuário) Tamanho máximo: 4.000
variáveis	Pares de nome-valor de variáveis associadas ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (variáveis) Tamanho máximo: 40
watch_list	Lista de sys_ids dos usuários que recebem notificações sobre este caso quando comentários adicionais são adicionados ou se o estado de um caso é alterado para Resolvido ou Encerrado. Localizado na tabela Usuário [sys_user]. Tipo de dados: matriz (lista) Tamanho máximo: 4.000
wf_activity	Sys_id do registro de atividade de fluxo de trabalho associado ao caso. Localizado na tabela Atividade de fluxo de trabalho [wf_activity]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
work_end	Data e hora em que o trabalho terminou no caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
work_notes	Informações sobre como resolver o caso ou as etapas realizadas para resolvê-lo. Tipo de dados: cadeia de caracteres (entrada de registro) Tamanho máximo: 4.000
lista_anotações_trabalho	Lista de sys_ids dos usuários internos que recebem notificações sobre este caso quando anotações de trabalho são adicionadas. Localizado na tabela Usuário [sys_user]. Tipo de dados: matriz (lista)

Elemento	Descrição
	Tamanho máximo: 4.000
início_trabalho	Data e hora em que o trabalho começou no caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40

Tabela Conta corrente pessoal [sn_bom_checking_account]

Parâmetro	Descrição
conta	Sys_id do registro de conta associado ao caso. Localizado na tabela Conta [customer_account]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
account_number	Número da conta do cliente. Por padrão, este é o valor de exibição do registro. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
accrued_interest	Valor de juros acumulados na data em que está sendo exibido. Tipo de dados: número (moeda) Tamanho máximo: 20
ativo	Sinalizador que indica se a conta está ativa. Valores possíveis: • verdadeiro: a conta está ativa no momento. • falso: a conta está inativa. Tipo de dados: booliano Padrão: verdadeiro
application_id	Identificador exclusivo da aplicação enviado ao solicitar a conta corrente. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255
saldo	Valor atualmente na conta corrente. Tipo de dados: número (moeda) Tamanho máximo: 20

Tradução automática

Parâmetro	Descrição
base_currency	Sys_id da moeda base usada pelo cartão de crédito. Localizado na tabela Moeda [fx_currency]. Tipo de dados: cadeia de caracteres (referência)
encerramento_data	Data em que a conta corrente foi encerrada. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
cliente	Somente casos de empresa para consumidor. Sys_id da pessoa a ser contatada em relação a este caso. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
cliente_classe	Classificação de forma livre do cliente, como Premier, Standard ou VIP. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
end_date	Data em que a conta corrente termina. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
external_id	Identificador exclusivo usado para fazer referência cruzada desta conta de cartão de crédito para um registro em um sistema externo, como um ID de seguro de cartão de crédito. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255
conta_de_crédito_de_juros	Sys_id da conta de depósito associada a esta conta corrente. Localizado na tabela Conta de depósito [sn_bom_deposit_account]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
interest_rate_apy	Rendimento percentual anual da conta corrente. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
taxa_de_juros_data_término	Data de término da taxa de juros atual. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40

Tradução automática

Parâmetro	Descrição
taxa_de_juros_data_início	Data de início da taxa de juros atual. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
nome	Nome completo da pessoa primária associada à conta corrente. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255
número	Número do caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
open_date	Data em que a conta corrente foi aberta pela primeira vez. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
other_margin	Descontos preferenciais que são aplicáveis a uma categoria de clientes, como menores ou seniores. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
produto_parent_vendido	Sys_id do produto primário associado a esta entidade. Localizado na tabela Produto vendido [sn_install_base_sold_product]. Tipo de dados: cadeia de caracteres (referência)
Produto	Sys_id da conta corrente do cliente. Localizado na tabela Product Model [cmdb_model]. Tipo de dados: cadeia de caracteres (referência)
request_channel	Tipo de canal de comunicação (digital ou bancário assistido) que o cliente usou para fazer a solicitação de limite de crédito. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
secundário_consumidor	Sys_id da conta do cliente secundário. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer].

Tradução automática

Parâmetro	Descrição
	Tipo de dados: cadeia de caracteres
source_channel	Origem dos negócios do cliente, como corretor ou referência do cliente. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
start_date	Data em que a conta corrente foi aberta. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
statement_frequency	Frequência de declarações enviadas ao cliente, como mensal, trimestral, semestral ou anual. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
statement_mode	Método no qual a declaração é entregue ao cliente, como físico ou online. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
status	Status atual da conta, como ativo, bloqueado, encerrado, cancelado e assim por diante. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
sys_class_name	Tabela que contém o registro do caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 80
sys_created_by	Pessoa que abriu o caso inicialmente. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
sys_created_on	Data e hora em que o caso foi criado pela primeira vez. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
sys_domain	Domínio associado ao caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres

Parâmetro	Descrição
	Tamanho máximo: 32 Padrão: global
sys_id	Identificador exclusivo do registro do cartão de crédito. Tipo de dados: cadeia de caracteres
sys_mod_count	Número de atualizações do caso desde que ele foi criado pela primeira vez. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
sys_updated_by	Pessoa que atualizou o caso pela última vez. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
sys_updated_on	Data e hora da última atualização do caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40

Tabela de empréstimo pessoal [sn_bom_personal_loan]

Parâmetro	Descrição
conta	Sys_id do registro de conta associado ao caso. Localizado na tabela Conta [customer_account]. Tipo de dados: cadeia de caracteres
account_number	Número da conta do cliente. Por padrão, este é o valor de exibição do registro. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
accrued_interest	Valor de juros acumulados na data em que está sendo exibido. Tipo de dados: número (moeda) Tamanho máximo: 20
ativo	Sinalizador que indica se a conta está ativa. Valores possíveis:

Parâmetro	Descrição
	• verdadeiro: a conta está ativa no momento. • falso: a conta está inativa. Tipo de dados: booliano Padrão: verdadeiro
valor	Valor do empréstimo sancionado. Tipo de dados: número (moeda) Tamanho máximo: 20
application_id	Identificador exclusivo da aplicação enviada ao solicitar o empréstimo pessoal. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255
abr	Taxa percentual anual do empréstimo pessoal. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
saldo	Saldo pendente do empréstimo. Tipo de dados: número (moeda) Tamanho máximo: 20
base_currency	Sys_id da moeda base usada pelo empréstimo. Localizado na tabela Moeda [fx_currency]. Tipo de dados: cadeia de caracteres (referência)
encerramento_data	Data em que a conta de empréstimo pessoal foi encerrada. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
cliente	Sys_id do registro do consumidor primário associado ao empréstimo. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer]. Tipo de dados: cadeia de caracteres (referência)
cosignatário	Sys_id do registro do consumidor co-sinatário associado ao empréstimo. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer].

Tradução automática

Parâmetro	Descrição
	Tipo de dados: cadeia de caracteres (referência)
credit_facility_id	Identificador exclusivo da linha de crédito vinculada ao empréstimo. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255
cliente_classe	Classificação de forma livre de clientes, como Premier, Standard ou VIP. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
dias_passados_vencimento	Número de dias em que o pagamento do empréstimo atual está atrasado. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
delinquency_status	Sinalizador que indica se a conta está inadimplente no momento. Valores possíveis: • Sim: a conta está inadimplente • Não: a conta não está inadimplente Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
disbursed_amout	Valor total emprestado pelo cliente associado. Tipo de dados: número (moeda) Tamanho máximo: 20
document_id	Identificador exclusivo dos documentos associados a esta hipoteca em um sistema de gestão de documentos externo. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255
end_date	Data de término do empréstimo pessoal. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40

Parâmetro	Descrição
external_id	Identificador exclusivo usado para fazer referência cruzada desta conta de empréstimo para um registro em um sistema externo. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 255
federal_backed_load	Sinalizador que indica se o empréstimo associado é financiado pelo governo federal. Valores possíveis: • Sim: empréstimo com garantia federal • Não: não é um empréstimo financiado pelo governo federal Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
reembolso de carência_period_for	Número de dias que um cliente tem após a data de vencimento para enviar um pagamento sem penalidades. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
fiador	Sys_id da pessoa que está garantindo o empréstimo. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer]. Tipo de dados: cadeia de caracteres (referência)
taxa_de_juros	Taxa de juros atual do empréstimo. Tipo de dados: número (ponto flutuante) Tamanho máximo: 40
interesse_tipo	Tipo de juros associado ao empréstimo, como fixo ou flutuante. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
is_lending_insured	Sinalizador que indica se a conta está segura. Valores possíveis: • verdadeiro: a conta está segura. • falso: a conta não está segura. Tipo de dados: booliano

Parâmetro	Descrição
last_payment_amount	Valor do pagamento mais recente feito no empréstimo. Tipo de dados: número (moeda) Tamanho máximo: 20
last_payment_date	Data do pagamento mais recente feito no empréstimo. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
last_reviewed_on	Data em que o empréstimo foi revisado pela última vez. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
empréstimo_classificação	Classificação do empréstimo, como padrão, abaixo do padrão, questionável ou ativos com perda. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
maturidade_data	Data em que o empréstimo vence. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
moratória_término_data	Data de término de qualquer moratória imposta (suspensão de pagamento). Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
moratória_período	Período durante o qual o cliente tem uma suspensão do reembolso do empréstimo, como 6 meses, 1 ano, 2 anos e assim por diante. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
moratória_início_data	Data em que o cliente suspendeu os pagamentos do empréstimo. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
nome	Nome completo da pessoa responsável pelo empréstimo. Tipo de dados: cadeia de caracteres

Parâmetro	Descrição
	Tamanho máximo: 255
próxima_revisão_em	Data em que o empréstimo será revisado. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
no_of_installments	Número de pagamentos devidos no empréstimo. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
no_of_installment_deferrals_feita	Número de vezes que o cliente adiou o pagamento do empréstimo. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
número	Número do caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
open_date	Data em que a conta de empréstimo pessoal foi aberta pela primeira vez. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
produto_parent_vendido	Sys_id do produto primário associado a esta entidade. Localizado na tabela Produto vendido [sn_install_base_sold_product]. Tipo de dados: cadeia de caracteres (referência)
pendente_instalações	Número de pagamentos restantes no empréstimo. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
prepayment_allowed	Sinalizador que indica se o empréstimo permite pré-pagamentos. Valores possíveis: • Sim: pré-pagamentos permitidos • Não: pré-pagamentos não permitidos Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40

Parâmetro	Descrição
principal_balance	Valor do principal restante do empréstimo. Tipo de dados: número (moeda) Tamanho máximo: 20
Produto	Sys_id do modelo de produto do ativo associado ao caso. Localizado na tabela Product Model [cmdb_model]. Tipo de dados: cadeia de caracteres (referência)
finalidade	Como os fundos do empréstimo serão usados pelo cliente, como capital de giro ou compra de equipamentos. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
request_channel	Tipo de canal de comunicação (digital ou bancário assistido) que o cliente usou para fazer a solicitação de limite de crédito. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
Risk_rating	Risco associado a esta conta de empréstimo. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
rollover_mode	Método no qual um cliente pode estender o empréstimo, como transferência automática ou manual. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
rollover_possível	Sinalizador que indica se o saldo devedor do empréstimo pode ser prorrogado no futuro. Valores possíveis: • Sim: a transferência está disponível • Não: a transferência não está disponível Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
secundário_consumidor	Sys_id da conta do cliente secundário. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer].

Parâmetro	Descrição
	Tipo de dados: cadeia de caracteres
source_channel	Origem dos negócios do cliente, como corretor ou referência do cliente. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
start_date	Data de início do empréstimo pessoal. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
statement_frequency	Frequência de declarações enviadas ao cliente, como mensal, trimestral, semestral ou anual. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
statement_mode	Método no qual a declaração é entregue ao cliente, como físico ou online. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
status	Status atual da conta, como emitido, ativo, bloqueado, encerrado, cancelado e assim por diante. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
sys_class_name	Tabela que contém o registro do caso. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 80
sys_created_by	Nome da entidade que criou este registro. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
sys_created_on	Data e hora em que o registro foi criado originalmente. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
sys_domain	Identificador exclusivo do domínio associado ao registro.

Parâmetro	Descrição
	Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 32 Padrão: global
sys_id	Identificador exclusivo do registro de empréstimo pessoal. Tipo de dados: cadeia de caracteres
sys_mod_count	Número de vezes que o registro foi atualizado. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40
sys_updated_by	Nome da entidade que atualizou este registro pela última vez. Tipo de dados: cadeia de caracteres Tamanho máximo: 40
sys_updated_on	Data e hora em que o registro foi atualizado pela última vez. Tipo de dados: cadeia de caracteres (data) Tamanho máximo: 40
termo	Número de termos associados ao empréstimo. Tipo de dados: número (inteiro) Tamanho máximo: 40

Tradução automática