servicenow

Opérations des services financiers de Zurich

Dernière mise à jour: 17/12/2025

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

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

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

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

Traduction automatique

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

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Sommaire

Financial Services Operations (FSO)....6

Explorer....7

Espaces de travail....9

Gestion des utilisateurs....12

Modèles de données....20

Centre clientèle pour FSO....55

Configurer....57

Données financières....59

Opérations de succursale....60

Définitions des services....63

Créateurs d'enregistrements....64

Types de demandes....67

Flux....69

Playbooks....72

Espace de travail configurable de CSM....75

Règles d'affectation....76

Définitions de SLA....78

Groupes....81

Intégrer....82

Spokes....82

Socure....84

Jack Henry jXchange....90

Visa....95

Mastercard....103

FRISS....111

Guidewire....116

Gestion des services sur site....122

Intelligence documentaire....123

Processeur de document....124

Pont de services....136

Applications bancaires....137

Gestion des litiges....137

Gérer les services de litige....151

Sécurité des données de carte....205

Pack de contenu de règlements de litiges pour Visa....221

Pack de contenu de règlements de litiges pour Mastercard....225

Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine....231

Card Operations....237

Opérations de dépôts....261

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Opérations de prêt....290
Payment Operations....328
Opérations de trésorerie....371
Intelligent Servicing for Fraud....388
Applications d'assurance....405
Gestion des services d’assurance de dommages....406
Gestion des services d’assurance-vie....438
Applications de réclamations....468
Applications courantes....587
Gestion des réclamations....587
Customer Lifecycle Operations....606
Connaissez votre client....634
Opérations de crédit....638
Ressources pour les développeurs....644
Utilisation des types de tickets et des définitions de service dans FSO....645
Options de données distantes pour les tables distantes....649
Choisir une approche d’intégration....651
ServiceNow Utiliser les API REST....652
Cas d’utilisation d’intégration....653
Définitions de tables FSO....667
Platform Analytics....753
Activer Platform Analytics pour FSO....754
Opérations de dépôts business....754
Opérations de prêt business....758
Opérations du cycle de vie de l’entreprise....760
Gestion des réclamations....762
Réclamations liées aux assurances d'entreprise....764
Services liés aux assurances d'entreprise....766
Cycle de vie du client....768
Gestion des litiges....770
Assurance-vie collective....772
Assurance-vie individuelle....775
Payment Operations....777
Opérations de dépôts personnels....781
Réclamations liées aux assurances personnelles....785
Services liés aux assurances personnelles....786
Opérations de prêt personnel....789
Opérations de trésorerie....791
Exploration de processus....793
Now Assist pour FSO....795
Explorer....797
Configurer....801

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Use....812
Utilisation de workflows agentiques....822
Référence....828

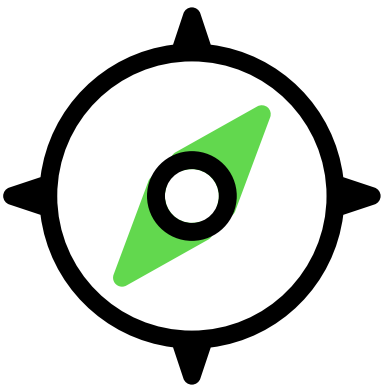
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Services financiers

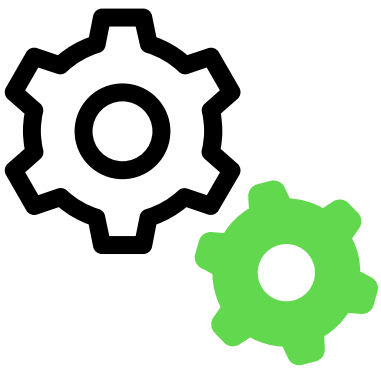
La ServiceNow® Opérations des services financiers solution (FSO) aide les institutions de services financiers à réduire leurs coûts grâce à l'automatisation, à améliorer la satisfaction des clients et à intégrer des contrôles de risque et de conformité dans les workflows.

Explorer



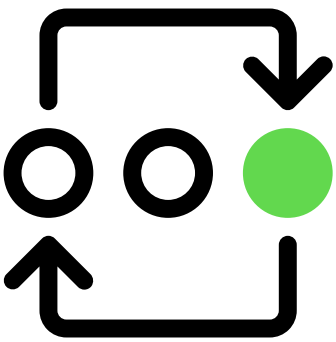
Introduction aux concepts et fonctionnalités de base.

Configurer



Planifiez et configurez votre implémentation.

Intégrer



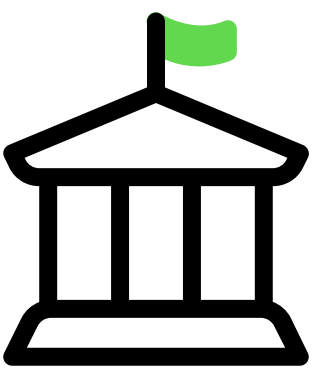
Étendez les options de FSO en les intégrant à d'autres applications.

Applications bancaires



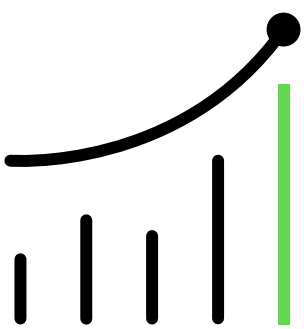
Gérez et configurez les solutions bancaires.

Applications d'assurance



Gérez et configurez les solutions d'assurance.

Analyser



Accédez à des tableaux de bord préconfigurés avec des visualisations de données activables.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Automatiser



Utilisez Now Assist pour FSO afin d'améliorer la productivité et l'efficacité des utilisateurs grâce à des expériences proactives à l'aide de l'IA générative.

Ressources supplémentaires

- Pour en savoir plus sur les nouveautés et les changements de cette version, consultez Financial Services Operations release notes .
- Connectez-vous à votre compte ServiceNow et recherchez des informations supplémentaires sur l'implémentation et le déploiement des fonctionnalités de Gestion des services sur site sur Now Create .
- Travaillez avec un spécialiste de l'implémentation pour rationaliser votre processus d'installation de Opérations des services financiers. Pour en savoir plus, consultez le Customer Success Center .

Explorer Opérations des services financiers

Utilisez l'application ServiceNow® Opérations des services financiers (FSO) pour créer une expérience transparente pour vos clients, agents et gestionnaires tout en résolvant les problèmes et en initiant et en exécutant des demandes.

Vue d'ensemble de Opérations des services financiers

Cette vidéo fournit une vue d'ensemble de la façon dont vous pouvez utiliser Opérations des services financiers pour automatiser les opérations de base, permettant aux institutions financières de gérer en toute sécurité les tâches avec des applications et des workflows prédéfinis, ce qui rend les tâches quotidiennes plus faciles et plus rapides.

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

Fonctionnalités de Opérations des services financiers

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

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

Les principales caractéristiques du sont les FSO suivantes :

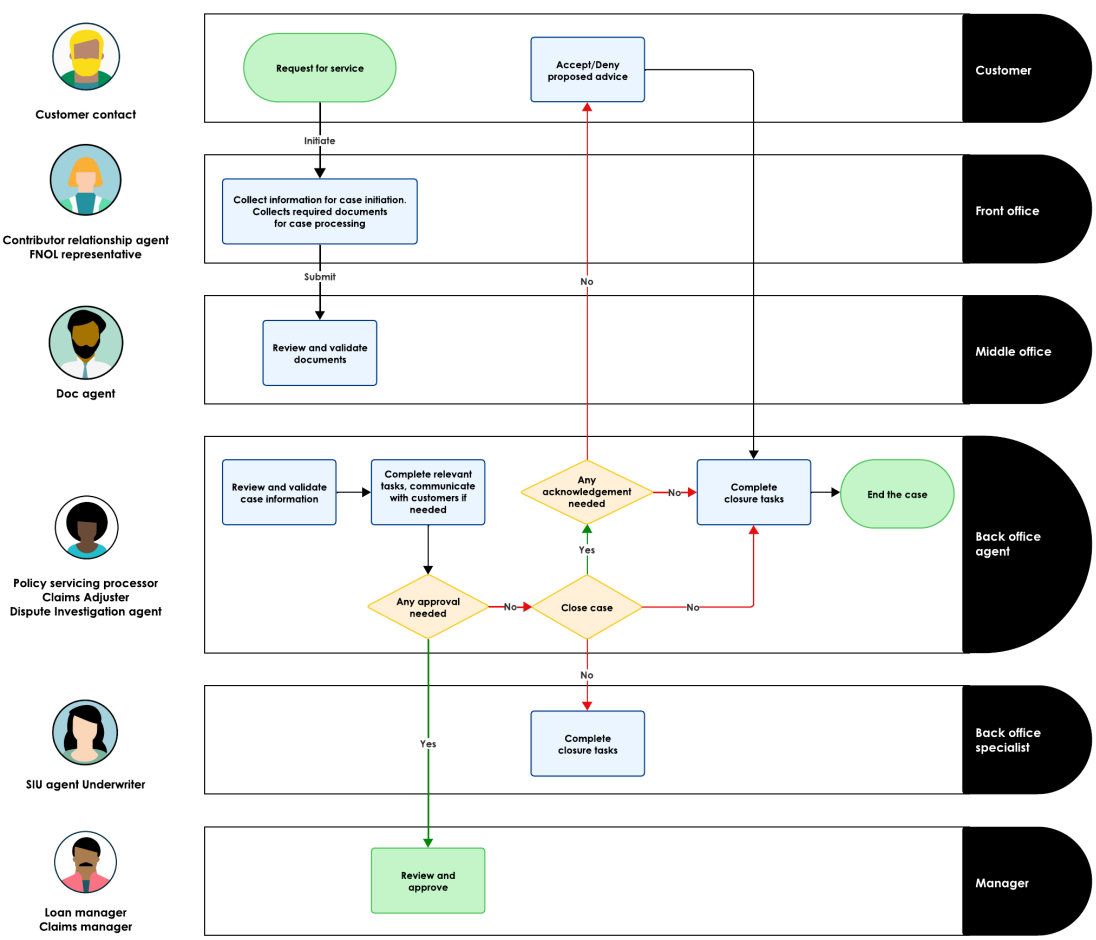
- Numérisez et automatisez vos processus bancaires et d'assurance.
- Implémentez un modèle de données centralisé pour assurer la coordination entre les fonctions de front, middle et back office.
- Connectez-vous en toute transparence entre les services.
- Tirez parti de la gestion des tickets et des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

Opérations des services financiers utilisateurs

Pour en savoir plus sur les rôles d'utilisateur dans , reportez-vous à FSO la section Rôles d'utilisateur et FSO règles métier.

Workflow Opérations des services financiers

L'exemple suivant montre un exemple Opérations des services financiers de workflow de bout en bout décrivant différents rôles et étapes gérés par ces rôles, de la création du ticket et des tâches connexes jusqu'à l'achèvement du ticket.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des licences

Pour plus d'informations sur les licences, contactez votre chargé de clientèle ou votre ServiceNow représentant commercial.

Espace de travail dans Opérations des services financiers

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

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

Espace de travail utilisateurs

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

Utilisateurs de l'espace de travail

Utilisateur	Description
Contributeur	Envoie des demandes de service, collecte tous les documents entrants et vérifie l'état des tickets.
Demandeur (Employé de succursale à la réception ou agent du centre d'appels)	Soumet des demandes de service à partir d'enregistrements d'interaction et d'enregistrements de clients.
Processeur (Agent de back-office)	Travaille sur les tickets et les tâches.
Administration d'application	Configure l'espace de travail selon les besoins de l'entreprise. Pour plus d'informations, consultez Configurer Espace de travail configurable de CSM.

Accéder à l'espace de travail

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

Page de destination

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

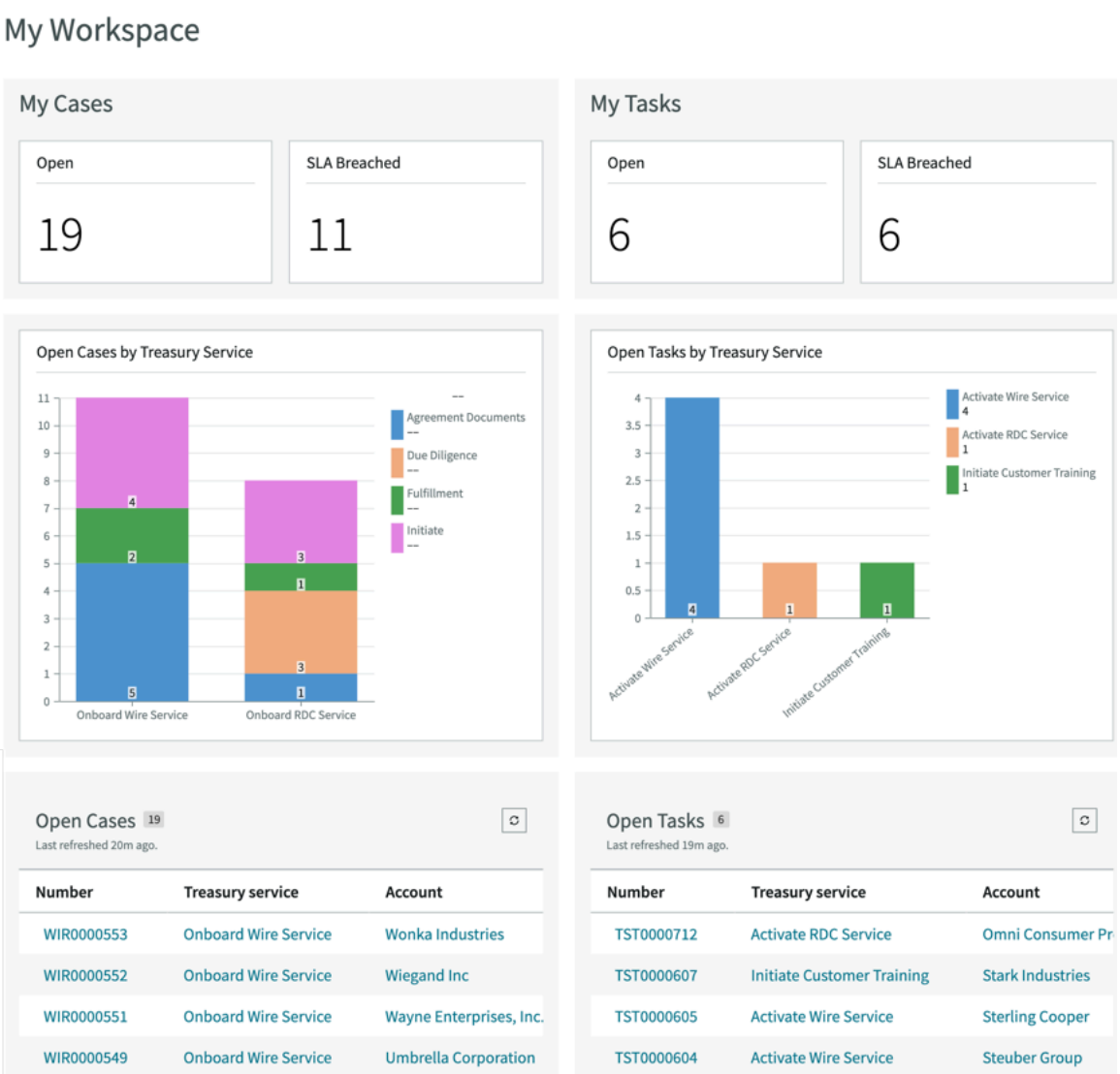
Remarque :
Les widgets et les données qui s'affichent dans les widgets dépendent de votre rôle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

Exemple de page de destination pour les opérations de trésorerie



Vue liste

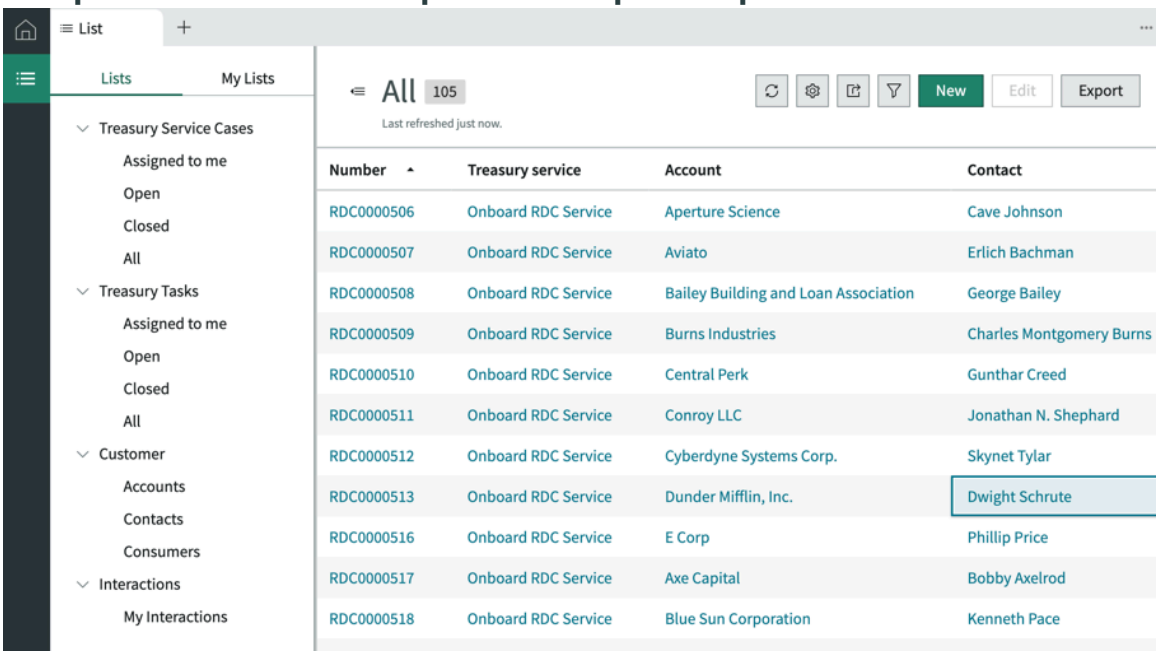
Dans le volet Listes, vous pouvez accéder rapidement aux tickets et aux tâches à l'aide des listes filtrées de différentes catégories. Les listes affichées dépendent de votre rôle.

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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



Tickets et tâches

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

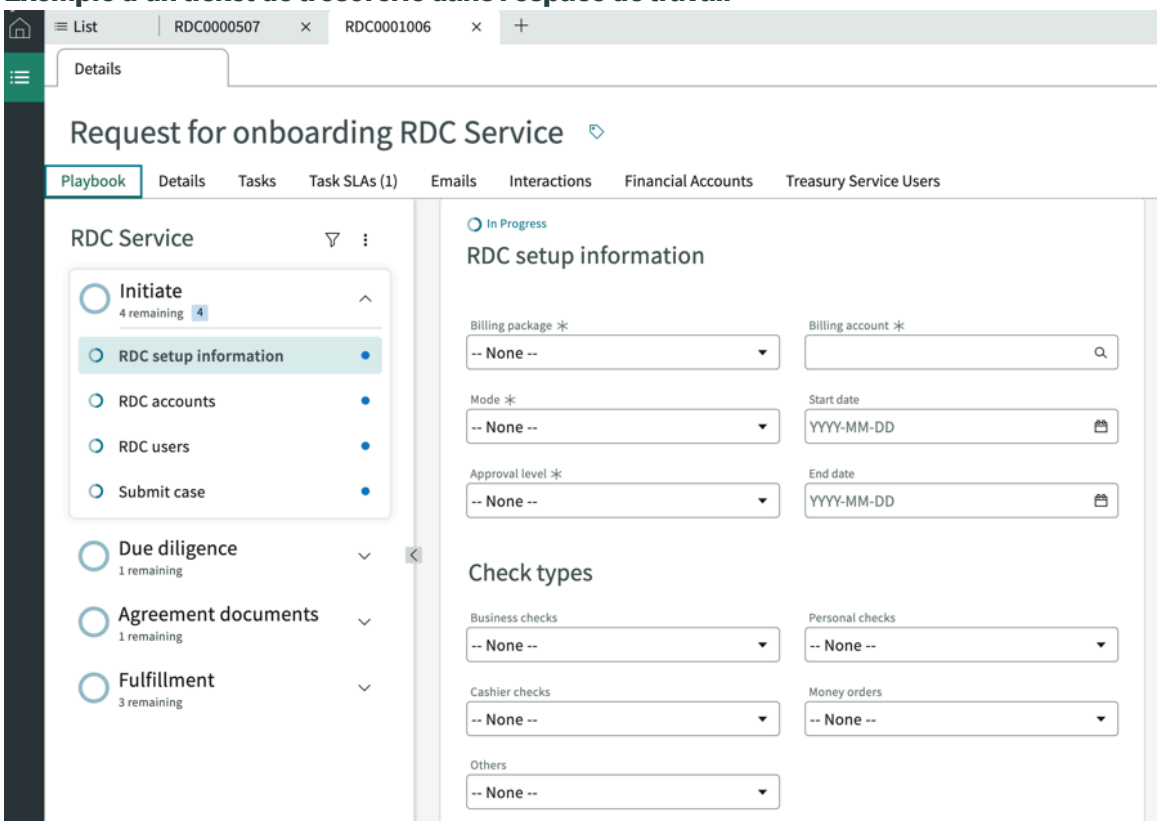
- Les contributeurs et les demandeurs peuvent soumettre des tickets de service et afficher leur état.
- Les agents peuvent examiner, trier et répondre aux tickets et aux tâches qui leur sont affectés.

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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



FSO Gestion des utilisateurs

Configurez les utilisateurs internes et externes pour Gestion du service clientèle afin de fournir le bon accès aux fonctionnalités, aux options et aux données de ticket. Créez des relations qui facilitent la gestion des tickets et remplissent des rôles de support pour des comptes spécifiques.

Configurer les utilisateurs, les groupes d'utilisateurs et les relations client

Tâche	Description
Configure users and groups	Configurez les utilisateurs individuels et les groupes d'utilisateurs qui peuvent accéder à votre instance.
Rôles d'utilisateur et FSO règles métier	Affectez des rôles à des utilisateurs individuels et à des groupes d'utilisateurs pour contrôler l'accès aux fonctionnalités, aux options et aux données.
Rôles et profils	L'application FSO comprend des rôles de connecteur d'agent et de contributeur. Pour définir l'accès approprié pour votre équipe, combinez ces rôles avec différents modèles de données du secteur CSM et rôles d'utilisateur contributeur.
Créer plusieurs profils de consommateur pour un utilisateur	Les consommateurs individuels peuvent avoir plusieurs profils pour différents besoins. Vous pouvez créer ces profils pour identifier et différencier les données spécifiques aux profils.
Configurer un utilisateur unifié	Permettez aux utilisateurs de gérer plusieurs profils au sein de l'application Gestion du service client (CSM)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les utilisateurs, les groupes d'utilisateurs et les relations client (suite)

Tâche	Description
	et d'autres applications ServiceNow avec une seule connexion.
Create customer relationships	Établissez différents types de relations entre les partenaires, les clients et les contacts, pour rendre la gestion des tickets et des comptes facile et flexible : • Relations de compte bidirectionnelles • Relations de contact • Hiérarchies des comptes
Créer des équipes de compte	Créez des équipes composées d'employés et de contacts client qui remplissent les rôles et les fonctions nécessaires pour prendre en charge des comptes spécifiques.
Configure Contributor Users	Configurez les utilisateurs contributeurs pour impliquer les équipes de middle office dans la résolution des problèmes et des demandes des clients.
Configuring customer access management	Configurez la gestion de l'accès client pour prendre en charge plusieurs contacts et consommateurs sur les tickets et les produits vendus, en leur fournissant différents niveaux d'accès au ticket.

Rôles d'utilisateur et FSO règles métier

Cette section définit les différents rôles au sein Financial Services Operations Core du système et explique les règles métier qui guident les actions du système.

Rôles installés

Rôles installés avec l'application Financial Services Operations Core

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
FSO administrateur [sn_bom.admin]	Rôle d'administrateur système spécifique à l'application pour les Opérations des services financiers applications (FSO). Les utilisateurs disposant de ce rôle ont un FSO accès en lecture, en écriture et en création aux tables.	• sn_bom.document.ac • sn_bom_credit_asmt. • model_manager
Contributeur consommateur de services financiers [sn_bom.consommateur_contributeur]	Rôle universel dans l'application principale pour le FSO contributeur de relation de services financiers qui permet aux utilisateurs de créer des tickets pour n'importe quel consommateur. Ce rôle hérite de tous les autres rôles de contributeur B2C dans Opérations des services financiers les applications et du	• sn_bom.contributeur • sn_bom_payment.cor • sn_bom_credit_asmt. • sn_ins_indiv_life.cont • sn_ins_policy_b2c.co

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec l'application Financial Services Operations Core (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	rôle de contributeur du consommateur du service clientèle.	• sn_customerservice. • sn_bom_deposit_b2c • sn_bom_loan.contribu • sn_bom_compl.contri • sn_bom_clo_b2c.cont • sn_ins_group_life.cor • sn_bom_credit_card.
Contributeur du compte de services financiers [sn_bom.contributeur_compte]	Rôle universel dans l'application Core pour le FSO contributeur de relation de services financiers qui permet aux utilisateurs de créer des tickets pour n'importe quel compte. Ce rôle hérite de tous les autres rôles de contributeur B2B dans Opérations des services financiers les applications et du rôle de contributeur du compte de service clientèle.	• sn_bom.contributeur • sn_bom_payment.cor • sn_bom_treasury.cor • sn_ins_indiv_life.cont • sn_bom_deposit_b2b • sn_ins_policy_b2b.co • sn_bom_credit_asmt. • sn_bom_loan_b2b.co • sn_bom_compl.contri • sn_ins_group_life.cor • sn_customerservice. • sn_bom_clo_b2b.cont • sn_bom_credit_card.
Contributeur de relation de services financiers [sn_bom.contributeur_relation]	Rôle universel dans l'application Core pour les services financiers Contributeur de relation qui permet aux utilisateurs de créer des tickets pour des FSO clients ou des comptes avec lesquels ils ont établi des relations. Ce rôle hérite de tous les autres rôles de contributeur dans Opérations des services financiers les applications et du rôle de contributeur de relation avec le service clientèle.	• sn_bom.contributeur • sn_bom_payment.cor • sn_bom_treasury.cor • sn_customerservice. • sn_bom_credit_asmt. • sn_ins_indiv_life.cont • sn_ins_policy_b2c.co • sn_bom_deposit_b2b • sn_ins_policy_b2b.co • sn_bom_credit_asmt. • sn_bom_loan.contribu • sn_bom_compl.contri

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec l'application Financial Services Operations Core (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
		• sn_bom_clo_b2c.cont • sn_ins_group_life.cor • sn_bom_clo_b2b.cont • sn_bom_credit_card.
Agent de services financiers [sn_bom.fs_agent]	Rôle universel pour l'agent de services financiers. Tous les autres rôles d'agent dans Opérations des services financiers les applications héritent de ce rôle.	• sn_bom.visionneuse_ • sn_bom.visionneur_c • sn_bom.ligne_de_cré • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.visionneuse_ • sn_bom.b2c_agent
Contributeur de gestionnaire d'emplacement [sn_bom.location_manager_contributor] **Remarque :** Le module d'extension Emplacement d'entreprise doit également être activé pour que ce rôle soit activé. Pour plus d'informations, consultez Activer les emplacements d'entreprise	Rôle d'utilisateur pour la gestion des emplacements des succursales. Ce rôle peut créer un ticket pour un compte ou un consommateur. Les utilisateurs disposant de ce rôle ont un accès en lecture, en écriture et en création aux tables pour les FSO branches qu'ils gèrent.	• sn_bom.contributeur • sn_customerservice.s • sn_bom_deposit_b2c • sn_bom_deposit_b2b • sn_bom_loan.contribu • sn_bom_compl.contri • sn_bom_clo_b2c.cont • sn_bom_clo_b2b.cont
Visionneuse de compte [sn_bom.visionneur_compte]	Rôle de consommateur pour l'affichage et la création d'exemples de FSO tickets.	• sn_bom.visionneuse_ • sn_bom.visionneuse_ • sn_bom.visionneur_c • sn_bom.visionneuse_ • sn_bom.visionneur_h • sn_bom.checking_acc
Visionneuse de prêt automatique [sn_bom.auto_loan_viewer]	Rôle d'utilisateur pour afficher les données de prêt automobile. Ce rôle a un accès en lecture à la table Prêt auto [sn_bom_auto_loan].	sn_bom.visionneuse_donné
Vérification de la visionneuse de compte [sn_bom.checking_account_viewer]	Rôle d'utilisateur pour afficher la vérification des données de compte.	sn_bom.visionneuse_donné

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec l'application Financial Services Operations Core (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Ce rôle a un accès en lecture aux tables suivantes : • Compte chèque personnel [sn_bom_checking_account] • Compte chèque d'entreprise [sn_bom_b2b_checking_account]	
Visionneuse de compte de carte de crédit [sn_bom.credit_card_account_viewer]	Rôle d'utilisateur pour afficher les données de carte de crédit. Ce rôle a un accès en lecture aux tables suivantes : • Carte de crédit [sn_bom_credit_card] • Transaction par carte [sn_bom_card_transaction]	sn_bom.visionneuse_donné
Visionneur de données client [sn_bom.customer_data_viewer]	Rôle d'utilisateur pour l'affichage des données client à partir des FSO applications.	sn_customerservice.custome
Visionneuse de compte de dépôt [sn_bom.visionneuse_compte_de_dépôt]	Rôle d'utilisateur pour afficher les données de dépôt. Ce rôle a un accès en lecture aux tables suivantes : • Compte de dépôt [sn_bom_deposit_account] • Transaction de dépôt [sn_bom_deposit_transaction]	• sn_bom.visionneuse_ • sn_bom.checking_acc • sn_bom.visionneuse_
Visionneur de compte de prêt [sn_bom.visionneuse_compte_prêt]	Rôle d'utilisateur pour afficher les données de prêt. Ce rôle a un accès en lecture aux tables suivantes : • Compte de prêt [sn_bom_loan_account] • Transaction de prêt [sn_bom_loan_transaction]	• sn_bom.visionneuse_ • sn_bom.auto_loan_vi • sn_bom.visionneur_h • sn_bom.visionneuse_
Visionneur de compte hypothécaire [sn_bom.visionneuse_hypothécaire]	Rôle d'utilisateur pour afficher les données hypothécaires. Ce rôle a un accès en lecture aux tables suivantes : Compte hypothécaire [sn_bom_mortgage_account]	sn_bom.visionneuse_donné
Visionneur de prêt personnel	Rôle d'utilisateur pour l'affichage des données de prêt personnel.	sn_bom.visionneuse_donné

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec l'application Financial Services Operations Core (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
[sn_bom.personal_loan_viewer]	Ce rôle a un accès en lecture à la table Prêt personnel [sn_bom_personal_loan].	
Visionneuse de référence [sn_bom.ref_data_viewer]	Rôle d'utilisateur pour afficher les données de référence pour les institutions financières. Ce rôle a un accès en lecture à la table Institution financière [sn_bom_financial_institution].	Ce rôle ne contient pas d'au
Visionneuse de compte d'épargne [sn_bom.visionneuse_compte_sauvegarde]	Rôle d'utilisateur pour afficher les données d'épargne. Ce rôle a un accès en lecture aux tables suivantes : • Compte chèque d'entreprise [sn_bom_b2b_checking_account] • Compte d'épargne personnel [sn_bom_saving_account]	sn_bom.visionneuse_donné
Visionneur de compte d'investissement [sn_bom.visionneuse_compte_investissement]	Ce rôle donne un accès en lecture seule aux entités de données d'investissement.	• sn_bom.visionneur_c • sn_bom.security_viev
Visionneuse de sécurité [sn_bom.security_viewer]	Ce rôle donne un accès en lecture seule aux entités de données de sécurité.	Ce rôle ne contient pas d'au
FSO consommateur [sn_bom.consommateur]	Rôle de consommateur pour FSO les clients.	Ce rôle ne contient pas d'au

Traduction automatique

Règles métier installées

Règles métier installées avec l'application Financial Services Operations Core

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

Utilisation des rôles de connecteur d'agent et de contributeur dans Opérations des services financiers

Opérations des services financiers (FSO) installent des rôles de connecteur agent et de contributeur pour gérer et surveiller efficacement les privilèges des utilisateurs. Pour

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

fournir le bon niveau d'accès, ces rôles doivent être associés à des rôles dans le CSM modèle de données du secteur et des rôles d'utilisateur contributeur.

Rôles principaux dans FSO

Connecteur Agent

Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent créer, mettre à jour et fermer des tickets et des tâches.

Contributeur

Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent créer et lire des tickets et effectuer des mises à jour limitées pendant les étapes initiales.

Pour activer efficacement ces rôles :

- Combinez Agent Connector avec un rôle CSM approprié, tel qu'Agent de relation ou Agent d'emplacement.
- Associez un contributeur à un rôle de contributeur CSM pour un accès précis.

Affectation de l'accès en fonction des besoins professionnels

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

Pour plus d'informations, consultez Rôles de modèle de données du secteur et Rôles d'utilisateur contributeur .

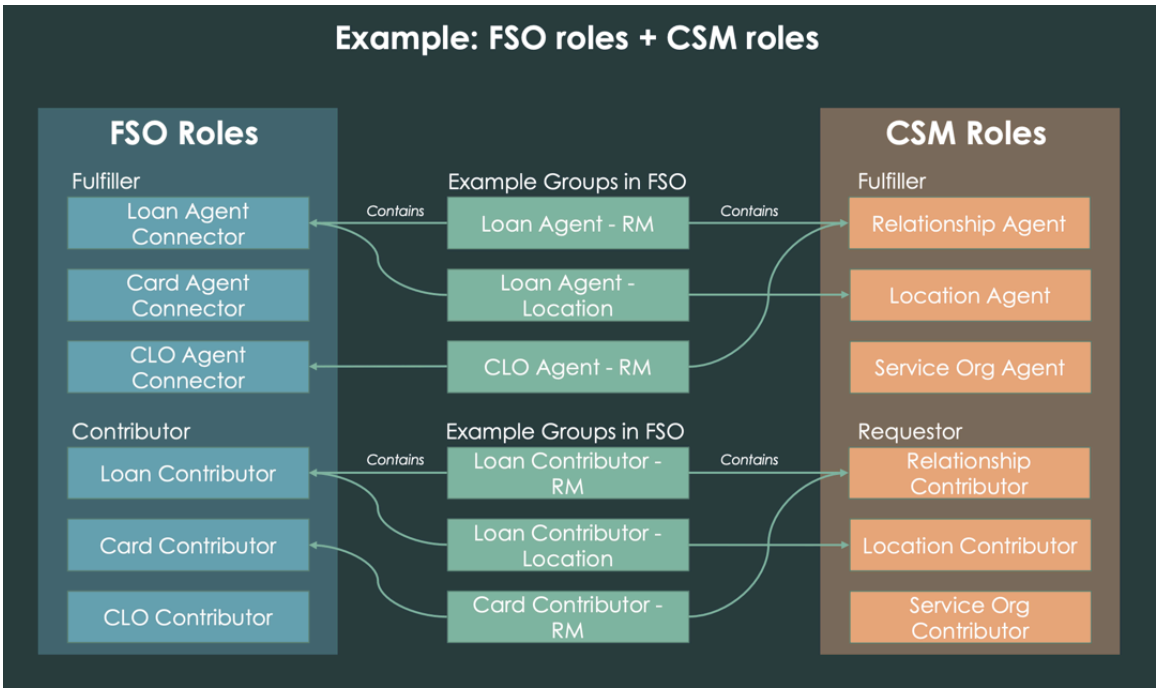
Aperçu visuel

Le diagramme suivant montre des exemples de la façon dont vous pouvez combiner différents FSO rôles avec les CSM rôles et les affecter aux groupes d'utilisateurs appropriés FSO .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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



Exemples de combinaisons de rôles dans Financial Services Loan Operations

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

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples de opérations de prêt : rôles combinés avec CSM rôles



Modèles de données

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

Financial Services Operations Core

L'application Opérations des services financiers (FSO) Core fournit un cadre permettant aux institutions financières d'organiser et de gérer efficacement leurs données pour répondre à leurs besoins commerciaux. Cette section présente FSO Core et explique son objectif et ses principaux composants de conception des données.

Présentation de FSO Core

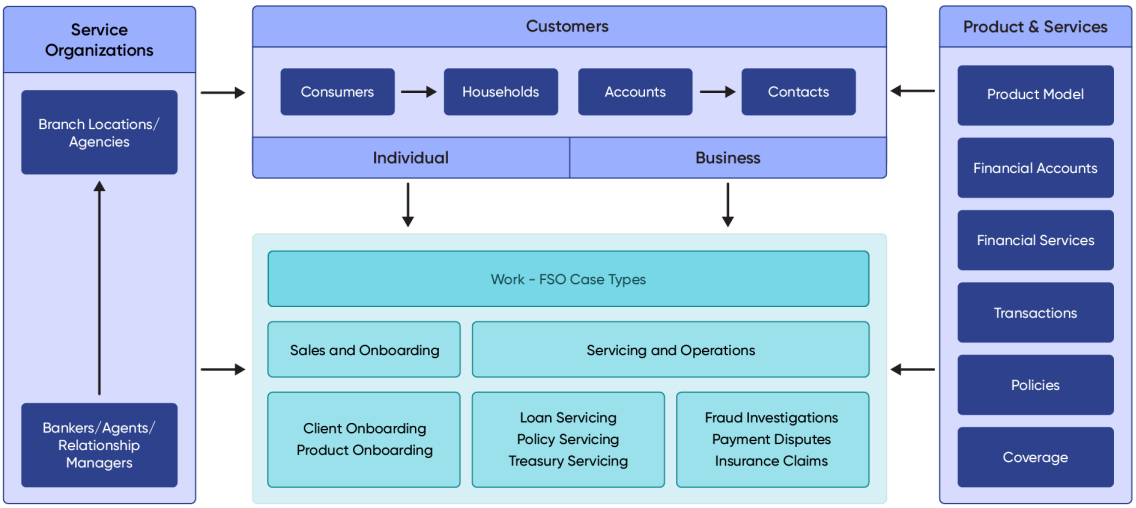
Le Financial Services Operations Core modèle de données améliore et utilise les tables de l'application ServiceNow AI Platform pour Gestion du service client (CSM) créer un environnement de données rationalisé. Il organise les informations en deux catégories principales :

- Données de base : il s'agit notamment de tables qui stockent des informations essentielles sur les clients, telles que les comptes financiers, les modèles de produits et les transactions. Ces éléments sont essentiels pour traiter les demandes de service clientèle.
- Données de workflow opérationnel : enregistre les données générées lors de l'exécution des processus connexes, tels que la création de tâches et de tickets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de haut niveau du FSO Core



Composants clés dans Financial Services Operations Core

La Financial Services Operations Core fonctionnalité inclut les composants ou modèles de conception de données clés suivants.

Modèles de conception des données principales FSO

Modèle	Définition	Exemples
Organisations de services	Liste de toutes les succursales et agences au sein d'une organisation. Elle comprend les entités internes et externes qui appartiennent à une organisation de services.	• Organisations de services financiers avec plusieurs branches • Agents et agences d'assurance internes ou externes • Magasins • Branches • Centres • Franchises • Concessionnaires
Client	Liste de tous les clients servis par l'organisation.	• Comptes • Contacts • Consommateurs • Ménages
Produit/Produit vendu	Une liste de tous les produits proposés par l'organisation. Effectue le suivi des produits ou services vendus à un compte ou à un consommateur, en les liant	• Rechercher le total de vérifications • Carte de crédit Chase Sapphire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles de conception des données principales FSO (suite)

Modèle	Définition	Exemples
	à des comptes financiers, des polices d'assurance et des services financiers.	• Assurance auto • Assurance-vie • Assurance habitation
Compte financier	Représente les produits financiers détenus par les clients, tels que les dépôts, les marges de crédit, les prêts, les cartes et les investissements. Il connecte ces produits au propriétaire du compte et prend en charge l'intégration avec les systèmes centraux.	• Numéro de compte d'épargne à votre banque • Numéro de police d'assurance habitation auprès de votre compagnie d'assurance.
Services financiers	Capture les services de trésorerie qu'un client a activés pour un compte financier spécifique.	• Services câblés • Services de balayage permanents sur un compte financier

Présentation des FSO relations de base

Cette section décrit les tables clés de FSO Core et leurs relations. La compréhension de ces relations vous aide à gérer efficacement les données et améliore les fonctionnalités du système.

L'application Financial Services Operations Core est automatiquement installée avec n'importe Opérations des services financiers laquelle des applications, mais peut également être installée indépendamment pour une configuration de base en utilisant uniquement son modèle de données.

La table suivante répertorie les dépendances de cette application :

Dépendances du module d'extension pour Financial Services Operations Core

Nom	Valeur
Gestion du service client (CSM)	com.sn_customerservice
Modèle et classes d'actifs développés	com.sn_ent
Base d'installation	com.snc.install_base

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

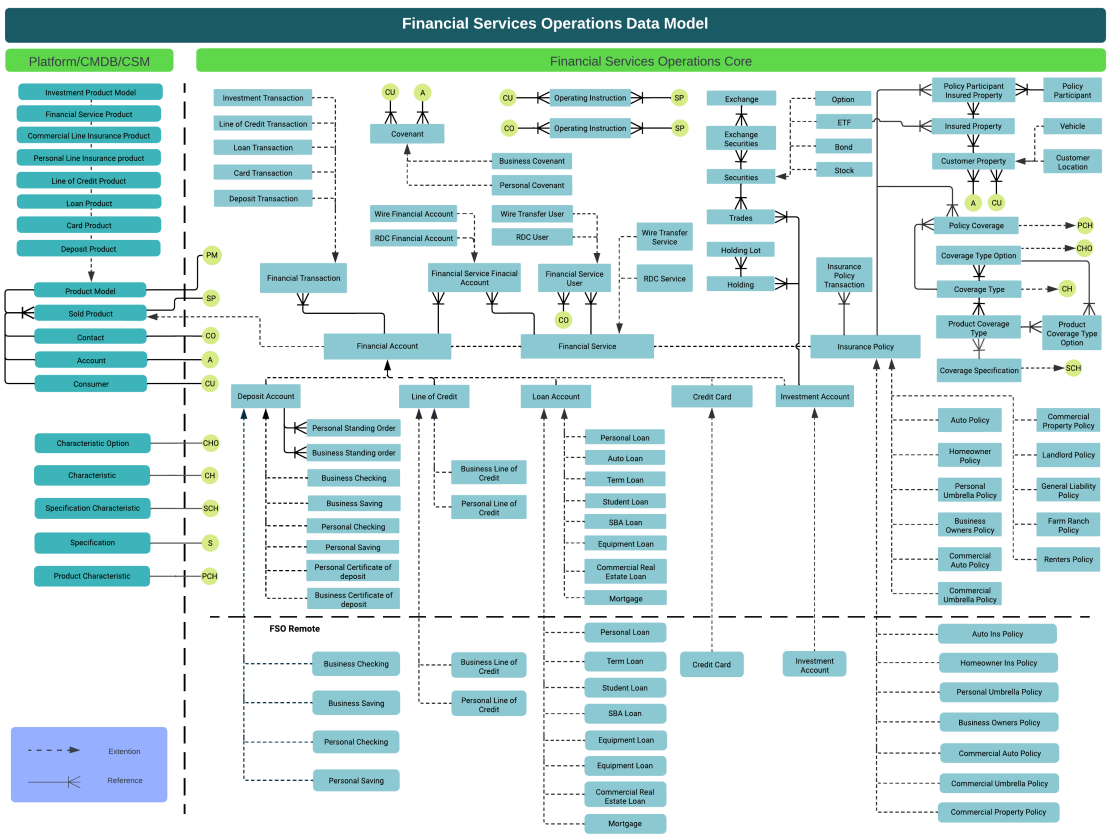
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Financial Services Operations Core Diagramme de modèle de données

Le diagramme suivant montre les tables et leurs relations qui construisent le modèle de Financial Services Operations Core données.

Financial Services Operations Core Relation entre les tables



Utilisation de ServiceNow AI Platform tables Gestion du service client (CSM)

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

ServiceNow AI Platform, CSM et Base de données de gestion des configurations (CMDB) les tables utilisées dans le modèle de Opérations des services financiers données

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ServiceNow AI Platform, CSM et Base de données de gestion des configurations (CMDB) les tables utilisées dans le modèle de Opérations des services financiers données (suite)

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ServiceNow AI Platform, CSM et Base de données de gestion des configurations (CMDB) les tables utilisées dans le modèle de Opérations des services financiers données (suite)

Table	Description	Application
Tâche [task]	Fournit une série de champs standard utilisés sur chacune des tables qui permettent de l'étendre.	ServiceNow AI Platform

FSO Tables de banque de base

Cette section décrit les tables bancaires dans FSO Core et montre comment elles stockent et gèrent les informations bancaires.

Tables bancaires installées

Financial Services Operations Core tables

Étiquette	Nom de la table	Description
Prêt auto	sn_bom_auto_loan	Stocke tous les enregistrements de prêts automobiles. Cette table étend la table Compte de prêt [sn_bom_loan_account].
Lien	sn_bom_bond	Stocke toutes les informations sur les obligations. Prolonge la table Sécurité [sn_bom_security].
Certificat business du dépôt	sn_bom_b2b_certificate_of_deposit	La table stocke les détails d'un certificat de compte de dépôt, un type de compte financier qui permet aux entreprises de déposer de l'argent pendant une période déterminée et de gagner un intérêt fixe sur celui-ci.
Compte chèque d'entreprise	sn_bom_b2b_checking_account	Stocke tous les enregistrements de compte chèque pour les consommateurs. Prolonge la table Compte de dépôt [sn_bom_deposit_account].
Carte de crédit business	sn_bom_b2b_credit_card	Table pour stocker les détails d'un type de carte de crédit conçu pour permettre aux entreprises d'acheter des biens ou des services à crédit avec des avantages adaptés à leurs besoins.
Ligne de crédit d'entreprise	sn_bom_b2b_line_of_credit	Stocke tous les enregistrements de ligne de crédit pour les clients de prêts professionnels. Prolonge la table de la ligne de crédit.
Compte d'épargne d'entreprise	sn_bom_b2b_saving_account	Stocke tous les enregistrements de compte d'épargne (un type

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Financial Services Operations Core tables (suite)

Étiquette	Nom de la table	Description
		de compte de dépôt) pour les clients business. Prolonge la table Compte de dépôt [sn_bom_deposit_account].
Codes de motifs de remboursements	sn_bom_chargeback_reason_codes	Les codes de motif de remboursement sont des codes numériques utilisés pour catégoriser les raisons pour lesquelles un titulaire de carte conteste une transaction. Ceux-ci sont fournis par des réseaux de cartes comme Visa, Mastercard, American Express. La table contient les détails de ces codes de motif.
Prêt immobilier commercial	sn_bom_commercial_real_estate_loan	Stocke tous les enregistrements de prêts immobiliers commerciaux. Prolonge la table Compte de prêt [sn_bom_loan_account].
Prêt de véhicule commercial	sn_bom_commercial_vehicle_loan	Stocke tous les dossiers de prêt de véhicules commerciaux. Prolonge la table Compte de prêt [sn_bom_loan_account].
Accord	sn_bom_b2b_covenant	Stocke tous les enregistrements d’accord pour les clients business.
Accord	sn_bom_covenant	Stocke tous les enregistrements d’accord pour les consommateurs.
Accord	sn_bom_covenant_base	Les tables [sn_bom_b2b_covenant] et [sn_bom_covenant_base] étendent la table de base de l’accord.
Spécification de couverture	sn_bom_coverage_specification	La spécification de couverture définit les types de couverture de produits et leurs options.
Type de couverture	sn_bom_coverage_type	La table Type de couverture contient tous les types de couverture pour tous les produits.
Option de type de couverture	sn_bom_coverage_type_option	La table des options du type de couverture contient toutes les options de couverture pour chaque type de couverture pour tous les produits.
Association de codes ISO de devises	currency_iso_code_association	
Propriété du client	sn_bom_customer_property	La table Propriété du client contient les détails des propriétés dont dispose un client. Par

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Financial Services Operations Core tables (suite)

Étiquette	Nom de la table	Description
		exemple, il contient les véhicules et les emplacements de propriété qu'un client détient.
Copie de sauvegarde des correctifs de données	sn_bom_data_fix_backup	Table servant à sauvegarder les enregistrements lors de la migration de données d'une table à une autre
Compte de dépôt	sn_bom_deposit_account	Stocke tous les comptes de dépôt – vérification et enregistrement des enregistrements. Prolonge la table Compte financier [sn_bom_financial_account].
Prêt d'équipement	sn_bom_equipment_loan	Stocke tous les enregistrements de prêt d'équipement. Cette table étend la table Compte de prêt [sn_bom_loan_account].
ETF	sn_bom_etf	Stocke toutes les informations sur l'ETF. Cette table étend la table Sécurité [sn_bom_security].
Échanger	sn_bom_exchange	
Compte financier	sn_bom_financial_account	Stocke tous les comptes financiers : comptes de dépôt, comptes de prêt, compte de carte de crédit, comptes de marge de crédit et comptes de police d'assurance. Prolonge la table Produit vendu [sn_install_base_sold_product].
Institution financière	sn_bom_financial_institution	Stocke tous les enregistrements d'institutions financières. Étend la table Société [core_company].
Service financier	sn_bom_service	Stocke tous les services financiers : service RDC et service de virement bancaire. Prolonge la table Produit vendu [sn_install_base_sold_product].
Compte financier du service financier	sn_bom_m2m_service_financial_account	Stocke tous les comptes financiers : comptes de dépôt, comptes de prêt, compte de carte de crédit, comptes de marge de crédit et comptes de police d'assurance. Étend la table Produit vendu [sn_install_base_sold_product]
Utilisateur du service financier	sn_bom_m2m_service_user	Stocke les détails des utilisateurs pour un compte de service financier
Base des services financiers	sn_bom_case	La table Base de services financiers sert de table parente pour tous les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Financial Services Operations Core tables (suite)

Étiquette	Nom de la table	Description
		types d'enregistrements de tickets financiers au sein d'un système. Il agit comme un référentiel central qui fournit une structure unifiée pour la gestion de divers cas financiers, tels que les litiges, les enquêtes sur les fraudes, les demandes de prêt, les services d'assurance, les réclamations et autres demandes ou problèmes financiers. Chaque enregistrement de cette table représente un ticket financier unique, avec des métadonnées associées qui sont liées à des détails de ticket plus spécifiques stockés dans des tables enfants connexes.
Ticket de services financiers	sn_bom_financial_service	Stocke tous les tickets de services financiers. Étend la table de base de services financiers Ticket [sn_bom_case].
Tâche de services financiers	sn_bom_financial_task	Stocke toutes les tâches de services financiers. Prolonge la table Tâche financière [sn_bom_task].
Tâche financière	sn_bom_task	Stocke toutes les tâches financières telles que les tâches de demande, les tâches de réclamation, les tâches de crédit et les tâches de prêt. Prolonge la table Tâche du secteur [sn_ind_task].
Transaction financière	sn_bom_transaction	Stocke toutes les transactions financières pour les comptes de dépôt, de prêt et de carte de crédit. Étend la table Entité des données du secteur [sn_ind_data_entity].
Informations sur les membres du groupe	sn_bom_group_member_info	La table d'informations sur les membres du groupe est une extension de la table des propriétés du client qui peut contenir les détails des membres du groupe applicables à un client. Par exemple, dans le scénario de la police d'assurance-vie fournie par l'employeur, cette table peut contenir les détails du membre de groupe de l'employeur.
Rétention	sn_bom_holding	Stocke les informations qui détiennent.
Lot de rétention	sn_bom_holding_lot	Stocke les informations sur les lots.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Financial Services Operations Core tables (suite)

Étiquette	Nom de la table	Description
Propriété assurée	sn_bom_insured_property	La table Propriété assurée fait référence aux biens du client et contient les biens d'un client qui sont couverts par une police d'assurance.
Compte d'investissement	sn_bom_investment_account	Stocke tous les enregistrements de comptes d'investissement. Prolonge la table Compte financier [sn_bom_financial_account].
Ligne	sn_bom_line	Il s'agit d'une table parente qui contient les lignes de ticket d'un ticket lorsque des demandes sont effectuées sur les éléments de ligne appartenant à un produit vendu. Par exemple, dans un ticket de service d'assurance, lorsqu'une demande de changement de couvertures de police est effectuée, les éléments de ligne de couverture de la police peuvent être conservés dans les tables de lignes étendues à partir de cette table dans l'application de maintenance. Cela permet de s'assurer que les modifications ne sont pas apportées directement sur les enregistrements de couverture de la police d'assurance lorsque le ticket est en cours de traitement et que les mises à jour ne sont effectuées qu'une fois le ticket approuvé et fermé.
Ligne de crédit	sn_bom_line_of_credit	Stocke tous les enregistrements de compte de ligne de crédit. Prolonge la table Compte financier [sn_bom_financial_account].
Compte de prêt	sn_bom_loan_account	Stocke tous les enregistrements de compte de prêt. Prolonge la table Compte financier [sn_bom_financial_account].
Emplacement	sn_bom_location	Propriété du client
Code de catégorie de marchand	sn_bom_merchant_category_code	
Hypothèque	sn_bom_mortgage	Stocke tous les enregistrements de compte hypothécaire. Prolonge la table Compte de prêt [sn_bom_loan_account].
Instruction de fonctionnement	sn_bom_b2b_operating_instruction	Table pour stocker les instructions de fonctionnement sur un compte professionnel. Par exemple, sur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Financial Services Operations Core tables (suite)

Étiquette	Nom de la table	Description
		un compte courant professionnel, qui sont les signataires autorisés à signer et leurs limites financières.
Instruction de fonctionnement	sn_bom_operating_instruction	Table pour stocker les instructions de fonctionnement sur un compte personnel. Par exemple, sur un compte chèque personnel, qui sont les signataires autorisés à signer ou à fournir des instructions pour gérer le compte.
Option	sn_bom_option	Stocke toutes les informations sur les options. Prolonge la table Sécurité [sn_bom_security].
Réseau de paiement	sn_bom_payment_network	Table pour stocker des informations sur les réseaux de traitement des paiements dans le contexte des cartes. Par exemple, Visa Interlink, Pulse.
Certificat personnel de dépôt	sn_bom_certificate_of_deposit	La table stocke les détails d'un compte de certificat de dépôt, un type de compte financier qui permet aux individus de déposer de l'argent pendant une période déterminée et de gagner un intérêt fixe sur celui-ci.
Compte chèque personnel	sn_bom_checking_account	Stocke tous les enregistrements de compte chèque pour les consommateurs. Prolonge la table Compte de dépôt [sn_bom_deposit_account].
Carte de crédit personnelle	sn_bom_credit_card	Table pour stocker les détails d'un type de carte de crédit qui permet aux particuliers d'acheter des biens ou des services à crédit.
Ligne de crédit personnelle	sn_bom_b2c_line_of_credit	Stocke tous les enregistrements de ligne de crédit des consommateurs.
Prêt personnel	sn_bom_personal_loan	Stocke tous les enregistrements de compte de prêt personnel. Prolonge la table Compte de prêt [sn_bom_loan_account].
Compte d'épargne personnel	sn_bom_saving_account	Table pour stocker les détails d'un type de compte bancaire qui permet aux clients de déposer de l'argent et de gagner des intérêts dessus.
Couverture de la police	sn_bom_policy_coverage	La table de couverture de la police contient les couvertures définies sur la police d'assurance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Financial Services Operations Core tables (suite)

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Financial Services Operations Core tables (suite)

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Financial Services Operations Core tables (suite)

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

FSO Tables d'assurance de base

Cette section explique les tables d'assurance dans FSO Core et la manière dont elles traitent les données d'assurance.

Tables d'assurance installées

Financial Services Operations Core tables

Étiquette	Nom de la table	Description
Police de propriétaire d'entreprise	sn_bom_bo_ins_policy	Politique d'assurance
Base de réclamation	sn_bom_claim_base	La base de réclamation correspond à la table à partir de laquelle tous les types de tickets de déclaration de sinistre spécifiques à une application d'assurance sont étendus. Cette table contient tous les attributs communs qui

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Financial Services Operations Core tables (suite)

Étiquette	Nom de la table	Description
		peuvent être utilisés dans les types de tickets de réclamations d'assurance.
Police automatique commerciale	sn_bom_ca_ins_policy	Table de police d'assurance automobile commerciale étendue à partir de la police d'assurance.
Police de propriété commerciale	sn_bom_cp_ins_policy	Table de police d'assurance de biens commerciaux étendue à partir de la police d'assurance.
Politique en matière de voyages d'affaires	sn_bom_ct_ins_policy	Stocke des informations sur une police relative aux voyages d'affaires émise à un titulaire de police. Prolonge la police d'assurance [sn_bom_ins_policy].
Police commerciale complémentaire	sn_bom_cu_ins_policy	Table de police d'assurance commerciale complémentaire étendue à la police d'assurance.
Police de copropriété	sn_bom_condo_ins_policy	Table de police de copropriété personnelle d'assurance étendue à partir de la police d'assurance.
Police ferme et ranch	sn_bom_fr_ins_policy	Table de police d'assurance agricole et ranch commerciale étendue à partir de la police d'assurance.
Police de responsabilité civile générale	sn_bom_gl_ins_policy	Table de police de responsabilité civile générale d'assurance étendue de la police d'assurance.
Police d'assurance handicap de groupe	sn_bom_group_disability_ins_policy	Table de la police d'assurance-invalidité de groupe étendue de la police d'assurance.
Police d'assurance-vie de groupe	sn_bom_group_life_ins_policy	Table de la police d'assurance-vie de groupe étendue de la police d'assurance.
Police de propriétaire	sn_bom_homeowner_ins_policy	La table de police d'assurance habitation est étendue à partir de la police d'assurance.
Police de handicap individuelle	sn_bom_indiv_disab_policy	Table de la police d'assurance invalidité individuelle étendue de la police d'assurance.
Police d'assurance-vie individuelle	sn_bom_indiv_life_policy	Table de la police d'assurance-vie individuelle étendue à partir de la police d'assurance.
Politique d'assurance	sn_bom_ins_policy	Stocke tous les enregistrements de compte de police d'assurance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Financial Services Operations Core tables (suite)

Étiquette	Nom de la table	Description
		Prolonge la table Produit vendu [sn_install_base_sold_product].
Propriété assurée	sn_bom_insured_property	La table Propriété assurée fait référence aux biens du client et contient les biens d'un client qui sont couverts par une police d'assurance.
Police de propriétaire	sn_bom_landlord_ins_policy	Table de police de propriétaire d'assurance étendue à partir de la police d'assurance.
Police automatique personnelle	sn_bom_auto_ins_policy	Table de police d'assurance automobile personnelle étendue à partir de la police d'assurance.
Politique personnelle en matière de déplacements	sn_bom_pt_ins_policy	Stocke des informations sur une police personnelle relative aux déplacements émise à un titulaire de police. Prolonge la police d'assurance [sn_bom_ins_policy].
Police personnelle complémentaire	sn_bom_pu_ins_policy	Table de police d'assurance personnelle étendue de la police d'assurance.
Couverture de la police	sn_bom_policy_coverage	La table de couverture de la police contient les couvertures définies sur la police d'assurance.
Participant à la police	sn_bom_policy_participant	La table Participant à la police contient les participants définis sur la police d'assurance.
Rôle du participant à la police	sn_bom_policy_participant_insured_property	La table des rôles des participants à la police contient les rôles joués par les participants qui ont été définis dans la police d'assurance.
Police de locataires	sn_bom_renters_ins_policy	Table de police de location personnelle d'assurance étendue de la police d'assurance.
Transaction	sn_bom_ins_policy_transaction	Stocke tous les enregistrements de transactions de police. Prolonge la table des transactions financières [sn_bom_transaction].

Modèle de données de litiges de cartes

Cette section décrit le modèle de données des litiges de cartes et les tables installées avec l'application de litiges.

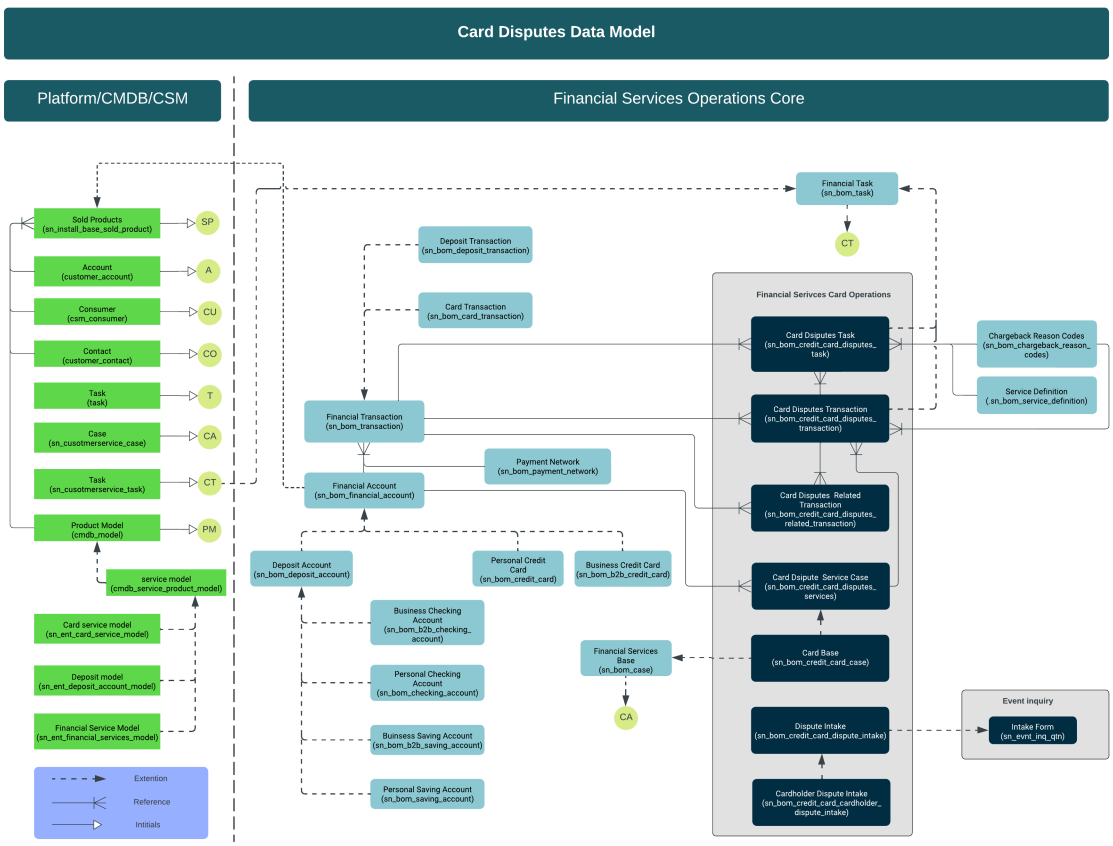
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèle de données de litiges de cartes

Le diagramme suivant montre les tables et leurs relations au sein du modèle de données des litiges de cartes.

Modèle de données des litiges



Tables de litiges de cartes

Entité	Nom de la table	Fonctionnalités disponibles
Tâche de contentieux	sn_bom_credit_card_disputes_task	Suivre et gérer les tâches litigieuses ; prolonge la table Tâche financière [sn_bom_task].
Transaction de litige	sn_bom_credit_card_disputes_transaction	Stockez toutes les transactions de litige de carte de crédit.
Compte chèque d'entreprise	sn_bom_b2b_checking_account	Stocker les données de compte de vérification pour les clients professionnels ; étend la table Compte de dépôt [sn_bom_deposit_account].
Compte d'épargne d'entreprise	sn_bom_b2b_saving_account	Stocker les données des comptes d’épargne pour les clients professionnels ; étend la table Compte de dépôt [sn_bom_deposit_account].
Compte de dépôt	sn_bom_deposit_account	Gérer tous les enregistrements de comptes chèques et d’épargne ;

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entité	Nom de la table	Fonctionnalités disponibles
		étend la table Compte financier [sn_bom_financial_account].
Compte financier	sn_bom_financial_account	Comptes de dépôt, de prêt, de carte de crédit, de marge de crédit et de police d'assurance ; étend la table Produit vendu [sn_install_base_sold_product].
Tâche financière	sn_bom_task	Gérer les tâches financières telles que les demandes de renseignements, les réclamations, les crédits et les prêts ; étend la table Tâches de l'industrie [sn_ind_task].
Transaction financière	sn_bom_transaction	Suivez toutes les transactions financières sur les comptes de dépôt, de prêt et de carte de crédit.
Ligne de crédit	sn_bom_line_of_credit	Stocker les enregistrements de compte de ligne de crédit ; étend la table Compte financier [sn_bom_financial_account].
Compte chèque personnel	sn_bom_checking_account	Stocker les données de compte de vérification des consommateurs individuels ; étend la table Compte de dépôt [sn_bom_deposit_account].
Définition du service	sn_bom_service_definition	Configurer les définitions de service utilisées dans les workflows ; étend la table de définition de service [sn_case_type_selection].
Transaction par carte	sn_bom_card_transaction	Stocker les enregistrements de transactions par carte ; étend la table des transactions financières [sn_bom_transaction].
Transaction de dépôt	sn_bom_deposit_transaction	Stocker les enregistrements de transactions de dépôt ; étend la table des transactions financières [sn_bom_transaction].
Transaction de crédit	sn_bom_line_of_credit_transaction	Transactions de ligne de crédit de magasin ; étend la table des transactions financières [sn_bom_transaction].
Admission du litige Visa	sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionnaire	Saisir les questions et réponses du questionnaire sur les litiges relatifs aux visas ; étend la table Formulaire d'admission [sn_evnt_inq_qtn].
Admission du titulaire de la carte de litige Visa	sn_bom_visa_cp_visa_dispute_cardholder_intake	Stocker les réponses des consommateurs aux litiges

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entité	Nom de la table	Fonctionnalités disponibles
		relatifs aux visas ; étend la table d'admission des litiges Visa [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionnaire].
Type de région de CRB	sn_bom_visa_cp_crb_region_type	Stockez les détails de la région du bulletin de récupération de carte Visa (CRB).
Message du code de motif de remboursement Mastercard	sn_bom_mcard_cp_mastercard_chargeback_reason_code_message	Stockez les codes et les messages de motif de remboursement Mastercard.
Produits vendus	sn_install_base_sold_product	Suivez les produits et services vendus aux comptes ou aux consommateurs.
Modèle de produit	cmdb_model	Configurez des modèles de produits pour les services, le matériel, les logiciels et les consommables.
Ticket de service du litige de carte	sn_bom_credit_card_disputes_service	Créez et suivez les tickets de litiges de cartes initiés par des agents.
Modèle de service de carte	Sn_ent_card_service_model	Stockez les informations sur le produit de la carte.
Modèle de dépôt	sn_ent_deposit_account_model	Définissez des modèles de produits de dépôt tels que les comptes d'épargne ou les comptes courants.
Ticket	sn_customerservice_case	Gérez les questions, les problèmes et les résolutions des clients, tels que les tickets de litiges de carte.
Tâche	Tâche	Suivez l'avancement du travail lié à la gestion des tickets.
Tâche	sn_customerservice_task	Centralisez et gérez les tâches liées au service client.
Transaction liée aux litiges de cartes	sn_bom_credit_card_disputes_related_transaction	Stockez les transactions associées à un litige relatif à une carte.
Définition du service	sn_case_type_selection	Liez les services aux types de tickets et définissez les types de demandes.
Formulaire d'admission	sn_evt_inq_qtn	Stockez les questions et réponses relatives à la demande.
Compte d'épargne personnel	sn_bom_saving_account	Stockez les données des comptes d'épargne individuels.
Réseau de paiement	sn_bom_payment_network	Stockez les informations du réseau de traitement des paiements telles que Visa, Interlink, Pulse.
Carte de crédit business	sn_bom_b2b_credit_card	Stockez les détails de la carte de crédit professionnelle et les données d'utilisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entité	Nom de la table	Fonctionnalités disponibles
Carte de crédit personnelle	sn_bom_credit_card	Stockez les détails de votre carte de crédit.
Codes de motifs de remboursements	sn_bom_chargeback_reason_codes	Catégoriser et stocker les motifs de remboursement par réseau de cartes.
Base des services financiers	sn_bom_case	Gérez tous les dossiers financiers, y compris les litiges et les enquêtes sur les fraudes.
Compte	customer_account	Stockez et gérez les enregistrements de compte client.
Consommateur	csm_consumer	Stocker des informations pour les clients B2C (individuels).
Contact	customer_contact	Conserver les informations de contact des clients.

Tables de décision des litiges

Les tables de décision fournissent une logique de décision pour le traitement des litiges de Gestion des litiges cartes.

Le tableau suivant répertorie les tables de décision utilisées dans .Gestion des litiges

Remarque :
Les règles affichées ici sont fournies à titre d'exemple de règles. Examinez-les et configurez-les pour refléter votre propre politique de traitement.

Gestion des litiges Tables de décision

Table de décision	Description
Règles de litige de carte pour la politique interne	Détermine l'action financière appropriée en fonction des détails d'un ticket de litige. Les résultats peuvent être : • Crédit provisoire immédiat • Crédit final immédiat • Refuser • Aucun crédit **Remarque :** Les utilisateurs peuvent étendre les règles prêtes à l'emploi en fonction de leurs propres stratégies.
Déterminer le code du motif de litige concernant le remboursement	Détermine le code de motif de remboursement pour les litiges Visa en fonction de la catégorisation du ticket et des réponses aux questions suivantes : • Qu'est-ce qui est incorrect au sujet de cette transaction ? • Ce litige est dû à ?

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des litiges Tables de décision (suite)

Table de décision	Description
Déterminer le message du code de motif de litige concernant le remboursement Mastercard	Détermine le code de motif de remboursement.
Déterminer le flux secondaire de remboursement par réseau de cartes	Détermine s'il convient de mettre à jour le code du motif de litige concernant le remboursement.
Déterminer la catégorie du litige	Détermine la catégorie du ticket de litige en fonction des réponses aux questions suivantes : • Reconnaissez-vous le commerçant et l'acheteur ? • Avez-vous fourni une autorisation pour la transaction ? • Quel est le problème que vous rencontrez ?
Déterminer la table de questionnaire et l'afficher	Utilisé pour déterminer le questionnaire du ticket de litige en fonction du profil, du réseau de cartes et de la catégorie.
Jours de résolution Reg E	Détermine les jours de résolution Reg E pour un ticket. La durée par défaut est définie sur 45 jours.

Information associée

Decision Tables

Carte de paiement

L'application Carte de paiement stocke les détails des cartes de paiement, qui peuvent être utilisées tout au long du cycle de vie de la carte, de l'émission à l'entretien.

Vue d'ensemble de Carte de paiement

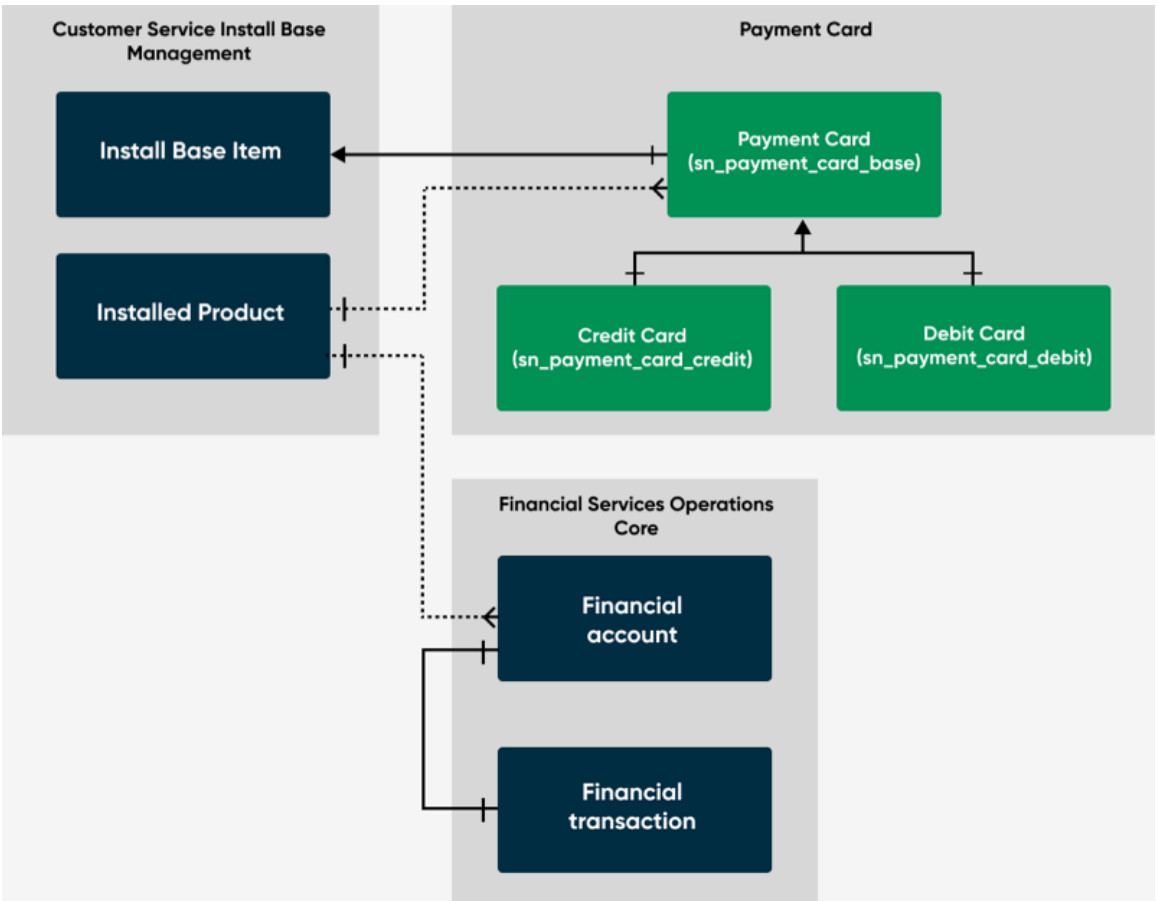
L'application Carte de paiement est un modèle de données qui représente les cartes de paiement émises pour les utilisateurs. Il prend en charge plusieurs types de cartes de paiement, y compris les cartes de crédit et de débit.

Il prend également en charge le stockage de valeurs tokenisées pour les données sensibles, telles que le numéro de compte principal (PAN).

Les cartes dans Carte de paiement peuvent être associées à un compte financier dans Financial Services Operations Core. Cette relation peut ensuite être utilisée dans un Opérations des services financiers workflow (FSO) qui implique un compte de carte, comme la sélection d'une carte de crédit ou de débit contenant une transaction par carte litigieuse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Accéder à Carte de paiement

Carte de paiement est inclus avec Financial Services Operations Core.

Carte de paiement tables

Cette section décrit les tables de l'application Carte de paiement et montre comment elles stockent et gèrent les informations de carte de paiement physique.

Carte de paiement Tables installées

Carte de paiement tables

Table	Description
Carte de paiement [sn_payment_card_base]	Table parente contenant les détails de différentes cartes de paiement. Prolonge la table Élément de base d'installation [sn_install_base_item].
Carte de crédit [sn_payment_card_credit]	Contient les détails des cartes de crédit. Prolonge la table de carte de paiement [sn_payment_card_base].
Carte de débit [sn_payment_card_debit]	Contient les détails des cartes de débit. Prolonge la table de carte de paiement [sn_payment_card_base].

Tables de modèles et de classes d'actifs développées

L'application du magasin Modèle et classes d'actifs développés contient une table Modèle de carte de paiement [sn_ent_payment_card_model] qui étend le modèle de système et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de carte à puce [sn_ent_system_smart_card_model]. Ce tableau représente les cartes de paiement en tant que bien matériel et physique.

Pour plus d'informations, consultez Expanded Model and Asset Classes Store application .

Information associée

Expanded Model and Asset Classes Store application

Carte de paiement rôles

Cette section décrit les rôles principaux impliqués dans la gestion des cartes de paiement dans l'application Carte de paiement .

Carte de paiement Rôles installés

Carte de paiement rôles

Titre du rôle [name]	Description
Administrateur de carte de paiement [payment_card_admin]	Créer, lire, écrire et supprimer l'accès à la table.
Lecteur de carte de paiement [payment_card_reader]	Accès en lecture à la table des cartes de paiement.
Rédacteur de carte de paiement [payment_card_writer]	Créez, lisez et écrivez l'accès à la table Carte de paiement.
Lecteur de carte de crédit [credit_card_reader]	Accès en lecture à la table Carte de crédit.
Lecteur de carte de débit [debit_card_reader]	Accès en lecture à la table Carte de débit.

Insurance Claims Core

L'application Insurance Claims Core comprend un cadre de travail qui fournit des composants de modèle de données de demandes génériques et un moteur d'approbation que votre organisation peut utiliser pour créer des structures de données flexibles qui répondent aux besoins de votre entreprise.

Introduction au cœur des réclamations d'assurance

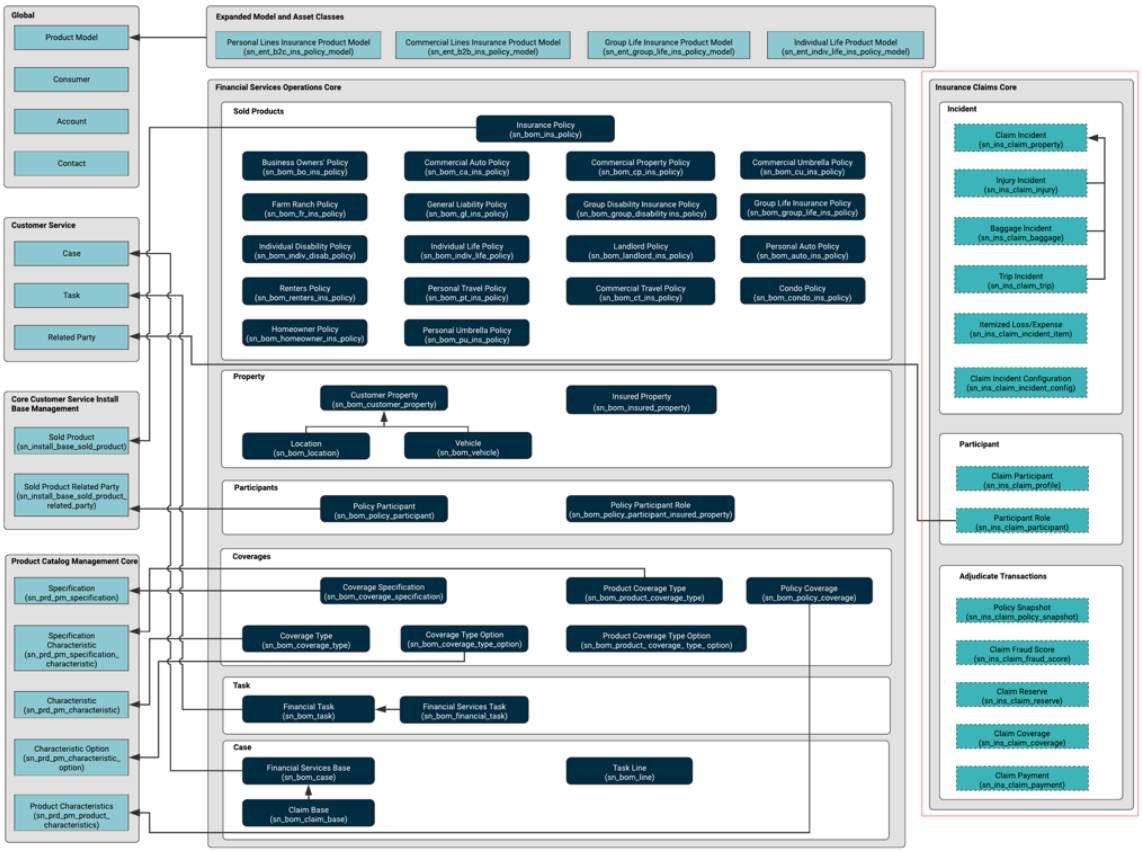
L'application de base des réclamations d'assurance comprend toutes les entités communes requises dans un processus de réclamation d'assurance pour vos différents secteurs d'activité. Une institution financière peut utiliser ces entités communes pour toutes les autres applications liées aux demandes d'indemnisation.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

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de haut niveau de la base des réclamations d'assurance



Tables de base des demandes d'assurance

Cette section explique les tables d'assurance dans Insurance Claims Core et la manière dont elles traitent les données d'assurance.

Tables installées

Le tableau suivant répertorie les tables installées avec Insurance Claims Core.

Tables de base des demandes d'assurance

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables de base des demandes d'assurance (suite)

Table	Description
	couverture ou en tant que bénéficiaire à qui un paiement est effectué.
Rôle du participant [sn_ins_claim_participant]	Stocke les détails pertinents de la responsabilité, par exemple si le participant est le blessé, l'assuré ou la partie qui signale.
Provision pour les réclamations [sn_ins_claim_reserve]	Stocke les montants des réserves qui sont créés pour une combinaison de couverture et d'entité.
Paiement des réclamations [sn_ins_claim_payment]	Stocke les détails du montant du paiement qui est créé contre une provision pour le règlement d'une réclamation. **Remarque :** Pour la provision pour les réclamations et le paiement, selon les propriétés système, le moteur d'approbation des réclamations pour le processus d'approbation peut être utilisé pour un enregistrement de provision ou un paiement.
Incident lié à la blessure [sn_ins_claim_injury]	Stocke les détails de blessure du participant pour une réclamation.
Instantané de la police [sn_ins_claim_policy_snapshot]	Stocke les informations de politique spécifiques à l'heure d'un incident, y compris le numéro de police, la date d'effet, la date d'expiration et d'autres détails.
Configuration de l'incident de la déclaration de sinistre [sn_ins_claim_incident_config]	Définit la configuration des incidents de sinistre qui peuvent être créés dans le cadre de l'application Demandes d'indemnisation . Utilisez cette table pour définir les éléments suivants : • Nom et brève description de l'incident de la déclaration de sinistre • Nom de table d'incident de réclamation • L'icône qui s'affiche • Définition du service de tâches de l'ajusteur • Définition du service parent • Indique si la perte peut être détaillée • Indique si une tâche d'ajusteur est créée par incident ou par type d'incident (par exemple, une seule tâche pour tous les incidents de récupération de bagages)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables de base des demandes d'assurance (suite)

Table	Description
	• Ordre d'affichage des définitions de service dans le playbook • Indique si la définition du service est affichée dans l'interface utilisateur ou non Pour plus d'informations, consultez Table de configuration des incidents de la déclaration de sinistre.
Perte/dépense détaillée [sn_ins_claim_incident_item]	Stocke des informations sur les pertes et les dépenses détaillées d'une réclamation.
Incident lié aux bagages [sn_ins_claim_baggage]	Stocke des informations sur un incident de perte de bagages, telles qu'une description du bagage, les détails du vol associé et le demandeur.
Incident de voyage [sn_ins_claim_trip]	Stocke des informations sur un incident de perte de voyage, telles qu'une description de l'incident, des numéros de réservation et d'autres questions de prise en charge.

Sinistres d'assurance Rôles et propriétés principaux

Cette section décrit les rôles de base impliqués dans la gestion des réclamations d'assurance et met en évidence leurs propriétés système.

Rôles installés

Le Core des réclamations d'assurance comprend des listes de contrôle d'accès (ACL) et des rôles d'utilisateur en lecture-écriture pour restreindre l'accès à différentes tables.

Rôles installés avec l'application Insurance Claims Core

Titre du rôle [name]	Description
Administrateur principal des réclamations d'assurance [sn_ins_claim.admin]	Créer, lire, écrire et supprimer l'accès à toutes les tables, y compris les données de base.
Rédacteur de réserve de base pour les réclamations d'assurance [sn_ins_claim.écrivain_réserve]	Accès en écriture à la table de provision pour les réclamations.
Sinistres d'assurance Lecteur de réserve de base [sn_ins_claim.lecteur_réserve]	Accès en lecture à la table de provision pour les réclamations.
Souscripteur de propriété de base pour les réclamations d'assurance	Accès en écriture à la table Incident de réclamation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

Titre du rôle [name]	Description
[sn_ins_claim.auteur_propriété]	
Lecteur de propriété de base des réclamations d'assurance [sn_ins_claim.lecteur_propriété]	Accès en lecture à la table des incidents de réclamation.
Réclamations d'assurance : rédacteur de paiement de base [sn_ins_claim.estimate_writer]	Accès en écriture à la table de paiement des réclamations.
Lecteur de paiement de base des réclamations d'assurance [sn_ins_claim.lecteur_paiement]	Accès en lecture à la table de paiement des réclamations.
Rédacteur de participants de base de réclamations d'assurance [sn_ins_claim.participant_writer]	Accès en écriture à la table Rôle du participant.
Lecteur des participants de base des réclamations d'assurance [sn_ins_claim.participant_reader]	Accès en lecture à la table Rôle du participant.
Souscripteur de couverture de base pour les réclamations d'assurance [sn_ins_claim.couverture_écrivain]	Accès en écriture à la table de couverture des réclamations.
Lecteur de couverture de base des réclamations d'assurance [sn_ins_claim.lecteur_couverture]	Accès en lecture à la table de couverture des réclamations.
Réclamations d'assurance : base de réclamation rédacteur de blessure [sn_ins_claim.lecteur_de_blessure]	Accès en écriture à la table Dommage causé par une réclamation.
Demandes d'assurance principales Lecteur de blessure de réclamation [sn_ins_claim.injury_writer]	Accès en lecture à la table des dommages causés par une réclamation.
Lecteur de profil de base des réclamations d'assurance [sn_ins_claim.profile_reader]	Accès en lecture à la table (profil) des participants à la réclamation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

Titre du rôle [name]	Description
Rédacteur de profil de base des réclamations d'assurance [sn_ins_claim.profile_writer]	Accès en écriture à la table (profil) des participants à la réclamation.
Lecteur d'instantané de la police [sn_ins_claim.policy_snapshot_reader]	Accès en lecture à la table Instantané de la politique.
Rédacteur d'instantané de police [sn_ins_claim.policy_snapshot_writer]	Accès en écriture à la table Instantané de la politique.

Propriétés installées

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

Propriétés système des réclamations

Propriété	Nom	Description
Processus d'approbation requis pour les provisions pour les réclamations ?	sn_ins_claim.approbation_réserve	Détermine si vous souhaitez un processus d'approbation pour la provision pour les réclamations.
Approbation hiérarchique requise pour les provisions pour les réclamations ?	sn_ins_claim.approbation_de_réserve_est_séquentielle	Lorsque cette option est activée, le gestionnaire reçoit une notification l'informant que l'expert en sinistres a soumis une demande de provision pour sinistre pour révision. Même si le gestionnaire ne dispose pas du pouvoir d'approbation, la demande d'approbation de provision pour les réclamations transfère toujours un ordre séquentiel à tous les gestionnaires de niveau suivant pour approbation. Lorsque cette option est désactivée, la demande d'approbation est envoyée directement à un gestionnaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système des réclamations (suite)

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

Traduction automatique

Moteur d'approbation pour les réserves et les paiements

La base des réclamations d'assurance comprend un moteur de règles d'approbation de provision pour les réclamations et de paiement. Elle se trouve dans la table de décision **Règles d'approbation des provisions pour les réclamations et les paiements**.

Cette table de décision est exécutée par deux flux secondaires :

- Flux d'approbation de provision pour les réclamations
- Flux d'approbation du paiement des réclamations

Vous pouvez passer en revue ces flux secondaires en accédant à **Tous** > **Automatisation des processus** > **Studio de workflow** > **Flux secondaires**.

Les entrées de la table de décision sont les suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Activité : Réapprovisionnement/Paiement
- Produit : Le modèle de produit d'assurance
- Montant : montant inférieur ou supérieur à une valeur définie

Le résultat de la table de décision est le titre du profil qui peut approuver le montant.

Propriétés du moteur d'approbation

Le processus d'approbation des réserves et des paiements est contrôlé par les propriétés situées à **Tous** > **Opérations de réclamation d'assurance** > **Propriétés**. Pour une description détaillée de chaque propriété, reportez-vous à la section Sinistres d'assurance Rôles et propriétés principaux.

Tables distantes de services financiers

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

À propos des tables distantes de services financiers

Les institutions financières gèrent un grand volume de données de compte et de transaction par le biais d'applications de base externes. Pour relever le défi de la synchronisation de ces données au sein de l'application Opérations des services financiers , l'application Tables à distance des services financiers a été introduite. Cette solution permet de rechercher des enregistrements en temps réel dans des applications financières externes sans avoir besoin de stocker les données de manière permanente.

Les tables distantes sont une ServiceNow AI Platform fonctionnalité qui a été intégrée aux Opérations des services financiers applications bancaires. Pour plus d'informations sur l'utilisation des tables distantes, reportez-vous à la section Remote tables .

Fonctionnalités principales

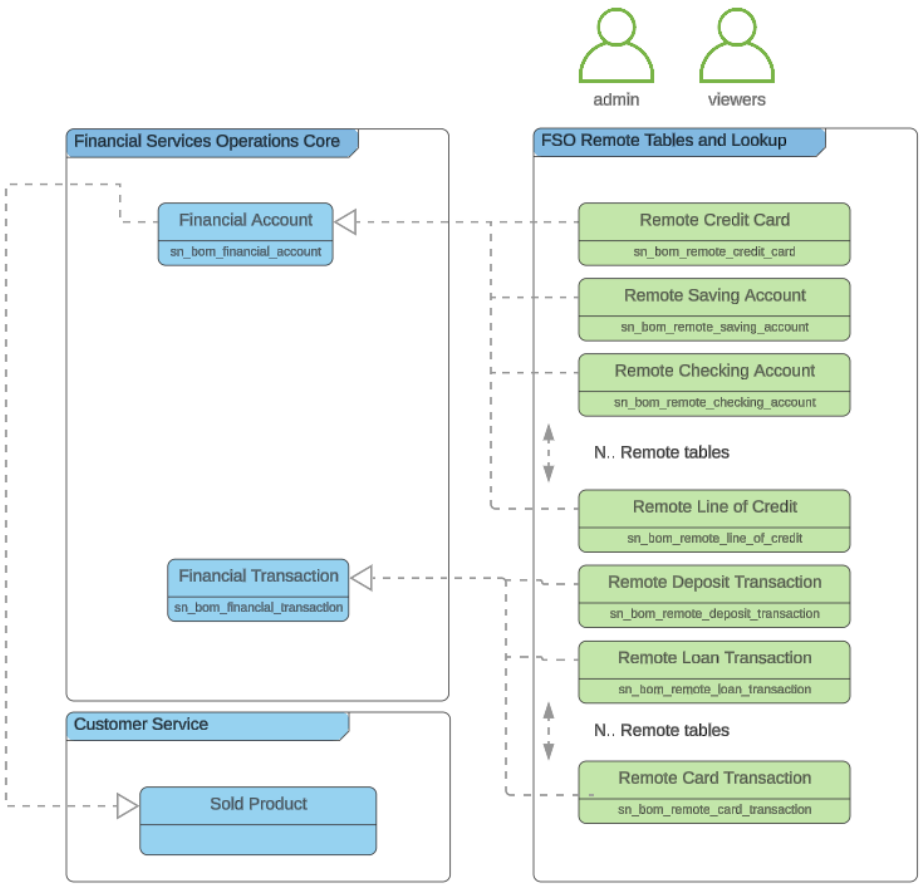
- Incorporez des tables à distance de services financiers dans le modèle de données, y compris des Opérations des services financiers tables de comptes financiers et de transactions.
- Activez la synchronisation à la demande des enregistrements de recherche avec ServiceNow les tables pour maintenir la précision et l'actualité des données.

Architecture d'intégration

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Configurer l'action du client de recherche FSO

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

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

Le cas d'utilisation de l'intégration de tables distantes comprend une étape qui décrit la configuration de l'action du client de recherche FSO. Pour plus d'informations, consultez Configuration d'une intégration de table distante.

Ressources pour les développeurs

Pour en savoir plus sur les options de données distantes pour les tables distantes, le choix d'une approche d'intégration ou le suivi d'un cas d'utilisation de procédure pas à pas d'intégration de table distante, reportez-vous aux rubriques suivantes pour en savoir plus :

- Options de données distantes pour les tables distantes
- Choisir une approche d'intégration
- Configuration d'une intégration de table distante

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Create script definitions for a remote table
- Add a form action button
- Create a UXF client action for forms
- FSO Rechercher l'action du client

FSO Rechercher l'action du client

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

Rôles et disponibilité

Rôle requis : admin

Champs

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

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

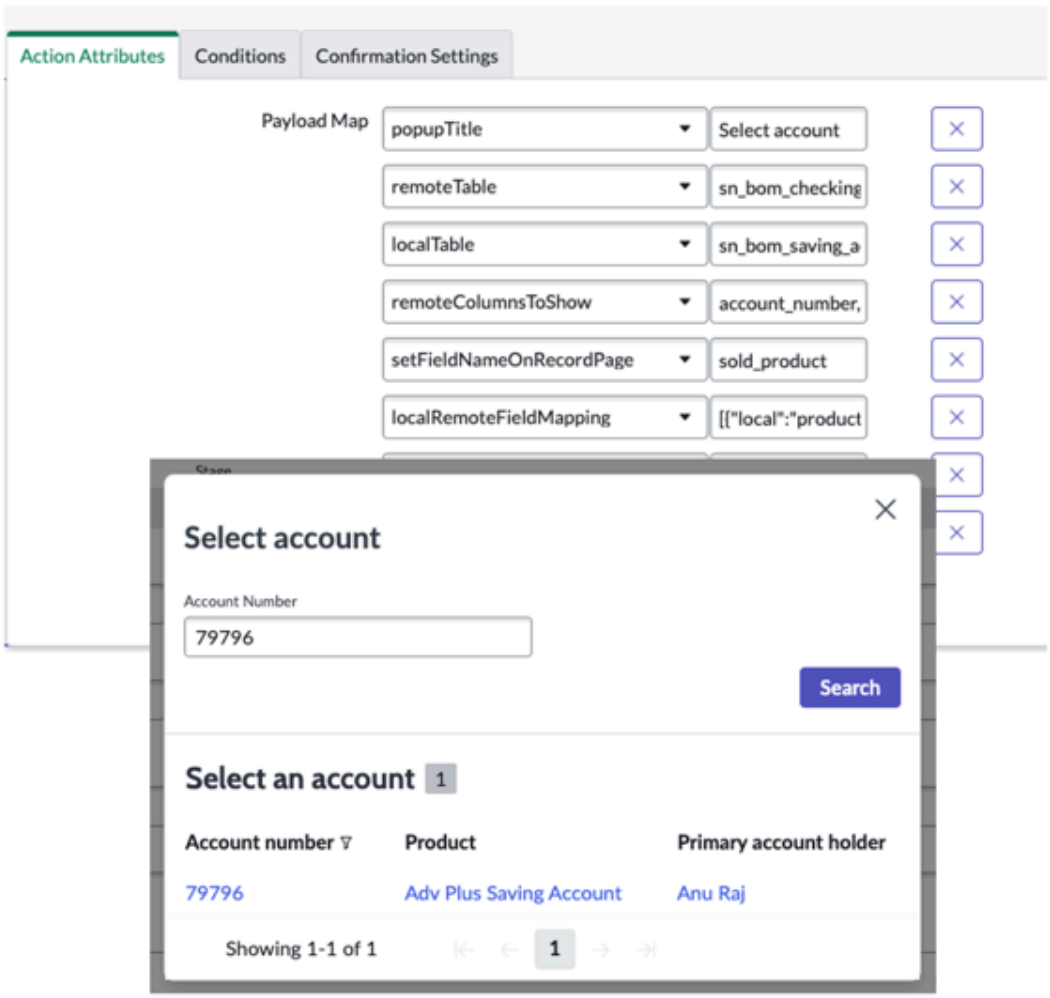
Exemple de sortie

Champ	Description
popupTitle	Sélectionner un compte
remoteTable	sn_bom_remote_saving_account
localTable	sn_bom_saving_account
remoteColumnsToShow	Nom, Produit, Consommateur
setFieldNameOnRecordPage	sold_product
localRemoteFieldMapping	["local » :"product »,"remote » :"product »,"unique » :true,"local » :"name »,"remote » :"name » « status »,"unique » :false,"local » :"balance »,"remote » :"balance »,"unique » :false]
searchFields	["field » :"consommateur »,"nom » :"Consommateur »,"filtre » :"J'aime »,"val » :" »,"champ » :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
listTitle	Sélectionner un compte



Composants installés avec les tables distantes de Services financiers

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

Tables installées

Tables distantes de services financiers

Étiquette	Nom
Police automatique personnelle distante	sn_bom_remote_auto_insurance_policy
Prêt automatique distant	sn_bom_remote_auto_loan
Ligne de crédit personnelle distante	sn_bom_remote_b2c_line_of_credit
Police de propriétaire d'entreprise distante	sn_bom_remote_bo_ins_policy
Certification business de dépôt distant	sn_bom_remote_business_certificate_of_deposit
Compte chèque business distant	sn_bom_remote_business_checking_account

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables distantes de services financiers (suite)

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés

Rôles installés avec les tables distantes de Services financiers

Étiquette	Rôle
Police d’assurance automatique	sn_bom_remote.auto_ins_policy_viewer
Prêt auto	sn_bom_remote.auto_loan_viewer
Ligne de crédit B2C	sn_bom_remote.b2c_line_of_credit_viewer
Certificat business du dépôt	sn_bom_remote.b2b_certificat_de_visionneur_de_dépôt
Compte chèque d'entreprise	sn_bom_remote.b2b_checking_account_viewer
Ligne de crédit d'entreprise	sn_bom_remote.b2b_visionneuse_ligne_de_crédit
Compte d'épargne d'entreprise	sn_bom_remote.b2b_enregistrement_visionneur_compte
Transaction par carte	sn_bom_remote.visionneur_compte_carte_de_crédit
Police d’assurance CA	sn_bom_remote.ca_ins_policy_viewer
Certificat de dépôt	sn_bom_remote.certificat_de_visionneur_de_dépôt
Vérification du compte	sn_bom_remote.checking_account_viewer
Prêt immobilier commercial	sn_bom_remote.visionneuse_prêt_immobilier_commercial_commercial
Prêt de véhicule commercial	sn_bom_remote.visionneuse_de_prêt_de_véhicule_commercial
Police d’assurance de copropriété	sn_bom_remote.condo_ins_policy_viewer
Politique d’assurance CP	sn_bom_remote.cp_ins_policy_viewer
Carte de crédit	sn_bom_remote.visionneur_compte_carte_de_crédit
Police d’assurance CU	sn_bom_remote.cu_ins_policy_viewer
Transaction de dépôt	sn_bom_remote.visionneuse_compte_dedépôt
Prêt d'équipement	sn_bom_remote.visionneuse_prêt_équipement
Police d’assurance FR	sn_bom_remote.fr_ins_policy_viewer
Police d’assurance GL	sn_bom_remote.gl_ins_policy_viewer
Police d'assurance handicap de groupe	sn_bom_remote.group_disability_ins_policy_viewer
Police d'assurance-vie de groupe	sn_bom_remote.group_life_ins_policy_viewer
Police d’assurance de propriétaire	sn_bom_remote.homeowner_ins_policy_viewer
Police d'assurance-vie individuelle	sn_bom_remote.indiv_life_policy_viewer
Transaction de police d’assurance	sn_bom_remote.ins_policy_viewer
Compte d'investissement	sn_bom_remote.visionneur_compte_investissement
Transaction d’investissement	sn_bom_remote.visionneur_compte_investissement
Police d’assurance de propriétaire	sn_bom_remote.landlord_ins_policy_viewer
Transaction de ligne de crédit	sn_bom_remote.visionneuse_ligne_de_crédit
Transaction de prêt	sn_bom_remote.visionneuse_compte_prêt_
Hypothèque	sn_bom_remote.visionneuse_hypothécaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

Étiquette	Rôle
Prêt personnel	sn_bom_remote.visionneuse_prêt_personnel
Police d’assurance PU	sn_bom_remote.pu_ins_policy_viewer
Police d’assurance de locataires	sn_bom_remote.renters_ins_policy_viewer
Compte d’épargne	sn_bom_remote.visionneuse_compte_sauvegarde
Prêt SBA	sn_bom_remote.sba_loan_viewer
Prêt étudiant	sn_bom_remote.visionneuse_prêt_étudiant
Prêt à terme	sn_bom_remote.term_loan_viewer

Centre clientèle pour FSO

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

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

Activer le centre client pour FSO

Pour utiliser Centre client dans FSO les applications, activez le module d’extension Centre client. Pour plus d'informations, consultez Activate Customer Central .

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

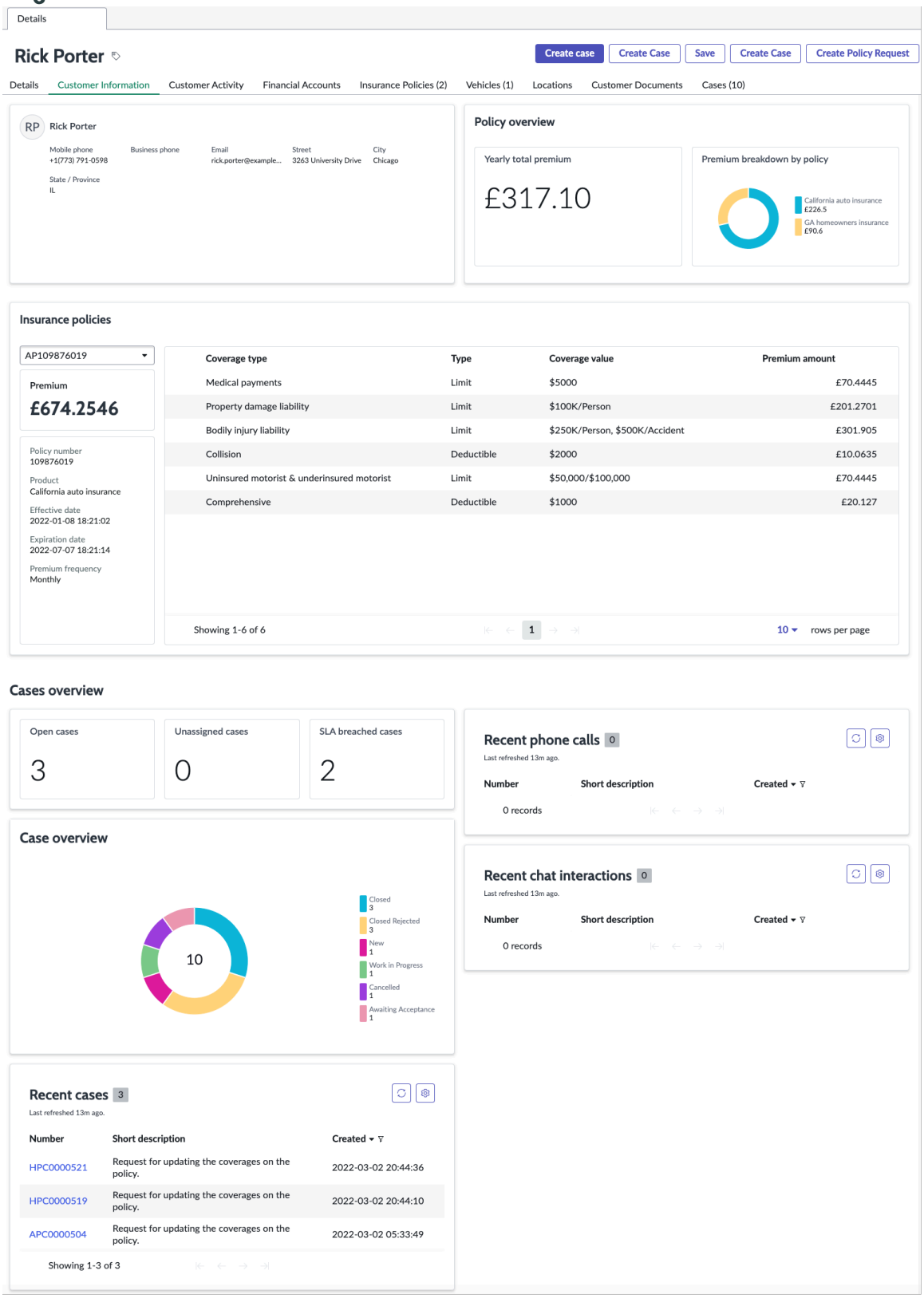
Onglet Informations sur les clients

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Informations sur les clients



Configurer le centre client

Pour plus d'informations, consultez Configure Customer Central .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accéder au centre client

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

Avant de commencer
Rôles requis : sn_customerservice_agent, sn_bom.agent et sn_bom.agent sn_bom.contributor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez Centre client pour obtenir un aperçu rapide des informations clés sur le client. Vous pouvez filtrer les informations client par comptes financiers pour accéder aux informations dont vous avez besoin.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône 
3. Sous l'onglet **Listes** , sélectionnez **Client** ou **Interaction**.
4. Dans l'enregistrement Interaction, Contact, Compte ou Consommateur, sélectionnez l'onglet **Informations client** pour afficher les informations client clés.

Configurer Opérations des services financiers

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

1. Planification de l'importation de vos données financières

   Découvrez comment importer vos comptes financiers, produits financiers, institutions financières et transactions financières dans les tables Core de ServiceNow Opérations des services financiers.

2. (Facultatif) Activation des fonctionnalités d'exploitation de branche

   Activez les fonctionnalités d'exploitation des succursales pour permettre aux gestionnaires d'afficher les mesures de performances et de gérer les tickets des succursales qu'ils supervisent, ce qui contribue à optimiser les performances opérationnelles entre les emplacements.

3. Configurer les rôles et les profils

   Configurez les utilisateurs internes et externes dans Gestion du service clientèle et l'application FSO pour garantir un accès approprié. Combinez les rôles de connecteur d'agent et de contributeur avec le modèle de données du secteur CSM et les rôles d'utilisateur pertinents pour rationaliser la gestion des tickets et la prise en charge de comptes spécifiques.

4. Configurer des includes de script

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créez des includes de script pour stocker le code JavaScript qui s'exécute sur le serveur.

5. Configuration des modèles de données

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

6. Création d'une ACL

   Créez une règle de contrôle d'accès (ACL) pour empêcher toute modification du champ Requiert une révision une fois défini.

7. Configurer les vues de formulaire

   Les vues de formulaire font référence aux interfaces utilisateur ou aux écrans qui permettent aux utilisateurs de saisir, de modifier et d'afficher des données relatives aux tables.

8. Configuration des définitions de service

   Configurez et modifiez les définitions de service pour les applications Opérations des services financiers, y compris en les examinant ou en ajoutant de nouvelles.

9. Création d'une action d'interface utilisateur

   Créer des actions d'interface utilisateur.

10. Configuration de l'espace de travail configurable CSM

    Passez en revue l'espace de travail configurable CSM dans les applications Opérations des services financiers pour vous assurer qu'il répond à vos besoins professionnels. Personnalisez ses composants selon vos besoins et configurez-le pour que les agents interagissent avec les clients, répondent aux questions, créent des tickets et résolvent les problèmes.

11. Configuration des tables de décision

    Créez des tables de décision.

12. Configuration du moteur d'approbation

    Configurez le noyau de réclamation d'assurance selon les besoins de l'entreprise.

13. Configurer des règles d'affectation

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

14. Configuration des flux

    Passez en revue les flux disponibles dans les applications Opérations des services financiers pour vous assurer qu'ils s'alignent sur vos besoins professionnels. Personnalisez les flux existants ou créez-en de nouveaux si nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

Importez vos comptes financiers, produits financiers, institutions financières et transactions financières dans ServiceNow Financial Services Operations Core des tables. Vous avez besoin de ces données de base pour faire fonctionner les Opérations des services financiers applications.

Avant de commencer

Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur .Financial Services Operations Core Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .

Rôle requis : sn_bom.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Ensembles de données à importations système** > **Charger des données**.
2. Sélectionnez **Créer une table** et saisissez une étiquette pour la nouvelle table dans le champ **Étiquette**.
3. Dans le champ **Source de l'importation** , sélectionnez une source afin de pouvoir charger les données d'une source de données externe dans un jeu d'importation.
4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Les données importées sont désormais disponibles dans la nouvelle table de jeux d'importation.

   Pour plus d'informations, consultez Concepts clés des jeux d'importation .
5. Créez une carte de transformation pour définir le mappage de champs entre les colonnes du jeu d'importation et les colonnes de la table cible.
   Pour en savoir plus sur les tables cibles, reportez-vous aux rubriques des tables dans Financial Services Operations Core.
6. Transformez les données de la table de jeux d'importation vers la table cible.
   Pour plus d'informations, consultez Exécuter une importation .
7. **Facultatif :** Vérifiez que les enregistrements de données sont importés dans les tables cibles en naviguant vers les tables cibles.
   - Pour les comptes financiers, accédez à *Opérations des services financiers* > **Comptes financiers** et cliquez sur le compte dans lequel vous avez importé les comptes financiers. Par exemple, pour afficher les enregistrements importés pour vérifier les comptes, cliquez sur **Vérification des comptes**.
   - Pour les transactions financières, accédez à *Opérations des services financiers* > **Comptes financiers** et procédez comme suit :
     a. Cliquez sur le compte pour lequel vous avez importé les transactions financières, par exemple, **Compte courant**.
     b. Ouvrez un compte dans la liste et cliquez sur la liste connexe Transactions.
   - Pour les produits financiers, accédez à *Opérations des services financiers* > **Produits financiers** et cliquez sur le produit dans lequel vous avez importé les produits financiers. Par exemple, pour afficher les enregistrements importés pour le modèle de dépôt, cliquez sur **Modèle de dépôt**.
   - Pour les institutions financières, accédez à *Opérations des services financiers* > **Institutions financières**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Activer les opérations de branche

Vous pouvez activer un ensemble de fonctionnalités d'exploitation de succursale afin que les gestionnaires puissent obtenir une vue des performances opérationnelles et des tickets dans les succursales qu'ils gèrent.

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

Opérations de succursale pour FSO comprend les composants suivants :

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

FSO Applications qui prennent en charge les opérations des succursales

Ces FSO applications prennent en charge les opérations des succursales en installant le champ d'emplacement de succursale et les composants de données de démonstration.

- 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

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

Modules d'extension requis pour activer les opérations de branche

Les modules d'extension suivants installent les composants Rôle de contributeur de gestionnaire de site et espace de travail, champ de table d'emplacement, prise en charge de l'emplacement de succursale et données de démonstration qui sous-tendent les opérations de succursale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

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

- Module d'extension Emplacement d'entreprise (com.snc.business_location) : le module d'extension com.snc.business_location permet aux banques qui interagissent avec les clients par le biais des succursales d'accéder à l'assistance. Le module d'extension com.snc.business_location active automatiquement le module d'extension Organisation de service (com.snc.service_organization), qui permet d'activer l'assistance pour les branches internes. Pour plus d'informations sur l'activation du module d'extension Emplacement d'entreprise, reportez-vous à la section Activate business locations .

Espace de travail de contributeur de gestionnaire d'emplacement

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

- Page de destination personnalisée sous l'emplacement business associé au rôle. La page de destination affiche une vue d'ensemble des tickets ouverts, une répartition des tickets ouverts par application et des liens rapides vers chaque application installée permettant aux gestionnaires de sites de lancer la création de tickets pour les clients.
- Vue de liste des tickets affectés aux branches gérées par le rôle. Le rôle de contributeur de gestionnaire de site peut ouvrir un enregistrement de formulaire de ticket pour modifier le champ d'emplacement de la succursale. Le champ d'emplacement de branche est modifiable jusqu'à la fermeture d'un ticket.
- Page de tableau de bord Mesures des performances des succursales

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

Pour plus d'informations sur l'analyse et la génération de rapports pour Opérations des services financiers, consultez Solutions d'implémentation Platform Analytics et KPI Details .

Pour plus d'informations sur les espaces de travail dans , reportez-vous à Opérations des services financiers la section Espaces de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord Mesures des performances des succursales

Le tableau de bord Mesures des performances des succursales permet aux gestionnaires de sites d'obtenir des informations sur les opérations et les tendances des performances de leur équipe et de leurs activités dans les succursales qu'ils gèrent. Le tableau de bord affiche les mesures suivantes.

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

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

Indicateurs du tableau de bord Mesures de performance des succursales : mesures de l'application pour les 30 derniers jours

Indicateur	Description
Clients embauchés	Nombre de clients intégrés au cours des 30 derniers jours pour l'emplacement de la succursale, tendance par semaine.
Tickets fermés	Nombre de tickets fermés avec violation de SLA par rapport aux tickets fermés avec non violation de SLA au cours des 30 derniers jours pour l'emplacement de la succursale, tendance par semaine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs du tableau de bord Mesures de performance des succursales : mesures de l'application pour les 30 derniers jours (suite)

Indicateur	Description
SLA respecté	Pourcentage de SLA respectés dans tous les FSO tickets au cours des 30 derniers jours pour l'emplacement de la succursale.
SLA rompu	Pourcentage de SLA violés dans tous les FSO tickets au cours des 30 derniers jours pour l'emplacement de la succursale.
Délai moyen de fermeture	Délai moyen de fermeture des tickets au cours des 30 derniers jours pour l'emplacement de la succursale.
Tendance des tickets [d'application] créés	Tendance des tickets d'application créés au cours des 30 derniers jours pour l'emplacement de la succursale, tendance par semaine.
Dépôt initial reçu	Montant initial de dépôt reçu des comptes de dépôt chèques et d'épargne ouverts au cours des 30 derniers jours pour l'emplacement de la succursale.
Amortissements	Nombre de radiations dans les tickets fermés au cours des 30 derniers jours pour l'emplacement de la succursale.

Configurer les définitions de service

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

Avant de commencer

Assurez-vous que le périmètre est sélectionné pour l'application pour laquelle vous configurez une définition de service. Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .

Rôles requis : lorsque vous activez l'administration d'application pour une application incluse dans le périmètre, les règles ACL de cette application sont appliquées par défaut. Par exemple, dans Financial Services Payment Operations, les rôles sn_bom_payment.admin et admin sont nécessaires.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

   Example

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Créez une définition de service ou modifiez-en une existante.
   - Pour créer une définition de service, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour en configurer une prédéfinie, ouvrez la définition de service que vous souhaitez modifier.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de définition du service

Champ	Description
Afficher dans l'intercepteur	Définir le champ sur vrai rend la définition du service visible dans le sélecteur de type de ticket. Sinon, il sera masqué.
ID système	Identificateur unique généré par le système pour la définition de service.
Type de tâche	Table associée à la définition de service. Sélectionnez une table de tickets ou de tâches basée sur le service.

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

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

Créer ou modifier des créateurs d'enregistrement

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

Avant de commencer

Assurez-vous que le périmètre est sélectionné pour l'application pour laquelle vous créez un créateur d'enregistrement. Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .

Rôle requis : Selon l'application que vous configurez, vous avez besoin des rôles suivants :

- Pour Financial Services Payment Operations: sn_bom_payment.admin et admin
- Pour Financial Services Card Operations: sn_bom_card.admin et admin
- Pour Financial Services Complaint Management: sn_bom_compl.admin et admin
- Pour Financial Services Business Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2b.admin et admin
- Pour Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin et admin
- Pour Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin et admin
- Pour Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan.b2c_admin et admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les créateurs d'enregistrements disponibles avec , reportez-vous à Opérations des services financiers la section Créateurs d'enregistrements pour Opérations des services financiers les applications.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Créateurs d'enregistrements**.
2. Créez un créateur d'enregistrement ou modifiez-en un existant.
   - Pour créer un créateur d'enregistrement, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour personnaliser un créateur d'enregistrement prédéfini, ouvrez le créateur d'enregistrement que vous souhaitez personnaliser.

   Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Créateur d'enregistrement, voir Créer un créateur d'enregistrement .
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Créateur d'enregistrement

Champ	Description
Nom	Nom du créateur d'enregistrement.
Nom de la table	Table à laquelle le créateur d'enregistrement est associé. Ces tables stockent les données du formulaire de demande. ○ Sélectionnez la table Service de carte de crédit [sn_bom_credit_card_service] pour les demandes de carte de crédit. ○ Sélectionnez la table Ticket de demande de paiement [sn_bom_payment_inquiry] pour les demandes de demandes de paiement. ○ Sélectionnez la table Réclamation [sn_bom_payment_claim] pour les demandes de réclamation de paiement. ○ Sélectionnez la table Ticket du service de prêt [sn_bom_loan_b2b_service] pour les demandes de prêt professionnel. ○ Sélectionnez la table Ticket du service de prêt [sn_bom_loan_service] pour les demandes de prêt personnel. ○ Sélectionnez la table Ticket de réclamation [sn_bom_compl_service] pour les demandes de service de réclamation.
Application	Application à laquelle appartient le formulaire de créateur d'enregistrement. Ce champ est automatiquement défini lorsque vous sélectionnez le périmètre de l'application dans lequel le créateur d'enregistrement doit être créé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Actif	Option permettant d'activer le créateur d'enregistrement en vue de son utilisation.
Onglet Futur contenu	
Description courte	Brève description du créateur d'enregistrement.
Description	Description complète du créateur d'enregistrement.
Script	Scripts qui affectent dynamiquement des valeurs à des champs spécifiques sur l'enregistrement créé.
Onglet Accessibilité	
Catalogues	Nom du catalogue auquel appartient le créateur d'enregistrement. Sélectionnez **Services bancaires** ou **Service aux consommateurs**.
Catégorie	Nom de la catégorie de catalogue dans laquelle le créateur d'enregistrement doit apparaître.

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

Créateurs d'enregistrements pour Opérations des services financiers les applications

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

La table suivante répertorie les créateurs d'enregistrements disponibles avec Opérations des services financiers les applications. Les créateurs d'enregistrements sont disponibles dans la table Créateur d'enregistrement [sc_cat_item_producer].

Application	Créateur d'enregistrement	Nom de la table associée
Financial Services Payment Operations	Réclamation du bénéficiaire non reçue	Ticket de demande de paiement [sn_bom_payment_inquiry]
	Paiement effectué par erreur	Ticket de demande de paiement [sn_bom_payment_inquiry]
	Réclamation interne	Réclamation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application	Créateur d'enregistrement	Nom de la table associée
		[sn_bom_payment_claim]
	Créer un ticket de réclamation	Réclamation [sn_bom_payment_claim]
Financial Services Card Operations	Demander une nouvelle carte de crédit **Remarque :** Ce créateur d'enregistrement est disponible avec les données de démonstration. Toutefois, en tant qu'administrateur, vous pouvez l'utiliser pour créer des créateurs d'enregistrements de carte de crédit pour chacun de vos modèles de produits de carte de crédit.	Service de carte de crédit [sn_bom_credit_card_service]
	Demande d'augmentation de la limite de crédit	Service de carte de crédit [sn_bom_credit_card_service]
	Demande d'augmentation temporaire de la limite de crédit	Service de carte de crédit [sn_bom_credit_card_service]
	Demande de diminution de la limite de crédit	Service de carte de crédit [sn_bom_credit_card_service]
	Bloquer la demande de carte de crédit	Service de carte de crédit [sn_bom_credit_card_service]
	Débloquer la demande de carte de crédit	Service de carte de crédit [sn_bom_credit_card_service]
	Clôturer la demande de carte de crédit	Service de carte de crédit [sn_bom_credit_card_service]

Configurer les types de demande

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

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

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

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

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

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

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

Avant de commencer

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

Rôle requis : Selon l'application que vous configurez, vous avez besoin des rôles suivants :

- Pour Financial Services Payment Operations: sn_bom_payment.admin et admin
- Pour Financial Services Card Operations: sn_bom_card.admin et admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intercepteurs installés avec Opérations des services financiers les applications

Application	Intercepteur
Financial Services Payment Operations	○ Ticket de demande de paiement ○ Réclamation
Financial Services Card Operations	Service de carte de crédit

La liste connexe Réponses spécifie quels choix sont présentés et où l'agent est redirigé après qu'un choix est sélectionné.

3. Modifiez la liste connexe Réponses.
   Par exemple, pour ajouter un nouveau type de demande à un intercepteur, procédez comme suit :
   a. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Réponses.
   b. Renseignez les champs requis du formulaire.
   c. Cliquez sur **Envoyer**.
4. Testez l'intercepteur en cliquant sur **Essayer**.

Résultats

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

Configurer les flux

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

Avant de commencer

Assurez-vous que le périmètre est sélectionné pour l'application pour laquelle vous configurez un flux. Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .

Rôle requis : Selon l'application que vous configurez, vous avez besoin des rôles suivants :

- Financial Services Business Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2b.admin et admin
- Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin et admin
- Financial Services Card Operations: sn_bom_card.admin et administrateur
- Financial Services Complaint Management: sn_bom_compl.admin et admin
- Financial Services Payment Operations: sn_bom_payment.admin et administrateur
- Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin et admin
- Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan.b2c_admin et admin
- Financial Services Treasury Operations: sn_bom_treasury.admin et administrateur
- Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle: sn_ins_claim_indl.admin et admin
- Demandes d'indemnisation: sn_ins_gen_claim.admin et administrateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les flux sont créés à l'aide ServiceNow Studio de workflow de , alors assurez-vous de bien connaître les notions de base de Flow Designer .

Pour en savoir plus sur les flux installés avec Opérations des services financiers les applications, reportez-vous à la section Flux Designer pour Opérations des services financiers les applications.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
2. Créez un nouveau flux ou modifiez-en un existant.
   - Pour créer un flux, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier un flux prédéfini, filtrez la liste pour afficher les flux pour l'application requise et ouvrez le flux souhaité.

   Pour en savoir plus sur la création ou la modification de flux, consultez Création d'un flux .
3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Testez votre flux, puis cliquez sur **Activer**.

   Pour plus d'informations, consultez Tester un flux .

Flux Designer pour Opérations des services financiers les applications

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

En utilisant Workflow Studio , vous pouvez examiner et configurer ces flux prédéfinis pour vos propres besoins professionnels.

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

Flux prédéfinis disponibles avec Opérations des services financiers les applications

Application	Flux
Insurance Claims Core	• Notes de travail relatives à la réclamation : mises à jour pour le paiement • Notes de travail relatives à la réclamation : mises à jour pour la provision
Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle	• Créer ou mettre à jour le participant à la réclamation pour les réclamations connexes • Réclamation connexe fermée terminée • Créer une demande d'indemnisation d'assurance-décès connexe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

Application	Flux
	• Mettre à jour le rôle du participant pour les déclarations connexes • Créer un rôle de participant pour les déclarations connexes
Demandes d'indemnisation	• Tâche d'ajusteur de réclamation fermée • Notes de travail de la réclamation générale : copie lors du règlement • Générer l'instantané de la police pour le ticket de déclaration de sinistre
Réclamations liées aux assurances d'entreprise	Notes de travail relatives à la réclamation : mises à jour pour le règlement
Réclamations liées aux assurances personnelles	Notes de travail relatives à la réclamation : mises à jour pour le règlement
Financial Services Payment Operations	• Réclamation du bénéficiaire non reçue : tâche de demande • Flux de réclamation – Remboursement externe • Suivi de la réclamation • Mettre à jour le ticket de question via une réponse • Mettre à jour l'approbation de débit via la réponse
Financial Services Card Operations	• Nouvelle carte de crédit • Augmenter la limite de crédit • Diminuer la limite de crédit • Clôturer la carte de crédit • Bloquer la carte de crédit • Débloquer la carte de crédit
Financial Services Complaint Management	Flux de service de réclamations
Financial Services Business Deposit Operations	• Créer un ticket de service de dépôt • Liste d'instructions de dépôt • Activité d'opérations de dépôts – Activité PB • Mettre à jour le ticket de dépôt

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

Application	Flux
	Ces flux sont disponibles en tant que flux secondaires.
Financial Services Personal Deposit Operations	• Créer un ticket de service de dépôt • Opération de dépôt personnelle – Activité PB • Plan d'automatisation de la liste de documents • Mettre à jour le ticket de dépôt Ces flux sont disponibles en tant que flux secondaires.
Financial Services Loan Operations	• Report de prêt • Remise de prêt • Remboursement de l'acompte manqué du prêt • Restructuration des prêts • Abandon de créance • Prépaiement partiel
Financial Services Treasury Operations	• Formulaire de ticket de service de trésorerie • Plan d'automatisation de la liste des services de trésorerie Ces flux sont disponibles en tant que flux secondaires.
Enquêtes spéciales de l'assurance	Notes de travail de la réclamation : mises à jour pour la tâche SIU

Traduction automatique

Configurer les playbooks

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

Avant de commencer

Assurez-vous que le périmètre est sélectionné pour l'application pour laquelle vous configurez un playbook. Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .

Rôle requis : Selon l'application que vous configurez, vous avez besoin des rôles suivants :

- Pour Financial Services Card Operations: sn_bom_credit_card.admin et admin
- Pour Financial Services Complaint Management: sn_bom_compl.admin et admin
- Pour Financial Services Business Lifecycle: sn_bom_clo_b2b.admin et admin
- Pour Financial Services Client Lifecycle: sn_bom_clo_b2c.admin et admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour Financial Services Business Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2b.admin et admin
- Pour Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin et admin
- Pour Réclamations liées aux assurances d'entreprise: sn_ins_claim_cml.admin et admin
- Pour Assurance-vie individuelle: sn_ins_policy_b2c.admin et admin
- Pour Assurance-vie collective: sn_ins_policy_b2b.admin et admin
- Pour Financial Services Business Loan Operations : sn_bom_loan_b2b.admin et admin
- Pour Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan.b2c_admin et admin
- Pour Financial Services Treasury Operations: sn_bom_treasury.admin et admin
- Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle: sn_ins_claim_indl.admin et admin
- Demandes d'indemnisation: sn_ins_gen_claim.admin et administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les playbooks sont créés à l'aide ServiceNow Playbooks de , alors assurez-vous de bien connaître les bases de Process Automation Designer .

Pour en savoir plus sur les playbooks installés avec Opérations des services financiers les applications, reportez-vous à la section Playbooks pour Opérations des services financiers les applications.

Remarque :
Les playbooks dans Opérations des services financiers les applications utilisent l'expérience de **playbook Playbook de l'espace de travail configurable CSM** .

Procédure

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

   Pour plus d'informations sur la création ou la modification de playbooks, consultez Créer une définition de processus .
3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Testez votre playbook et cliquez sur **Activer**.

   Pour plus d'informations, consultez Tester un processus .

Playbooks pour Opérations des services financiers les applications

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

À l'aide de Concepteur d'automatisation de processus , vous pouvez examiner et configurer ces playbooks prédéfinis pour vos propres besoins professionnels.

Le tableau suivant répertorie les playbooks prédéfinis disponibles avec Opérations des services financiers les applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Playbooks prédéfinis disponibles avec Opérations des services financiers les applications

Application	Playbook
Financial Services Card Operations	Transactions de cartes de litiges
Financial Services Complaint Management	Service de réclamations
Financial Services Business Lifecycle	• Intégration de compte • Embauche du contact
Financial Services Client Lifecycle	Embauche de client
Financial Services Business Deposit Operations	• Ajouter un ordre permanent • Modifier l'ordre permanent • Annuler des ordres permanents • Ordre permanent échoué • Compte de dépôt d'origine • Fermer le compte de dépôt • Gérer la relation financière
Financial Services Personal Deposit Operations	• Ajouter un ordre permanent • Modifier l'ordre permanent • Annuler des ordres permanents • Ordre permanent échoué • Octroi du compte de dépôt • Fermer le compte de dépôt • Ajouter une relation • Modifier la relation de compte financier • Supprimer la relation de compte financier
Réclamations liées aux assurances d'entreprise	• Réclamation automatique commerciale • Ajusteur automatique commercial
Services liés aux assurances d'entreprise et Souscription d'assurances d'entreprise	• Changer la couverture • Examen du souscripteur pour les changements de couverture
Individual Life Servicing et Individual Life Underwriting	• Ajouter/changer le bénéficiaire pour un particulier • Augmenter la couverture

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

Application	Playbook
	• Réduire la couverture • Convertir le temporaire en permanent • Annuler la police d'assurance • Examen du souscripteur pour augmentation de la couverture
Group Life Servicing et Group Life Underwriting	• Assurance-vie collective Changer les informations sur le membre • Souscripteur d'assurance-vie collective
Financial Services Business Loan Operations	Remise de prêt
Financial Services Personal Loan Operations	Report de prêt
Financial Services Treasury Operations	• Service RDC • Service de transfert par virement
Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle	Demande d'indemnisation d'assurance-décès individuelle
Demandes d'indemnisation	Premier avis de perte

Configurer Espace de travail configurable de CSM

Examinez le produit disponible avec Opérations des services financiers les Espace de travail configurable de CSM applications pour voir s'il répond aux besoins de votre entreprise. Vous pouvez personnaliser ses composants, si nécessaire.

Avant de commencer

Assurez-vous que le périmètre est sélectionné pour l'application pour laquelle vous effectuez la configuration. Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .

Rôle requis : Selon l'application que vous configurez, vous avez besoin des rôles suivants :

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle: sn_ins_claim_indl.admin et admin
- Demandes d'indemnisation: sn_ins_gen_claim.admin et administrateur

Procédure

Configurez le Espace de travail configurable de CSM selon vos besoins.
Pour plus d'informations sur ce que vous pouvez configurer, consultez Configurer l'espace de travail configurable CSM .

Configurer les règles d'affectation

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

Avant de commencer

Rôle requis : Selon l'application que vous configurez, vous avez besoin des rôles suivants :

- Pour Financial Services Payment Operations: sn_bom_payment.admin et admin
- Pour Financial Services Card Operations: sn_bom_card.admin et admin
- Pour Financial Services Complaint Management: sn_bom_compl.admin et admin
- Pour Financial Services Business Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2b.admin et admin
- Pour Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin et admin
- Pour Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin et admin
- Pour Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan.b2c_admin et admin
- Pour Financial Services Business Lifecycle: sn_bom_clo_b2b.admin et admin
- Pour Financial Services Client Lifecycle: sn_bom_clo_b2c.admin et admin
- Pour Financial Services Treasury Operations: sn_bom_treasury.admin et admin
- Pour Réclamations liées aux assurances d'entreprise: sn_ins_claim_cml.admin et admin

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

- Pour Assurance-vie individuelle la souscription d'assurance-vie individuelle : sn_ins_policy_b2c.admin et admin
- Pour Assurance-vie collective la souscription d'assurance-vie collective : sn_ins_policy_b2b.admin et admin
- Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle: sn_ins_claim_indl.admin et admin
- Demandes d'indemnisation: sn_ins_gen_claim.admin et administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Examinez les règles d’affectation installées avec les Opérations des services financiers applications.

Règles d’affectation installées avec Opérations des services financiers les applications

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

Application	Règle d'affectation	Table
Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle	Service de demande d'indemnisation d'assurance-vie individuelle	sn_ins_claim_indl_death_case
	Tâche de demande d'indemnisation d'assurance-vie individuelle	sn_ins_claim_indl_death_task
	Service de déclaration de sinistre liée à la police en cas de décès	sn_ins_claim_indl_rel_death_case
Demandes d'indemnisation	Ticket de demande liée à un déplacement professionnel	sn_ins_gen_claim_case
	Tâche d'ajusteur de bagages de demande liée à un déplacement professionnel	sn_ins_gen_claim_adj_task
	Tâche d'ajusteur de déplacement professionnel	sn_ins_gen_claim_adj_task

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

Procédure

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

   Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Règle d'affectation, reportez-vous à la section Create an assignment rule .
4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Configurer les définitions de SLA

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

Avant de commencer

Rôle requis : Selon l'application que vous configurez, vous avez besoin des rôles suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour Financial Services Payment Operations: sn_bom_payment.admin et admin
- Pour Financial Services Card Operations: sn_bom_card.admin et admin
- Pour Financial Services Complaint Management: sn_bom_compl.admin et admin
- Pour Financial Services Business Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2b.admin et admin
- Pour Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin et admin
- Pour Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin et admin
- Pour Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan.b2c_admin et admin
- Pour Financial Services Business Lifecycle: sn_bom_clo_b2b.admin et admin
- Pour Financial Services Client Lifecycle: sn_bom_clo_b2c.admin et admin
- Pour Financial Services Know Your Customer: sn_bom_kyc.admin et admin
- Pour Financial Services Treasury Operations: sn_bom_treasury.admin et admin
- Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle: sn_ins_claim_indl.admin et admin
- Demandes d'indemnisation: sn_ins_gen_claim.admin et administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un SLA est un enregistrement qui spécifie le délai dans lequel un service doit être fourni. Les Opérations des services financiers applications utilisent des SLA avec des tickets tels que les demandes de paiement, les réclamations et les cartes de crédit.

Procédure

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

Tables d'applications pour afficher les définitions de SLA

Application	Table
Financial Services Payment Operations	▪ Ticket de demande de paiement [sn_bom_payment_inquiry] ▪ Réclamation [sn_bom_payment_claim]
Financial Services Card Operations	▪ Service de carte de crédit [sn_bom_credit_card_service] ▪ Tâche de carte de crédit [sn_bom_credit_card_task] ▪ Tâche de litiges de cartes [sn_bom_credit_card_disputes_task] ▪ Ticket de service de litiges de cartes [sn_bom_credit_card_disputes_service]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application	Table
Financial Services Business Loan Operations	▪ Ticket du service de prêt [sn_bom_loan_b2b_service] ▪ Tâche de prêt [sn_bom_loan_b2b_task] ▪ Ticket du service de crédit [sn_bom_credit_asmt_loan_b2b_service]
Financial Services Personal Loan Operations	▪ Ticket du service de prêt [sn_bom_loan_service] ▪ Tâche de prêt [sn_bom_loan_task] ▪ Ticket du service de crédit [sn_bom_credit_asmt_loan_service]
Financial Services Business Lifecycle	▪ Ticket de service de cycle de vie des comptes [sn_bom_clo_b2b_account_service] ▪ Tâche de cycle de vie du compte [sn_bom_clo_b2b_account_task] ▪ Ticket de service de cycle de vie des contacts [sn_bom_clo_b2b_contact_service]
Financial Services Client Lifecycle	▪ Ticket de service de cycle de vie des clients [sn_bom_clo_b2c_service] ▪ Tâche de cycle de vie du client [sn_bom_clo_b2c_task]
Financial Services Know Your Customer	▪ Tâche de compte KYC [sn_bom_kyc_account_task] ▪ Tâche de contact KYC [sn_bom_kyc_contact_task] ▪ Tâche de client KYC [sn_bom_kyc_customer_task]
Financial Services Complaint Management	▪ Ticket de réclamation [sn_bom_compl_service] ▪ Tâche de service de réclamations [sn_bom_compl_task] ▪ Tâche de contrôle de la qualité [sn_bom_compl_qc_task]
Financial Services Treasury Operations	▪ Ticket de service RDC [sn_bom_treasury_rdc_service] ▪ Ticket de service de virement [sn_bom_treasury_wire_service] ▪ Tâche de trésorerie [sn_bom_treasury_task]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application	Table
Service intelligent pour la fraude	▪ Ticket de fraude [sn_bom_fraud_case] ▪ Tâche de fraude [sn_bom_fraud_task] ▪ Transaction de fraude [sn_bom_fraud_transaction]
Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle	Demande d’indemnisation d’assurance-décès individuelle [sn_ins_claim_indl_death_case]
Demandes d'indemnisation	▪ Ticket de déclaration de sinistre [sn_ins_gen_claim_case] ▪ Tâche d’expert en sinistres [sn_ins_gen_claim_adj_task]

3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour obtenir des instructions détaillées et une description des champs, consultez Créer une définition de SLA .
4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

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

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

Configurer les groupes

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

Avant de commencer
Rôle requis : Selon l’application que vous configurez, vous avez besoin des rôles suivants :

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle: sn_ins_claim_indl.admin et admin
- Demandes d'indemnisation: sn_ins_gen_claim.admin et administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

Procédure

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

Que faire ensuite

- Affectez des rôles au groupe. Pour plus d'informations, voir Affecter un rôle à un groupe .

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

  Important :
  Pour que le rôle de connecteur d'agent ou de contributeur fonctionne, ils doivent être combinés avec l'un des rôles dans le modèle de données du secteur CSM ou les utilisateurs contributeurs. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

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

Intégrer des applications

Opérations des services financiers (FSO) offrent une expérience client transparente avec une vérification et une acceptation automatisées.

Cette section fournit des informations sur notre FSO intégration avec les spokes et les applications créés à l'aide de ces intégrations.

Intégration avec les spokes

En intégrant des spokes aux applications (FSO), les Opérations des services financiers concepteurs de flux peuvent fournir les actions à l'intérieur Studio de workflow d'applications spécifiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un *spoke* est une application incluse dans le périmètre contenant Studio de workflow du contenu dédié à une application ou à un type d'enregistrement particulier. Vous pouvez intégrer une ServiceNow application à un FSO spoke d'application bancaire tel que Intégration de Financial Services Operations à Jack Henry jXchange Socure, ou FRISS.

FSO Détails du spoke de l'application bancaire

Nom du module d'extension	Fonctionnalités disponibles	Répertoire du module d'extension
Equifax Spoke	Accédez à l'historique de crédit des clients, aux alertes de fraude, à la vérification de l'identité numérique et au filtrage des transactions pour améliorer les contrôles des risques et les flux de travail d'intégration.	[com.sn_equifax_spoke]
Ethoca spoke	Consultez les détails des commerçants, contrôlez les abonnements et gérez les litiges grâce à l'accès aux reçus numériques et aux données de transaction.	[com.sn_ethoca_spoke]
Jack Henry jXchange Spoke	Automatisez la gestion des comptes, le traitement des transactions et la détection des fraudes en ajoutant des actions de processus financier aux flux.	[com.sn.jha.spoke]
Socure Spoke	Améliorez l'intégration et l'authentification en validant l'identité des utilisateurs, en effectuant des évaluations des risques et en détectant les fraudes.	[com.sn_socure_spoke]
Mastercard Spoke	Recherchez des transactions, créez des réclamations et traitez les remboursements dans le cadre du processus de gestion des litiges Mastercard.	[com.sn_mastercard_spoke]
Visa Spoke	Automatisez les processus de litige des cartes Visa en invoquant les API Visa pour la gestion des tickets de bout en bout.	[com.sn_visa_spoke]
Verifi Spoke	Résolvez les prélitiges, évitez les remboursements et gérez efficacement le processus de résolution des litiges.	[com.sn_verifi_spoke]

FSO Détails du spoke de l'application d'assurance

Spoke	Fonctionnalités disponibles	Module d'extension
FRISS Spoke	Détectez les fraudes et évaluez les risques en analysant les données	[com.sn_friss_spoke]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

FSO Détails du spoke de l'application d'assurance (suite)

Spoke	Fonctionnalités disponibles	Module d'extension
	client, en identifiant les activités suspectes et en déclenchant des alertes de fraude. Intégrez ces actions dans vos workflows pour améliorer la prévention de la fraude.	
Guidewire Spoke	Gérez les opérations d'assurance en créant des polices, en mettant à jour les déclarations et en récupérant les informations de facturation directement dans les flux.	[com.sn_guidewire_spoke]

Opérations des services financiers intégration avec Socure

L'intégration ServiceNow® Opérations des services financiers avec Socure vous permet d'intégrer davantage de comptes, de réduire les risques et de réduire les coûts d'acquisition de clients.

Avec l'intégration avec Socure l'applicationServiceNow® Opérations des services financiers, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Rationalisez le parcours d'intégration de vos clients.
- Vérifiez l'identité et l'éligibilité d'un demandeur à l'aide d'un module d'extension qui utilise l'application Connaissance du client (KYC) des Services financiers.
- Améliorez la détermination du risque d'un client en exécutant des flux secondaires qui recherchent les scores de fraude d'un client.
- Permettez à vos clients d'intégrer les API Socure dans les workflows développés avec l'intégration avec Socure.Opérations des services financiers
- Rationalisez vos processus d'analyse des risques et de vérification des documents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

Explorer



Découvrez les avantages liés à l’intégration Opérations des services financiers à Socure.

Configurer



Planifiez et configurez votre intégration.

Utiliser



Travaillez sur l’intégration FSO à l’application Socure .

Référence



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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

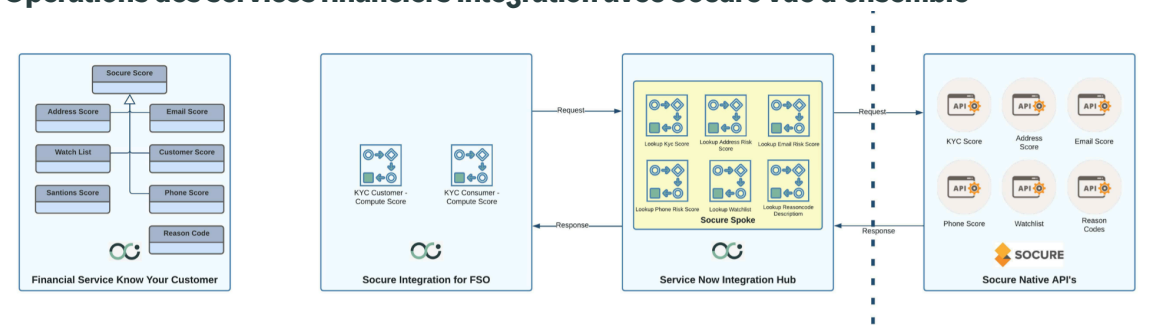
Explorer l’intégration Opérations des services financiers avec Socure

Services financiers L’intégration avec Socure vous permet d’intégrer Socure les API dans les workflows et de rationaliser vos processus d’analyse des risques.

Vue d’ensemble architecturale

Le diagramme suivant fournit une vue d’ensemble de haut niveau où vous pouvez voir la conception de l’intégration Socure et le rôle que chaque couche joue dans Opérations des services financiers (FSO).

Opérations des services financiers Intégration avec Socure vue d’ensemble



Couches de l’intégration Socure

Couche	Description
Couche de spoke	Couche contenant le module d’extension de Socure spoke. Cette couche fournit des actions qui utilisent les API REST pour interagir avec Socure.
Adaptateur/Couche intermédiaire	Couche qui contient l’application Opérations des services financiers . Cette couche fournit les éléments suivants : • Flux secondaires qui consomment les actions dans le spoke Socure . Chaque action possède à la fois des flux secondaires individuels et des flux secondaires combinés pour appeler toutes les actions ensemble. • Flux planifié qui obtient les derniers codes de **motifs** et descriptions à partir de Socure. **Remarque :** Lorsque vous utilisez Socure pour la première fois, vous devez activer le flux planifié et définir la fréquence souhaitée.
Couche FSO	Couche contenant le service existant Financial Services Know Your Customer . Des tables et des définitions de service supplémentaires sont ajoutées à ce service pour stocker les données de vérification d’identité liées au client qui sont renvoyées par Socure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Couches de l'intégration Socure (suite)

Couche	Description
	Les définitions de service sont les suivantes : • Socure-CDD–Client • Socure-CDD–Contact

Configurer l'intégration Opérations des services financiers avec Socure

Intégrez votre Socure compte à votre ServiceNow® instance afin de pouvoir effectuer les activités requises pour l'intégration de nouveaux clients.

Vous pouvez installer et configurer l'intégration Socure dans vos flux pour plusieurs cas d'utilisation. Par exemple, supposons que vous souhaitiez obtenir des informations de l'application (KYC) lors de l'intégration Financial Services Know Your Customer de nouveaux comptes clients ou lorsque vous mettez à jour KYC périodiquement les informations d'un client existant.

Configurer l'application

Pour configurer votre intégration, procédez comme suit :

1. Demandez un abonnement au Centre d'intégration. Pour savoir comment procéder, consultez Demander un concentrateur d'intégration
2. Activez Opérations des services financiers l'intégration à l'application à Socure partir de ServiceNow Store laquelle le spoke Socure est automatiquement activé.
3. Configurez le spoke Socure. Pour savoir comment procéder, voir Configuration du spoke Socure .

Activer l'intégration avec Socure l'application Opérations des services financiers

Activez l'application Opérations des services financiers Intégration avec Socure (com.sn_fso_intg_socure) afin de pouvoir intégrer Socure les API dans les workflows développés avec Opérations des services financiers.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Application système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Dans le champ de recherche, saisissez Intégration avec Socure.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas une application, vous devrez peut-être la demander à partir de la ServiceNow® boutique. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique.
3. Sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer le spoke à partir Socure de Centre d'intégration

Activez le module d'extension Socure de spoke (com.sn_socure_spoke) à partir de Centre d'intégration. L'activation de ce module d'extension vous permet d'améliorer votre Studio de workflow expérience avec du contenu spécifique à l'intégration. Vous pouvez utiliser des flux et des actions prédéfinis pour automatiser vos intégrations ou créer votre propre automatisation d'intégration.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

Pour configurer le Socure spoke, suivez les instructions de la section Configurer le spoke Socure .

Configurer Financial Services Know Your Customer

Financial Services Know Your Customer (KYC) est automatiquement installé lorsque vous installez l'intégration avec l'application Services financiers Socure. En utilisant ce service, vous pouvez vérifier l'identité d'un candidat et évaluer son éligibilité.

Pour plus d'informations sur KYC, consultez Services financiers Connaissez votre client.

Configurer Opérations des services financiers l'intégration avec Socure

Configurez l'intégration avec Socure l'application Opérations des services financiers pour vérifier l'identité d'un client et améliorer la détermination du risque par le client.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
2. Dans le champ Rechercher, recherchez **Flux de codes de motifs de synchronisation**.
3. Pour définir les conditions et la fréquence du flux, sélectionnez le champ **Déclencheur** .
4. Localisez le flux que vous souhaitez activer dans la liste des flux enregistrés et ouvrez-le.
5. Cliquer sur **Activer**.

> **Remarque :**
> Lorsque vous utilisez l'intégration Opérations des services financiers avec Socure pour la première fois, vous devez activer le flux planifié et définir la fréquence souhaitée.

6. Configurez les définitions de KYC service Socure : CDD : Client et Socure : CDD : Contact.
   Pour plus d'informations sur la configuration des flux et des définitions de service, consultez Configurer les flux et Configurer les définitions de service pour les applications Opérations des services financiers.

Composants installés avec Opérations des services financiers Intégration avec Socure

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation Opérations des services financiers du module d'extension Intégration avec Socure (com.sn_fso_intg_socure), y compris les tables.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension installés

Ces modules d'extension sont installés avec le module d'extension Intégration à Socure l'application Opérations des services financiers (com.sn_fso_intg_socure) :

Modules d'extension pour Opérations des services financiers l'intégration à Socure

Module d'extension	Description
Financial Services Know Your Customer (com.sn_bom_kyc)	Cette application est automatiquement installée lorsque vous installez l'une des applications (KYC) suivantes Financial Services Know Your Customer . Financial Services Know Your Customer Gère les tâches KYC qui sont utilisées dans les workflows des applications Opérations des services financiers.
Socure Spoke (com.sn_socure_spoke)	Cette application fournit une liste d'actions pour aider les entreprises à effectuer les activités de diligence raisonnable requises pour l'intégration de nouveaux clients.

Rôles

Plusieurs rôles sont installés pour que le processus KYC se termine. Les rôles installés avec les applications Cycle de vie de l'activité des services financiers, Cycle de vie du client des services financiers et Services financiers fonctionnent de façon asynchrone pour effectuer toutes les tâches KYC.

- Pour un client professionnel : sn_bom_clo_b2b.admin, sn_bom_clo_b2b.agent_connector, sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent, sn_bom_clo_b2b.manager, sn_bom_kyc.b2b_account_agent, sn_bom_kyc.b2b_contact_agent.
- Pour un client personnel : sn_bom_clo_b2c.admin, sn_bom_clo_b2c.manager ou sn_bom_clo_b2c.agent, sn_bom_kyc.admin, sn_bom_kyc.b2c_account_agent ou sn_bom_kyc.b2c_contact_agent

Tables installées

Table	Description
Socure Score [sn_bom_kyc_socure]	Stocke Financial Services Know Your Customer Socure les scores.
Risque d'adresse [sn_bom_kyc_socure_address_risk]	Stocke les Financial Services Know Your Customer scores de risque d'adresse. Cette table étend la table [Socure Score].
Risque d'e-mail [sn_bom_kyc_socure_email_risk]	Stocke Financial Services Know Your Customer les scores de risque d'e-mail. Cette table étend la table [Socure Score].
Score client [sn_bom_kyc_socure_kyc]	Stocke Financial Services Know Your Customer les scores des clients. Cette table étend la table [Socure Score].
Risque de téléphone [sn_bom_kyc_socure_phone_risk]	Stocke les Financial Services Know Your Customer scores de risque téléphonique. Cette table étend la table [Socure Score].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Code de motif [sn_bom_kyc_socure_reason_code]	Stocke les Financial Services Know Your Customer codes de motif.
Sanction [sn_bom_kyc_socure_sanction]	Stocke la liste des Financial Services Know Your Customer sanctions.
Liste de surveillance [sn_bom_kyc_socure_watch_list]	Liste de surveillance des magasins Financial Services Know Your Customer .
Scores de fraudes (sn_bom_kyc_socure_fraud_response)	Stocke les Financial Services Know Your Customer scores de fraude.

Intégration de Financial Services Operations à Jack Henry jXchange

L'ServiceNow® Intégration de Financial Services Operations à Jack Henry jXchange permet à vos agents d'utiliser la fonctionnalité de recherche de l'application principale de gestion bancaire Jack Henry jXchange SilverLake. En intégrant le spoke Jack Henry jXchange à Opérations des services financiers, vos agents peuvent rechercher des informations sur vos clients et comptes financiers.

Important :
À partir de la version Utah, l’application jXchange d’intégration Opérations des services financiers avec Jack Henry Associates (JHA) a été renommée en Intégration de Financial Services Operations à Jack Henry jXchange.

Vue d’ensemble de l’application

L'Intégration de Financial Services Operations à Jack Henry jXchange permet à vos agents d'utiliser toutes les applications de gestion bancaire FSO pour rechercher et vérifier rapidement les informations sur vos clients et comptes financiers.

Principales fonctionnalités de l'intégration

Grâce à l'Intégration de Financial Services Operations à Jack Henry jXchange, vos agents peuvent effectuer les tâches suivantes :

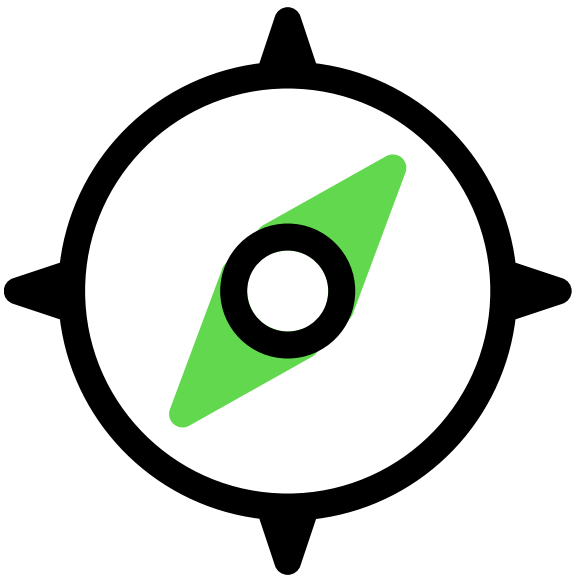
- Intégrer les informations et les données des comptes financiers de vos clients (comptes d'épargne, comptes chèque et comptes de prêt) pour permettre à vos prestataires de créer et de gérer plus facilement des tickets.
- Offrir un service plus efficace et plus rapide à vos clients, de façon à accroître leur satisfaction.
- Donner à votre organisation les moyens de convertir ses processus de services financiers digitaux de bout en bout.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

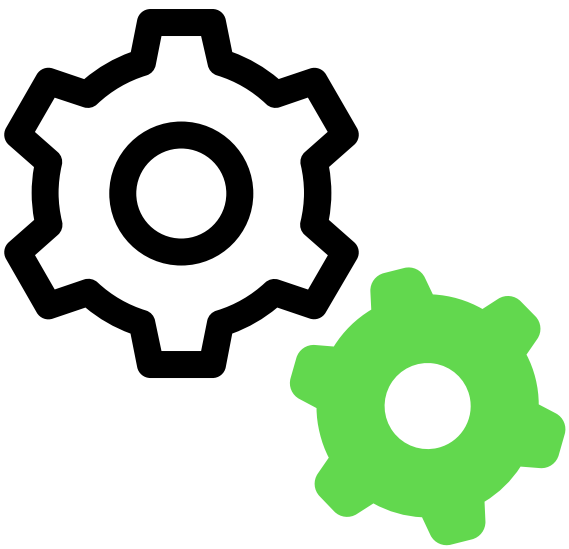
En savoir plus sur cette intégration

Explorer



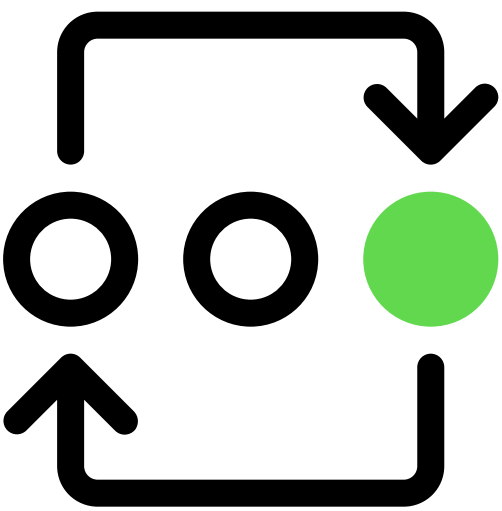
Découvrez les avantages liés à l'intégration Opérations des services financiers à jXchange de Jack Henry.

Configurer



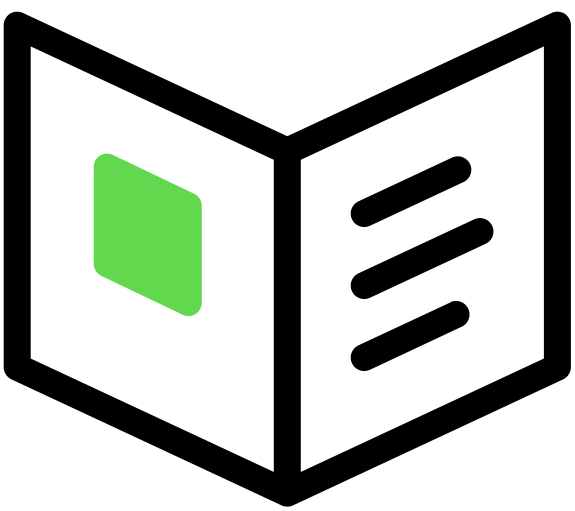
Planifiez et configurez votre intégration.

Utiliser



Intégration FSO à l'application jXchange de Jack Henry.

Référence



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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

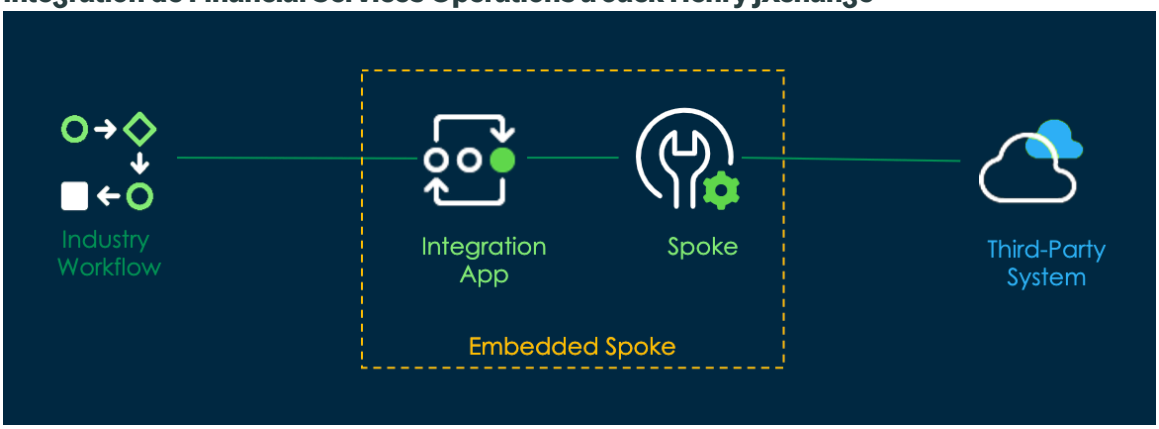
Exploration de l'Intégration de Financial Services Operations à Jack Henry jXchange

Elle Intégration de Financial Services Operations à Jack Henry jXchange permet à vos agents d'accéder aux informations du système d'enregistrement requis afin de rechercher et de vérifier rapidement les informations financières et de compte de votre client. Cette intégration permet également à votre organisation de convertir vos processus de services financiers numériques de bout en bout.

Vue d'ensemble architecturale

Le diagramme suivant est une vue d'ensemble de haut niveau de la conception de l'intégration jXchange de Jack Henry et du rôle que chaque couche joue dans Opérations des services financiers (FSO). Le tableau qui suit le diagramme décrit les différentes couches.

Intégration de Financial Services Operations à Jack Henry jXchange



Couches dans l'intégration jXchange de Jack Henry

Couche	Description
Workflow du secteur/couche FSO	Couche qui inclut l'application Opérations des services financiers .
Couche d'intégration	Couche qui aide à l'intégration à l'application Opérations des services financiers et stocke les informations dans le modèle de données. Cette couche fournit les composants suivants : • Intégration de bout en bout de la couche et de la FSO couche de spoke. • Flux secondaires qui consomment les actions dans le spoke jXchange de Jack Henry. Chaque action possède à la fois des flux secondaires individuels et des flux secondaires combinés pour appeler toutes les actions ensemble. Les flux secondaires combinés sont les suivants : ◦ Rechercher les données client ADPR ◦ Rechercher des informations sur le client ADPR

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Couches dans l'intégration jXchange de Jack Henry (suite)

Couche	Description
	○ Rechercher des comptes financiers pour un client ADPR ○ Rechercher l'adpr des transactions financières • Flux secondaire qui peut être appelé à partir du flux en transmettant le compte financier et le type de compte comme entrée pour rechercher les détails du client et les détails du compte financier.
Couche de spoke	Couche qui inclut le module d'extension de spoke jXchange de Jack Henry. Cette couche fournit les actions qui utilisent les services Web REST pour interagir avec les API jXchange Jack Henry. Les actions du spoke jXchange de Jack Henry sont les suivantes : • Rechercher le flux des informations sur les clients • Rechercher les informations du client par ID • Rechercher un flux de comptes financiers • Rechercher le compte financier par détails du compte • Rechercher le flux des transactions financières

Configuration du Intégration de Financial Services Operations à Jack Henry jXchange spoke

Vous pouvez intégrer une ServiceNow instance à votre compte jXchange Jack Henry afin de pouvoir accéder rapidement aux informations sur les clients et les comptes.

Vous pouvez installer et configurer l'intégration jXchange de Jack Henry dans vos flux pour plusieurs cas d'utilisation. Par exemple, supposons que vous souhaitiez déposer une plainte concernant les frais excessifs d'une banque. Avec cette intégration, vous pouvez utiliser le flux de réclamation pour déposer une réclamation.

Configurer l'application

Pour configurer votre intégration, procédez comme suit :

1. Demandez un Centre d'intégration abonnement. Pour savoir comment procéder, consultez Concentrateur d'intégration de demande .
2. Installez l'application Opérations des services financiers Integration with Jack Henry jXchange à partir de , ServiceNow Store qui active automatiquement le spoke jXchange de Jack Henry.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur l'intégration et la configuration d'une ServiceNow instance avec votre compte jXchange Jack Henry, reportez-vous à la section Jack Henry jXchange Spoke .

Configurer Intégration de Financial Services Operations à Jack Henry jXchange

Configurez l'application à l'aide de l'enregistrement de connexion et d'informations d'identification jXchange Jack Henry pour authentifier les Intégration de Financial Services Operations à Jack Henry jXchange demandes ServiceNow .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
2. Pour personnaliser la configuration de la connexion, accédez aux paramètres de connexion dans **Concepteur de flux** > **Connexions** et sélectionnez **JAI**.
   Pour plus d'informations sur la mise à jour de la configuration de la connexion, consultez Configurer le spoke Jack Henry jXchange Spoke .
3. Pour mettre à jour d'autres attributs, accédez à **Concentrateur d'intégration** > **Alias de connexion et d'informations d'identification** et modifiez les informations requises.
4. Accédez à la **Concepteur de flux** > **Concepteur** > **Actions** et sélectionnez **l'action Rechercher un flux de comptes financiers** que vous souhaitez tester.
5. Cliquez sur **Test**.
   Le système affiche la boîte de dialogue Action de test.
6. Renseignez les champs de l'action.

   Remarque :
   Renseignez tous les champs obligatoires dans la boîte de dialogue Action de test.

7. Cliquez sur **Exécuter le test**.

   Remarque :
   Sélectionnez l'option **Exécuter le test en arrière-plan** pour tester une action de manière asynchrone en arrière-plan.

   Si vous sélectionnez l'option **Exécuter le test en arrière-plan** , les détails de l'exécution ne s'affichent qu'une fois l'exécution terminée de manière asynchrone en arrière-plan.

Que faire ensuite

Pour afficher les détails de l'exécution de l'action, cliquez sur **L'exécution de votre test terminée. Affichez les détails d'exécution de l'action.**

Composants installés avec Intégration de Financial Services Operations à Jack Henry jXchange

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du spoke (com.sn.jha.spoke), y compris les modules d'extension et les Intégration de Financial Services Operations à Jack Henry jXchange tables.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension installés

La table suivante contient les modules d'extension installés avec le module d'extension Intégration de Financial Services Operations à Jack Henry jXchange de l'application (com.sn_fso_intg_jha).

Modules d'extension installés avec l'application Intégration de Financial Services Operations à Jack Henry jXchange

Module d'extension	Description
Jack Henry jXchange Spoke (com.sn.jha.spoke)	Connecteur au système de base Jack Henry jXchange.
Financial Services Operations Core (com.sn_bom)	Application qui est automatiquement installée lorsque vous installez l'une Opérations des services financiers des applications bancaires.

Tables installées

Aucune nouvelle table n'a été créée pour stocker les données, mais cinq tables de mappage ont été créées pour l'intégration jXchange de Jack Henry. Le tableau suivant décrit les détails de la table de mappage.

Tables installées avec l'application Intégration de Financial Services Operations à Jack Henry jXchange

Table	Description
Mappage de compte [sn_fso_intg_jha_account_mapping]	Table qui stocke la valeur d'identification unique dans son champ ID. Cette valeur, telle que générée dans l'enregistrement de compte, a été créée.
Mappage du consommateur [sn_fso_intg_jha_consumer_mapping]	Table qui stocke la valeur d'identification unique dans son champ ID. Cette valeur a été générée lors de la création de l'enregistrement de consommateur.
Mappage du contact [sn_fso_intg_jha_contact_mapping]	Table qui stocke la valeur d'identification unique dans son champ ID. Cette valeur a été générée lors de la création de l'enregistrement du contact.
Mappage du compte financier [sn_fso_intg_jha_financial_account_mapping]	Table qui stocke la valeur d'identification unique dans son champ ID. Cette valeur a été générée lors de la création de l'enregistrement du compte financier.
Mappage du modèle de produit [sn_fso_intg_jha_product_model_mapping]	Table qui stocke la valeur d'identification unique dans son champ ID. Cette valeur est générée lors de la création de l'enregistrement du modèle de produit.

Intégration d'Opérations des services financiers à Visa

Cela ServiceNow® Intégration d'Opérations des services financiers à Visa vous permet de vous intégrer Visa de manière transparente aux API Resolve Online (VROL) à l'aide des Spoke Visa actions pour gérer divers événements de cycle de vie des litiges.

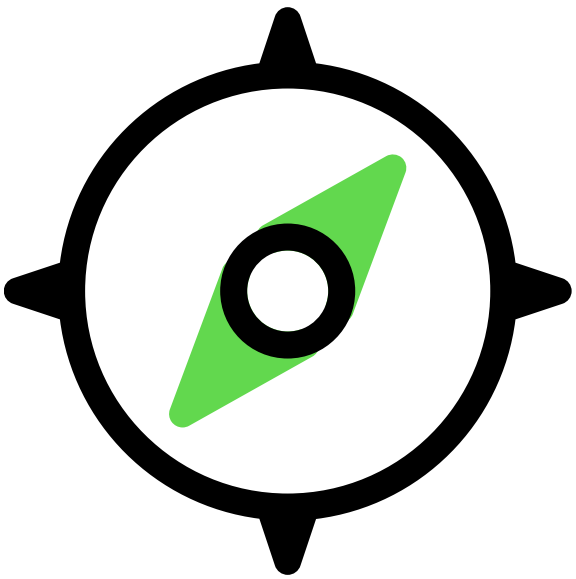
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

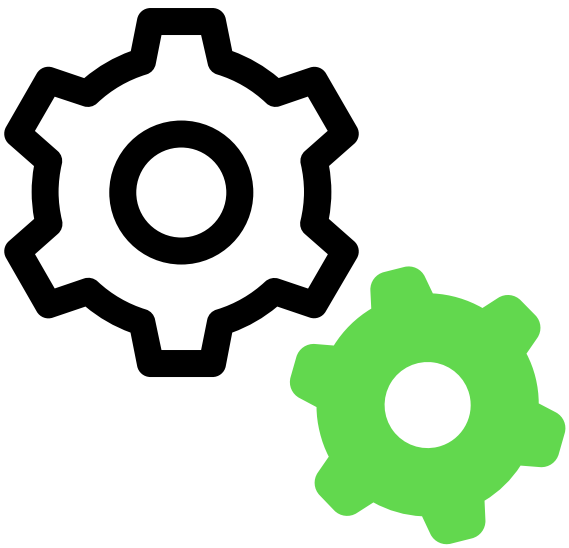
Premiers pas

Explorer



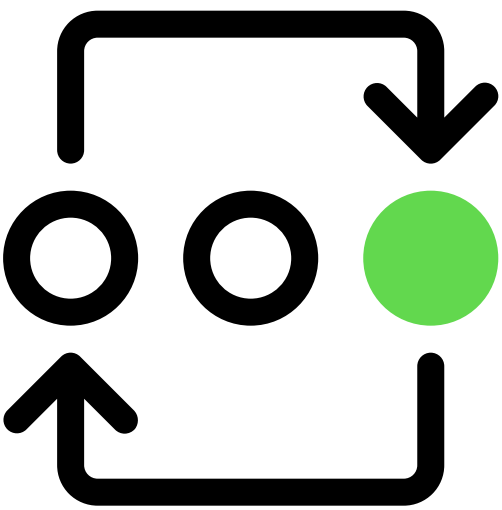
Découvrez les avantages liés à l’intégration Intégration d'Opérations des services financiers à Visa de l’application.

Configurer



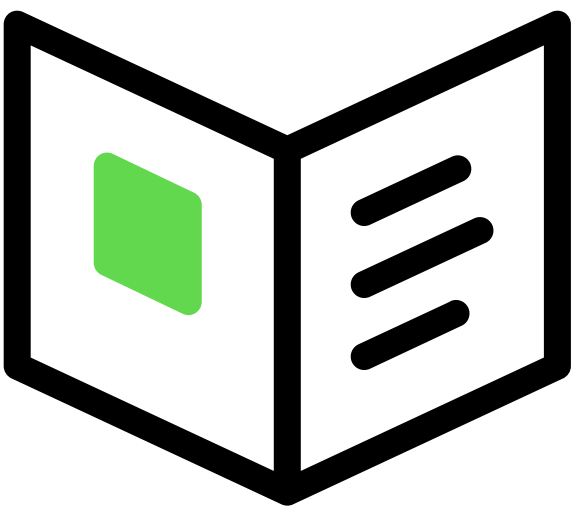
Planifiez et configurez votre intégration.

Intégrer



Travailler sur l’intégration de Intégration d'Opérations des services financiers à Visa l’application

Référence



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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demande Intégration d'Opérations des services financiers à Visa dans le magasin

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

Avant de pouvoir utiliser Intégration d'Opérations des services financiers à Visa, vous devez d'abord le télécharger à partir du fichier ServiceNow Store. Une fois le téléchargement terminé, vous devrez peut-être vider votre cache local avant qu'il n'apparaisse sur votre instance.

Dépannage et demande d'aide

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

Explorer Intégration d'Opérations des services financiers à Visa

Découvrez comment utiliser l'application Intégration d'Opérations des services financiers à Visa pour vous connecter de manière transparente aux workflows de litiges et gérer la résolution des litiges.

Vue d'ensemble de l'application

Intégration d'Opérations des services financiers à Visa permet aux institutions financières de s'intégrer aux API VROL à l'aide d'actions Spoke Visa . Cette intégration permet de gérer divers événements du cycle de vie des litiges, tels que les recherches de transactions, la création de tickets de litige, la soumission de questionnaires sur les litiges et le signalement de fraudes.

Vous pouvez utiliser les flux secondaires suivants pour les actions de spoke Visa :

- Créer un ticket à partir d'une transaction
- Initier un litige à partir d'une transaction ou d'un ticket
- Soumettre le questionnaire sur le litige

Pour plus d'informations sur la configuration de l'intégration pour appeler Visa des API pour les processus de litige de carte, reportez-vous Visa à la section Set up Visa Spoke .

Workflow

Lors de l'intégration Opérations des services financiers du flux de Visa litige de carte au spoke dans le système VROL, vous effectuez les actions suivantes :

1. Créez un ticket de litige.
2. Initier un litige.
3. Soumettez un Visa questionnaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Principaux avantages pour les émetteurs

- Amélioration de l'expérience de l'utilisateur final.
- Un délai de rentabilisation plus rapide et une maintenance rationalisée.
- Gérez le cycle de vie du litige à l'aide d'événements tels que la création de tickets et la soumission de questionnaires.
- Utilisez les informations nécessaires utilisées dans les flux secondaires en tirant parti des éléments du modèle de données.

Information associée

Visa Spoke

Configurer Intégration d'Opérations des services financiers à Visa

Planifiez et configurez votre implémentation Intégration d'Opérations des services financiers à Visa.

Important :
Définissez la propriété sn_bom_credit_card.is_visa_integration_enabled sur Vrai pour l'activer Intégration d'Opérations des services financiers à Visa. Par défaut, cette propriété est définie sur Faux, vous devez donc la mettre à jour manuellement. Intégration d'Opérations des services financiers à Visa ne fonctionnera pas tant que cette propriété ne sera pas activée.

Vue d'ensemble de la configuration

Pour configurer Intégration d'Opérations des services financiers à Visa sur votre ServiceNow instance, vous devez configurer une séquence de tâches.

1. Demandez un abonnement au Centre d'intégration .

   Utilisez le Centre d'intégration pour intégrer un Visa compte à votre ServiceNow instance.

2. Installer Intégration d'Opérations des services financiers à Visa.

   Vous pouvez installer l'application Intégration d'Opérations des services financiers à Visa (com.sn_fso_intg_visa) à partir du ServiceNow Store. L'application installe les applications et modules d'extension connexes, le cas échéant.

3. Configurer le Visa spoke.

   IntegrationHub permet l'exécution d'API tierces dans le cadre d'un flux lorsqu'un événement spécifique se produit dans ServiceNow. Ces intégrations, appelées spokes, sont faciles à configurer et vous permettent d'ajouter rapidement des actions puissantes sans avoir besoin d'écrire un script.

4. Configurez les informations d'identification de l'instance.

   Configurez l'application à l'aide de l'enregistrement de connexion et d'informations d'identification Visa pour authentifier les Intégration d'Opérations des services financiers à Visa demandesServiceNow.

Installer Intégration d'Opérations des services financiers à Visa

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez installer l'application Intégration d'Opérations des services financiers à Visa.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Intégration d'Opérations des services financiers à Visa (sn_fso_intg_visa) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants s'affichent s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications nécessitant une installation, vous devez les installer avant de pouvoir installer Intégration d'Opérations des services financiers à Visa.
4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
5. Sélectionnez **Installer**.

Configurer le Visa spoke

Activez le Visa spoke dans Centre d'intégration à partir de et ServiceNow Store activez l'accès rapide aux données de paiement et de sécurité. Vous pouvez utiliser le spoke pour rechercher des transactions, collaborer avec des commerçants, gérer les litiges et exécuter d'autres fonctions avec une sécurité renforcée

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
2. Pour personnaliser la configuration de la connexion, accédez aux paramètres de connexion dans **Concepteur de flux** > **Connexions** et sélectionnez **Visa**.
   Pour plus d'informations sur la mise à jour de la configuration de la connexion, reportez-vous à la section Visa Spoke .

Configurer le flux du planificateur de file d'attente Visa

Utilisez le flux Planificateur de file d'attente Visa pour contrôler la fréquence à laquelle les files d'attente par lots Visa sont traitées. Ce flux s'exécute en tant que tâche planifiée à un intervalle de temps prédéfini, déclenchant le flux secondaire qui traite les files d'attente par lots entrantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
2. Dans le champ Rechercher, recherchez **Flux du planificateur de file d'attente Visa**.
3. Pour définir les conditions et la fréquence du flux, sélectionnez le champ **Déclencheur** .
   Localisez le flux que vous souhaitez activer dans la liste des flux enregistrés et ouvrez-le.
4. Sélectionnez **Activer**.

> **Remarque :**
> Lors de la première utilisation Intégration d'Opérations des services financiers à Visa , vous devez activer le flux du planificateur de file d'attente Visa et définir la fréquence souhaitée. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Traitement et planification de file d'attente par lots.

Configurer Intégration d'Opérations des services financiers à Visa

Configurez l'application à l'aide de l'enregistrement de connexion et d'informations d'identification Visa pour authentifier les Intégration d'Opérations des services financiers à Visa demandesServiceNow.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Concentrateur d'intégration** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification** et modifiez les informations requises.
2. Accédez à la **Concepteur de flux** > **Concepteur** > **Flux secondaires** et sélectionnez les flux secondaires que vous souhaitez tester.
3. Cliquez sur **Test**.
   Le système affiche la boîte de dialogue Action de test.
4. Renseignez les champs de l'action.

> **Remarque :**
> Renseignez tous les champs obligatoires dans la boîte de dialogue Action de test.

5. Cliquez sur **Exécuter le test**.

> **Remarque :**
> Sélectionnez l'option **Exécuter le test en arrière-plan** pour tester une action de manière asynchrone en arrière-plan.
>
> Si vous sélectionnez l'option **Exécuter le test en arrière-plan** , les détails de l'exécution ne s'affichent qu'une fois l'exécution terminée de manière asynchrone en arrière-plan.

Que faire ensuite
Pour afficher les détails de l'exécution de l'action, cliquez sur **L'exécution de votre test terminée. Affichez les détails d'exécution de l'action.**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec le Intégration d'Opérations des services financiers à Visa

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants et les flux secondaires installés que vous utilisez pour configurer et administrer Intégration d'Opérations des services financiers à Visa l'application.

Important :
Définissez la propriété sn_bom_credit_card.is_visa_integration_enabled sur Vrai pour l'activer Intégration d'Opérations des services financiers à Visa. Par défaut, cette propriété est définie sur Faux, vous devez donc la mettre à jour manuellement. Intégration d'Opérations des services financiers à Visa ne fonctionnera pas tant que cette propriété ne sera pas activée.

Modules d'extension installés

Ces modules d'extension sont installés avec l'application Intégration d'Opérations des services financiers à Visa (com.sn_fso_intg_visa) :

Modules d'extension pour Intégration d'Opérations des services financiers à Visa

Module d'extension	Description
Spoke Visa [com.sn_visa_spoke]	Cette application fournit une liste d'actions pour aider les utilisateurs à rechercher des transactions, à collaborer avec les commerçants, à gérer les litiges et à exécuter d'autres fonctions avec une sécurité renforcée.
Pack de contenu sur les règles de litige pour Visa [com.sn_bom_visa_cp]	Cette application fournit un questionnaire pour la collecte d'informations relatives aux litiges dans diverses catégories de litiges, conformément aux Visa directives.

Intégration d'Opérations des services financiers à Visa flux secondaires

Vous pouvez utiliser les flux secondaires d'application suivants Intégration d'Opérations des services financiers à Visa pour gérer le processus de gestion des litiges de cartes.

Intégration d'Opérations des services financiers à Visa flux secondaires

Remarque :
Utilisez la table de décision et Visa le modèle de service de jeton pour intégrer le fournisseur de jeton de votre choix aux Visa flux secondaires d'intégration. Cette intégration vous permet d'accéder Visa aux API, qui peuvent contenir des informations sensibles. Assurez-vous d'utiliser le modèle de flux secondaire pour votre fournisseur de jetons. Cela confirme que vous détokenisez les données avant d'envoyer Visa des demandes à et que vous segmentez les données après avoir reçu les réponses, pour une intégration fluide avec ServiceNow.

Flux secondaire	Description
Créer un ticket à partir d'une transaction	Vous permet de créer un ticket dans Visa Resolve Online (VROL) à partir d'une transaction.
Changer l'état du litige	Vous permet de rappeler un élément de litige soumis ou de supprimer un élément de litige enregistré.
Initier un litige à partir d'une transaction ou d'un ticket	Vous permet d'initier un litige dans VROL à partir d'une transaction ou d'un ticket existant Visa .
Soumettre le questionnaire sur le litige	Vous permet de soumettre ou d'enregistrer le questionnaire de litige dans VROL.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux secondaire	Description
Rechercher les transactions associées	Vous permet de récupérer une liste des transactions associées pour la transaction litigieuse à l'étape Litige.
Sélectionner les transactions associées	Permet d'associer des transactions connexes à la transaction litigieuse.
Soumettre une question sur une transaction	Vous permet de rechercher des transactions à l'aide de critères spécifiques. Pour confirmer une intégration transparente, une solution de tokenisation doit être disponible. Pour créer un flux secondaire qui s'aligne sur le mécanisme de création de jetons et utiliser le modèle de service de jeton recommandé Visa , configurez-le dans une table de décision.
Rechercher les résultats de la question sur la transaction	Vous permet de rechercher des informations sur les transactions à l'aide de TIEventID. Si Soumettre une question sur une transaction obtient une réponse asynchrone, il génère un TIEventID. Cet ID est ensuite utilisé pour appeler le flux secondaire et récupérer les détails de la transaction d'origine.
Accepter le litige	Accepte la responsabilité du litige ou accepte la décision de l'autre partie, et supprime la transaction de litige de la file d'attente.
Question sur l'achat d'un titulaire de carte	Vous permet de demander des informations sur l'achat et des informations supplémentaires sur le marchand concernant une transaction en fournissant TransactionID.
Rechercher les détails de la transaction	Vous permet de récupérer des données de transaction détaillées à l'aide de RolTransactionId.
Rechercher les détails de réponse au litige	Vous permet de récupérer les détails d'une réponse au litige soumise ou reçue.
Créer un arbitrage préalable de litige	Vous permet de créer un pré-arbitrage dans VROL.
Créer une réponse à un arbitrage préalable à un litige	Vous permet de créer une réponse de pré-arbitrage dans l'allocation pour le pré-arbitrage initié par l'acquéreur.
Rechercher les détails du litige avant l'arbitrage	Vous permet de récupérer les détails du pré-arbitrage.
Rechercher les détails de la réponse pré-arbitrage du litige	Vous permet de récupérer les détails d'une réponse soumise ou reçue à un pré-arbitrage.
Envoyer un dépôt de litige	Vous permet de soumettre un litige à l'arbitrage, à un appel ou au retrait d'un arbitrage dans VROL.
Rechercher les détails du dépôt du litige	Vous permet de récupérer les détails d'une demande de dépôt de ticket de litige, d'un appel ou d'une demande de retrait.
Files d'attente par lots Adaptateur de flux	Inclut tous les processus de file d'attente par lots.
Marquer l'élément de file d'attente par lots comme lu	Marque les transactions comme lues, les supprimant de la file d'attente de lots de l'interface des systèmes en temps réel (RTSI).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traitement et planification de file d'attente par lots

Les files d'attente par lots sont des travaux planifiés. Ils ne s'exécutent pas en fonction des actions de l'utilisateur ; au lieu de cela, ils s'exécutent à des intervalles de temps prédéfinis. Le **flux de planificateur de file d'attente Visa** gère cela lorsque l'exécution de cette tâche est planifiée. Par défaut, le flux du planificateur de file d'attente Visa est inactif. Vous devez activer ce flux pour activer l'exécution des sous-flux de file d'attente par lots à leurs intervalles planifiés.

File d'attente par lots	Description
Traiter la file d'attente de lots de litiges en attente d'une action	L'acquéreur fournit une réponse au litige, qui place le ticket Visa dans cette file d'attente. Le traitement de cette file d'attente par lots alerte le ticket FSO avec la réponse reçue.
Traiter la file d'attente de lots de pré-arbitrage entrante	L'acquéreur soumet une demande ou une réponse de pré-arbitrage, qui place le Visa ticket dans cette file d'attente. Le traitement de cette file d'attente par lots alerte le ticket FSO avec la réponse reçue.
Traiter la file d'attente par lots d'arbitrage entrant	L'acquéreur lance une demande d'arbitrage, ou l'émetteur soumet un arbitrage et reçoit une confirmation ou une décision de Visa, qui place le ticket dans cette file d'attente.
Traite la file d'attente par lots de rappel entrant	L'acquéreur traite les rappels à différentes étapes, notamment la réponse au litige, le pré-arbitrage et la réponse au pré-arbitrage, ce qui place le Visa ticket dans cette file d'attente. Le traitement de cette file d'attente par lots alerte le ticket FSO avec la réponse reçue.

Intégration de Opérations des services financiers avec Mastercard

Il ServiceNow® Intégration de Opérations des services financiers avec Mastercard rationalise et simplifie la façon dont les institutions financières gèrent Mastercard les litiges.

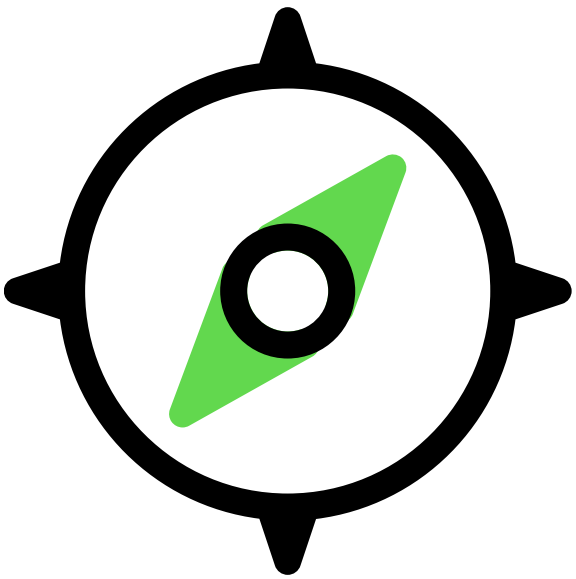
Important :
Fournit Intégration de Opérations des services financiers avec Mastercard des flux secondaires prédéfinis. Toutefois, ces flux secondaires ne sont pas encore intégrés à l'espace de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

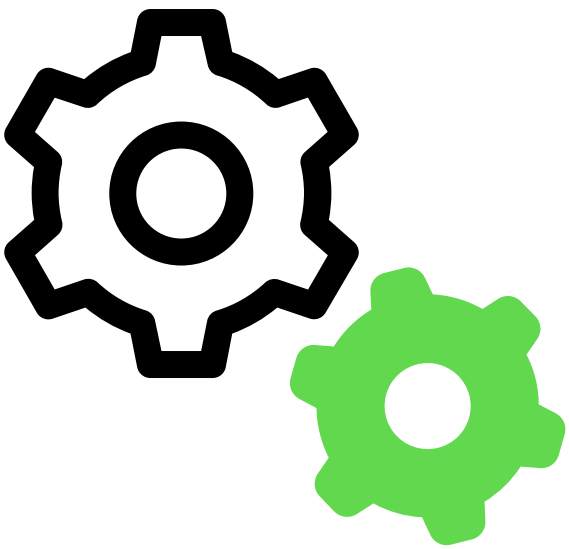
Premiers pas

Explorer



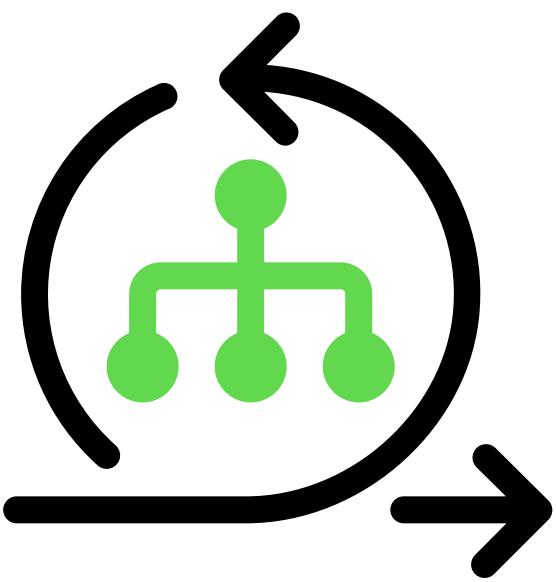
Découvrez comment utiliser l'intégration avec Mastercard.

Configurer



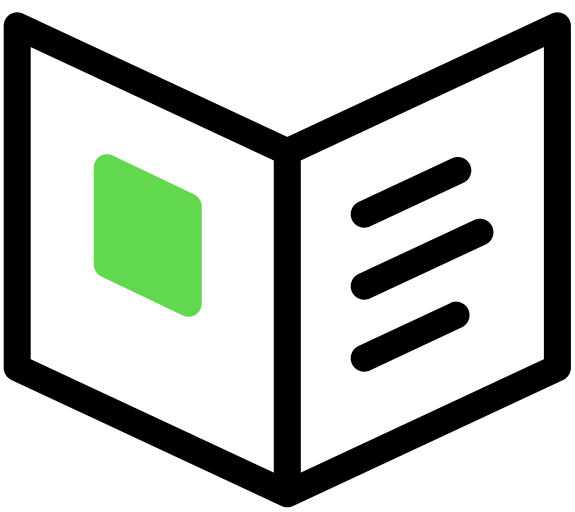
Planifiez et configurez votre intégration.

Activer



Découvrez comment intégrer de manière transparente .Spoke Mastercard

Référence



Obtenez des détails sur les composants installés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demande Intégration de Opérations des services financiers avec Mastercard dans le magasin

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

Avant de pouvoir utiliser Intégration de Opérations des services financiers avec Mastercard, vous devez d'abord le télécharger à partir du fichier ServiceNow Store. Une fois le téléchargement terminé, vous devrez peut-être vider votre cache local avant qu'il n'apparaisse sur votre instance.

Ressources utiles

Voici quelques ServiceNow ressources qui peuvent vous fournir des informations utiles :

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Soutien

- https://support.servicenow.com/now
- Portail d'erreurs connues

Explorer Intégration de Opérations des services financiers avec Mastercard

Utilisez le pour automatiser et simplifier la Intégration de Opérations des services financiers avec Mastercard façon dont les institutions financières gèrent les litiges Mastercard. Cette intégration exploite les Spoke Mastercard actions et les API Mastercom pour prendre en charge une série d'événements de cycle de vie des litiges et garantir l'alignement avec les règles métier spécifiques à Mastercard.

Vue d'ensemble de Intégration de Opérations des services financiers avec Mastercard

Intégration de Opérations des services financiers avec Mastercard aide à gérer les litiges de manière simple et efficace dans ServiceNow. Il utilise Spoke Mastercard des actions pour soutenir les étapes clés du processus de litige, telles que la recherche de transactions, la création de réclamations et de rétrofacturations, la gestion du pré-arbitrage et de l'arbitrage, et le signalement des fraudes.

Vous trouverez plus d'informations sur les actions et les Spoke Mastercard détails de configuration dans la Mastercard Spoke documentation.

L'application inclut des flux secondaires prédéfinis pour les cas d'utilisation courants, et vous pouvez les étendre pour répondre aux exigences personnalisées. Sa couche d'adaptateur simplifie la connexion aux workflows de litige, ce qui vous aide à résoudre les litiges plus rapidement et avec plus de précision.

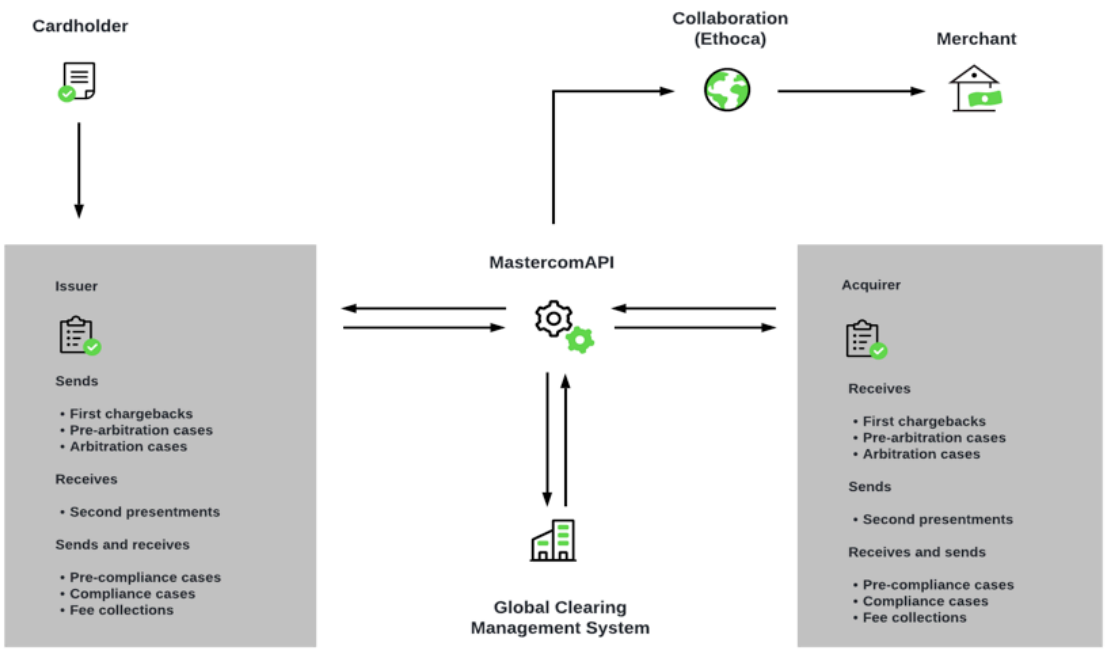
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Fournit Intégration de Opérations des services financiers avec Mastercard des flux secondaires prédéfinis. Toutefois, ces flux secondaires ne sont pas encore intégrés à l'espace de travail.

Utiliser Spoke Mastercard des actions et des API

Vue d'ensemble de et de l'API Mastercard Mastercom



Cela Spoke Mastercard inclut des actions qui utilisent les API Mastercom pour automatiser les événements de litige clés, tels que :

- Collaboration
- Premiers remboursements
- Deuxièmes présentations
- Arbitrage
- Pré-arbitrage

Intégration de Opérations des services financiers avec Mastercard avantages

Intégration de Opérations des services financiers avec Mastercard avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Connecte automatiquement les workflows à Mastercom et affiche les mises à jour en temps réel pour suivre facilement les tickets.	Permet une intégration transparente avec la suite d'API Mastercom de Mastercard et les API étendues de Mastercom	Administrateur
Utilise des flux secondaires prédéfinis avec une logique intégrée de gestion des erreurs et de nouvelle tentative pour réduire le temps de développement et les erreurs.	Intégration de Opérations des services financiers avec Mastercard flux secondaires	Administrateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration Intégration de Opérations des services financiers avec Mastercard, consultez :

- Mastercard Spoke
- Configurer Intégration de Opérations des services financiers avec Mastercard
- Composants installés avec le Intégration de Opérations des services financiers avec Mastercard

Configurer Intégration de Opérations des services financiers avec Mastercard

Planifiez et configurez votre implémentation de Intégration de Opérations des services financiers avec Mastercard.

Vue d'ensemble de la configuration

Pour configurer Intégration de Opérations des services financiers avec Mastercard sur votre ServiceNow instance, vous devez configurer une séquence de tâches.

1. Set up Mastercard spoke

   Utilisez le Centre d'intégration pour intégrer Spoke Mastercard à votre ServiceNow instance.

2. Installer Intégration de Opérations des services financiers avec Mastercard

   Vous pouvez installer l’application Intégration de Opérations des services financiers avec Mastercard (com.sn_fso_intg_mc) à partir du ServiceNow Store. L’application installe les applications et modules d’extension connexes, le cas échéant.

3. Configurez les informations d’identification de l’instance.

   Configurez l’application à l’aide de l’enregistrement de connexion et d’informations d’identification Mastercard pour authentifier les Intégration de Opérations des services financiers avec Mastercard demandesServiceNow.

Installer Intégration de Opérations des services financiers avec Mastercard

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez installer l'application Intégration de Opérations des services financiers avec Mastercard.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l’application Intégration de Opérations des services financiers avec Mastercard (sn_fso_intg_mc) à l’aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

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

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

   Les modules d’extension et applications dépendants s’affichent s’ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications nécessitant une installation, vous devez les installer avant de pouvoir installer Intégration de Opérations des services financiers avec Mastercard.

4. Sélectionnez **Installer**.

Activer Spoke Mastercard

Activez l’entrée Spoke Mastercard à Centre d'intégration partir de , ServiceNow Store permettant aux organisations de gérer le cycle de vie complet des litiges de cartes. Vous pouvez ensuite utiliser le spoke pour rechercher efficacement des transactions, créer des réclamations et traiter les remboursements et les dépôts de tickets de pré-arbitrage et d’arbitrage.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
2. Pour personnaliser la configuration de la connexion, accédez aux paramètres de connexion dans **Concepteur de flux** > **Connexions** et sélectionnez **Mastercard**.
   Pour plus d’informations sur la mise à jour de la configuration de la connexion, reportez-vous à la section Mastercard Spoke .

Configurer Intégration de Opérations des services financiers avec Mastercard

Configurez l’application à l’aide de l’enregistrement de connexion et d’informations d’identification Mastercard pour authentifier les Intégration de Opérations des services financiers avec Mastercard demandesServiceNow.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Concentrateur d'intégration** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification** et modifiez les informations requises.
2. Accédez à la **Concepteur de flux** > **Concepteur** > **Flux secondaires** et sélectionnez les flux secondaires que vous souhaitez tester.
3. Cliquez sur **Test**.
   Le système affiche la boîte de dialogue Action de test.
4. Renseignez les champs de l’action.

Remarque :
Renseignez tous les champs obligatoires dans la boîte de dialogue Action de test.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur **Exécuter le test**.

> **Remarque :**
> Sélectionnez l'option **Exécuter le test en arrière-plan** pour tester une action de manière asynchrone en arrière-plan.
>
> Si vous sélectionnez l'option **Exécuter le test en arrière-plan** , les détails de l'exécution ne s'affichent qu'une fois l'exécution terminée de manière asynchrone en arrière-plan.

Que faire ensuite

Pour afficher les détails de l'exécution de l'action, cliquez sur **L'exécution de votre test terminée. Affichez les détails d'exécution de l'action.**

Composants installés avec le Intégration de Opérations des services financiers avec Mastercard

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants et les flux secondaires installés que vous utilisez pour configurer et administrer Intégration de Opérations des services financiers avec Mastercard l'application.

Modules d'extension installés

Ces modules d'extension sont installés avec l'application Intégration de Opérations des services financiers avec Mastercard (com.sn_fso_intg_mc) :

Modules d'extension pour l'intégration à Mastercard

Module d'extension	Description
Spoke Mastercard [com.sn_mc_spoke]	Vous permet de rechercher des transactions, de créer des réclamations et de traiter efficacement les remboursements, le pré-arbitrage et les dépôts de tickets d'arbitrage.
Pack de contenu de règlements de litiges pour Mastercard [com.sn_bom_mcard_cp]	Permet à vos agents d'utiliser des questionnaires guidés pour recueillir des informations relatives aux litiges dans différentes catégories, conformément aux directives de Mastercard.

Intégration de Opérations des services financiers avec Mastercard flux secondaires

Vous pouvez utiliser les flux secondaires d'application suivants Intégration de Opérations des services financiers avec Mastercard pour gérer le processus de gestion des litiges Mastercard.

Intégration de Opérations des services financiers avec Mastercard flux secondaires

Flux secondaire	Description
Mastercom : rechercher les détails de la transaction	Vous permet de rechercher les détails d'une transaction d'origine à l'aide de AcquirerReferenceNumber, TransStartDate et TransEndDate.
Mastercom : rechercher les détails de la transaction de compensation	Vous permet de récupérer les détails de compensation de la transaction d'origine impliquée dans une réclamation, que vous soyez un émetteur ou un acquéreur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux secondaire	Description
Mastercom : créer un rapport de fraude	Vous permet de créer un rapport de fraude lors de l'identification d'une transaction comme frauduleuse.
Mastercom : créer une réclamation	Vous permet de créer une nouvelle réclamation avant de soumettre une demande de récupération ou un premier remboursement.
Mastercom : rechercher les détails du remboursement	Vous permet de récupérer les détails du remboursement à l'aide de l'API Get Claims.
Mastercom : rechercher les détails de la deuxième présentation	Vous permet d'extraire les détails de la deuxième présentation à partir de l'API Get Claims.
Mastercom : rechercher les détails du dépôt d'un ticket	Vous permet d'extraire les détails du dépôt d'un ticket de pré-arbitrage ou d'arbitrage à partir de l'API Get Claims.
Mastercom : valider les détails de la réponse à la réclamation	Vous permet de valider que les détails de la réponse à la réclamation sont à jour après une mise à jour de file d'attente.
Mastercom : créer un remboursement	Vous permet de créer un remboursement et de charger éventuellement des documents justificatifs.
Mastercom : confirmer le remboursement	Vous permet de confirmer un remboursement ou une deuxième présentation, en déplaçant la réclamation de la file d'attente non traitée vers la file d'attente de travail.
Mastercom : mettre à jour le remboursement	Vous permet de mettre à jour un remboursement existant en ajoutant des notes ou des documents s'ils ont été omis lors de la création initiale.
Mastercom : rechercher des documents de remboursement	Vous permet de récupérer les documents relatifs à n'importe quel remboursement dans le format souhaité.
Mastercom : rechercher l'état des documents de remboursement	Vous permet de vérifier l'état des documents pour les ID de réclamation spécifique et de remboursement.
Mastercom : processus en attente de file d'attente de documentation	Vous permet de suivre l'état des documents pour les remboursements dans la file d'attente de documentation en attente.
Mastercom : file d'attente traitée par l'émetteur du processus	Vous permet de confirmer que les documents de remboursement ont été traités avec succès et que la réclamation a été avancée à partir de la file d'attente PendingDocumentation.
Mastercom : traiter la file d'attente de rejet	Vous permet de surveiller les rejets qui se sont produits pendant le processus initial de création de remboursement.
Mastercom : traiter la nouvelle représentation de l'émetteur File d'attente non traitée	Vous permet de récupérer les réclamations lorsqu'un acquéreur a soumis une représentation en réponse à un remboursement.
Mastercom : traiter la file d'attente de dépôt des tickets de l'expéditeur	Vous permet de suivre les mises à jour des litiges, du pré-arbitrage au cycle de vie complet du ticket.
Mastercom : créer un dépôt de ticket	Vous permet de déposer un ticket de pré-arbitrage ou d'arbitrage et de charger éventuellement des documents justificatifs.
Mastercom : prendre des mesures sur le ticket	Vous permet de prendre des mesures concernant des cas de pré-conformité, de pré-arbitrage ou d'arbitrage.
Mastercom : rechercher des documents de tickets	Vous permet de récupérer tous les documents liés au ticket dans le format dont vous avez besoin.
Mastercom : rechercher l'état des documents du ticket	Vous permet de vérifier l'état du document pour une liste spécifique de tickets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux secondaire	Description
Mastercom : rechercher la liste des réclamations	Vous permet de récupérer les ID de réclamations à l'aide des ID de tickets existants liés à une tâche de litige.

Intégration d'Opérations des services financiers à FRISS

L'application ServiceNow® Intégration d'Opérations des services financiers à FRISS permet aux assureurs IARD d'intégrer l'automatisation de la confiance dans leurs solutions. Cette application offre une solution qui peut être intégrée sans effort dans n'importe quel flux de travail d'assurance.

Premiers pas

Explorer



Découvrez les avantages pour votre organisation en intégrant Opérations des services financiers FRISS.

Configurer



Planifiez et configurez votre intégration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas (suite)

Configurer



Configurer

Intégration d'Opérations des services financiers à FRISS

Référence

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

Traduction automatique

Explorer Intégration d'Opérations des services financiers à FRISS

Grâce à Intégration d'Opérations des services financiers à FRISS, votre compagnie d’assurance peut intégrer l’API pour les réclamations dans les workflows, détecter et prévenir la FRISS fraude, et améliorer vos processus de souscription et de réclamation.

Vue d’ensemble de l’application

En utilisant FRISS, vous pouvez détecter les fraudes, évaluer vos risques et effectuer la gestion de la conformité. Vous pouvez également améliorer votre rentabilité, la satisfaction de vos clients et votre efficacité opérationnelle.

Vous pouvez utiliser l’application Intégration d'Opérations des services financiers à FRISS pour effectuer les tâches suivantes :

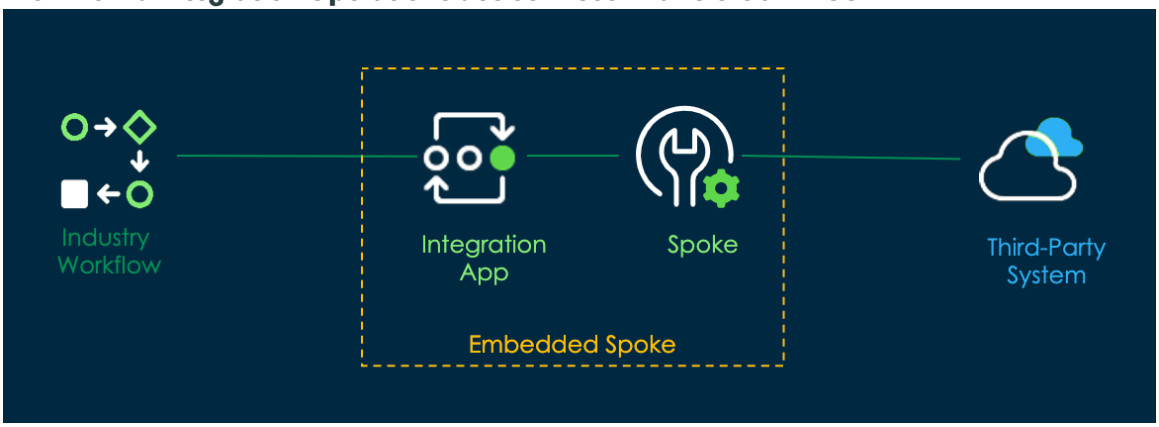
- Intégrez l’API pour les FRISS réclamations afin d’enregistrer les scores renvoyés par FRISS dans l’objet de données de réclamation pertinent.
- Détectez les fraudes lors de la gestion de vos tickets de réclamation.
- Obtenez les scores en temps réel de vos données de réclamations à différentes étapes du processus de réclamation.
- Utilisez l’interface utilisateur pour le suivi du portefeuille.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow FRISS

Le diagramme suivant est un workflow de l'intégration FRISS . Le diagramme montre le rôle que chaque couche joue dans l'application Opérations des services financiers .

Workflow d'intégration Opérations des services financiers à FRISS



Couches dans le FRISS workflow d'intégration

Couche	Description
Couche de workflow	Couche contenant les applications et Réclamations liées aux assurances personnelles pour le Réclamations liées aux assurances d'entreprise déclenchement et le stockage des scores de fraude.
Couche d'adaptateur/d'intégration	Couche qui contient le Intégration d'Opérations des services financiers à FRISS flux secondaire pour exécuter les actions de FRISS spoke et fournir un score de fraude. Des tables supplémentaires sont ajoutées à ce service pour stocker le score de fraude.
Couche de spoke	Couche contenant les actions de spoke FRISS avec lesquelles interagir avec FRISS les API REST Pour plus d'informations sur les actions de FRISS spoke, consultezFRISS Spoke :

Intégration d'Opérations des services financiers à FRISS avantages

FRISS peut vous aider à résoudre les activités frauduleuses qui se produisent dans le secteur de l'assurance, telles que la fausse déclaration des réclamations, les accidents mis en scène et l'inflation des réclamations. À l'heure actuelle, les enquêtes sur ces activités sont souvent effectuées manuellement, ce qui entraîne un processus de réclamation lent et inefficace. Ce processus inefficace augmente le risque d'erreur humaine et permet aux activités frauduleuses de ne pas être détectées.

FRISS Fournit des scores et des informations en temps réel, pilotés par les données, qui peuvent vous aider à évaluer rapidement les risques inhérents à vos clients et à vos interactions. Étant donné que vos services sont principalement axés sur les réclamations automobiles, de biens et de responsabilité civile, en utilisant FRISS, vous pouvez intégrer la détection automatisée des fraudes dans vos processus de réclamation. En notant les réclamations en temps réel, Intégration d'Opérations des services financiers à FRISS votre entreprise peut réduire le nombre de faux positifs, augmenter le nombre de réclamations évitées et traiter immédiatement les réclamations authentiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Intégration d'Opérations des services financiers à FRISS

Sélectionnez et configurez les Intégration d'Opérations des services financiers à FRISS flux secondaires pour obtenir le score de fraude de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Au cours de cette procédure, vous pouvez sélectionner **l'option Rechercher le score de fraude de la réclamation via le sélecteur spoke** ou **l'option de flux secondaire Rechercher le score de fraude de la réclamation** .

Conseil :
L'option Rechercher le score de fraude de la réclamation via le sélecteur spoke nécessite une configuration minimale et vous permet de configurer plusieurs systèmes d'adaptateurs tiers.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
2. Sélectionnez l'onglet **Flux secondaires**.
3. En fonction de l'option de flux secondaire que vous sélectionnez, effectuez les actions suivantes.
4. Sélectionnez **Test**.
   La boîte de dialogue Tester le flux secondaire s'ouvre.
   Définissez les valeurs d'entrée du flux secondaire à utiliser dans ses actions. Les valeurs que vous définissez sont automatiquement renseignées lors des prochaines exécutions de tests.
5. Sélectionnez **Exécuter le test**.

   Remarque :
   Sélectionnez l'option **Exécuter le test en arrière-plan** pour tester un flux secondaire de manière asynchrone en arrière-plan. Si vous sélectionnez l'option, les détails de l'exécution ne s'affichent qu'une fois l'exécution terminée de manière asynchrone en arrière-plan. En outre, les détails de l'exécution ne sont associés au flux secondaire qu'une fois l'exécution terminée.
6. Une fois le flux exécuté, sélectionnez **Le flux secondaire a été exécuté. Cliquez ici** pour afficher le flux secondaire.
   Les détails de l'exécution s'affichent.

Configurer Intégration d'Opérations des services financiers à FRISS

Intégrez votre FRISS compte à votre ServiceNow® instance afin de déterminer si la réclamation est légitime ou frauduleuse.

Configurer l'application

Configurez votre intégration :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Demandez un abonnement au Centre d'intégration. Pour savoir comment procéder, consultez Concentrateur d'intégration de demande.
2. Activer Intégration d'Opérations des services financiers à FRISS à partir de ServiceNow Store, ce qui active automatiquement le spoke FRISS .
3. Configurez le spoke FRISS. Pour savoir comment procéder, reportez-vous à la section Set up the FRISS spoke.

Composants installés avec Intégration d'Opérations des services financiers à FRISS

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension (com.sn_fso_intg_friss), y compris les Intégration d'Opérations des services financiers à FRISS tables.

Rôles installés

Rôles installés avec le module d'extension Intégration d'Opérations des services financiers à FRISS

Titre du rôle [name]	Description
Administrateur d'intégration FRISS [sn_fso_intg_friss.admin]	Rôle d'administrateur pour la gestion des flux pour l'intégration FRISS.
Visionneuse d'intégration FRISS [sn_fso_intg_friss.viewer]	Rôle de visionneur qui accorde un accès en lecture à la table des indicateurs de fraude à la réclamation.

Modules d'extension installés

Le ServiceNow Centre d'intégration module d'extension Programme d'installation du pack de démarrage [com.glide.hub.integrations] est requis pour prendre en charge Intégration d'Opérations des services financiers à FRISS.

Modules d'extension installés avec le module d'extension Intégration d'Opérations des services financiers à FRISS

Module d'extension	Description
Spoke FRISS (com.sn_friss_spoke)	Fournit une liste des actions visant à résoudre l'activité frauduleuse dans le secteur de l'assurance. Les actions comprennent la réduction du nombre de fausses déclarations de réclamations, l'augmentation du nombre de réclamations évitées et le traitement immédiat des réclamations authentiques.
Financial Services Operations Core (sn_bom)	Stocke les données client nécessaires pour effectuer des demandes de réclamation. Pour plus d'informations, consultez Financial Services Operations Core.

Tables installées

Intégration d'Opérations des services financiers à FRISS fait référence aux informations provenant des tables suivantes pour stocker les données :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Opérations des services financiers les tables qui sont installées quand et Réclamations liées aux assurances personnelles les Réclamations liées aux assurances d'entreprise applications sont installées.
- Tables de l'application Gestion du service client (CSM) .
- Les ServiceNow AI Platform tables.

Tables installées avec le module d'extension Intégration d'Opérations des services financiers à FRISS

Table	Description
Indicateur de fraude à la réclamation [sn_fso_intg_friss_indicator]	Stocke les détails des indicateurs qui contribuent au score de fraude.

Opérations des services financiersIntégration à Guidewire

L'intégration Opérations des services financiers avec Guidewire l'application permet aux assureurs de s'intégrer à la version cloud d'InsuranceSuite, afin de prendre en charge différents cas d'utilisation commerciale en ce qui concerne la gestion des Guidewire polices, la gestion des réclamations ou la facturation.

Vue d'ensemble de l'application

Grâce à son intégration Guidewire transparente, l'intégration avec Guidewire l'application Opérations des services financiers permet à vos agents d'utiliser FSO des applications pour gérer les tickets et les tâches liés à l'assurance.

Principales fonctionnalités de l'intégration

L'intégration avec Guidewirevous permet d'effectuer Opérations des services financiers les opérations suivantes :

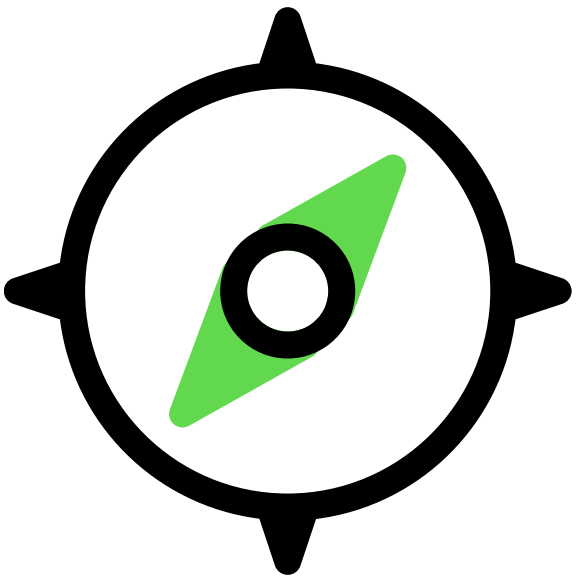
- Intégrez votre compte dans le cloud pour activer les Guidewire fonctionnalités de réclamations, de gestion des polices et de souscription sur le ServiceNow AI Platform.
- Permettez à vos prestataires de créer et de gérer des tickets plus facilement.
- Offrir un service plus efficace et plus rapide à vos clients, de façon à accroître leur satisfaction.
- Permettez à votre organisation d'améliorer les processus d'assurance numériques de bout en bout.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

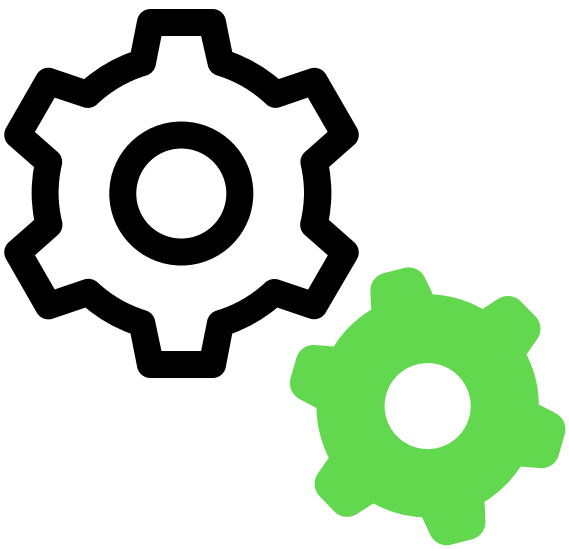
En savoir plus sur cette intégration

Explorer



Découvrez les avantages liés à l'intégration Opérations des services financiers à Guidewire.

Configurer



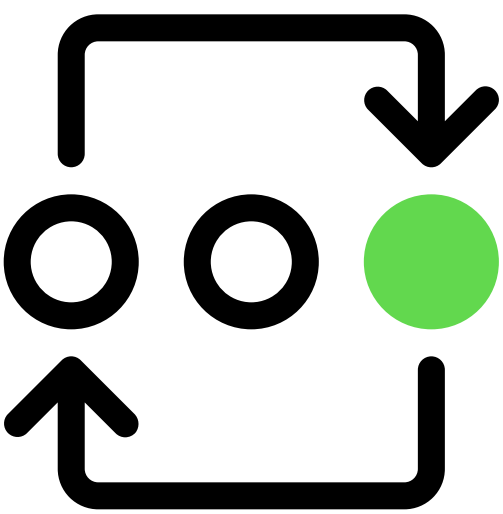
Planifiez et configurez votre intégration.

Configurer



Planifiez votre configuration.

Intégrer



Travailler sur l'intégration Opérations des services financiers à l'application Guidewire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer Intégration d'Opérations des services financiers à Guidewire

Avec l'intégration avec Guidewire l'applicationOpérations des services financiers, les assureurs peuvent intégrer les API basées sur le Guidewire cloud dans les FSO workflows pour gérer les opérations commerciales quotidiennes pour les services de police, les services de sinistres et les services de facturation.

Couches de l'intégration Guidewire

Le tableau suivant décrit les différentes couches de l'intégration Guidewire .

Couche	Description
Workflow du secteur/couche FSO	Couche qui inclut l'application Opérations des services financiers .
Couche d'intégration	Couche qui aide à l'intégration à l'application Opérations des services financiers et stocke les informations dans le modèle de données. Cette couche fournit les composants suivants : • Intégration de bout en bout de la couche et de la FSO couche de spoke. • Flux secondaires qui consomment les actions dans le spoke Guidewire . Chaque action possède à la fois des flux secondaires individuels et des flux secondaires combinés pour appeler toutes les actions ensemble. Les flux secondaires combinés sont les suivants : ◦ Accéder à la déclaration de sinistre d'automobile personnelle ◦ Accéder à la déclaration de sinistre d'automobile commerciale
Couche de spoke	Couche qui inclut le module d'extension de Guidewire spoke. Cette couche fournit les actions qui utilisent les services Web REST pour interagir avec les Guidewire API. Pour afficher les Guidewire actions de spoke, consultez Guidewire Spoke Actions.

ConfigurerIntégration d'Opérations des services financiers à Guidewire

Vous pouvez intégrer une ServiceNow instance à votre Guidewire compte afin de pouvoir accéder aux informations sur la police et les déclarations de sinistre dans le système de base d'assurance.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pour configurer votre intégration, procédez comme suit : actions de configuration d'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Installez les modules d'extension OU Réclamations liées aux assurances personnellesRéclamations liées aux assurances d'entreprise selon vos besoins.

   Pour plus d'informations sur l'installation Réclamations liées aux assurances personnelles, reportez-vous à la section Installer Réclamations liées aux assurances personnelles.

   Pour plus d'informations sur l'installation Réclamations liées aux assurances d'entreprise, reportez-vous à la section Installer Réclamations liées aux assurances d'entreprise.

2. Demandez un Centre d'intégration abonnement.
   Pour savoir comment procéder, consultez Concentrateur d'intégration de demande .

3. Installez l'intégration avec l'application Opérations des services financiers à partir de , ServiceNow Store ce qui active automatiquement le Guidewire spoke.Guidewire
   Pour en savoir plus sur l'intégration et la configuration d'une ServiceNow instance avec votre Guidewire compte, reportez-vous à la section Guidewire Spoke .

Configurer Opérations des services financiers l'intégration avec Guidewire

Utilisez cette procédure pour sélectionner et configurer l'intégration avec Guidewire l'applicationOpérations des services financiers.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
2. Pour personnaliser la configuration de la connexion, accédez à **Concepteur de flux** > **Connexions**.
   Il existe trois connexions pour Guidewire:
   - Guidewire Centre de réclamations
   - Guidewire PolicyCenter
   - Guidewire ContactManager

   Sélectionnez l'une de ces connexions et suivez les instructions décrites dans Set up the Guidewire spoke pour mettre à jour la configuration de la connexion.

3. Sélectionnez l'onglet **Flux secondaires**.
4. Si vous avez installé :
   - Personal Lines Claims, recherchez **Obtenir une déclaration de sinistre d'automobile personnelle** dans le champ Nom.
   - Commercial Lines Claims, recherchez **Obtenir une déclaration de sinistre d'automobile commerciale** dans le champ Nom.
5. Localisez le flux dans la liste et ouvrez-le.
   Pour en savoir plus sur les flux secondaires, reportez-vous à la section Intégration d'Opérations des services financiers à Guidewire flux secondaires.
6. Sélectionnez **Test**.
   La boîte de dialogue Tester le flux secondaire s'ouvre.
   Définissez les valeurs d'entrée du flux secondaire à utiliser dans ses actions. Les valeurs que vous définissez sont automatiquement renseignées lors des prochaines exécutions de tests.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sélectionnez **Exécuter le test**.

> **Remarque :**
> Sélectionnez l'option **Exécuter le test en arrière-plan** pour tester un flux secondaire de manière asynchrone en arrière-plan. Si vous sélectionnez l'option, les détails de l'exécution ne s'affichent qu'une fois l'exécution terminée de manière asynchrone en arrière-plan. En outre, les détails de l'exécution ne sont associés au flux secondaire qu'une fois l'exécution terminée.

8. Une fois le flux exécuté, sélectionnez **L'exécution de votre test terminée. Affichez les détails** de l'exécution du flux secondaire.
   Les détails de l'exécution s'affichent.

Intégration d'Opérations des services financiers à Guidewire flux secondaires

Le Intégration d'Opérations des services financiers à Guidewire fournit ces flux secondaires pour automatiser Guidewire les tâches. Ces flux secondaires peuvent être personnalisés en fonction des besoins de l'entreprise.

Flux secondaires

Un exemple de liste de flux secondaires est donné ci-dessous :

Catégorie	Nom	Description
Instantané de police pour le ticket de déclaration de sinistre	Créer un véhicule assuré pour l'instantané de la police	Crée un véhicule assuré pour l'instantané de la police.
	Créer une couverture de police pour l'instantané de la police	Crée une police et une couverture de véhicule pour une police.
	Créer un participant à la police pour l'instantané de la police	Crée des participants à la police pour les contacts assurés dans une police.
	Créer des participants à la police pour l'instantané de la police	Itérez à travers la liste des ID des contacts de la déclaration de sinistre en entrée, recherchez les détails des contacts à partir de et créez des enregistrements de participants à Guidewire la police.
	Créer des couvertures incluses dans le champ d'application de la police pour l'instantané de la police	Itérez à travers les couvertures de la police pour cette déclaration de sinistre et créez des enregistrements de couverture de police pour chaque participant.
	Créer l'instantané de la police	Crée un enregistrement d'en-tête d'instantané de la politique et l'achemine vers des flux secondaires granulaires pertinents pour créer ce qui suit : • Couverture liée à la police d'assurance • Propriétés d'assurance • Participants aux polices • Tables associées

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catégorie	Nom	Description
	Créer des véhicules et des couvertures de véhicules pour l'instantané de la police	Itérez à travers les véhicules couverts par la police pour cette déclaration de sinistre et créez des biens client, une assurance de biens et des couvertures de police pour chaque véhicule.
	Faire correspondre le consommateur ou le compte pour le participant	Rechercher un consommateur ou un compte existant par Guidewire ID de système de police.
	Faire correspondre le consommateur ou le compte du participant par ID	Rechercher un consommateur ou un compte existant par Guidewire ID de système de police.
Envoyer une déclaration de sinistre	Créer une version préliminaire de la déclaration minimale	Crée une nouvelle version préliminaire de déclaration de sinistre à Guidewire l'aide de la date de l'incident et du numéro de police du ticket de déclaration de sinistre.
Obtenir une déclaration de sinistre	Créer des couvertures de réclamations	Récupère toutes les expositions et les mappe à la table Couvertures des déclarations de Guidewire sinistre.
	Créer des documents de réclamation	Téléchargez les documents de réclamation et joignez-les à l'enregistrement du ticket.
	Créer un participant à la réclamation pour la réclamation	Crée un participant à la déclaration de sinistre pour un contact de déclaration de sinistre spécifique.
	Créer des participants à la réclamation pour la réclamation	Crée de nouveaux enregistrements de participants à la déclaration de sinistre pour une déclaration de sinistre donnée.
	Créer un ticket de réclamation automatique commerciale	Utilisé pour créer un ticket de déclaration de sinistre pour un véhicule commercial.
	Créer des incidents avec préjudice corporel pour une réclamation	Crée des incidents avec préjudice corporel et des participants à la réclamation.
	Créer d'autres incidents de propriété pour l'automobile commerciale	Récupère tous les incidents des propriétés fixes associés au ticket de déclaration de sinistre. Il crée l'enregistrement de propriété automatique pour le ticket automatique commercial pour chacun des incidents de propriété fixe.
	Créer d'autres incidents liés à la propriété pour l'automobile personnelle	Récupère tous les incidents de propriété fixe associés au ticket de déclaration de sinistre et crée l'enregistrement de propriété automatique pertinent.
	Créer un ticket de réclamation automatique personnelle	Aide à créer un ticket de déclaration de sinistre d'automobile personnelle.
	Créer un rôle pour le participant à la déclaration de sinistre	Crée un enregistrement de rôle de participant en associant un rôle à un participant à la déclaration de sinistre sur un ticket.
	Créer des incidents de propriété du véhicule pour l'automobile commerciale	Récupère tous les incidents concernant un véhicule à partir d'un ticket de déclaration donné et crée les incidents de propriété auto commerciale correspondants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catégorie	Nom	Description
	Créer des incidents de propriété du véhicule pour l'automobile personnelle	Récupère tous les incidents impliquant un véhicule à partir d'un ticket de déclaration donné et crée les incidents de propriété auto personnelle correspondants.
	Créer des notes de travail pour la réclamation	Récupère toutes les notes de la déclaration de sinistre et les ajoute comme notes de travail au ticket.
	Extraire le nom du contact de la déclaration de sinistre	Extrait le prénom, le nom de famille de la personne ou le nom de société pour la société.
	Accéder à la déclaration de sinistre d'automobile commerciale	En fonction de l'ID de réclamation, ce flux secondaire récupère une réclamation commerciale spécifique à partir de Guidewire.
	Accéder à la déclaration de sinistre d'automobile personnelle	En fonction de l'ID de réclamation, ce flux secondaire récupère une réclamation personnelle spécifique à partir de Guidewire.

Intégration à Gestion des services sur site

L'intégration Opérations des services financiersGestion des services sur site à vous permet de créer et d'afficher toutes les commandes de travaux et tous les rendez-vous associés à votre ticket, en fonction des besoins de votre entreprise.

Gestion des services sur site Les utilisateurs peuvent afficher les informations de compte et de contact sur les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux dans l'application Gestion des services sur site .

Droits d'utilisation des produits inclus dans cette application

Si vous avez acheté un abonnement à l'application Opérations des services financiers (FSO) et à l'application Gestion des services sur site (FSM), les agents FSO peuvent créer et afficher toutes les commandes de travaux et rendez-vous liés à leurs tickets FSO, tandis que les agents sur site FSM peuvent afficher les données FSO pertinentes à partir des commandes de travaux. Les utilisateurs externes disposant du snc_external et d'autres rôles FSO et CSM pertinents peuvent afficher toutes les commandes de travaux et tous les rendez-vous liés aux tickets liés à leurs comptes.

Configuration de l'intégration avec Gestion des services sur site

L'implémentation recommandée de l'intégration de l'application avec Gestion des services sur site est d'effectuer ces étapes de Opérations des services financiers configuration initiale.

- Activer le Service clientèle avec Gestion des services sur site le module d'extension (com.snc.csm_fsm_integration)
- Ajoutez des actions d'interface utilisateur aux tables de types de FSO tickets si nécessaire. Selon votre expérience souhaitée, vous pouvez également ajouter des actions aux playbooks pertinents.
- Ajoutez la liste connexe des commandes de travaux aux FSO tables des types de tickets pour toutes les vues pertinentes, telles qu'un espace de travail.
- Si les agents sur site FSM ont besoin d'accéder à des objets de modèle de données de base FSO , tels que les polices d'assurance, ajoutez le champ de référence sold_product à la table Commande de travaux [wm_order].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Affectez FSO des rôles de visionneur aux agents de terrain FSM pour les tables d'extension sold_product et FSO les tables de type de ticket.

Remarque :
Opérations des services financiers Les applications disposent de rôles en lecture seule, tels que sn_bom.auto_ins_policy_viewer et sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer, pour tous les objets.

Pour en savoir plus, consultez Intégration avec les produits Industry .

Intégration à Intelligence documentaire

L'intégration avec Intelligence documentaire permet à l'apprentissage machine (ML) d'aider à automatiser rapidement le traitement des documents et à extraire avec précision les informations des documents vers le ServiceNow AI Platform.

Lorsqu'un type de document est créé, Intelligence documentaire peut extraire les champs spécifiés de chaque type de document. Intelligence documentaire puis vous avertit lorsque les données ont été extraites et sont disponibles pour examen.

Si vous avez Intelligence documentaire intégré, une fois qu'une tâche de vérification de document est créée, une Intelligence documentaire tâche est également créée.

Pour plus d'informations sur l'activation, Intelligence documentaire voir Installer Intelligence documentaire .

Pour plus d'informations sur la façon de charger et d'extraire des données à partir de documents, et des informations sur l'utilisation de l'espace de travail et du tableau de bord, voir Traiter des Intelligence documentairedocuments à l'aide d'Intelligence documentaire

Activer Intelligence documentaire pour FSO

Pour ce faire Intelligence documentaireFSO Processeur de document , installez et activez les modules d'extension requis.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'activation Intelligence documentaire de FSO nécessite les modules d'extension suivants :

- Opérations des services financiers de base (sn_bom) : Financial Services Operations Core
- Processeur de documents de services financiers (sn_doc_processor) : Intégration à Processeur de document
- Intelligence documentaire (sn_docintel) : installer Intelligence documentaire
- Composant UIB Intelligence documentaire (com.sn_docintel_iframe)

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Installez les applications et modules d'extension requis.

Remarque :
Les applications et les modules d'extension peuvent nécessiter des licences supplémentaires ou doivent être achetés auprès de .ServiceNow Store

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Synchroniser les types et les catégories sur Intelligence documentaire

Si Intelligence documentaire est installé après la configuration des types et des catégories de documents dans Processeur de document, exécutez ce script pour synchroniser ces valeurs entre les deux applications.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Suivez cette procédure si Intelligence documentaire est installé après la configuration des types et des catégories de documents dans Processeur de document. L'exécution du script est nécessaire pour activer le traitement de la reconnaissance optique de caractères (OCR) sur les éléments de liste de documents.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sysauto_script.list`.
2. Sur l'écran Exécutions de script planifiées, ouvrez l'enregistrement **Synchroniser le type de processeur de document et ses attributs avec IntelDoc**.
3. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.

Résultats

Les catégories de documents et les types de documents créés avant Processeur de documentIntelligence documentaire l'installation sont également créés dans Intelligence documentaire. Cela permet le traitement OCR sur les éléments de la liste de documents.

Information associée

Document Intelligence

Utiliser Processeur de document

Créer des définitions d'éléments de liste de documents pour une définition de liste de documents

Intégration à Processeur de document

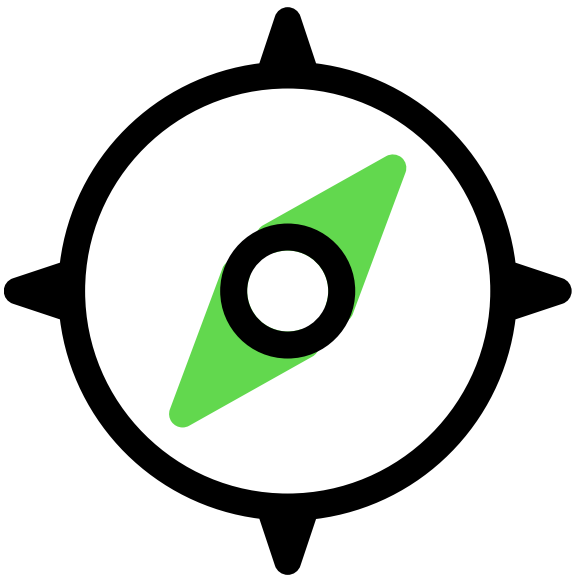
ServiceNow® Services financiers Processeur de document Permet à d'autres Opérations des services financiers applications de collecter et de vérifier les documents qui sont utilisés dans les workflows de ces applications. Vous pouvez soumettre des documents pour vérification et demander un report ou une exception.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

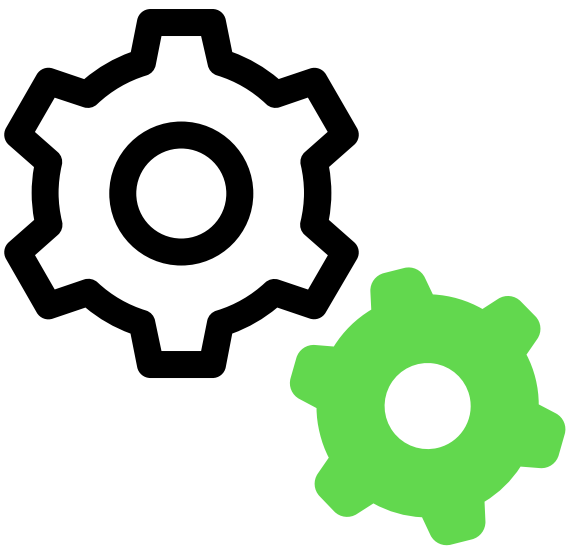
Premiers pas

Explorer



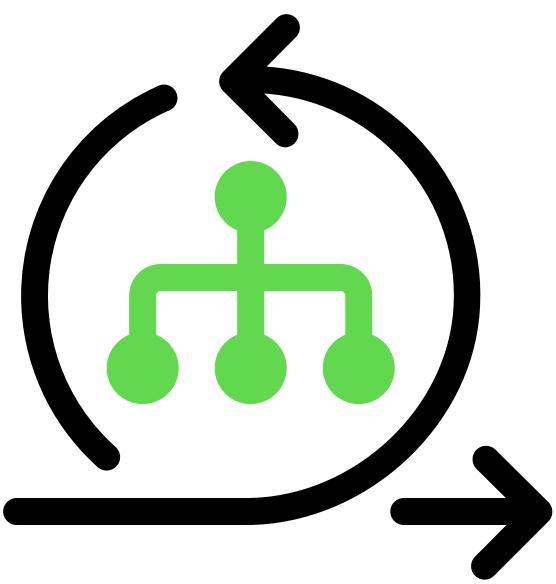
En savoir plus Processeur de document

Configurer



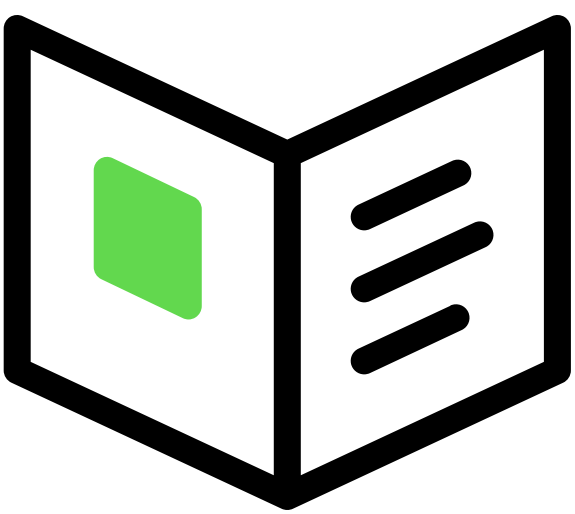
Configurer Processeur de document

Utiliser



Soumettre et gérer les demandes liées aux documents

Référence



Obtenir des détails sur les composants installés

Traduction automatique

Ressources utiles

Voici quelques ServiceNow ressources qui peuvent vous fournir des informations utiles :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ServiceNow Community

Communauté ServiceNow

Centre de réussite client

Customer Success Center

Promoteur

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Partenaire

https://www.servicenow.com/partners.html

Soutien

- https://support.servicenow.com/now
- Portail d'erreurs connues

Explorer Processeur de document

Vous pouvez utiliser l'application pour générer des lettres ou des ServiceNow® Processeur de document documents standard.

Cette application est automatiquement installée lorsque vous installez une Opérations des services financiers application ou Financial Services Operations Core.

Un administrateur peut utiliser des modèles de documents pour créer des modèles de documents HTML et PDF, qui peuvent être utilisés pour générer des lettres ou des documents standard. Les modèles peuvent être utilisés pour automatiser et simplifier le processus de remplissage, de signature et d'examen des documents en ligne. Pour plus d'informations, consultez Modèles de documents .

Les administrateurs peuvent également intégrer des documents à des fournisseurs de signatures électroniques tiers tels que DocuSign et Adobe Sign. Pour plus d'informations, consultez Document Template integration with DocuSign ou Document Template integration with Adobe Sign .

Fonctionnalités

- Intégration d'Opérations des services financiers à Intelligence documentaire
- Configuration du processeur de document de services financiers

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Opérations des services financiers Processeur de document

Un administrateur peut configurer et gérer les métadonnées des documents, telles que les catégories, les types, les définitions de liste et les définitions d'éléments de liste. Ces configurations déterminent les documents requis dans Opérations des services financiers les workflows d'applications pour les tâches de vérification de documents.

Définir une catégorie de document

Définissez des catégories de documents pour catégoriser les différents types de documents utilisés dans les Opérations des services financiers applications. Un exemple de catégorie de document pourrait être la preuve d'identité.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_doc_processor.admin

Procédure

1. Accédez à la **Processeur de document** > **Administration** > **Catégories de documents**.
2. Dans la liste, cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Champs de formulaire de catégorie de document à compléter

Champ	Description
Nom	Nom de la catégorie.
Actif	Option permettant d'activer cette catégorie.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

Associer des types de documents à une catégorie de document

Associer des types de documents à une catégorie de document

Associez les types de documents appropriés à une catégorie de document. Par exemple, pour la catégorie des documents de preuve d'identité, les types de documents peuvent être le permis de conduire et le passeport.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_doc_processor.admin

Vous pouvez associer un ou plusieurs types de documents à une catégorie de document.

Procédure

1. Accédez à la **Processeur de document** > **Administration** > **Catégories de documents**.
2. Dans la liste, cliquez sur la catégorie de document à laquelle vous souhaitez ajouter un type de document.
3. Dans la liste connexe Type de document, cliquez sur **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de formulaire de catégorie de document à compléter

Champ	Description
Nom	Nom du type de document affiché dans les tâches de service documentaire. Un exemple est Passport.
Actif	Option permettant d'activer ce type de document à utiliser dans les tâches de service documentaire.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

Créer une définition de liste de documents

Créer une définition de liste de documents

Créez une définition de liste de documents à associer ultérieurement à des éléments de liste de documents. Par exemple, créez une définition de liste de documents pour l'intégration du contact.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_doc_processor.admin

Procédure

1. Accédez à la **Processeur de document** > **Administration** > **Définitions de listes de documents**.
2. Dans la liste, cliquez sur la liste de documents pour laquelle vous souhaitez définir un élément de liste de documents.
3. Dans la liste connexe Définitions d'éléments de liste de documents, cliquez sur **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Définitions d'éléments de listes de documents Champs de formulaire

Champ	Description
Nom	Nom de la définition de liste de documents.
Actif	Option permettant d'activer cette définition de liste de documents.
Description	Description de la définition de liste de documents.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

Créer des définitions d'éléments de liste de documents pour une définition de liste de documents

Créer des définitions d'éléments de liste de documents pour une définition de liste de documents

Créez des définitions d'éléments de liste de documents pour une définition de liste de documents. Par exemple, pour la catégorie de document Preuve de changement de nom, l'élément de liste de documents peut être Changement de nom du client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_doc_processor.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez associer une ou plusieurs définitions d'éléments de liste de documents à une définition de liste de documents.

Procédure

1. Accédez à la **Processeur de document** > **Administration** > **Définitions de listes de documents**.
2. Dans la liste, cliquez sur la liste de documents à laquelle vous souhaitez ajouter un élément de liste de documents.
3. Dans la liste connexe Définitions d'éléments de liste de documents, cliquez sur **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Définitions d'éléments de listes de documents Champs de formulaire

Champ	Description
Liste de documents	Nom du type de document affiché dans les tâches de service documentaire. Un exemple est Passport.
Catégorie de document	Option permettant d'activer ce type de document à utiliser dans les tâches de service documentaire.
Utiliser un document existant	Option permettant de demander l'utilisation d'un document précédemment soumis qui existe actuellement dans le système.
Peut demander une exception	Option permettant d'activer la demande d'exemption de la soumission de cet élément de liste de documents.
Peut demander un report	Option permettant de demander le report de cet élément de liste de documents pour soumission à une date ultérieure.
Nombre de documents	Le nombre de documents requis pour chaque catégorie.
Obligatoire	Définissez l'élément de liste de documents comme obligatoire, si nécessaire. **Remarque :** Si un élément de la liste de documents est défini comme obligatoire, la tâche de vérification de document dans un workflow ne peut pas être fermée sans vérifier les documents de cette catégorie.
Traitement OCR nécessaire	Option permettant d'extraire automatiquement du texte ou des données de la définition d'élément de la liste de documents à l'aide de la reconnaissance optique de caractères. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Intelligence documentaire.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser Processeur de document

Découvrez comment les collecteurs de documents et les agents de documents utilisent l'application Services financiers Document Processor pour soumettre et approuver ou rejeter des documents à des fins de vérification.

Les collecteurs de documents et les agents de documents utilisent un outil personnalisé Espace de travail pour travailler sur les aspects suivants du traitement des documents.

- Collecter des documents et les soumettre pour vérification
- Permet Intelligence documentaire d'extraire et de traiter rapidement et avec précision les informations du document
- Approuver et rejeter les documents nécessitant une vérification

Pour plus d'informations, consultez Espaces de travail.

Espace de travail Utilisateurs pour le traitement des documents

Utilisateur	Description
Collecteur de documents	Recueille et soumet un document pour vérification. crée alors une tâche de vérification de document.
Agent de document	Approuve ou rejette un document à des fins de vérification.

Workflows

Plusieurs workflows prédéfinis pour Document Processor sont disponibles avec l'application.

Lorsqu'un client demande un service financier, un ticket de service est créé et affecté à un agent. Une fois que l'agent a mis à jour les détails du ticket, un workflow est déclenché. Le flux déclenche diverses tâches à partir du ticket et les achemine vers le service documentaire.

Pour plus d'informations, consultez Workflows Processeur de document.

Workflows Processeur de document

L'application Services financiers Processeur de document installe des workflows automatisés pour activer la collecte et la vérification de documents.

Workflows disponibles avec l'application

Les workflows Processeur de document prédéfinis suivants sont disponibles avec l'application.

Workflows prédéfinis pour Processeur de document

Workflows Processeur de document
Suivi des documents différés
Approbation du document d'exception
Générer un champ IntelDoc
Générer une tâche de document IntelDoc

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflows prédéfinis pour Processeur de document (suite)

Workflows Processeur de document
Générer un cas d'utilisation IntelDoc

Ces workflows sont créés à l'aide de Concepteur de flux . L'administrateur d'application peut examiner et personnaliser ces flux prédéfinis en fonction des besoins professionnels d'une organisation.

Workflow général pour Processeur de document

Le processeur de document détermine les documents requis dans un workflow dans une Opérations des services financiers application (FSO). Si des documents doivent être vérifiés, une tâche de vérification de document est automatiquement générée pour un agent de document.

Voici un workflow de prêt typique dans la Financial Services Loan Operations demande.

Remarque :
Selon le type de demande, les workflows individuels peuvent avoir des tâches supplémentaires ou moins nombreuses.

1. Le processeur de document détermine les documents requis. Si des documents doivent être vérifiés, une tâche de vérification de document est générée pour le collecteur ou l'agent de document.
2. Le processeur de document recherche des documents existants qui ont déjà été vérifiés.
3. Un collecteur de documents recueille les documents client requis et les soumet pour vérification, ou demande une exception ou un report pour des documents spécifiés.
4. Une tâche de vérification de document est générée.
5. Un agent de document vérifie ou rejette manuellement le document, ou approuve ou rejette une demande d'exception ou de report.

Remarque :
Pour les documents spécifiés comme nécessitant un traitement OCR, Intelligence documentaire peut extraire automatiquement les données et vérifier un document si les attributs de données extraits sont suffisamment fournis. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Intelligence documentaire.

Soumettre un document pour vérification

Un collecteur de documents peut collecter et soumettre un document pour vérification.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Vérification de document**, ouvrez la liste de tâches.
   - Pour vos tâches affectées, sélectionnez **Mes** affectations.
   - Pour toutes les tâches de vérification des documents, sélectionnez **Tout**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans la liste, sélectionnez la tâche de vérification de document sur laquelle vous souhaitez travailler.
   Pour travailler sur une tâche de vérification qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
5. Procédez comme il y a lieu :
   - Sous Informations sur le document, saisissez les informations dans les champs applicables.
   - Joignez tous les documents à soumettre pour vérification.
6. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail** , entrez vos commentaires.
7. Sélectionnez **Soumettre le document**.

Résultats
Une tâche de vérification de document est créée.

S'il Intelligence documentaire est intégré, une fois qu'une tâche de vérification de document est créée, un enregistrement est également créé sur une Intelligence documentaire tâche si les critères suivants sont remplis :

- La case Traitement OCR nécessaire est cochée.
- Un document est joint à la tâche de vérification de document.
- La tâche de vérification des documents affiche l'état actuel Soumis.

Que faire ensuite
Un agent de document peut Travailler sur une tâche de vérification de document.

Travailler sur une tâche de vérification de document

Un agent de documents peut examiner et approuver ou rejeter un document soumis pour vérification via Opérations des services financiers des applications.

Avant de commencer
Remarque :
Un document traité par OCR peut être automatiquement examiné et approuvé. Pour plus d'informations sur les documents traités par OCR, reportez-vous à la section Intégration à Intelligence documentaire.

Rôle requis : admin

Procédure
1. Accédez à la *`Opérations des services financiers`* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône 
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Vérification de document**, ouvrez la liste de tâches.
   - Pour vos tâches affectées, sélectionnez **Mes** affectations.
   - Pour toutes les tâches de vérification des documents, sélectionnez **Tout**.
4. Dans la liste, sélectionnez la tâche de vérification de document sur laquelle vous souhaitez travailler.
   Pour travailler sur une tâche de vérification qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
5. Vérifiez l'exhaustivité de tous les documents soumis.
   Si un document a été traité par OCR, vous pouvez sélectionner **Ouvrir dans DocIntel** pour examiner le document et mettre à jour les valeurs des champs du document, ou vérifier l'onglet **Valeurs de champ**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pour examiner les valeurs des champs du document extrait. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Intelligence documentaire.

6. **Facultatif :** Dans l'onglet **Notes et activité** du champ **Notes de travail** , saisissez des commentaires.
7. Sélectionnez l'une des options suivantes.

Résultats

Si la tâche est vérifiée, l'état de la tâche de vérification de document indique **Vérifié**. Si la tâche est rejetée pour vérification, l'état de la tâche de vérification du document indique **Non soumis**.

Référence Opérations des services financiersProcesseur de document

Découvrez les composants et les propriétés installés avec l'application Opérations des services financiersProcesseur de document .

Composants installés avec Services financiers Processeur de document

Plusieurs types de composants sont installés avec l'installation de l'application Processeur de documents, notamment les tables et les rôles d'utilisateur.

Rôles installés

Rôles installés avec Services financiers le processeur de document

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de processeur de document [sn_doc_processor.admin]	Ce rôle donne accès à toutes les entités de document et accorde des privilèges d'administrateur. Ce rôle d'administrateur système spécifique à l'application peut : • Accorder des rôles de processeur de document • Supprimer les tâches de vérification de document	sn_doc_processor.agent
Agent de traitement de document [sn_doc_processor.agent]	• Peut afficher les tâches de vérification de document s'il a accès à l'enregistrement parent tâches de vérification de document. • Peut soumettre, vérifier et rejeter des tâches de vérification de documents.	• canvas_user • sn_docintel.extraction_agent • sn_docintel.creation_agent
Collecteur de processeur de document [sn_doc_processor.collecteur]	• Peut afficher les tâches de vérification de document s'il a accès à l'enregistrement parent tâches de vérification de document.	canvas_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Services financiers le processeur de document (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Peut soumettre des tâches de vérification de documents. • Peut demander un report et une exception pour les tâches de vérification de documents.	
Visionneuse de processeur de document [sn_doc_processor.viewer]	Peut afficher les tâches de vérification de document s'il a accès à l'enregistrement parent tâches de vérification de document.	

Tables installées

Tables installées avec Services financiers le processeur de document

Table	Description
Catégorie de document [sn_doc_processor_category]	Stocke toutes les catégories de documents configurées pour tous les workflows dans les Opérations des services financiers applications.
Type de document [sn_doc_processor_type]	Stocke tous les types de documents définis.
Type de catégorie [sn_doc_processor_m2m_category_type]	Stocke tous les types de catégories de documents définis.
Attribut [sn_doc_processor_attribute]	Stocke tous les attributs de document définis.
Définition de liste de documents [sn_doc_processor_list]	Stocke toutes les listes de documents.
Définition d'élément de liste de documents [sn_doc_processor_list_item]	Stocke tous les éléments définis de la liste de documents.
Vérification de documents [sn_doc_processor_verification_task]	Stocke toutes les tâches relatives aux demandes de vérification des documents pour toutes les Opérations des services financiers applications. Cette table étend la table Tâche [task].
Valeur extraite [sn_doc_processor_extracted_value]	Stocke toutes les valeurs extraites pour les documents traités par OCR.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Services financiers le processeur de document (suite)

Table	Description
Document [sn_doc_processor_document]	Stocke tous les documents.

Domain separation et Services financiers Processeur de document

L'application Séparation de domaine est prise en charge pour Services financiers Processeur de document. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

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

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

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

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Services financiers Processeur de document

Toutes les Financial Services Operations (FSO) applications sont construites sur de Gestion du service client (CSM) nombreuses CSM tables et les utilisent. Les tables de référence clés sont les tables client telles que Consommateur, Compte et Contact, et ces tables sont séparées par domaine.

Tables

Toutes les nouvelles tables ajoutées Processeur de document sont séparées par domaine :

- sn_doc_processor_category
- sn_doc_processor_type
- sn_doc_processor_m2m_category_type
- sn_doc_processor_attribute
- sn_doc_processor_list
- sn_doc_processor_list_item

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- sn_doc_processor_verification_task
- sn_doc_processor_extracted_value
- sn_doc_processor_document

Cas d'utilisation

- Capacité à utiliser dans n'importe quel workflow dans les Opérations des services financiers applications pour collecter et valider des documents client
- Possibilité de demander le report ou l'exception d'un document.
- Lorsqu'il est intégré à Intelligence documentaire, capacité d'extraire et de stocker des attributs de données de document.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Intégration à Pont de services

L'intégration Opérations des services financiers (FSO) Pont de services à vous permet de connecter ServiceNow des instances pour fournir des expériences de support et de service transparentes.

Pont de services est disponible en tant que module complémentaire dans FSO Professional et FSO Enterprise.

Avantages de l'intégration avec Pont de services

La liste d'exemples suivante montre comment Pont de services améliorer votre workflow et vos processus business :

Cas d'utilisation de Service Bridge

Cas d'utilisation	Solution	Défis relevés	Avantages
Le traitement des réclamations implique une coordination entre les administrateurs tiers (TPA), qui gèrent les réclamations au nom des assureurs, et les compagnies d'assurance afin d'assurer des règlements rapides et la satisfaction des clients. Une communication inefficace entre les deux peut entraîner des retards dans les	Connectez la plateforme de gestion des ServiceNow FSO réclamations de la compagnie d'assurance à l'instance TPA ServiceNow pour échanger automatiquement les mises à jour. Les processus clés entre les TPA et les transporteurs auront moins de charge de travail manuelle et une communication plus efficace, ce qui se traduira par une résolution et des paiements plus rapides.	• Communication inefficace entraînant des retards dans les réclamations. • Manque de visibilité sur l'état de la réclamation pour les personnes concernées. • Frais administratifs élevés dus aux processus manuels.	• Résolution des réclamations et paiements plus rapides. • Transparence et responsabilisation accrues. • Confiance accrue des clients grâce à des mises à jour en temps opportun.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation de Service Bridge (suite)

Cas d'utilisation	Solution	Défis relevés	Avantages
réclamations et des frais administratifs élevés.			

Pour plus d'informations, consultez Service Bridge .

Utilisation des applications bancaires

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

Trouvez l'application qui correspond le mieux à vos besoins

Gestion des litiges

ServiceNow® Gestion des litiges Permet d'accélérer la résolution des litiges liés aux transactions par carte, d'améliorer la conformité et d'améliorer l'expérience des titulaires de carte.

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

Pour les tickets de gestion des litiges relatifs aux cartes de crédit ou de débit, les tâches sont générées pour chaque transaction ayant une demande de litige. L'espace de travail du litige vous guide dans ces tâches, en veillant à ce que vous les gériez et les remplissiez efficacement en fonction des enquêtes et des décisions prises par les parties concernées, telles que le titulaire de la carte, le réseau de cartes ou le commerçant. Avec la contribution ou les décisions de ces parties, vous, en tant qu'agent de litige, effectuerez des activités et des tâches au cours des étapes Initiater, Examiner, Traiter, Enquêter, Remboursement et Fermer d'un dossier de litige.

Lancer

Lorsqu'un agent d'un litige initie un dossier, celui-ci commence à l'étape Initier. Les tickets de litige créés à l'aide Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO) de la compétence Prise de litiges via Agent virtuel commenceront également à l'étape Initier.

Au cours de cette phase, vous pouvez identifier la transaction litigieuse, ajouter d'autres transactions (si la catégorie du litige est Fraude), sélectionner les transactions associées, remplir le questionnaire de litige et charger toutes les pièces justificatives. Les tickets de litige créés à l'aide Now Assist pour FSO de sont renseignés avec les informations collectées et déduites des réponses du client dans la messagerie instantanée d'Agent virtuel.

Lorsqu'une transaction est sélectionnée pour un litige, vous pouvez obtenir des informations supplémentaires sur la transaction auprès d'une intégration, telle qu'Ethoca Consumer Clarity et Order Insight Digital Management .

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

Pour plus d'informations sur la configuration des règles métier, reportez-vous à la section Exploring Decision Tables .

Pour en savoir plus sur Now Assist pour FSO, reportez-vous à la rubrique Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO).

Revue

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

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

L'agent fournit des réponses à toutes les questions supplémentaires auxquelles le titulaire de la carte n'a pas répondu et à toutes les questions auxquelles il est censé répondre. Si la catégorie du litige change, le système produira un questionnaire pour la catégorie nouvellement sélectionnée, qui sera ensuite rempli par l'agent.

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

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

Traitement

Une fois le ticket soumis, un agent peut surveiller et faire progresser les transactions litigieuses à l'étape de traitement. Cette étape présente une vue d'ensemble de l'ensemble du ticket et suit l'état de chaque transaction et ses tâches connexes.

Chaque transaction litigieuse dans le ticket est affichée dans cette vue sous la forme d'une carte distincte. Chaque carte contient les informations suivantes :

- Numéro de transaction de litiges de cartes
- Étape à laquelle se trouve la transaction litigieuse (enquêter, rétrofacturer ou terminer)
- Indique si la transaction est carte présente ou non
- Montant du contentieux
- Date de transaction
- Type de marchand
- État de la transaction
- Activité actuelle
- SLA d'activité

Enquête

Cette étape s'applique à chaque transaction litigieuse dans un ticket. Vous pouvez accéder à cette étape en ouvrant une transaction litigieuse dans l'étape Traitement du playbook.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Chaque transaction est ouverte dans **l'espace de travail du litige**, représenté sous la forme d'une mise en page basée sur le processus. Cette disposition représente visuellement les différentes étapes du workflow d'enquête pour cette transaction spécifique : enquêter, remboursement et fermeture.

Au cours de cette étape, le réseau de cartes, la banque émettrice de la carte, la banque commerciale ou l'acquéreur et le commerçant s'engagent dans des processus d'examen pour prendre des décisions finales pour chaque transaction. À ce stade, vous pouvez alerter le commerçant d'un litige relatif à une transaction par carte. Si un marchand refuse une transaction litigieuse, une tâche est Enquêter sur les transactions créée.

Les règles de litige de carte pour la table de décision de politique interne automatisent les décisions relatives à la transaction, telles que :

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

À ce stade, les agents peuvent également travailler sur des transactions identifiées comme une fraude amicale. Pour plus d'informations, consultez Détecter la fraude amicale.

Remboursement

Cette étape s'applique à chaque transaction litigieuse dans un ticket. Vous pouvez accéder à cette étape en ouvrant une transaction litigieuse dans l'étape Traitement du playbook.

Pendant la phase de remboursement, le litige est transmis au réseau de cartes. Le réseau de cartes transmet ensuite le litige à l'acquéreur.

Dans cette étape, les actions suivantes ont lieu :

- La transaction frauduleuse est signalée au réseau de cartes.
- Un remboursement est lancé. Il y a une période d'attente pour voir s'il y a une représentation. Lors de la tâche Examiner la représentation, l'agent détermine si la preuve est suffisante et accepte ou rejette la représentation.
- Si l'agent accepte la représentation et qu'un crédit provisoire a été émis, inversez le crédit provisoire pour rembourser le commerçant si une rétrofacturation a été initiée auprès de la banque acquéreuse.
- Dans les playbooks de litiges de cartes intégrés à Visa, les agents peuvent également faire progresser une transaction litigieuse par le biais d'un pré-arbitrage, d'un arbitrage et d'un appel à l'étape de la rétrofacturation. Ils peuvent examiner les réponses à chacune d'entre elles et créer des dépôts en réponse si nécessaire.

Les flux Bloquer la carte ou Réémettre la carte s'exécutent en parallèle du reste du flux de gestion des litiges pour les différentes transactions litigieuses.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fermeture

Une fois qu'un ticket a été traité conformément aux décisions finales pour toutes les transactions de litige associées au ticket, le ticket progresse vers la fermeture.

Si les règles de politique évaluées refusent la transaction, elle passera directement à la fermeture.

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

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur le modèle de données des litiges de cartes, reportez-vous à la section Modèle de données de litiges de cartes.

Espace de travail de l'agent de contentieux

L'espace de travail de l'agent de contentieux fournit un workflow unique, rationalisé et cohérent pour les agents. Cet espace de travail offre un alignement avec les étapes du processus back-end et facilite la prise de décision à chaque étape d'un litige. La page de destination fournit une vue d'ensemble de vos tickets et tâches, ce qui vous permet de surveiller votre charge de travail, de vous concentrer sur les éléments hautement prioritaires et de suivre l'état des litiges.

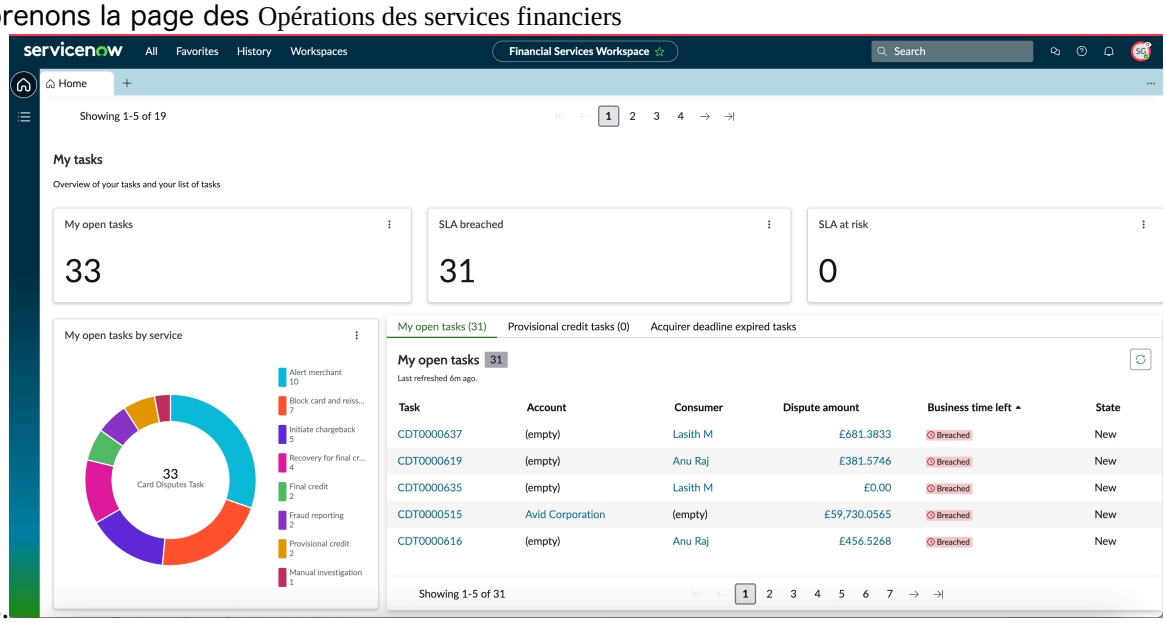
Rôle requis : pour accéder à la page des litiges, vous devez disposer des rôles suivants : sn_bom_credit_card.admin ou sn_bom_credit_card.dispute_agent.

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

Interface utilisateur de l'espace de travail du litige

L'espace de travail des litiges offre Opérations des services financiers une interface centralisée pour la gestion et la résolution des tickets de litige. En tant qu'agent de litiges, vous pouvez résoudre les litiges de manière visuelle et cohérente en traitant les rétrofacturations, les rapports de fraude, les transactions en double, les SLA et garantir des résolutions rapides.

Comprenons la page des Opérations des services financiers litiges.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

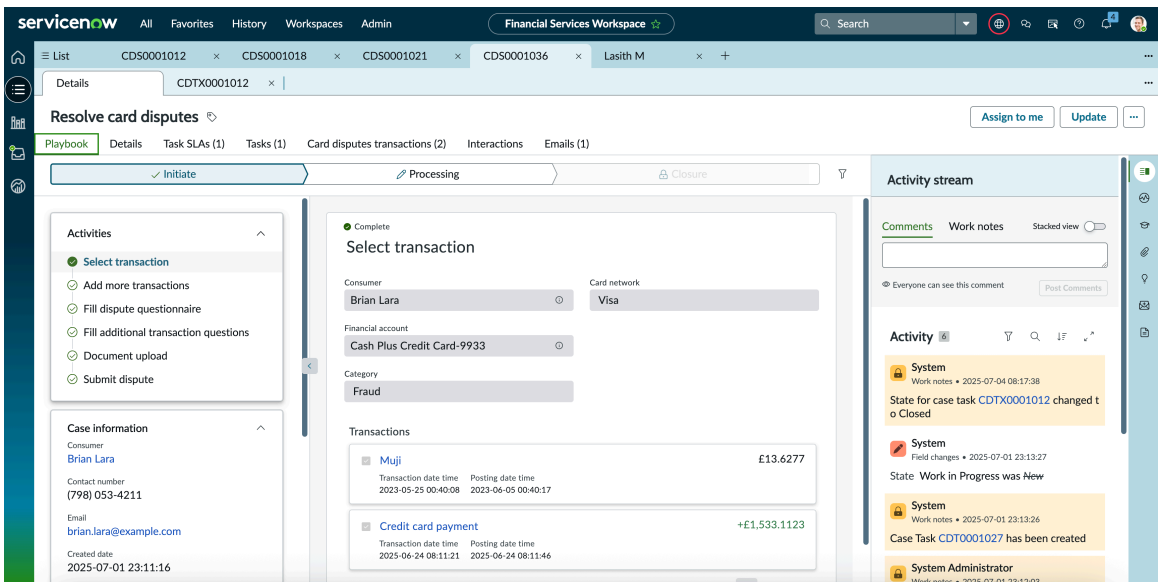
La **page de destination des litiges de cartes** se compose d'un tableau de bord avec les sections suivantes.

- Vos tickets et tâches.
  - Tickets et tâches ouverts par rapport aux tickets résolus
  - SLA rompus ou à risque
  - Charge de travail de l'agent
- Tickets et tâches de l'équipe

Cycle de vie du litige

Le cycle de vie du Opérations des services financiers litige comprend les étapes suivantes :

- **Initier** : soumettre un ticket de litige dans un playbook



- Traitement : enquêter sur le litige. À cette étape, chaque transaction au sein d'un dossier de litige est présentée sous la forme d'une mise en page basée sur un processus. Cette mise en page représente visuellement les différentes étapes du workflow d'enquête pour cette transaction spécifique.

  L'étape de traitement comprend les étapes suivantes :

  1. Enquête
  2. Remboursement
  3. Terminé
- Fermeture : fermez le ticket.

L'agent de litige a une visibilité continue sur les détails clés de la transaction financière lorsqu'il travaille sur les tâches, quelle que soit l'étape de la transaction.

L'espace de travail du litige affiche une liste de toutes les tâches ouvertes pour l'agent, chacune affichant son SLA et son état actuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lorsque l’agent sélectionne une tâche, les détails de la tâche se développent et le flux d’activité se déplace vers le bas.
- L’agent peut agir sur une tâche directement dans la vue développée sans naviguer vers un autre onglet.
- L’agent peut joindre des documents liés à la tâche dans la section des détails de la tâche.
- L’agent peut écrire des notes de travail pour la tâche, qui apparaît dans le flux d’activité une fois la tâche enregistrée.
- Une fois qu’une tâche est terminée, elle est automatiquement déplacée vers l’onglet **Fermé** .

Espace de travail du responsable des contentieux

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

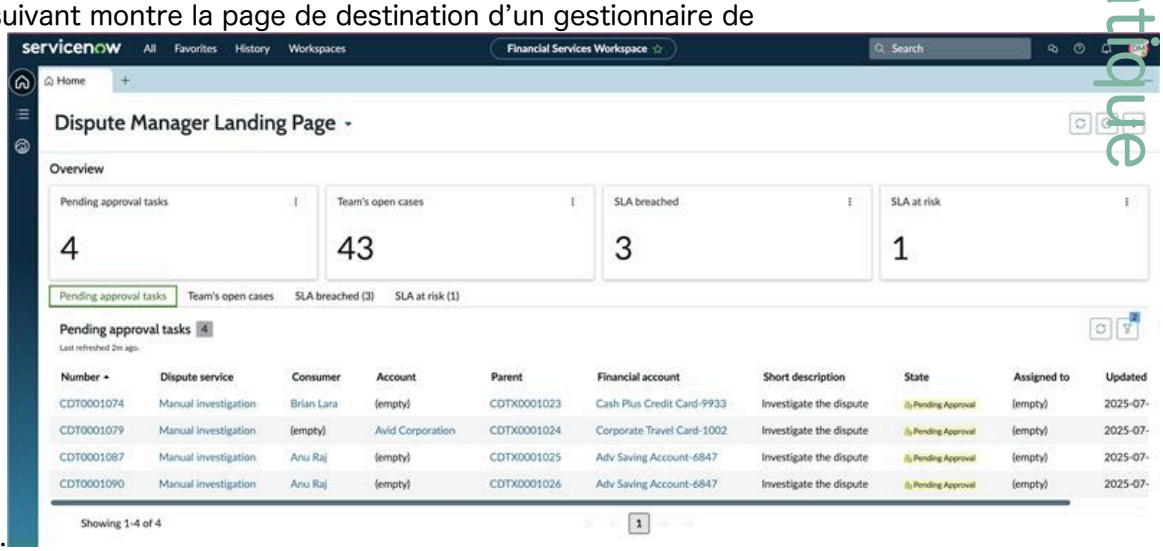
Pour accéder à la page Espace de travail du gestionnaire des contentieux, vous devez avoir l’un des rôles suivants : rôle sn_bom_credit_card.admin ou sn_bom_credit_card.dispute_manager.

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

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

Remarque :
En tant que gestionnaire des litiges, vous pouvez également agir en tant qu’exécuteur et soumettre des tâches pour approbation.

L’exemple suivant montre la page de destination d’un gestionnaire de contentieux.



Modèles d’e-mail préconfigurés dans un flux de litige relatif aux cartes

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

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

Modèles d'e-mail préconfigurés

Nom du modèle	Description
Soumission du litige [case.dispute.submission]	Modèle qui envoie un accusé de réception pour informer les utilisateurs que le ticket a été soumis.
Transaction de litige crédit provisoire immédiat [dispute_transaction.ipc]	Modèle qui informe les utilisateurs de la progression de l'enquête en cours sur leur ticket de litige et fournit un crédit provisoire immédiat.
Crédit final de la transaction de litige [dispute_transaction.crédit final]	Modèle qui informe les utilisateurs de la résolution de leur soumission de litige de carte et convertit le crédit provisoire immédiat en crédit final après enquête.
Transaction de litige crédit final immédiat [dispute_transaction.imm_final_credit]	Modèle qui informe les utilisateurs de la résolution de la soumission de leur litige de carte et fournit un crédit final.
Refus du litige [affaire.litige.déni]	Modèle qui informe les utilisateurs que la soumission de leur litige est refusée.

Implémenter la politique des 4 yeux pour les tâches d'approbation

La politique des 4 yeux, mise en œuvre dans le flux des litiges, peut améliorer votre processus de gestion des litiges. Cette politique garantit que deux personnes autorisées gèrent les tâches critiques et établissent un mécanisme efficace de contrôle des risques.

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

Dans un processus de résolution des litiges de cartes, ce principe est mis en œuvre aux étapes suivantes :

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

Configurer Gestion des litiges

Configurez votre Gestion des litiges implémentation en installant les modules d'extension requis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de la configuration

- Installer Financial Services Card Operations

  Configurez votre implémentation pour Financial Services Card Operations l'installation de l'application, l'importation de données de services financiers et l'examen et la configuration des composants de l'application.

- Set up Visa Spoke

  Installez Spoke Visa si Visa est votre fournisseur de réseau de paiement par carte. Utilisez le spoke pour gérer les litiges de cartes avec Visa Resolve Online (VROL). Exploitez Spoke Visa les actions pour effectuer des demandes de renseignements sur les transactions, commander des informations numériques, collaborer avec les commerçants et exécuter d'autres fonctions avec une sécurité renforcée.

- Installer Intégration d'Opérations des services financiers à Visa

  Installez le module d'extension Intégration s'il Visa s'agit de votre fournisseur de Visa réseau de paiement par carte. Ce module d'extension Spoke Visa installe qui est un module d'extension dépendant s'il n'est pas déjà installé. Gérez le cycle de vie des litiges avec des événements tels que la création de tickets et la soumission de questionnaires, entre autres. Éléments de modèle de données pour capturer les informations utilisées au niveau des flux secondaires.

- Installer Pack de contenu de règlements de litiges pour Visa

  Pack de contenu de règlements de litiges pour Visa Fournit le questionnaire pour l'admission d'un litige et les règles de catégorisation des litiges conformément aux Visa lignes directrices. Exécutez les règles d'éligibilité au remboursement en fonction des Visa règles de base et Visa des règles des produits et services.

- Set up Verifi Spoke

  Utilisez cette fonction Spoke Verifi pour intégrer la suite d'API Verifi CDRN et effectuer des appels d'API pour effectuer une résolution précoce des litiges.

- Set up Mastercard spoke

  Installez le spoke Mastercard si Mastercard vous êtes votre fournisseur de réseau de paiement par carte. Utilisez le spoke pour gérer les litiges de cartes avec Mastercard. Exploitez Mastercard les actions du spoke pour effectuer des demandes de transactions, commander des informations numériques, collaborer avec les commerçants et exécuter d'autres fonctions avec une sécurité renforcée.

- Set up Ethoca spoke

  Utilisez le spoke Ethoca pour l'intégrer aux API Ethoca Consumer Clarity.

- Installer Pack de contenu de règlements de litiges pour Mastercard

  Pack de contenu de règlements de litiges pour Mastercard Fournit le questionnaire pour l'admission d'un litige et les règles de catégorisation des litiges conformément aux Mastercard lignes directrices. Exécutez les règles d'éligibilité au remboursement en fonction des Mastercard règles.

- Installer Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine est conçu pour permettre un suivi efficace des litiges et prendre les mesures nécessaires. Cette application fournit des définitions de SLA relatives à la réglementation E (Reg E) et à la réglementation Z (Reg Z) et suit les tickets de litiges au cours du cycle de vie. Fournit des définitions de SLA pour les applications Gestion des litiges et des mesures de page de destination pour suivre les tickets de litige qui sont sous risque ou qui ne sont pas respectés.

- Installer Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO)

  Installez Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO) pour tirer parti des options de l'IA générative.

  - Configurer la synthèse des tickets dans Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO)
  - Configurer Prise en charge des litiges par l'agent virtuel dans Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO)

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur le modèle de données des litiges de cartes, reportez-vous à la section Modèle de données de litiges de cartes.

À propos de la prise en charge des litiges dans le portail

Avec Opérations des services financiers l'admission des litiges de cartes (FSO) dans le portail, vous obtenez des instructions étape par étape pour le processus de flux de tickets. Il comprend toutes les informations dont vous avez besoin pour terminer avec succès chaque étape et les tâches qui y sont liées.

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

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

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

Processus de réception des litiges

Le processus de réception des litiges est conçu pour capturer les informations pertinentes nécessaires à la capture des détails des litiges relatifs aux cartes.

À propos de la prise en charge du litige

Le formulaire d'admission au litige est conçu pour recueillir toutes les informations nécessaires avant de soumettre une réclamation au réseau de cartes. Ce formulaire comprend une variété de questions qui aident à identifier le code de motif du litige en fonction du type de ticket et des réponses à des questions spécifiques telles que «

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Qu’est-ce qui est incorrect au sujet de cette transaction ? » ou « Avez-vous autorisé la transaction ? ».

L’application de demande d’événements fournit une vue d’ensemble complète des événements qui ont conduit au litige. Pour comprendre le fonctionnement de l’application de demande d’événement et comment personnaliser le formulaire d’admission au litige, reportez-vous à la section Configurer des questions supplémentaires pour la réception du litige.

Le processus d’admission simplifie la collecte de données, ce qui permet aux agents de traiter plus facilement la réception, de mapper les codes de motifs et d’évaluer l’éligibilité au remboursement. Cette approche simplifiée garantit que tous les renseignements pertinents sont saisis efficacement, améliorant ainsi le processus global de règlement des différends.

À propos de l’application Demande d’événement

L’application Event Inquiry stocke toutes les questions et automatise le processus d’admission, ce qui permet de recueillir des informations détaillées pour chaque litige. Cela rationalise le traitement et améliore l’efficacité.

Les tables clés de la demande d’événement comprennent :

Formulaire d’admission [sn_evnt_inq_qtn]

Sert de table de base pour les tables de prise en charge des litiges dans FSO Card Operations.

Étiquette du formulaire d’admission [sn_evnt_inq_question]

Fournit les étiquettes d’un champ spécifique sur une table spécifique, et les administrateurs peuvent effectuer ce mappage.

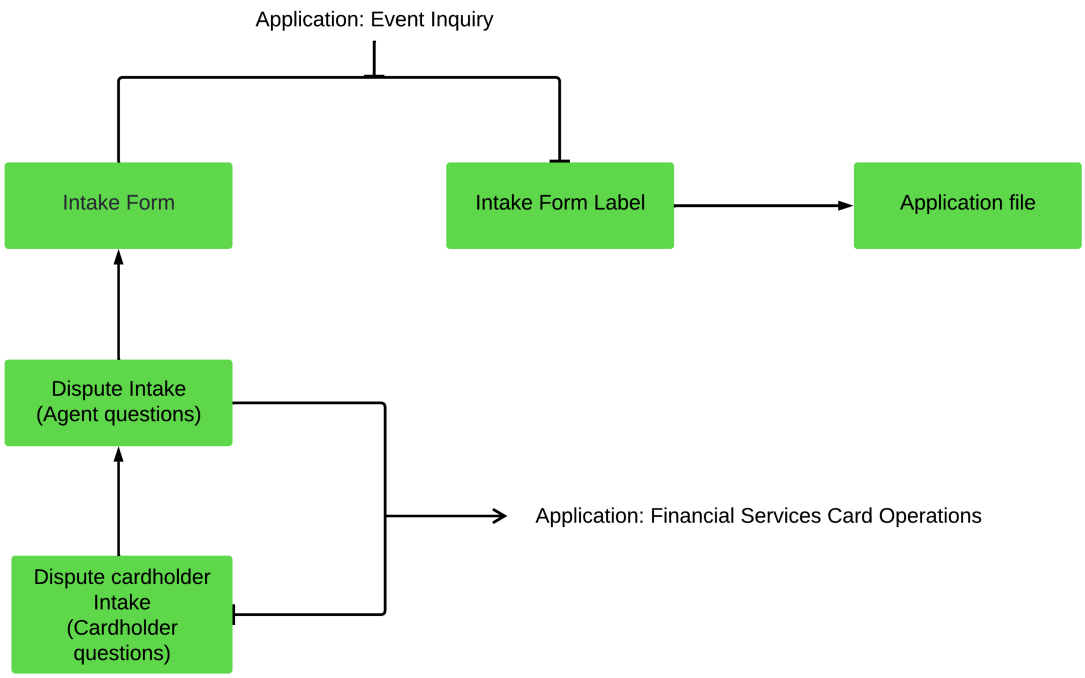
Modèle de données de questionnaire

Le formulaire d’admission du litige a été étendu à la table d’admission du litige. Le tableau comprend les questions relatives au titulaire de la carte et à l’agent, tandis que le tableau Admission du titulaire de la carte de litige traite les questions relatives au titulaire de la carte. Auparavant, ces tables faisaient partie du Pack de contenu de règlements de litiges pour Visa, mais cette dépendance a maintenant été supprimée. Ils sont désormais disponibles sous Financial Services Card Operations, de sorte que tout client qui installe cette application a automatiquement accès au questionnaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèle de données de questionnaire



Avantages d'une conception de questionnaire générique

L'utilisation d'une conception de questionnaire générique rationalise le processus de résolution des litiges sur différents réseaux de cartes. Chaque réseau de cartes a des questions uniques pour des transactions spécifiques. Lorsqu'un client initie un litige et sélectionne ses transactions, le système déclenche un ensemble de questions génériques dans le playbook de tickets. Pour les litiges impliquant plusieurs transactions dans un seul cas, un questionnaire générique fournit une approche unifiée pour recueillir des informations sur le litige. Lors de litiges relatifs à plusieurs transactions, le système met à jour cet ensemble avec des questions spécifiques à la transaction, en veillant à ce que seules les questions pertinentes pour l'ID de réseau approprié de la transaction soient posées. À l'origine, seul Visa avait un processus de questionnaire, mais nous l'avons réutilisé pour d'autres réseaux de cartes.

Une conception de questionnaire générique :

- Améliore l'expérience des clients et des agents en posant uniquement les questions nécessaires relatives à l'ID de réseau de la transaction.
- Permet une collecte transparente de questions standardisées sur différents réseaux de transaction, avec des mises à jour faciles selon les besoins pour chaque réseau.
- Simplifie le modèle de données sur plusieurs réseaux transactionnels, optimisant ainsi le traitement des litiges, quel que soit le réseau concerné.

Configurer des questions supplémentaires pour la réception du litige

Configurez le questionnaire qui s'affiche pour les agents de litige ou les titulaires de carte lorsqu'ils initient un litige.

Avant de commencer
Rôle requis : `admin` et `sn_bom_credit_card.admin`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables**.
2. Recherchez l'application **Demande d'événement** .
   L'application de demande d'événement stocke toutes les questions et automatise le processus d'admission, ce qui permet de recueillir des informations détaillées pour des demandes spécifiques. Pour plus d'informations, consultez Processus de réception des litiges. Dans cette application, vous trouverez deux tables :
   - Formulaire d'admission [sn_evnt_inq_qtn]
   - Étiquette du formulaire d'admission [sn_evnt_inq_question]
3. Sélectionnez la table **Étiquette du formulaire d'admission** .
4. Sélectionnez **Afficher la liste** dans la section **Liens connexes** .
5. Recherchez is_cardholder_denies_authorizing_ind dans le champ **Nom de colonne** pour montrer comment fonctionne la table.
   Vous verrez deux entrées Nom de table dans la table Étiquette du formulaire d'admission :
   - L'étiquette liée à la table **Prise du litige** apparaît à l'agent de litige à partir de l'espace de travail des services financiers.
   - L'étiquette liée à la table **d'admission du litige du titulaire** de la carte s'affiche au titulaire de la carte lors de l'admission sur le portail.

   Cet exemple vous permet de modifier la formulation pour différents utilisateurs, mais conserve les deux étiquettes connectées à la même colonne, is_cardholder_denies_authorizing_ind, dans ce cas.
6. Sélectionnez **Nouveau** pour ajouter de nouvelles étiquettes au questionnaire.
7. Renseignez les champs requis pour la nouvelle étiquette et sélectionnez **Soumettre**.

Créer un ticket de litiges relatifs aux cartes avec Prise du litige dans le portail

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

Vue d'ensemble du processus

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

Étapes du workflow

Voyons comment un titulaire de carte crée un ticket de litiges de carte à partir de la prise de litige dans le portail. Le titulaire de la carte effectue les actions suivantes :

1. Créez un ticket de litiges de cartes.

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Initier un litige.

   Le titulaire de la carte sélectionne le compte financier pour initier un litige. Ils choisissent ensuite la transaction litigieuse dans la liste des transactions du compte financier et fournissent des informations supplémentaires pour déterminer la catégorie de litige en répondant aux questions. Pour plus de détails sur les différentes étapes des activités, reportez-vous à la section Initier un litige.

   Remarque :
   Si la catégorie du litige est Fraude, le titulaire de la carte peut sélectionner d'autres transactions dans la liste des transactions si plusieurs transactions sont contestées.

3. Remplissez le questionnaire sur les litiges.

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

4. Télécharger des documents.

   Le titulaire de la carte charge tous les documents justificatifs à cette étape, tels que les détails de la commande, les factures et les conversations entre les parties.

5. Envoyez le ticket pour examen.

   Le titulaire de la carte examine le montant du litige, ajoute tout commentaire supplémentaire concernant les transactions litigieuses, puis soumet le ticket pour examen. Pour plus d'informations, consultez Enquêter sur un litige.

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

Créer une demande de ticket de litiges de cartes à partir de Catalogue de services

Créez une demande de ticket de litiges de cartes à partir du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal en naviguant vers le catalogue de services.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.consommateur ou sn_customerservice.client

Procédure

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

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

2. Parcourir le catalogue de services et sélectionner **Prise en charge** > **Signaler un litige**.
   Vous pouvez également utiliser les filtres de catégorie pour filtrer les éléments disponibles ou rechercher dans le catalogue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sur la page d'admission du ticket des litiges de cartes, renseignez les informations associées à la demande. Pour plus d'informations sur les différentes étapes du ticket des litiges de cartes dans le playbook, voir Gestion des litiges
4. Sélectionnez **Soumettre**.

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.consommateur ou sn_customerservice.client

Procédure

1. Dans l'en-tête du portail de service client ou consommateur, cliquez sur **Demandes** > **Toutes les demandes**.
2. Dans le filtre Mes listes, cliquez sur **Mes demandes**.
3. Cliquez sur un ticket dans la liste Tickets.
4. Vérifiez l'état du ticket litigieux, consultez la liste des transactions litigieuses et examinez les documents soumis dans le suivi des litiges.

Référence de Dispute Management

En savoir plus sur la gestion du ticket de service de litige d'archivage et .

Gérer la règle Archiver les tickets de contentieux

Gérez la règle d'archivage qui est mise en service dans la table Ticket de service de litiges de cartes de l'application Financial Services Card Operations . Avec cette règle, votre organisation peut répondre à vos besoins d'archivage des tickets de service de litige. Par défaut, les tickets inactifs datant de plus de deux ans sont automatiquement archivés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

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

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

   Pour plus d'informations sur les règles d'archivage et d'archivage, reportez-vous à la section Archiving records .
3. Mettez à jour la règle et ses paramètres, si nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des demandes de service de litige

La gestion des litiges permet aux agents de créer des tickets de litige pour les comptes de cartes de débit et de crédit personnels et professionnels, et d'automatiser le processus d'acheminement des litiges et les activités liées à la fraude. Découvrez comment les agents créent, examinent et résolvent des tickets de litige pour les particuliers et les clients commerciaux.

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

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

Workflow automatisé

La gestion des litiges intègre des workflows prédéfinis qui rationalisent le processus. Lorsqu'un ticket de litige est initié, un flux de demande de litige est généré automatiquement, en fonction des besoins spécifiques du ticket. Ce workflow est basé sur les facteurs suivants :

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

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

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

Pour plus d'informations, consultez Gestion des litiges.

Tableaux de bord

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

Ajustements financiers

Les ajustements financiers sont des changements apportés à un compte lors d'un litige, tels que l'émission d'un crédit temporaire (provisoire), son annulation ou l'application d'un crédit final en fonction du résultat.

En *Opérations des services financiers*, les ajustements financiers dépendent des polices, crédit provisoire immédiat, crédit final immédiat et absence de crédit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Émettre un crédit provisoire

Lancez un crédit provisoire temporaire au titulaire de la carte.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

> **Important :**
> Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un crédit temporaire est accordé au titulaire de la carte pour l'informer que le cas fait l'objet d'une enquête.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône 
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de service de litiges de cartes**, ouvrez la liste de tickets.
   - Pour les tickets qui vous sont affectés, sélectionnez **Mes** affectations.
   - Pour tous les tickets de litige, sélectionnez **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
   Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. Sélectionnez l'ID de transaction dans le playbook au niveau des transactions de l'onglet **Traitement** .
   L'étape **d'examen** est lancée pour la transaction.
7. Dans l'activité **Émettre un crédit provisoire** , saisissez le montant et les détails du remboursement.
8. **Facultatif :** Dans le champ **Remarques** , entrez vos commentaires.
9. Fermez la tâche à partir du playbook.

Fournir un crédit final immédiat

Émettre immédiatement le crédit final au titulaire de la carte.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

> **Important :**
> Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Sur la base des règles commerciales, la banque peut décider d'émettre un crédit final immédiat au titulaire de la carte. Un crédit final immédiat peut être émis pendant la phase d'enquête.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

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

Résultats

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

Fournir un crédit final au client

Si la représentation d'un commerçant n'a pas été approuvée comme preuve suffisante par la banque émettrice, celle-ci maintient le remboursement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si la représentation d'un commerçant n'a pas été approuvée comme preuve justificative suffisante par la banque émettrice, celle-ci maintient le remboursement et le crédit final est accordé au client.

Procédure

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
   Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. Sélectionnez l'activité **Émettre le crédit final** sous l'étape du playbook de remboursement.
7. Renseignez les champs obligatoires et toute autre information connexe que vous avez recueillie sur le formulaire.
8. **Facultatif :** Dans le champ **Remarques** , entrez vos commentaires.
9. Une fois que vous avez saisi les détails dans la tâche, sélectionnez **Mettre à jour**.
10. Fermez la tâche à partir du playbook.

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

Convertir le crédit provisoire en crédit final

Convertir le crédit provisoire précédemment émis pour un client en une émission de crédit finale.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si la preuve de représentation à l'appui d'un commerçant n'a pas été fournie ou approuvée comme suffisante par la banque émettrice, la banque émettrice maintient le remboursement et le crédit provisoire précédemment émis à un client est converti en crédit final émis au client.

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Renseignez les champs obligatoires et toute autre information connexe que vous avez recueillie sur le formulaire.
9. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail** , entrez vos commentaires.
10. Une fois que vous avez saisi les détails dans la tâche, sélectionnez **Mettre à jour**.
11. Fermez la tâche à partir du playbook.

Résultats

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

Inverser un crédit provisoire

Inverser le crédit temporaire émis par la banque au titulaire de la carte.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'option d'inversion d'un crédit provisoire existe lorsqu'un crédit provisoire a été émis en faveur d'un client dans des scénarios tels que :

- Au cours de la phase d'enquête- Au cours de la tâche d'enquête manuelle, il est déterminé qu'une transaction n'était pas frauduleuse.
- Au cours de l'étape de remboursement - Une banque émettrice évalue les preuves de représentation du commerçant après qu'un remboursement a eu lieu et prend la décision d'annuler un remboursement.

Procédure

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Une fois que vous avez saisi les détails dans la tâche, sélectionnez **Mettre à jour**.
11. Fermez la tâche à partir du playbook.

Que faire ensuite

Passez à .Renvoyer des fonds au commerçant

Création d'un ticket de litige de carte

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent, sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector ou sn_bom_credit_card.contributor

Remarque :
Le rôle de contributeur universel applicable peut également être affecté pour créer un ticket. Pour plus d'informations, consultez Rôles d'utilisateur et FSO règles métier.

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent ou de contributeur fonctionne, ils doivent être combinés avec l'un des rôles dans le modèle de données du secteur CSM ou les utilisateurs contributeurs. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Procédure

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

Résultats

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

Gestion des litiges

Créez et gérez des tickets de litige avec diverses intégrations telles que Visa, Mastercard ou sans aucune intégration.

Gestion des litiges sans intégration réseau de cartes

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

- Un agent initie un ticket et fournit des détails sur la transaction de litige, déclenchant ainsi un workflow pour la transaction.
- Un client dépose un litige via le portail client de son institution financière. (Voir À propos de la prise en charge des litiges dans le portail pour plus d'informations.) L'agent de litige affecté au ticket examine ensuite les détails soumis, effectue les mises à jour nécessaires, puis soumet le ticket pour enquête.

Tout au long du workflow, les agents de contentieux effectuent les tâches qui leur sont attribuées et les statuts des tâches associées à la mise à jour du ticket. En fonction des mises à jour des tâches, un workflow peut avoir des tâches supplémentaires ou moins nombreuses. Si plusieurs transactions litigieuses sont associées à un ticket, le ticket reste ouvert jusqu'à ce que les workflows de chaque transaction soient terminés et fermés.

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

Procédure

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

     Cette étape vous permet de saisir des informations sur le litige, de charger des documents, de remplir le questionnaire sur le litige et de soumettre le ticket.
   - **Examen** : cette étape est active icase soumis via un portail de litige client,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette étape comprend les détails d'examen d'un ticket soumis, y compris les transactions sélectionnées et les motifs du litige. Vous pouvez également répondre à des questions supplémentaires pour fournir plus d'informations et modifier l'exactitude des réponses.

- **Traitement :** cette étape est active après la soumission d'un ticket de litige, chaque transaction litigieuse est affichée dans un espace de travail en tant que tâches. Chaque transaction de litige passe par les étapes suivantes : **Enquête**, **Remboursement** et **Fermeture**.
  - **Enquête** - Cette étape vous permet de déterminer l'option de récupération, d'annuler le montant d'une transaction, de fournir un crédit final immédiat, de déclencher une collaboration avant le litige, d'initier un crédit provisoire, de déterminer un crédit provisoire inversé et d'enquêter sur la transaction.
  - **Remboursement** : cette étape vous permet de signaler une fraude, de lancer le remboursement et d'examiner la représentation du marchand.
- **Fermeture** : une fois que vous avez terminé toutes les activités pour le ticket, vous pouvez sélectionner le code de résolution et les notes de résolution pour marquer le ticket jusqu'à fermeture.

Toutes les tâches générées pendant les activités du playbook s'affichent dans l'onglet **Tâches** du ticket.

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

Résultats
Les tâches sont mises à jour à l'état Fermé terminé.

Initier un litige

Lancer un ticket de litige pour Financial Services Card Operations une transaction associée à un compte de carte. Vous pouvez saisir des informations sur le litige, remplir le questionnaire sur le litige, charger des pièces justificatives et soumettre le ticket pour enquête.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez contester une ou plusieurs transactions associées à un compte de carte en créant un ticket de litige.

Pour créer un nouveau ticket de service de litige, reportez-vous à Création d'un ticket de litige de carte, puis poursuivez cette procédure à partir de l'étape 6 pour initier le ticket.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.

2. Sélectionnez l'icône Listes (icône 

3. Sous l'onglet **Listes** , sous **Tickets de service de litiges de cartes**, ouvrez la liste de tickets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour les tickets qui vous sont affectés, sélectionnez **Mes** affectations.
- Pour tous les tickets de litige, sélectionnez **Tous**.

4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
   Le playbook de tickets guide les prestataires à travers les étapes impliquées dans la résolution d'un ticket.
6. Sous l'étape **Lancer** le playbook, renseignez les champs obligatoires et toute autre information connexe.
7. Fermez la tâche à partir du playbook.

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

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

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Procédure

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

Enquêter sur un litige

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

Détecter la fraude amicale

Détectez les fraudes amicales et déterminez le plan d'action requis en fonction du montant litigieux, de la relation client et du résultat de la logique de détection.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La fraude amicale se produit lorsqu'un consommateur effectue un achat légitime, mais conteste ensuite la transaction, affirmant qu'elle n'était pas autorisée ou qu'il n'a pas reçu le produit ou le service. Pour détecter avec précision les fraudes amicales, un ensemble de règles prédéfinies est appliqué aux transactions litigieuses.

Par défaut, les transactions sont marquées comme fraude amicale si elles :

- A eu lieu avec le même marchand.
- Ont été effectués à l'aide de cartes Visa.
- ont été effectués sur le même compte de carte.
- Se produisent à moins de 120 à 365 jours d'intervalle.
- N'avoir aucun rapport de fraude ou litige actif.
- Avoir au moins deux éléments de données de base correspondants (ID d'utilisateur, adresse IP, adresse d'expédition, ID de l'appareil/empreinte digitale), l'un étant soit l'adresse IP, soit l'ID de l'appareil/l'empreinte digitale.

L'agent de litige peut refuser des demandes, émettre des crédits ou procéder à des remboursements, ainsi que modifier les modèles de communication pour l'interaction avec le client.

Les agents de litiges peuvent également utiliser le workflow d'agent Aider à résoudre les litiges de fraude amicaux pour Now Assist pour FSO suggérer des actions et rédiger des réponses des clients.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône 
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de service de litiges de cartes**, ouvrez la liste de tickets.
   - Pour les tickets qui vous sont affectés, sélectionnez **Mes** affectations.
   - Pour tous les tickets de litige, sélectionnez **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
   Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. Sélectionnez l'ID de transaction dans le playbook au niveau des transactions de l'onglet **Traitement** .
   L'étape **d'examen** est lancée pour la transaction.
7. Si une fraude amicale est détectée en fonction des règles définies pour la fraude, l'activité **Détecter la fraude amicale** apparaît à l'étape **Enquêter** .
8. Les détails de la transaction ainsi que les **preuves** s'affichent.
   Si l'agent IA de fraude amicale dans Now Assist pour FSO est activé et est déclenché en fonction des règles du workflow agentique, il fournit une recommandation pour le litige accompagnée d'un motif valable.
   L'agent IA guide l'agent du litige à l'aide du Now Assist panneau pour sélectionner l'action appropriée et fournir les raisons de la sélection des options.

   Pour plus d'informations, consultez Utiliser des workflows agentiques dans Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Sélectionnez l’une des options suivantes.

Information associée

Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO)

Résoudre la fraude amicale à l’aide de l’IA agentique

Gérer la communication avec les clients

Fournir une réponse et des commentaires au client pour une décision prise sur un litige, comme une fraude amicale.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous sélectionnez l’option **Refuser la transaction de litige** dans Détecter l’activité **de fraude amicale** , l’activité **de communication avec les clients** s’affiche. Fournissez les commentaires du client et le motif. Vous pouvez accepter ou refuser la réponse.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l’icône de listes ( ).
3. Dans l’onglet **Listes** , sous **Tickets de service de litiges de cartes**, ouvrez la liste de tickets.
   - Pour les tickets qui vous sont affectés, sélectionnez **Mes** affectations.
   - Pour tous les tickets de litige, sélectionnez **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
   Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en sélectionnant **Me l’affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. Sélectionnez l’ID de transaction dans le playbook au niveau des transactions de l’onglet **Traitement** .
   L’étape **d’examen** est lancée pour la transaction.
7. Sélectionnez l’activité **de communication avec la clientèle** .
8. Sélectionnez la **décision du client** comme **acceptée** ou **refusée**.
   - Lorsque la décision du client est acceptée, fournissez des **commentaires du client** et sélectionnez **Marquer comme terminé**. Le litige est marqué comme **Fermé terminé**.
   - Lorsque la décision du client est refusée, fournissez un **commentaire au client**. Dans la section **Action** , sélectionnez l’une des options suivantes.

Examiner les alertes des marchands participants

Alertez le commerçant d’un litige relatif à une transaction par carte.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Au cours de la phase d'examen d'un litige lié à une transaction, cette tâche alerte le marchand de la transaction litigieuse. Le commerçant peut choisir de résoudre la transaction litigieuse ou de refuser de résoudre le litige.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône 
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de service de litiges de cartes**, ouvrez la liste de tickets.
   - Pour les tickets qui vous sont affectés, sélectionnez **Mes** affectations.
   - Pour tous les tickets de litige, sélectionnez **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
   Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
   Le playbook de tickets guide les prestataires à travers les étapes impliquées dans la résolution d'un ticket.
6. **Facultatif :** Dans le playbook de tickets intégré à Visa, sélectionnez l'onglet **Traitement** et sélectionnez l'ID de transaction.
7. Sélectionnez l'activité **Examiner les alertes des marchands participants** sous l'étape du playbook **d'enquête** .
8. Renseignez les champs obligatoires et toute autre information connexe du formulaire.
   Dans le champ **Réponse du marchand** , sélectionnez l'une des options suivantes :
   - **Litige accepté** : le marchand a choisi de résoudre le litige avec le client.
   - **Litige refusé** : le marchand refuse de résoudre le litige avec le client.
9. **Facultatif :** Dans le champ **Remarques** , entrez vos commentaires.
10. Sélectionnez l'une des actions suivantes.

Résultats

L'état de la tâche est défini sur Fermé et terminé. Le résultat de la transaction dépend de la décision du commerçant :

- Si le commerçant résout le litige directement avec le client, la transaction passe à un résultat Fermé terminé.
- Si le commerçant refuse de résoudre le litige avec le client, le litige relatif à la transaction reste à l'état Travail en cours et se poursuit tout au long des étapes de workflow du processus de litige.

Signaler une fraude

Signaler une fraude potentielle sur une transaction à un réseau de cartes. Si une fraude potentielle a été signalée pour une transaction au cours d'une enquête manuelle, une transaction inclut la tâche de signalement de fraude dans le workflow

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de service de litiges de cartes**, ouvrez la liste des tickets.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel vous souhaitez travailler.
   Si vous souhaitez travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, vous pouvez vous l'affecter vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. Au niveau de transaction de l'onglet **Traitement** du playbook, sélectionnez l'ID de transaction.
7. L'étape **d'examen** est lancée pour la transaction.
8. Sélectionnez **Signaler une activité frauduleuse** .
9. Renseignez les champs obligatoires et toute autre information connexe que vous avez recueillie sur le formulaire.
10. **Facultatif :** Dans le champ **Remarques** , entrez vos commentaires.
11. Sélectionnez **Soumettre la fraude**.
12. Sélectionnez **Fermer la tâche**.

Résultats
En fonction de la règle de politique, la tâche passe à l'activité suivante. Les activités suivantes sont affichées en fonction de la règle de politique.

Règles de polices

Règle de police	Activité affichée
Crédit provisoire immédiat	Émettre un crédit provisoire au client
Crédit final immédiat	Définir l'option de récupération
Aucun crédit	Alerter la tâche du marchand
Refuser	Le ticket est refusé

Déterminer l'option de récupération pour fournir le crédit final

Terminez la tâche d'option de récupération pour choisir s'il convient de poursuivre le remboursement pour une transaction dans laquelle le crédit final au client de la carte sera accordé.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une rétrofacturation est initiée par la banque, poursuivie lorsqu'un fournisseur de carte demande au commerçant le remboursement au client des fonds perdus lors d'une transaction frauduleuse ou contestée. Si la rétrofacturation n'est pas poursuivie, l'agent choisit de refuser ou d'annuler la transaction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône 
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de service de litiges de cartes**, ouvrez la liste de tickets.
   - Pour les tickets qui vous sont affectés, sélectionnez **Mes** affectations.
   - Pour tous les tickets de litige, sélectionnez **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
   Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. Sélectionnez l'activité Option **de récupération** sous l'étape du playbook d'examen.
7. Sélectionnez la tâche de récupération que vous souhaitez accomplir.
8. Renseignez les champs obligatoires et toute autre information connexe que vous avez recueillie sur le formulaire.

   - Dans le champ **Poursuivre le remboursement** , indiquez si la décision consiste à poursuivre le remboursement auprès du marchand.
   - Dans le champ **Refuser le litige** , indiquez si la décision doit rejeter le litige.

9. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail** , entrez vos commentaires.
10. Une fois que vous avez saisi les détails dans la tâche, sélectionnez **Mettre à jour**.
11. Fermez la tâche à partir du playbook.

Résultats

- Si il a été déterminé de refuser le litige, l'état de la tâche de transaction passe à Fermé terminé.
- Si il a été décidé de poursuivre le remboursement, les tâches pertinentes pour la transaction seront déclenchées pour l'étape de remboursement.

Enquêter sur les transactions

Si un commerçant refuse un litige relatif à une transaction, le ticket peut être déplacé vers la tâche d'examen manuel.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône 

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de service de litiges de cartes**, ouvrez la liste de tickets.
   - Pour les tickets qui vous sont affectés, sélectionnez **Mes** affectations.
   - Pour tous les tickets de litige, sélectionnez **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
   Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. **Facultatif :** Dans le playbook au niveau des transactions de l'onglet **Traitement** , sélectionnez l'ID de transaction.
7. Sélectionnez l'activité **Enquêter sur les transactions** sous l'étape Examiner le playbook.
8. Sélectionnez si vous souhaitez créer une demande de remboursement dans la liste déroulante **Poursuivre le remboursement** .
   - Oui : sollicitez un remboursement auprès du marchand.
   - Non : ne sollicitez pas de remboursement auprès du marchand.
9. Renseignez les champs obligatoires et toute autre information connexe que vous avez recueillie sur le formulaire.
10. **Facultatif :** Dans le champ **Remarques** , entrez vos commentaires.
11. **Facultatif :** Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer vos changements.
12. Sélectionnez **Continuer**.
    Le ticket est soumis au gestionnaire des litiges pour examen et approbation lorsque l'éligibilité au remboursement est Non et que l'agent définit la valeur **Poursuivre le remboursement** sur Oui. Une fois que le gestionnaire a approuvé la tâche, l'agent utilisateur peut poursuivre le litige.
13. Sélectionnez **Initier un litige**.

Résultats
Un litige est initié.

Lancement d'un remboursement

Effectuez des tâches telles que le lancement d'un remboursement, l'octroi d'un crédit à un client et le remboursement d'un commerçant.

Signaler une fraude à un réseau de cartes

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

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une transaction inclura la tâche de signalement de fraude dans le workflow si une fraude potentielle a été signalée pour une transaction au cours d'une enquête manuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

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

Résultats

Si une fraude a été signalée, si elle n'a pas été déclenchée précédemment, la tâche Bloquer et réémettre la carte se déclenche. La transaction passe à l'étape Lancer le remboursement.

Lancer le remboursement et récupérer les fonds auprès du commerçant

Lancez une demande pour que l'émetteur du réseau de cartes crédite le client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.

5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. Sélectionnez l'activité **Lancer le remboursement et renseigner la réponse du marchand** sous l'étape du playbook de remboursement.
7. Sur le formulaire, examinez les champs renseignés et ajoutez toute autre information connexe que vous avez recueillie.
8. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail** , entrez vos commentaires.
9. Une fois que vous avez saisi les détails dans la tâche, sélectionnez **Mettre à jour**.
10. Pour soumettre la demande, sélectionnez **Lancer le remboursement**.
11. Enregistrez la réponse du marchand.
12. Sélectionnez **Fermer la tâche** pour fermer la tâche à partir du playbook.

Résultats

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

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

  Remarque :
  Le suivi des fonds crédités par la banque du commerçant s'effectue en dehors de l'application Financial Services Card Operations . L'application nécessite une intégration avec le réseau de cartes applicable.

- Le commerçant peut fournir des preuves de la transaction et refuser le remboursement, ou le commerçant peut accepter le remboursement, ce qui entraînera le remboursement des fonds du client.

Que faire ensuite

Si le commerçant a fourni une représentation, passez à .Examiner la représentation du commerçant
Sinon, passez à ou Fournir un crédit final au clientConvertir le crédit provisoire en crédit final.

Examiner la représentation du commerçant

Examinez la preuve de représentation fournie par un commerçant lors d'une demande de remboursement. Une représentation est le processus par lequel une entreprise peut prouver que les frais remis en question sont valides et que les frais du consommateur ne doivent pas être annulés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si un commerçant n'est pas d'accord avec une rétrofacturation, il peut soumettre des preuves de représentation pour tenter de contester la rétrofacturation et étayer son affirmation selon laquelle une transaction est valide auprès de sa banque acquéreuse par représentation. La banque émettrice examine les preuves et décide des mesures à prendre à l'égard de la transaction litigieuse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône 
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de service de litiges de cartes**, ouvrez la liste de tickets.
   - Pour les tickets qui vous sont affectés, sélectionnez **Mes** affectations.
   - Pour tous les tickets de litige, sélectionnez **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
   Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. Sélectionnez l'activité **Examiner la représentation du marchand** sous l'étape du playbook de remboursement.
7. Renseignez les champs obligatoires et toute autre information connexe que vous avez recueillie sur le formulaire.
8. **Facultatif :** Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer vos changements.
9. Sélectionnez **Continuer**.
   Si la représentation du marchand n'est pas acceptée, le ticket est soumis au gestionnaire des litiges pour examen et approbation.
10. Fermez la tâche à partir du playbook.

Résultats

La tâche passe à l'état Fermé terminé.

Si la représentation est acceptée et que la transaction a un crédit provisoire, passez à .Inverser un crédit provisoire Si la représentation est acceptée sans crédit provisoire, passez à .Renvoyer des fonds au commerçant

Si la représentation n'est pas acceptée, passez à ou Fournir un crédit final au clientConvertir le crédit provisoire en crédit final.

Renvoyer des fonds au commerçant

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

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

Résultats

La tâche est mise à jour vers l'état Fermé terminé. Si la transaction était la seule ou la dernière transaction à résoudre pour le ticket, le ticket passe à l'étape de fermeture. Consultez Fermer un litige relatif aux cartes pour plus d'informations.

Fermer un litige relatif aux cartes

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Procédure

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des contentieux intégrée à Visa

Pour optimiser le processus de litige relatif aux cartes, le playbook s'intègre à des flux secondaires qui communiquent avec Visa, prenant en charge un cycle de vie du litige de bout en bout, de l'envoi d'un litige initial à sa résolution finale. Ces flux secondaires peuvent vous aider à respecter les délais de remboursement de Visa et à garantir une résolution réussie des litiges.

Cette intégration vous permet de :

- Mener les demandes de renseignements sur les achats des titulaires de carte
- Rechercher des transactions spécifiques
- Lier les transactions associées
- Signaler une activité frauduleuse
- Créer un ticket Visa
- Lancer les remboursements
- Soumettre les questionnaires sur les litiges

À propos du pré-arbitrage et de l'arbitrage

L'intégration du playbook des litiges de cartes avec Visa prend en charge les flux de travail de pré-arbitrage et d'arbitrage. Lancer des workflows de pré-arbitrage et d'arbitrage pour résoudre les litiges non résolus entre émetteurs et acquéreurs.

Remarque :
Dans le playbook, le terme « dépôt de dossier » est utilisé pour désigner la soumission d'un cas d'arbitrage à Visa.

Workflows

Un appel peut également être créé par l'émetteur ou l'acquéreur si l'une des parties n'est pas satisfaite de la décision arbitrale de Visa.

Le pré-arbitrage et l'arbitrage suivent l'un des deux flux de travail suivants :

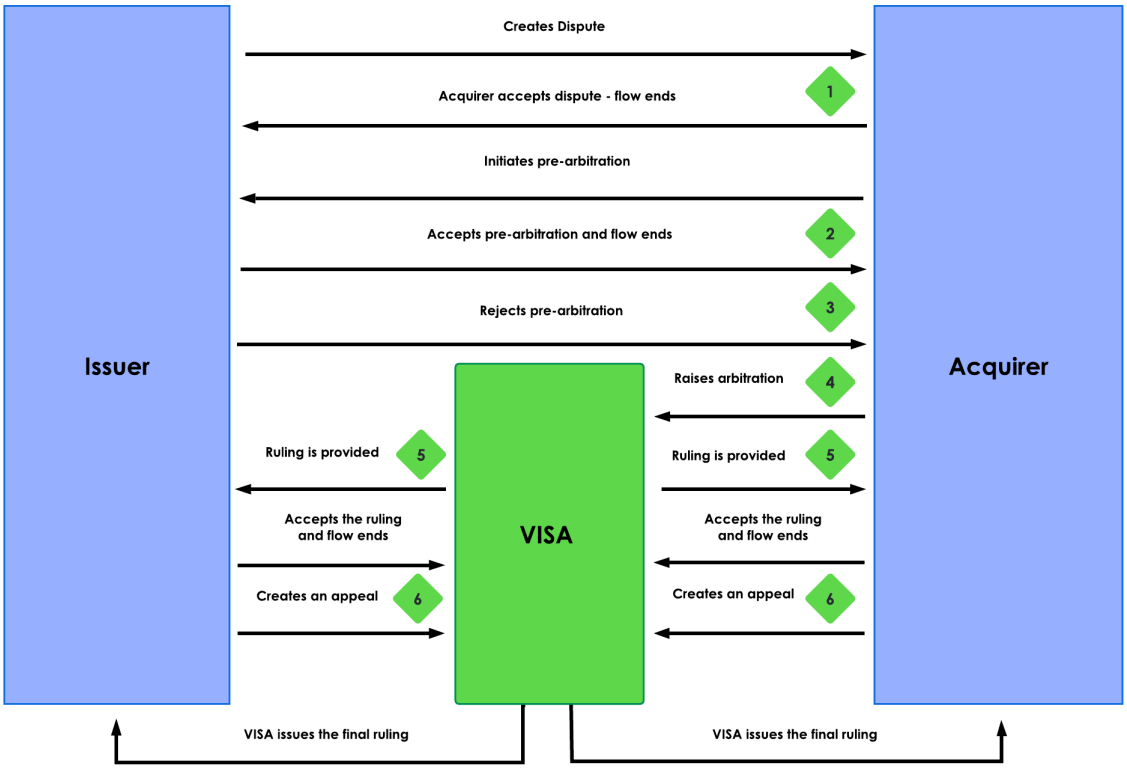
Nom du workflow	Catégorie du litige	Initié par
Collaboration	• Erreurs de traitement • Litiges des consommateurs	Émetteur
Allocation	• Fraude • Autorisation	Acquéreur

Vue d'ensemble du workflow d'allocation

Le workflow d'allocation implique que l'acquéreur initie un pré-arbitrage et un arbitrage pour les litiges de fraude et d'autorisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



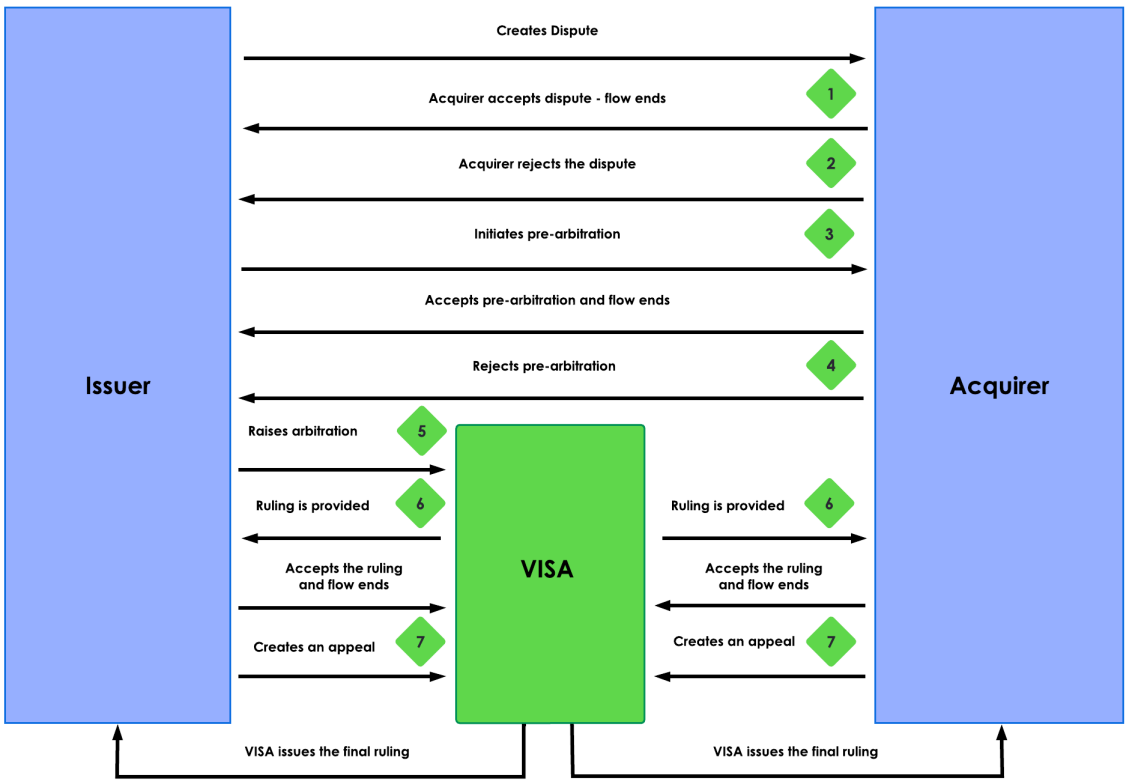
1. L'émetteur crée un litige pour une transaction. L'acquéreur accepte le litige au nom du commerçant et clôt le litige.
2. Si l'acquéreur n'accepte pas le litige, il peut déposer un pré-arbitrage auprès de l'émetteur. L'émetteur peut accepter le pré-arbitrage et mettre fin au litige.
3. L'émetteur peut rejeter le pré-arbitrage et contester l'accusation en remplissant un questionnaire de réponse à la pré-arbitrage.
4. L'acquéreur peut choisir de mettre fin au flux en ne procédant pas à l'arbitrage. Alternativement, l'acquéreur peut procéder à l'arbitrage et créer un dépôt de dossier auprès Visa de . Visa reçoit ensuite le dossier, le juge et rend la décision finale.
5. Visa rend la décision finale. L'émetteur ou l'acquéreur accepte la décision et le dossier est clos.
6. L'une ou l'autre des parties peut faire appel de la décision si elle n'est pas satisfaite, à condition qu'elle respecte les directives d'appel de Visa.

Vue d'ensemble du workflow de collaboration

Le workflow de collaboration implique que l'émetteur initie un pré-arbitrage et un arbitrage pour les erreurs de traitement et les litiges avec les consommateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



1. L'émetteur crée un litige pour une transaction. L'acquéreur peut envoyer une réponse au litige en acceptant totalement, partiellement ou en refusant le litige au nom du commerçant. Si l'acquéreur accepte pleinement le litige, le litige est clos et le flux s'arrête.
2. Si l'acquéreur accepte ou refuse partiellement le litige, le flux continue.
3. L'émetteur, après consultation du titulaire de la carte, peut choisir de déposer un pré-arbitrage auprès de l'acquéreur.
4. L'acquéreur peut répondre au pré-arbitrage en acceptant pleinement, partiellement ou en refusant le litige. Si l'acquéreur accepte pleinement le litige, le litige est clos et le flux s'arrête.
5. Si l'acquéreur accepte ou refuse partiellement le litige, le flux continue. L'émetteur peut choisir de déposer un dossier d'arbitrage auprès Visa de .
6. L'affaire est envoyée à Visa; ils statuent et rendent la décision finale sur l'affaire.
7. L'une ou l'autre des parties peut faire appel de la décision si elle n'est pas satisfaite, à condition qu'elle respecte les directives d'appel de Visa.

Initiation d'un ticket de litige

Démarrez un ticket de litige dans le playbook des litiges de cartes de l'espace de travail des services financiers. Saisissez les détails du litige, remplissez le questionnaire sur le litige, chargez des documents et soumettez le ticket pour enquête.

Le titulaire de la carte crée un ticket de litige sur le portail client

Lorsqu'un titulaire de carte initie un ticket de litige, l'étape **Initier** du litige de carte pour Visa les transactions comprend les activités clés suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activités Playbook pour un titulaire de carte

Activité	Description
Sélectionner la transaction	Sélection du compte financier et de la transaction pour le litige.
Motif du litige	Motif de contestation de la transaction. Par exemple, des frais non comptabilisés ou un montant de transaction incorrect.
Ajouter plus de transactions	Affiché pour la catégorie **Litige lié à une fraude** . Transactions supplémentaires dans la liste des transactions si plusieurs transactions sont litigieuses.
Remplir le questionnaire sur les litiges	Questionnaire pour fournir plus de détails relatifs aux transactions litigieuses.
Document chargé	Pièces justificatives pour le ticket.
Soumettre le litige	Soumission du ticket de litige pour une enquête plus approfondie.

L'agent du litige crée un ticket de litige

Lorsqu'un agent de litige initie un cas de litige, l'étape **de lancement** du litige de carte pour Visa les transactions comprend les activités clés suivantes.

Activités Playbook pour un agent de litige

Activité	Description
Sélectionner la transaction	Sélection du client, de la catégorie du litige, des finances et de la transaction pour le litige. Affiche les transactions disponibles pour la sélection.
Ajouter plus de transactions	Transactions multiples pour le litige, le cas échéant.
Sélectionner les transactions associées	Transactions associées ; Résolvez-les par le biais d'annulations de la part du commerçant ou d'un traitement supplémentaire des litiges.
Remplir le questionnaire sur les litiges	Réponses aux questions spécifiques à la transaction au niveau du ticket.
Remplir des questions supplémentaires sur les transactions (transactions multiples)	Questions spécifiques à la transaction au niveau de la transaction pour plusieurs transactions litigieuses.
Document chargé	(Facultatif) Pièces justificatives pour le ticket.
Envoyer un litige	Soumission du ticket de litige pour une enquête plus approfondie.

Examen d'un ticket de litige

Dans Financial Services Card Operations, examinez les tickets de litige soumis par un titulaire de carte à partir du portail client. Vous pouvez vérifier les transactions litigieuses et associées, mettre à jour le motif du litige, remplir un questionnaire au niveau des transactions dans les tickets comportant plusieurs transactions et soumettre le ticket pour enquête.

Lorsqu'un agent de litige examine un ticket à partir du portail, il peut afficher et modifier les transactions choisies par le titulaire de la carte. L'agent peut également examiner le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

motif du litige, modifier les transactions, mettre à jour la catégorie du litige et changer les réponses au litige.

Activités pour l'état de révision

Activité	Description
Revue d'admission	Passez en revue le motif du litige, modifiez les transactions sélectionnées, mettez à jour la catégorie du litige et modifiez les réponses au litige.
Sélectionner les transactions associées	Affichez la liste des transactions associées et tous leurs détails.
Questions supplémentaires	Répond aux questions supplémentaires auxquelles il faut répondre.
Remplir des questions supplémentaires sur les transactions (transactions multiples)	Répondez aux questions propres à la transaction au niveau de la transaction pour les transactions multiples litigieuses.
Soumettre pour examen	Entrez vos commentaires avant de soumettre le ticket pour enquête et soumettez le ticket pour lancer le processus d'enquête.

Traitement d'un ticket de litige avec la transaction de litige de carte playbook

Dans l'onglet **Traitement** du playbook des litiges de cartes, toutes les transactions litigieuses dans un ticket de litige de carte sont affichées sur un tableau de bord. L'onglet fournit également des informations sur les transactions telles que le montant du litige, la date et l'heure de la transaction, le marchand, l'état de la transaction, l'activité actuelle et le SLA d'activité.

Une fois qu'un ticket de litige est soumis, le système génère un playbook pour chaque transaction litigieuse. Chaque playbook de litige de transaction contient les étapes **d'enquête** et de **remboursement** . Au fur et à mesure que le litige progresse, l'étape appropriée est mise à jour respectivement. Pour ouvrir un playbook au niveau des transactions, sélectionnez l'ID de transaction.

Information associée

Résumer un ticket de litige ou de réclamation avec une synthèse de ticket

Étape d'enquête

L'étape **Enquêter** du playbook des litiges de cartes permet d'effectuer des tâches telles que l'émission d'un crédit provisoire, l'examen des alertes des marchands participants et l'enquête sur la transaction.

L'agent de contentieux gère les transactions litigieuses par le biais de diverses activités dans le playbook des transactions. L'étape **Enquêter** du playbook des litiges de cartes comprend les activités clés suivantes :

Activité	Description
Signaler une fraude	Activité de signalement de fraude, lorsque la catégorie du litige est **Fraude**.
Émettre un crédit provisoire	Crédit provisoire pour les transactions éligibles à l'IPC.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activité	Description
Déterminer l'option de récupération pour fournir le crédit final	Options de récupération pour les transactions admissibles à un crédit final immédiat (SFI).
Crédit final immédiat (IFC)	Crédit final pour les transactions éligibles au SFI après avoir défini l'option de récupération.
Examiner les alertes des marchands participants	Alertes et options du marchand **Litige refusé** pour poursuivre ou **Litige accepté** pour terminer le cycle de vie et passer à la fermeture.
Enquêter sur les transactions	Enquête sur la transaction et options pour demander une rétrofacturation ou mettre fin au cycle de vie de la transaction.

Si les règles d'éligibilité au remboursement sont évaluées comme inéligibles et que **Poursuivre le remboursement** est défini sur **Oui**, le système déclenche une demande d'approbation pour le gestionnaire des litiges. Le gestionnaire examine la tâche d'approbation et peut sélectionner **Approuver** pour continuer ou sélectionner **Rejeter** pour revenir à la tâche d'examen. Une fois que le gestionnaire a approuvé, l'agent chargé du litige traite le ticket du litige.

Étape de remboursement

Cette étape vous permet de signaler une fraude, d'initier une rétrofacturation, d'associer des transactions de litige, d'examiner les preuves de représentation du commerçant, de créer et d'examiner le pré-arbitrage et le dépôt du ticket. Visa Les transactions comprennent deux flux de travail pour le pré-arbitrage et l'arbitrage : le flux de travail de collaboration et le flux de travail d'allocation.

Dans le workflow de collaboration, l'émetteur lance une procédure de pré-arbitrage et d'arbitrage pour des catégories de litiges, telles que les erreurs de traitement et les litiges de consommation. Dans le workflow d'allocation, l'acquéreur lance un pré-arbitrage et un arbitrage lorsque la catégorie du litige est **Fraude** ou **Autorisation**.

Workflow de litige collaboratif

Dans le workflow de collaboration, les agents chargés des litiges s'efforcent de résoudre les litiges des consommateurs et les erreurs de traitement. Dans ce flux de travail, les émetteurs peuvent choisir d'engager un pré-arbitrage et un arbitrage, et les acquéreurs peuvent réagir à ces événements.

Le playbook de transaction aide les agents à traiter les **litiges de consommation** et les **erreurs de traitement** dans le workflow de Visa collaboration. Le playbook comprend des activités clés telles que le lancement de rétrofacturations, l'examen des réponses aux litiges et la gestion des tâches de pré-arbitrage et d'arbitrage.

Activité	Description
Lancer le remboursement et renseigner la réponse du commerçant	**1.** Le processus de remboursement est lancé et la réponse du marchand est envoyée Visa pour examen. **2.** Une fois la file d'attente par lots déclenchée, la transaction passe à **Travail en cours**. Pour plus d'informations sur la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activité	Description
	configuration de la file d'attente par lots, reportez-vous à la section Configurer le flux du planificateur de file d'attente Visa.
Associer la transaction au litige	Les transactions associées et la réponse au litige déterminent si un arbitrage préalable est nécessaire.
Examen d'une réponse au litige et introduction d'un pré-arbitrage	1. Examen de la réponse du marchand au litige et initiation du pré-arbitrage. 2. Une fois la file d'attente par lots déclenchée, les réponses de pré-arbitrage sont reçues.
Examiner la réponse à la procédure de pré-arbitrage et créer un dépôt de ticket	1. Examen de la réponse à la procédure de pré-arbitrage et, en cas de non-résolution, déterminer s'il y a lieu de déposer un arbitrage. 2. Une fois la file d'attente par lots déclenchée, la réponse à l'arbitrage est reçue et la transaction passe à **Travail en cours**.
Examiner une réponse au dépôt d'un ticket et faire appel de la décision	1. La décision arbitrale est examinée et, si elle n'est pas résolue, décide de faire appel. 2. Une fois la file d'attente par lots déclenchée, une réponse à l'arbitrage est reçue, ce qui déplace la transaction vers Travail **en cours**. **Remarque :** L'appel peut être créé par l'acquéreur ou l'émetteur.
Examiner l'appel du dépôt du ticket	Décision d'appel Examinez et marquez la réponse comme résolue ou non résolue, déterminant les prochaines étapes de la transaction.
Convertir le crédit provisoire en crédit final	Conversion du crédit provisoire en crédit final une fois le ticket résolu et fermeture de la tâche.
Inverser un crédit provisoire	Annulation du crédit provisoire uniquement pour le crédit provisoire immédiat, à condition que **l'option Inversion** soit sélectionnée dans la tâche précédente. Après cela, fermez la tâche.

Lancer le remboursement et renseigner la réponse du commerçant

Cela fait partie du workflow de litige de collaboration pour l'étape **de remboursement** . Lancez une demande de remboursement pour que l'émetteur du réseau de cartes crédite le client avec le réseau de cartes et attendez une réponse du marchand.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône 
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de service de litiges de cartes**, ouvrez la liste de tickets.
4. Dans la liste, sélectionnez un ticket sur lequel vous souhaitez travailler.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. Dans le playbook au niveau des transactions de l'onglet **Traitement** , sélectionnez l'ID de transaction.
7. Sélectionnez l'activité **Lancer le remboursement et renseigner la réponse du marchand** .
8. Le code du motif de remboursement et le montant du litige s'affichent.
9. Examinez les détails et ajoutez d'autres détails.
10. Soumettez la demande en sélectionnant **Lancer le remboursement**.

Résultats
Les données du questionnaire de l'étape **de lancement** sont envoyées à Visa. La tâche est définie sur l'état **En attente d'informations externes** et le formulaire est défini sur lecture seule pendant cette période d'attente. Une fois que vous avez reçu la réponse, l'état de la transaction passe à **Travail en cours**. Le flux d'activité Visa indique si la demande a abouti. Si la demande échoue, l'option **Redéclencher** semble réessayer.

Que faire ensuite
Examinez la réponse du marchand et renseignez les détails supplémentaires.

1. Une fois que vous avez reçu la réponse du marchand, le champ **Réponse au litige** est défini sur **Oui** ou **Non** et l'activité Examen d'une réponse au litige et introduction d'un pré-arbitrage suivante s'affiche.
2. Sélectionnez **Fermer la tâche**. L'activité suivante apparaît en fonction de l'option sélectionnée.

Associer la transaction au litige

Répertoriez les transactions associées identifiées par Visa après la création du remboursement. Examinez ces transactions et associez-les à la transaction litigieuse pour aider à dévier et à résoudre le litige lors de la prochaine activité.

1. Affichez la ou les transactions associées et sélectionnez-les.
2. Sélectionnez **Continuer**.

Examen d'une réponse au litige et introduction d'un pré-arbitrage

Consultezla réponse d'un commerçant au litige et engagez un pré-arbitrage, si nécessaire pour le workflow de litige collaboratif pour l'étape de remboursement.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône 
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de service de litiges de cartes**, ouvrez la liste de tickets.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel vous souhaitez travailler.
   Si vous souhaitez travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, vous pouvez vous l'affecter vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. Dans le playbook au niveau des transactions de l'onglet **Traitement** , sélectionnez l'ID de transaction.
   L'étape **de remboursement** est lancée pour la transaction.
7. Sélectionnez **l'activité Examiner la réponse au litige et créer un pré-arbitrage** .
8. Examinez la réponse du commerçant dans le champ **Réponse au litige** de l'enregistrement.
   La réponse peut inclure le montant accepté pour le remboursement ou les raisons pour lesquelles le litige n'a pas été accepté. Vous pouvez également afficher la réponse du commerçant sous forme de pièce jointe dans le flux d'activité.
9. Dans le champ Résultat de la **réponse** , sélectionnez **Résolu** ou **Non résolu**.
10. Sélectionnez l'une des options suivantes.

11. **Facultatif :** Dans le champ **Description** , entrez vos commentaires.
12. **Facultatif :** Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer vos changements.
13. Engagez un pré-arbitrage en sélectionnant **Créer un pré-arbitrage**.
    Le flux d'activité est mis à jour avec le résultat de la demande.

Résultats

Une fois la demande exécutée avec succès, l'état de la transaction bascule **sur En attente d'infos externes**. Le formulaire est configuré en mode lecture seule pendant que vous attendez une réponse. Vous pouvez rappeler la demande si vous êtes dans les trois jours de la date de soumission et que vous n'avez pas encore reçu de réponse.

Demandez si vous êtes dans les trois jours de la date de soumission et que vous n'avez pas encore reçu de réponse. Pour rappeler la demande, sélectionnez **Rappel**. Lorsqu'une réponse est reçue, la valeur de la réponse reçue de **pré-arbitrage** devient **Oui** et l'état de la transaction passe **à Travail à Progresserss**.

Que faire ensuite

Pour rappeler la demande, sélectionnez **Rappel**. Lorsqu'une réponse est reçue, la valeur Réponse **pré-arbitrage reçue** devient **Oui** et l'état de la transaction passe **à Travail en cours**.

Examiner la réponse à la procédure de pré-arbitrage et créer un dépôt de ticket

Examinez la réponse du commerçant au pré-arbitrage et créez un dépôt de ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois que vous avez reçu la réponse du commerçant pour le pré-arbitrage, la réponse est mise à jour dans le système et la tâche est automatiquement passée à la clôture.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône 
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de service de litiges de cartes**, ouvrez la liste de tickets.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel vous souhaitez travailler.
   Si vous souhaitez travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, vous pouvez vous l'affecter vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. Dans le playbook au niveau des transactions de l'onglet **Traitement** , sélectionnez l'ID de transaction.
7. L'étape **de remboursement** est lancée pour la transaction.
8. Sélectionnez l'activité Examiner la réponse à la **procédure de pré-arbitrage et créer un dépôt de ticket** .
9. Passez en revue les détails de la réponse de l'acquéreur à la procédure de pré-arbitrage dans le champ **Réponse à la procédure de pré-arbitrage reçue** de l'enregistrement.
   Vous pouvez également afficher la réponse du commerçant sous forme de pièce jointe dans le flux d'activité.
10. Dans le champ **Résultat du pré-arbitrage** , sélectionnez **Résolu** ou **Non résolu**.

Résultats

Une fois la demande exécutée avec succès, l'état de la transaction bascule **sur En attente d'infos externes**. Le formulaire est configuré en mode lecture seule pendant que vous attendez une réponse. Visa confirme le dépôt du dossier avec une lettre d'accusé de réception.

Que faire ensuite

Récupérez la lettre en sélectionnant Obtenir une lettre de confirmation. La lettre peut être consultée dans le flux d'activité. Vous pouvez retirer le dépôt de ticket en sélectionnant **Retirer le ticket**.

1. Une fois qu'une décision de Visa est disponible, vous pouvez y accéder en sélectionnant **Obtenir une réponse au dépôt du ticket**.
2. La tâche est automatiquement fermée et l'activité **Examiner la réponse au dépôt du ticket** et l'appel sont disponibles.

Examiner une réponse au dépôt d'un ticket et faire appel de la décision

Un appel peut être créé par l'émetteur ou l'acquéreur si l'une des parties n'est pas satisfaite de la décision arbitrale de Visa. Examinez la réponse au dépôt de dossier et recevez la lettre de décision de Visa.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir examiné la réponse au dossier, Visa émet une lettre de décision qui soutient l'acquéreur ou l'émetteur. Si l'une ou l'autre des parties n'est pas satisfaite de la décision, elle peut faire appel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône 
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de service de litiges de cartes**, ouvrez la liste de tickets.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel vous souhaitez travailler.
   Si vous souhaitez travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, vous pouvez vous l'affecter vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. Au niveau playbook de transaction de l'onglet **Traitement** , sélectionnez l'ID de transaction.
7. L'étape **de remboursement** est lancée pour la transaction.
8. Sélectionnez l'activité **Examiner l'appel de dépôt de ticket** .
9. Récupérez la lettre de décision de Visa en sélectionnant **Obtenir une réponse au dépôt du ticket**.
   La lettre peut également être consultée dans le flux d'activité.
10. Dans le champ Résultat de la **réponse** , acceptez la décision ou faites appel de celle-ci.
    - Pour accepter le résultat, sélectionnez **Résolu**.
    - Pour faire appel du résultat, sélectionnez **Non résolu**.
11. Dans la liste déroulante **Créer un appel** , sélectionnez **Oui**.

> **Remarque :**
> Certaines conditions doivent être remplies pour créer un appel. Pour plus d'informations, consultez Vue d'ensemble du workflow de collaboration.

12. Dans le champ **Montant de l'appel** , saisissez le montant de l'appel.
13. Dans le champ **Motif de l'appel** , expliquez pourquoi vous souhaitez faire appel de la décision.
14. Dans les champs **Description**, **Remarques** et **Notes de travail** , saisissez des détails supplémentaires si nécessaire.
15. Sélectionnez **Continuer**.
16. Sélectionnez **Créer un appel**.

Résultats

Une fois la demande exécutée avec succès, l'état de la transaction bascule **sur En attente d'infos externes**. Le formulaire est en mode lecture seule pendant l'attente d'une réponse. Visa confirme l'appel avec une lettre d'accusé de réception. Récupérez la lettre en sélectionnant **Obtenir une lettre de confirmation dans l'activitéAppel de dépôt du ticket d'examen** .

Examiner l'appel du dépôt du ticket

Examinez l'appel et obtenez un accusé de réception de Visa pour l'appel.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir examiné la réponse au dossier, Visa émet une lettre de décision qui soutient l'acquéreur ou l'émetteur. Si l'une ou l'autre des parties n'est pas satisfaite de la décision, elle peut faire appel.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône 
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de service de litiges de cartes**, ouvrez la liste de tickets.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel vous souhaitez travailler.
   Si vous souhaitez travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, vous pouvez vous l'affecter vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. Au niveau playbook de transaction de l'onglet **Traitement** , sélectionnez l'ID de transaction.
7. L'étape **de remboursement** est lancée pour la transaction.
8. Sélectionnez l'activité **Examiner l'appel de dépôt de ticket** .
9. Examinez les détails du dépôt du ticket et sélectionnez **Obtenir une lettre d'accusé de réception**.
   La lettre d'accusé de réception peut également être consultée dans le flux d'activité. Une fois la demande exécutée avec succès, l'état de la transaction bascule **sur En attente d'infos externes**. Le formulaire est configuré en mode lecture seule pendant l'attente d'une réponse de Visa.
10. Visa affiche la lettre de décision de Visa en sélectionnant **Obtenir une réponse à l'appel**.
    La lettre de décision peut également être consultée dans le flux d'activités.
11. Dans le champ Résultat de la **réponse** , sélectionnez votre réponse.
    - Si vous sélectionnez **Non résolu**, l'option **Inverser le crédit provisoire** s'affiche.
    - Si vous sélectionnez **Résolu**, puis **Continuer**, vous acceptez la décision et souhaitez émettre le crédit final.
12. Sélectionnez **Fermer la tâche**.

Convertir le crédit provisoire en crédit final

Convertissez le crédit provisoire précédemment émis en faveur d'un client en une émission de crédit finale.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Procédure

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Au niveau playbook de transaction de l'onglet **Traitement** , sélectionnez l'ID de transaction.
7. L'étape **de remboursement** est lancée pour la transaction.
8. Sélectionnez l'activité **Convertir le crédit provisoire en crédit final** .
9. Renseignez les champs requis du formulaire.
10. Sélectionnez **Fermer la tâche**.

Inverser un crédit provisoire

Inverser le crédit temporaire émis par la banque au titulaire de la carte.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône 
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de service de litiges de cartes**, ouvrez la liste de tickets.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel vous souhaitez travailler.
   Si vous souhaitez travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, vous pouvez vous l'affecter vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. Au niveau playbook de transaction de l'onglet **Traitement** , sélectionnez l'ID de transaction.
7. L'étape **de remboursement** est lancée pour la transaction.
8. Sélectionnez l'activité **Inverser un crédit provisoire** .
9. Renseignez les champs obligatoires et toute autre information connexe que vous avez recueillie sur le formulaire.
10. Sélectionnez **Fermer la tâche**.

Workflow de litige d'allocation

Dansle workflow d'allocation, les agents de contentieux travaillent à résoudre les litiges en matière de fraude et d'autorisation. Les acquéreurs peuvent choisir d'engager une procédure de pré-arbitrage et d'arbitrage, et les émetteurs peuvent y répondre. Cela fait partie du workflow de litige d'allocation pour l'étape de remboursement.

Le playbook de transaction aide les agents à traiter la **fraude** et **l'autorisation** dans le workflow d'allocation Visa. Le playbook comprend des activités clés telles que le lancement de rétrofacturations, l'examen des réponses aux litiges et la gestion des tâches de pré-arbitrage et d'arbitrage. Le tableau suivant décrit les étapes du cas d'utilisation dans ce processus.

Activité	Description
Lancer le remboursement et renseigner la réponse du commerçant	Lance le processus de remboursement et soumet le questionnaire de litige à Visa.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activité	Description
Examiner une demande de pré-arbitrage et y répondre	1. Une fois la file d'attente par lots déclenchée, le pré-arbitrage entrant est examiné et déplace la transaction vers l'état approprié. Pour en savoir plus sur la configuration de la file d'attente par lots, consultez Configurer le flux du planificateur de file d'attente Visa 2. Examine les détails du pré-arbitrage et y répond.
Examiner une réponse au dépôt d'un ticket et faire appel de la décision	1. Une fois la file d'attente par lots déclenchée, reçoit une mise à jour sur l'arbitrage entrant. 2. Examine l'arbitrage et attend la décision. 3. Lorsque la file d'attente par lots est redéclenchée, reçoit une mise à jour sur la décision de Visa. 4. Sur la base de la décision de Visa, décide de faire appel. **Remarque :** Un appel peut être créé par l'acquéreur ou l'émetteur.
Examiner l'appel du dépôt du ticket	1. Une fois la file d'attente par lots déclenchée, reçoit une mise à jour sur l'appel et déplace la transaction vers l'état approprié. 2. Examine la lettre de décision d'appel et décide si le litige doit être résolu ou si d'autres mesures sont nécessaires.
Convertir le crédit provisoire en crédit final	Convertit le crédit provisoire en crédit final, le cas échéant, et ferme la tâche.
Inverser un crédit provisoire	Inverse le crédit provisoire uniquement pour le crédit provisoire immédiat, à condition que **l'option Inverser** soit sélectionnée dans la tâche précédente, puis ferme la tâche.

Lancer le remboursement et renseigner la réponse du marchand : workflow d'allocation

Cela fait partie du workflow de litige d'allocation pour l'étape **de remboursement** . Lancez une demande de remboursement pour que l'émetteur du réseau de cartes crédite le titulaire de la carte avec le réseau de cartes et attendez une réponse du marchand.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône 
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de service de litiges de cartes**, ouvrez la liste de tickets.
4. Dans la liste, sélectionnez un ticket sur lequel vous souhaitez travailler.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. Dans le playbook au niveau des transactions de l'onglet **Traitement** , sélectionnez l'ID de transaction.
7. Sélectionnez l'activité **Lancer le remboursement et renseigner la réponse du marchand** .
8. Le code du motif de remboursement et le montant du litige s'affichent.
9. Soumettez la demande en sélectionnant **Lancer le remboursement**.

Résultats

Les données du questionnaire de l'étape de lancement sont envoyées à Visa. La tâche est définie sur l'état **En attente d'informations externes** et le formulaire est défini sur lecture seule pendant cette période d'attente. Une fois que vous avez reçu la réponse, l'état de la transaction passe à **Travail en cours**. Le flux d'activité Visa indique si la demande a abouti. Si la demande échoue, l'option **Redéclencher** semble réessayer.

Que faire ensuite

1. Après avoir initié le remboursement du litige, si l'acquéreur n'est pas satisfait, il peut entamer un pré-arbitrage. Le champ **Pré-arbitrage entrant reçu** est défini sur **Oui** ou **Non** et l'activité Examiner une demande de pré-arbitrage et y répondre suivante s'affiche.
2. Sélectionnez **Fermer la tâche**.

Examiner une demande de pré-arbitrage et y répondre

Examinez et répondez à la demande de pré-arbitrage créée par l'acquéreur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'acquéreur peut choisir d'engager un pré-arbitrage. Vous pouvez examiner cette activité de pré-arbitrage et y répondre.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône 
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de service de litiges de cartes**, ouvrez la liste de tickets.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel vous souhaitez travailler.
   Si vous souhaitez travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, vous pouvez vous l'affecter vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. Au niveau playbook de transaction de l'onglet **Traitement** , sélectionnez l'ID de transaction.
7. L'étape **de remboursement** est lancée pour la transaction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Sélectionnez l'activité **Examen et réponse au pré-arbitrage** .
9. Examinez la demande de pré-arbitrage en ouvrant l'enregistrement sous le champ **Demande de pré-arbitrage** .
   Vous pouvez également afficher la réponse du commerçant sous forme de pièce jointe dans le flux d'activité.
10. Répondez de l'une des façons suivantes.

Résultats

Une fois la demande exécutée avec succès, l'état de la transaction bascule **sur En attente d'infos externes**. Le formulaire est configuré en mode lecture seule pendant que vous attendez une réponse. Visa confirme le dépôt du dossier avec une lettre d'accusé de réception.

Que faire ensuite

Vous pouvez rappeler la demande si vous êtes dans les trois jours de la date de soumission et que vous n'avez pas encore reçu de réponse. Pour rappeler la demande, sélectionnez **Rappel**. Lorsqu'un dépôt de ticket d'arbitrage est reçu, la valeur **Arbitrage entrant reçu** devient **Oui** et l'état de la transaction passe **à Travail en cours**.

Examiner le dépôt de ticket entrant et l'appel

Examinez le dépôt de ticket entrant créé par l'acquéreur et créez un appel si nécessaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous refusez la demande de pré-arbitrage de l'acquéreur, l'acquéreur peut créer une demande d'arbitrage. Vous pouvez examiner l'arbitrage et créer un appel, si nécessaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône 
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de service de litiges de cartes**, ouvrez la liste de tickets.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
   Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. Dans le playbook au niveau des transactions de l'onglet **Traitement** , sélectionnez l'ID de transaction.
7. L'étape **de remboursement** est lancée pour la transaction.
8. Sélectionnez l'activité **Examiner l'appel de dépôt de ticket entrant.**
9. Sélectionnez **Obtenir les détails du dépôt du ticket** pour obtenir les détails sur le montant et le motif du dépôt du ticket.
   Le motif est affiché dans le champ **Motif du dépôt** .
10. Pour vous retirer du dépôt du dossier :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélectionnez **Retirer**.
- Mettez à jour le champ État du **ticket retiré** pour indiquer qui a initié le retrait.
- Mettez à jour le champ **Inverser un crédit provisoire** . Ce champ s'affiche uniquement pour la politique IPC. S'il n'y a pas de crédit, le champ **Crédit final** s'affiche.

11. Sélectionnez **Fermer la tâche**.
12. Sélectionnez **Obtenir une réponse au dépôt du ticket** pour afficher la décision de dépôt de ticket à partir de Visa.
13. Sélectionnez votre réponse dans le champ Résultat de la **réponse** .
    - Pour accepter le résultat, sélectionnez **Résolu**.
    - Pour faire appel du résultat, sélectionnez **Non résolu**.
14. Si la réponse est **Non résolue**, sélectionnez Oui dans la liste déroulante **Créer un appel** .
    Un recours ne peut être créé que si certaines conditions sont remplies. Pour plus d'informations, consultez Vue d'ensemble du workflow d'allocation.
15. Saisissez le **montant de l'appel**.
16. Indiquez le **motif de l'appel**.
17. Sélectionnez **Créer un appel**.

Résultats
Une fois la demande exécutée avec succès, l'état de la transaction passe à **En attente d'informations externes**. Le formulaire est en mode lecture seule pendant l'attente d'une réponse.

Que faire ensuite
Visa confirme l'appel avec une lettre d'accusé de réception. Récupérez la lettre en sélectionnant Obtenir une lettre de confirmation dans l'activité**Appel de dépôt du ticket d'examen** .

Examiner l'appel du dépôt du ticket

Examinez l'appel et obtenez un accusé de réception de Visa pour l'appel.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Après avoir examiné la réponse au dossier, Visa émet une lettre de décision qui soutient l'acquéreur ou l'émetteur. Si l'une ou l'autre des parties n'est pas satisfaite de la décision, elle peut faire appel.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de service de litiges de cartes**, ouvrez la liste de tickets.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel vous souhaitez travailler.
   Si vous souhaitez travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, vous pouvez vous l'affecter vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Au niveau playbook de transaction de l'onglet **Traitement** , sélectionnez l'ID de transaction.
7. L'étape **de remboursement** est lancée pour la transaction.
8. Sélectionnez l'activité **Examiner l'appel de dépôt de ticket** .
9. Examinez les détails du dépôt du ticket et sélectionnez **Obtenir une lettre d'accusé de réception**.
   La lettre d'accusé de réception peut également être consultée dans le flux d'activité. Une fois la demande exécutée avec succès, l'état de la transaction bascule **sur En attente d'infos externes**. Le formulaire est configuré en mode lecture seule pendant l'attente d'une réponse de Visa.
10. Visa affiche la lettre de décision de Visa en sélectionnant **Obtenir une réponse à l'appel**.
    La lettre de décision peut également être consultée dans le flux d'activités.
11. Dans le champ Résultat de la **réponse** , sélectionnez votre réponse.
    - Si vous sélectionnez **Non résolu**, l'option **Inverser le crédit provisoire** s'affiche.
    - Si vous sélectionnez **Résolu**, puis **Continuer**, vous acceptez la décision et souhaitez émettre le crédit final.
12. Sélectionnez **Fermer la tâche**.

Fermeture d'un ticket de litige

Une fois que vous avez fermé une transaction dans le Playbook, le ticket est défini sur l'état **Fermeture** .

L'agent de contentieux finalise les transactions litigieuses et les déplace jusqu'à la clôture. Ce processus implique de remplir les détails de clôture du ticket et de gérer toute réémission de carte nécessaire en cas de fraude.

Activités de fermeture

Activité	Description
Détails de fermeture du ticket	Remplit les détails de fermeture nécessaires et ferme le ticket.
Bloquer et réémettre la carte	Pour les litiges liés à la fraude, bloquez et réémettez la carte avant de fermer le ticket.

Gestion des contentieux intégrée à Mastercard

Résolvez un Mastercard litige transactionnel en utilisant une mise en page intuitive pour la recherche de transactions, le signalement de fraude, l'introduction de réclamations et la gestion des remboursements et de l'arbitrage.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector.

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Un agent initie un ticket et fournit des détails sur la transaction de litige, déclenchant ainsi un workflow pour la transaction.
- Un client dépose un litige via le portail client de son institution financière. (Voir À propos de la prise en charge des litiges dans le portail pour plus d'informations.) L'agent de litige affecté au ticket examine ensuite les détails soumis, effectue les mises à jour nécessaires, puis soumet le ticket pour enquête.

Tout au long du workflow, les agents de contentieux effectuent les tâches qui leur sont attribuées et les statuts des tâches associées à la mise à jour du ticket. En fonction des mises à jour des tâches, un workflow peut avoir des tâches supplémentaires ou moins nombreuses. Si plusieurs transactions litigieuses sont associées à un ticket, le ticket reste ouvert jusqu'à ce que les workflows de chaque transaction soient terminés et fermés.

Utilisez le playbook de tickets qui fournit les activités et les tâches requises pour rechercher et terminer la demande.

Procédure

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

     Cette étape vous permet de saisir des informations sur le litige, de charger des documents, de remplir le questionnaire sur le litige et de soumettre le ticket.
   - **Examen** : cette étape est active si un ticket est soumis via un portail de litige client.

     Cette étape comprend les détails d'examen d'un ticket soumis, y compris les transactions sélectionnées et les motifs du litige. Vous pouvez également répondre à des questions supplémentaires pour fournir plus d'informations et modifier l'exactitude des réponses.
   - **Traitement :** cette étape est active après la soumission d'un ticket de litige, chaque transaction litigieuse est affichée dans un espace de travail en tant que tâches. Chaque transaction de litige passe par les étapes suivantes : **Enquête**, **Remboursement** et **Fermeture**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Enquête** - Cette étape vous permet de déterminer l'option de récupération, d'annuler le montant d'une transaction, de fournir un crédit final immédiat, de déclencher une collaboration avant le litige, d'initier un crédit provisoire, de déterminer un crédit provisoire inversé et d'enquêter sur la transaction.

- **Remboursement** : cette étape vous permet de signaler une fraude, de lancer le remboursement et d'examiner la représentation du marchand.

- **Fermeture** : une fois que vous avez terminé toutes les activités pour le ticket, vous pouvez sélectionner le code de résolution et les notes de résolution pour marquer le ticket à fermeture.

Les tâches apparaissent dans l'onglet **Tâches** du ticket.

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

Résultats
Les tâches sont mises à jour à l'état Fermé terminé.

Initiation d'un ticket de litige

Initiez un litige pour Mastercard une transaction en complétant les détails, en répondant au questionnaire, en téléchargeant les documents requis et en les soumettant pour examen.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector.

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez un ticket de litige avec une ou plusieurs transactions associées à votre compte.

Procédure

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

Que faire ensuite
Une fois le ticket de litige soumis dans le playbook, l'étape **Initier** passe à l'étape **Traitement** pour l'examen du litige. Les transactions du ticket sont affichées à l'étape Traitement en tant que tâches. Pour plus d'informations, consultez Traitement d'un Mastercard litige.

Traduction automatique

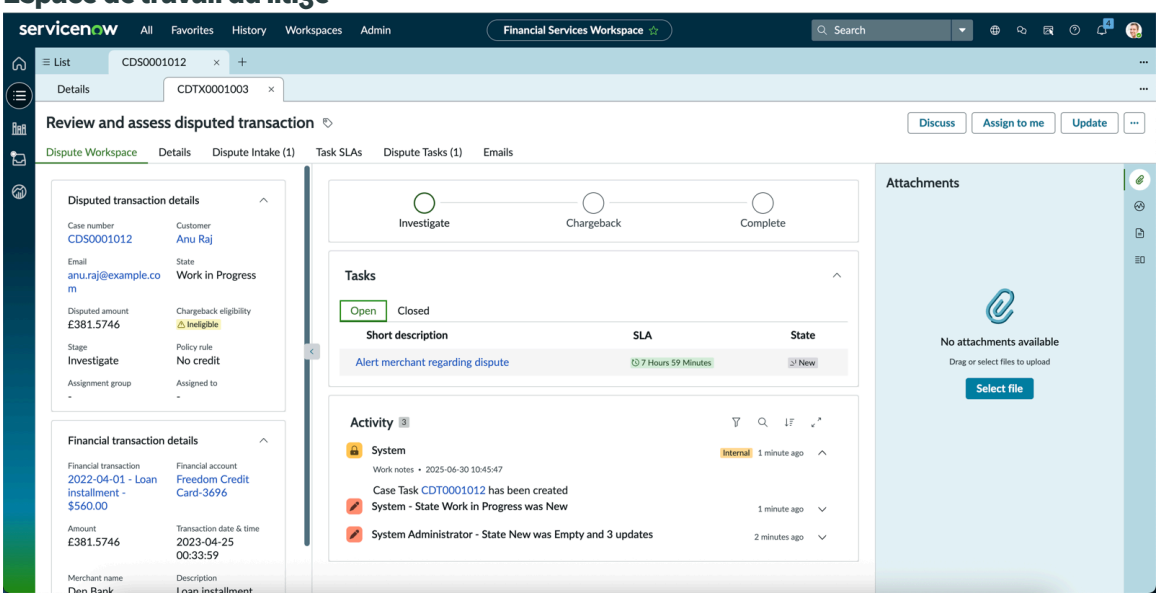
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traitement d'un Mastercard litige

Vous pouvez afficher toutes les transactions du litige lié à la Mastercard transaction à l'étape **Traitement** du playbook. Cette étape fournit des informations sur la transaction telles que le montant du litige, la date et l'heure de la transaction, le nom du marchand, l'état de la transaction, l'activité actuelle et le SLA de l'activité.

Une fois qu'un ticket de litige est soumis, chaque transaction litigieuse est affichée dans un **espace de travail de litige**. La transaction de litige passe par les étapes suivantes : **Enquête**, **Remboursement** et **Fermeture**. Au fur et à mesure que le litige progresse, l'étape appropriée est mise à jour en conséquence. Pour ouvrir une transaction dans **l'espace de travail du litige**, sélectionnez le numéro de transaction.

Espace de travail du litige



- Chaque transaction progresse à travers une série d'étapes, au cours desquelles une séquence correspondante de tâches est générée. Les tâches sont affichées dans **Tâches**.
- L'onglet **Ouvert** affiche les tâches ouvertes ainsi que le SLA et l'état.
- La **brève description** fournit un aperçu de la tâche. Sélectionnez la tâche pour en afficher les détails.
- L'onglet **Fermé** affiche toutes les tâches qui ont été fermées.
- Le flux d'activité de la transaction s'affiche sous la tâche.
- Les détails de la transaction litigieuse et de la transaction financière sont affichés dans **le widget Détails des transactions litigieuses** et **Détails des transactions financières** .
- L'onglet **Pièces jointes** s'affiche en haut.

Enquêter sur le Mastercard litige

L'étape Enquêter affiche les tâches de litige liées à l'enquête sur la Mastercard transaction.

L'étape **d'enquête** de la transaction litigieuse comprend les tâches suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche	Description
Signaler une fraude au réseau de cartes	Utilisé pour signaler une fraude au réseau de cartes. Cette tâche s'affiche lorsque la catégorie du litige est **Fraude**.
Prendre une décision en cas de rétrofacturation, d'amortissement ou de refus de transaction	Tâche pour une option de récupération et choisissez de poursuivre ou non le remboursement d'une transaction.
Alerter le commerçant concernant un litige	Tâche d'examen de la réponse du marchand concernant le litige. Le commerçant peut choisir de résoudre la transaction litigieuse ou de refuser de résoudre le litige.
Enquêter sur le litige	Tâche visant à enquêter sur la transaction et à décider s'il y a lieu de poursuivre le remboursement ou de mettre fin au cycle de vie de la transaction.

Tâches affichées dans les règles de politique

Tâche	Description
Émettre un crédit provisoire	Tâche visant à fournir un crédit provisoire pour une transaction admissible à un crédit provisoire immédiat.
Fournir un crédit final au client	Tâche d'émission du crédit final si la police est un crédit final immédiat pour la transaction.
Inverser un crédit provisoire	Tâche d'inversion du crédit temporaire émis par la banque au titulaire de la carte.
Convertir le crédit provisoire en crédit final	Tâche de conversion du crédit provisoire qui a été émis précédemment en faveur du titulaire de la carte.
Octroi du crédit final et annulation de dette	Action pour émettre le crédit final et l'annuler. Si **oui**, indiquez le crédit final au titulaire de la carte et le cycle de vie du litige prend fin. Si **non**, aucun crédit n'est accordé et le cycle de vie du litige prend fin.

Si les règles d'éligibilité au remboursement sont évaluées comme inéligibles et que **Poursuivre le remboursement** est défini sur **Oui**, le système déclenche une demande d'approbation pour le gestionnaire des litiges. Le gestionnaire examine la tâche d'approbation et peut sélectionner **Approuver** pour continuer ou **Rejeter** pour revenir à la tâche d'examen. Une fois que le gestionnaire a approuvé, l'agent chargé du litige traite le ticket du litige.

Signaler une fraude au réseau de cartes

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

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône).
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de service de litiges de cartes**, ouvrez la liste de tickets.
4. Dans la liste, sélectionnez un ticket sur lequel vous souhaitez travailler.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. Dans l'onglet **Traitement** , sélectionnez le numéro de transaction.
7. Sélectionnez la tâche **Signaler une fraude au réseau de carte** dans l'espace **de travail Litige**.
8. Renseignez les champs obligatoires et toute autre information connexe du formulaire.
9. Sélectionnez **Fermer la tâche**.

Résultats

Selon la règle de politique, la transaction passe à la tâche suivante. Les tâches suivantes sont affichées en fonction de la règle de politique.

Résultat de la tâche basé sur la politique

Politique	Résultat
Crédit provisoire immédiat (IPC)	Inverser un crédit provisoire ou Convertir le crédit provisoire en crédit final
Crédit final immédiat (IFC)	Fournir un crédit final au client
Aucun crédit	Alerter le commerçant concernant un litige
Octroi du crédit final et annulation de dette	Si **oui**, indiquez le crédit final au titulaire de la carte et le cycle de vie du litige prend fin. Si non, aucun crédit n'est accordé et le cycle de vie du litige prend fin.

Émettre un crédit provisoire

Lancez un crédit provisoire temporaire au titulaire de la carte.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un crédit temporaire est accordé au titulaire de la carte pour l'informer que le cas fait l'objet d'une enquête.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de service de litiges de cartes**, ouvrez la liste de tickets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour les tickets qui vous sont affectés, sélectionnez **Mes** affectations.
- Pour tous les tickets de litige, sélectionnez **Tous**.

4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
   Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. Sélectionnez l'ID de transaction dans le playbook au niveau des transactions de l'onglet **Traitement** .
   L'étape **d'examen** est lancée pour la transaction.
7. Dans l'activité **Émettre un crédit provisoire** , saisissez le montant et les détails du remboursement.
8. **Facultatif :** Dans le champ **Remarques** , entrez vos commentaires.
9. Fermez la tâche à partir du playbook.

Prendre une décision en cas de rétrofacturation, d'amortissement ou de refus de transaction

Déterminez s'il y a lieu d'initier un remboursement pour une transaction si le titulaire de la carte n'a pas encore reçu le crédit final.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector.

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Tâche d'option de récupération pour choisir s'il faut poursuivre le remboursement pour une transaction où le crédit final au titulaire de la carte est fourni.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône).
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de service de litiges de cartes**, ouvrez la liste de tickets.
4. Dans la liste, sélectionnez un ticket sur lequel vous souhaitez travailler.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. Dans l'onglet **Traitement** , sélectionnez l'ID de transaction.
7. Sélectionnez la tâche **Prendre une décision sur le remboursement, l'amortissement ou le refus de transaction** dans l'espace **de travail Litige**.
8. Renseignez les champs obligatoires et toute autre information connexe du formulaire.
9. Dans la liste déroulante **Poursuivre la récupération** , sélectionnez l'une des options suivantes.

Option	Description
Oui	Les tâches pertinentes pour la transaction déclenchent l'étape **de remboursement** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Non	La liste déroulante **Refuser le litige** s'affiche. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ **Oui** pour nier le litige. Aucun crédit n'est accordé au titulaire de la carte pour la transaction litigieuse. Le cycle de vie du litige prend fin. ○ **Non** pour supprimer le crédit final au titulaire de la carte. La tâche passe à la tâche suivante en fonction de la politique. Pour en savoir plus sur les ajustements financiers, reportez-vous à la rubrique À propos des ajustements financiers en cas de Mastercard litige.

10. Sélectionnez **Continuer**.

Résultats
Si la décision est de rejeter le litige, l'état de la tâche de transaction est mis à jour sur **Fermé terminé**.

Alerter le commerçant concernant un litige

Examinez la réponse du commerçant concernant le litige. Le commerçant peut choisir de résoudre la transaction litigieuse ou de refuser la résolution pendant la phase d'enquête.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône).
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de service de litiges de cartes**, ouvrez la liste de tickets.
4. Dans la liste, sélectionnez un ticket sur lequel vous souhaitez travailler.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. Dans l'onglet **Traitement** , sélectionnez le numéro de transaction.
7. Sélectionnez la tâche **Alerter le marchand concernant le litige** dans l'espace **de travail Litige**.
8. Renseignez les champs obligatoires et toute autre information connexe du formulaire.
9. Dans le champ **Réponse du marchand** , sélectionnez l'une des options suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Litige accepté** : le marchand accepte de résoudre le litige avec le titulaire de la carte. Le litige est résolu et la tâche suivante est affichée en fonction de la politique. Pour plus d'informations, consultez À propos des ajustements financiers en cas de Mastercard litige.
- **Litige refusé** : le marchand refuse de résoudre le litige avec le titulaire de la carte. Le litige relatif à la transaction se poursuit à travers les étapes du workflow du processus de règlement des litiges.

10. Sélectionnez **Fermer la tâche**.

Résultats

L'état de la tâche passe à Fermé terminé si le marchand résout le litige. Si le commerçant refuse le litige, la transaction se poursuit par les étapes de workflow du litige.

Enquêter sur le litige

L'étape Enquêter implique des tâches liées à la poursuite du remboursement et au lancement d'une enquête sur le litige.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône).
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de service de litiges de cartes**, ouvrez la liste de tickets.
4. Dans la liste, sélectionnez un ticket sur lequel vous souhaitez travailler.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. Dans l'onglet **Traitement** , sélectionnez le numéro de transaction.
7. Sélectionnez si vous souhaitez créer une demande de remboursement dans la liste déroulante **Poursuivre le remboursement** .
   - **Oui** : sollicitez un remboursement auprès du commerçant. Le litige relatif à la transaction se poursuit à travers les étapes du workflow du processus de règlement des litiges.
   - **Non** : Ne demandez pas de remboursement au commerçant. Le cycle de vie du litige se termine et la tâche suivante s'affiche en fonction de la politique et la tâche passe à l'état Fermé terminé. Pour plus d'informations sur les tâches liées à la stratégie, reportez-vous À propos des ajustements financiers en cas de Mastercard litigeà .
8. Sélectionnez **Continuer**.
   Le ticket est soumis au gestionnaire des litiges pour examen et approbation lorsque l'éligibilité au remboursement est **Non** et que l'agent définit la valeur **Poursuivre le remboursement** sur **Oui**. Une fois que le gestionnaire a approuvé la tâche, l'agent utilisateur peut poursuivre le litige.

Résultats

Si un remboursement est poursuivi, le cycle de vie du litige se poursuit et un litige est initié, sinon le cycle de vie se termine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remboursement dans les litiges liés aux Mastercard transactions

Une fois le remboursement lancé, la demande de remboursement est envoyée à Mastercard, qui alerte le commerçant. Mastercard demande la collaboration des commerçants, qui fournissent un bon ou un remboursement en réponse. Si le commerçant ne répond pas, le processus dégénère en procédures de remboursement formelles.

L'étape de remboursement dans Mastercard est décrite dans les étapes suivantes :

1. **Lancement du remboursement et collaboration** :
   - Mastercard Tente d'abord de résoudre le litige en connectant directement le commerçant et le titulaire de la carte via une étape de collaboration.
   - Si le marchand accepte la demande de collaboration, la tâche s'affiche Passer en revue la collaboration et y répondre .
   - Si le problème n'est toujours pas résolu ou si le commerçant ne collabore pas, Mastercard lance le processus de remboursement officiel.
   - Si la collaboration échoue, le commerçant peut choisir d'initier une deuxième présentation.
2. **Revue de la deuxième présentation**
   - Si le commerçant soumet des documents pour contester le litige, l'agent examine la réponse. La tâche Examiner la réponse au remboursement et décider d'un pré-arbitrage ou d'un arbitrage s'affiche.
   - Sur la base de l'examen, l'agent :
     - Accepte la deuxième présentation.
     - Escalade le dossier vers un pré-arbitrage ou un arbitrage.
     - Si le commerçant ne répond pas dans Mastercard le délai imparti, le ticket est résolu en faveur du titulaire de la carte. Le workflow passe ensuite aux ajustements financiers. Pour en savoir plus sur les ajustements financiers, reportez-vous à la rubrique À propos des ajustements financiers en cas de Mastercard litige.

Lancer le remboursement

Lancez un remboursement pour Mastercard les litiges liés aux transactions et demandez la collaboration des commerçants.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector.

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous lancez un remboursement, le processus suit l'une des voies suivantes :

- Si Mastercard la solution résout le problème de manière informelle, aucun remboursement officiel ne se produit.
- Si la **collaboration en réseau de cartes** est **Oui**, la tâche Passer en revue la collaboration et y répondre s'affiche, indiquant que la collaboration a commencé.
- Si la **collaboration du réseau de cartes** est **Non**, le marchand peut procéder à une deuxième présentation. Le résultat basé sur la deuxième présentation :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si **oui**, la tâche Examiner la réponse au remboursement et décider d'un pré-arbitrage ou d'un arbitrage s'affiche et lance le processus de remboursement officiel.
- Si **non**, le ticket favorise le titulaire de la carte et, en fonction de la police, la tâche passe à l'un des ajustements financiers 1, mettant fin au litige. Pour en savoir plus sur les ajustements financiers, reportez-vous à la rubrique À propos des ajustements financiers en cas de Mastercard litige.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône).
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de service de litiges de cartes**, ouvrez la liste de tickets.
4. Dans la liste, sélectionnez un ticket sur lequel vous souhaitez travailler.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. Dans l'onglet **Traitement** , sélectionnez le numéro de transaction.
7. Sélectionnez la tâche **Lancer le remboursement et récupérer les fonds auprès du marchand** dans **l'espace de travail Litige**.
8. Renseignez les champs obligatoires et toute autre information connexe du formulaire.
9. Sélectionnez **Lancer le remboursement**.
   Un remboursement est initié et une collaboration commence avec le commerçant et Mastercard.
10. Sélectionnez l'une des options suivantes dans la liste déroulante Collaboration réseau de **cartes** .
    - **Oui** , si le commerçant souhaite poursuivre une collaboration en fournissant un bon d'achat ou un remboursement. La tâche s'affiche Passer en revue la collaboration et y répondre ensuite.
    - **Non** si le marchand rejette la collaboration et souhaite utiliser une deuxième présentation. La **liste déroulante Deuxième présentation par marchand** s'affiche.

      Sélectionnez l'une des options suivantes :
      - **Oui** pour indiquer que l'acquéreur est arrivé avec la deuxième présentation. La Examiner la réponse au remboursement et décider d'un pré-arbitrage ou d'un arbitrage tâche s'affiche.
      - **Non** s'il n'y a pas de réponse. L'affaire va en faveur du titulaire de la carte et la transaction passe aux ajustements financiers 1.
11. Sélectionnez **Fermer la tâche**.

Que faire ensuite

- Si la **collaboration réseau de cartes** est sélectionnée sur **Oui**, le Passer en revue la collaboration et y répondre est affiché.
- Sinon, en fonction de la deuxième présentation faite par le marchand, la tâche appropriée est affichée.

.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Passer en revue la collaboration et y répondre

Le commerçant répond à la collaboration en fournissant un remboursement ou un bon comme mode de règlement. Si la collaboration échoue, la deuxième présentation est attendue.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector.

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans cette tâche, deux scénarios sont possibles : les réponses du commerçant à la collaboration par un remboursement ou un bon.

- **Bon** :
  - Si le titulaire de la carte accepte le bon, le litige prend fin et la tâche passe aux ajustements financiers 1. Pour en savoir plus, reportez-vous à À propos des ajustements financiers en cas de Mastercard litige.
  - Si le titulaire de la carte rejette le bon, le processus attend une deuxième présentation du marchand.
- **Remboursement** fourni par le commerçant :
  - Si le titulaire de la carte reçoit et accepte le remboursement, le litige prend fin et passe aux ajustements financiers 1.
  - Si le remboursement n'est pas reçu, l'agent émet un **deuxième premier remboursement** et attend la deuxième présentation du marchand.

Pour la deuxième présentation :

- S'il n'est pas reçu, le ticket favorise le titulaire de la carte et passe à Ajustements financiers 1, mettant fin au litige.
- Si elle est reçue, la transaction passe à la tâche Examiner la réponse au remboursement et décider d'un pré-arbitrage ou d'un arbitrage suivante du processus de remboursement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône).
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de service de litiges de cartes**, ouvrez la liste de tickets.
4. Dans la liste, sélectionnez un ticket sur lequel vous souhaitez travailler.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. Dans l'onglet **Traitement** , sélectionnez le numéro de transaction.
7. Sélectionnez la tâche **de collaboration Examiner et répondre à dans l'espacede travail Litige**.
8. Renseignez les champs obligatoires et toute autre information connexe du formulaire.
9. Sélectionnez l'une des options suivantes dans la liste déroulante **Mode de règlement** pour spécifier le mode de règlement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Sélectionnez **Fermer la tâche**.

Que faire ensuite

En fonction de la décision de collaboration avec le marchand et le titulaire de la carte, l'une de ces tâches s'affiche :

- Pour la deuxième valeur de présentation marquée **Oui**, la tâche Examiner la réponse au remboursement et décider d'un pré-arbitrage ou d'un arbitrage suivante s'affiche.
- Pour la deuxième valeur de présentation marquée **comme Non**, les résultats dépendent de la politique, reportez-vous à la section À propos des ajustements financiers en cas de Mastercard litige.

Examiner la réponse au remboursement et décider d'un pré-arbitrage ou d'un arbitrage

Examinez la deuxième présentation du remboursement et lancez un pré-arbitrage ou un arbitrage, selon les besoins du workflow de litige de l'étape de remboursement. Pour Mastercard le remboursement des transactions, vous pouvez ignorer le pré-arbitrage et émettre directement la demande d'arbitrage.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector.

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche devient active lorsque le marchand rejette l'étape Mastercard de collaboration ou procède à une deuxième présentation après que le titulaire de la carte a refusé la collaboration. Les résultats possibles sont les suivants :

- Marquer comme **résolu** : examinez la deuxième présentation, marquez-la comme **résolue** et clôturez le remboursement. La tâche passe aux ajustements financiers 1.
- Marquer comme **non résolu** : si la deuxième présentation est **non résolue** et que le remboursement n'est pas avancé, la tâche passe aux ajustements financiers 2.
- Escalader à un pré-arbitrage ou à un arbitrage : si la deuxième présentation est **non résolue** et que le remboursement va de l'avant, créez un pré-arbitrage ou un arbitrage.
  - Si le commerçant répond, la tâche passe à l'étape suivante.
  - Si aucune réponse n'est reçue dans le délai spécifié, le ticket est clos en faveur du titulaire de la carte et la tâche passe à Ajustements financiers 1.

  Pour en savoir plus sur les ajustements financiers, reportez-vous à la rubrique À propos des ajustements financiers en cas de Mastercard litige.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône).
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de service de litiges de cartes**, ouvrez la liste de tickets.
4. Dans la liste, sélectionnez un ticket sur lequel vous souhaitez travailler.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. Dans l'onglet **Traitement** , sélectionnez le numéro de transaction.
7. Sélectionnez la **réponse Examiner le remboursement et décidez de la tâche de pré-arbitrage ou d'arbitrage dans l'espace de travail dulitige**.
8. Renseignez les champs obligatoires et toute autre information connexe du formulaire.
9. Examinez la réponse de remboursement du marchand et fournissez un résultat.
   Vous pouvez également consulter le **code et la description du motif** de remboursement pour examiner les codes de motif de remboursement.
10. Dans le champ Résultat de la **réponse** , sélectionnez **Résolu** ou **Non résolu**.
    Lorsque vous sélectionnez le pré-arbitrage ou l'arbitrage, le **champ et le champ de description du remboursement** deviennent modifiables vous permettant de modifier le code de motif.

Que faire ensuite

En fonction de l'option sélectionnée par l'agent de litige, le champ Réponse reçue change en conséquence.

- **Pré-arbitrage** : lorsqu'une réponse est reçue du marchand pour le pré-arbitrage, marquez la valeur de la **réponse pré-arbitrage reçue** sur **Oui**. Vous serez redirigé vers la tâche Examen de la réponse à la procédure de pré-arbitrage et escalade à l'arbitrage suivante . Si vous ne recevez pas de réponse du commerçant, la tâche appropriée s'affiche en fonction de la politique.
- **Arbitrage** : lorsqu'une réponse est reçue du marchand, marquez la valeur de la **réponse d'arbitrage reçue** sur **Oui**. Vous serez redirigé vers la tâche Passer en revue la réponse à l'arbitrage suivante . Si vous ne recevez pas de réponse du commerçant, la tâche appropriée s'affiche en fonction de la politique.

Examen de la réponse à la procédure de pré-arbitrage et escalade à l'arbitrage

Après avoir soulevé une demande de pré-arbitrage à l'étape de remboursement du litige de transaction, examinez la réponse et décidez d'accepter, de rejeter ou d'escalader le pré-arbitrage jusqu'à l'arbitrage Mastercard .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector.

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si l'agent n'est pas satisfait de la réponse du commerçant à la procédure de pré-arbitrage, la demande existante est transmise à l'arbitrage au lieu d'en créer une nouvelle. L'un des scénarios suivants est possible :

- Accepter le pré-arbitrage : examinez et acceptez la réponse, puis clôturez le remboursement.
- Rejeter sans escalade : examinez et rejetez la réponse, mais choisissez de ne pas recourir à l'arbitrage.
- Escalader à l'arbitrage : Répondez en faisant remonter le pré-arbitrage existant à l'arbitrage pour une résolution plus approfondie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône ).
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de service de litiges de cartes**, ouvrez la liste de tickets.
4. Dans la liste, sélectionnez un ticket sur lequel vous souhaitez travailler.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. Dans l'onglet **Traitement** , sélectionnez le numéro de transaction.
7. Sélectionnez la **tâche Examiner la réponse à la procédure de pré-arbitrage et escalader jusqu'à l'arbitrage** dans **l'espace de travail du litige**.
8. Renseignez les champs obligatoires et toute autre information connexe du formulaire.
9. Sélectionnez l'une des options suivantes dans la liste déroulante Résultat de la **réponse** .

Que faire ensuite

- Lorsque vous escaladez le pré-arbitrage en arbitrage, la demande est envoyée à Mastercard et l'état de la tâche passe à En attente d'informations externes.
- Une fois qu'une réponse est reçue du commerçant, sélectionnez **Oui** dans la liste déroulante **Réponse d'arbitrage reçue** . L'activité Passer en revue la réponse à l'arbitrage suivante s'affiche.
- Si vous ne recevez pas de réponse du commerçant, le ticket est en faveur du titulaire de la carte et la tâche appropriée est affichée en fonction de la politique.

Passer en revue la réponse à l'arbitrage

Examinez la réponse à l'arbitrage reçue de la part du Mastercard litige et procédez à sa résolution. Cette étape se produit dans le processus de litige lorsque vous êtes passé du pré-arbitrage à l'arbitrage ou que vous avez sauté le pré-arbitrage et que vous êtes passé directement à l'arbitrage Mastercard

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector.

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche apparaît lors de l'une des possibilités de l'étape de remboursement :

- Une demande d'arbitrage est soumise après un pré-arbitrage.
- L'arbitrage est initié directement, en sautant le pré-arbitrage.

Examinez la décision et choisissez de résoudre le litige ou de Mastercard prendre d'autres mesures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône ).
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de service de litiges de cartes**, ouvrez la liste de tickets.
4. Dans la liste, sélectionnez un ticket sur lequel vous souhaitez travailler.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. Dans l'onglet **Traitement** , sélectionnez le numéro de transaction.
7. Sélectionnez la tâche **Examiner la réponse à l'arbitrage** dans **l'espace de travail du litige**.
8. Renseignez les champs obligatoires et toute autre information connexe du formulaire.
9. Dans le champ Résultat de la **réponse** , sélectionnez l'une des options suivantes.

Que faire ensuite

La tâche est marquée comme fermée.

Inverser un crédit provisoire

Inverser le crédit temporaire émis par la banque au titulaire de la carte.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône 
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de service de litiges de cartes**, ouvrez la liste de tickets.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel vous souhaitez travailler.
   Si vous souhaitez travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, vous pouvez vous l'affecter vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. Au niveau playbook de transaction de l'onglet **Traitement** , sélectionnez l'ID de transaction.
7. L'étape **de remboursement** est lancée pour la transaction.
8. Sélectionnez l'activité **Inverser un crédit provisoire** .
9. Renseignez les champs obligatoires et toute autre information connexe que vous avez recueillie sur le formulaire.
10. Sélectionnez **Fermer la tâche**.

Fournir un crédit final au client

Émettre immédiatement le crédit final au titulaire de la carte.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Selon les règles de l'entreprise, un crédit final immédiat peut être émis au titulaire de la carte.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône).
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de service de litiges de cartes**, ouvrez la liste de tickets.
4. Dans la liste, sélectionnez un ticket sur lequel vous souhaitez travailler.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. Dans l'onglet **Traitement** , sélectionnez le numéro de transaction.
7. Sélectionnez la tâche **Fournir le crédit final au client dans l'espacede travail Litige**.
8. Vérifiez les **détails du remboursement**.
9. Sélectionnez **Fermer la tâche**.

Convertir le crédit provisoire en crédit final

Convertissez le crédit provisoire précédemment émis en faveur d'un client en une émission de crédit finale.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de service de litiges de cartes**, ouvrez la liste de tickets.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel vous souhaitez travailler.
   Si vous souhaitez travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, vous pouvez vous l'affecter vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. Au niveau playbook de transaction de l'onglet **Traitement** , sélectionnez l'ID de transaction.
7. L'étape **de remboursement** est lancée pour la transaction.
8. Sélectionnez l'activité **Convertir le crédit provisoire en crédit final** .
9. Renseignez les champs requis du formulaire.
10. Sélectionnez **Fermer la tâche**.

Clôture du ticket de litige Mastercard

Une fois les tâches fermées, le ticket est défini sur l'état **Fermeture** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector.

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'agent de contentieux finalise les transactions litigieuses et les déplace jusqu'à la clôture.

Procédure

1. Accédez à l'onglet **Détails** , puis à l'onglet **Playbook** .
2. Le montant total du remboursement est affiché dans l'onglet **Fermeture** .
3. Sélectionnez l'une des options suivantes dans la liste déroulante **Codes de résolution** .
   - Refusé
   - Entièrement résolu
   - Partiellement résolu
4. Saisissez les **notes de résolution** du litige et sélectionnez **Fermer**.

Litiges de référence

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur la création et la gestion des litiges.

À propos des ajustements financiers en cas de Mastercard litige

Les ajustements financiers sont des tâches ou des activités affichées en fonction de la politique de la transaction. En Mastercard, il existe deux types d'ajustements financiers : les ajustements financiers 1 et les ajustements financiers 2.

Pour les scénarios où le résultat de la **réponse** est **résolu** et que le résultat est en faveur du titulaire de la carte, le cycle de vie du litige prend fin et les ajustements financiers 1 sont activés. En fonction de la politique, le tableau décrit les tâches affichées dans le cadre des ajustements financiers 1.

Ajustements financiers 1

Politique	Tâche
Crédit provisoire immédiat (IPC)	Une tâche est créée pour convertir le crédit provisoire en crédit final, et le cycle de vie de la transaction prend fin. Pour plus d'informations, consultez Convertir le crédit provisoire en crédit final. Si le résultat de la collaboration est **résolu** et qu'IPC a été fourni, une tâche est créée pour inverser le crédit provisoire. Pour plus d'informations, consultez Inverser un crédit provisoire.
Aucun crédit	Une tâche est créée pour fournir le crédit final au client et le cycle de vie de la transaction se termine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajustements financiers 1 (suite)

Politique	Tâche
	Pour plus d'informations, consultez Fournir un crédit final au client.
Crédit final immédiat (IFC)	Aucune autre action n'est effectuée et le cycle de vie de la transaction prend fin.

Pour les scénarios où le résultat de la **réponse** est **Non résolu** et où la décision est de ne pas passer à l'étape suivante du litige, les ajustements financiers 2 sont activés. En fonction de la politique, la table décrit les tâches affichées dans le cadre des ajustements financiers 2.

Ajustements financiers 2

Politique	Résultat
Crédit provisoire immédiat (IPC)	Si un crédit provisoire est accordé plus tôt, la liste déroulante **Inverser le crédit provisoire** s'affiche. En fonction des options sélectionnées comme **Oui** ou **Non**, les tâches suivantes de conversion de l'IPC en crédit Convertir le crédit provisoire en crédit final final ou Inverser un crédit provisoire s'affichent.
Crédit final immédiat (IFC)	Aucune action n'est effectuée.
Aucun crédit	La liste déroulante **Émettre le crédit final et l'amortissement** s'affiche. Si l'option sélectionnée est **Oui** , la tâche Fournir un crédit final au client suivante et le cycle de vie du litige prennent fin. Si l'option sélectionnée est **Non**, le remboursement est refusé et le cycle de vie du litige prend fin

Blocage et réémission d'une nouvelle carte

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

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

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

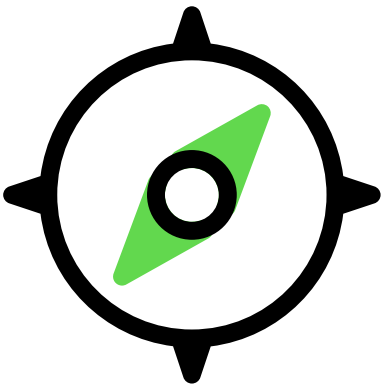
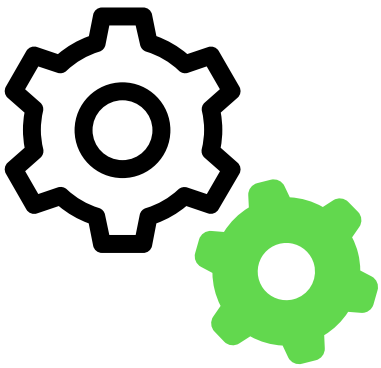
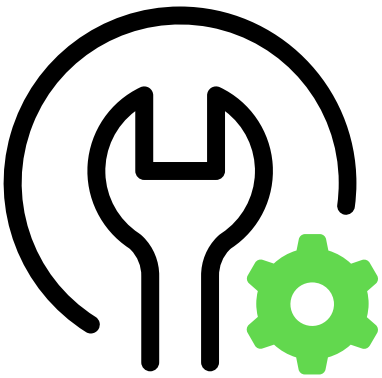
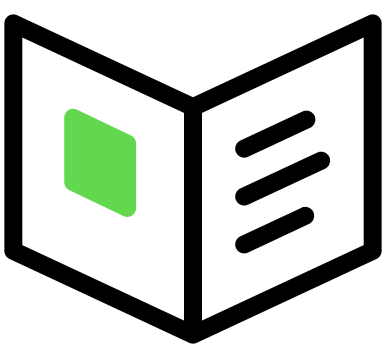
Sécurité des données de carte

L'application Sécurité des données de carte intègre un service de tokenisation qui permetFSOOpérations des services financiersaux clients de configurer les données qui sont tokenisées et détokenisées pour les tickets de litige et les transactions de litige afin de répondre aux exigences de l'industrie des cartes de paiement (PCI) (« sécurité des données de carte »).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

Explorer	Configurer	Gérer
		
En savoir plus sur l’utilisation de la sécurité des données de carte	Configurer la sécurité des données de la carte	Gérer et modifier la sécurité des données de la carte
	Référence	
		
	Obtenir des détails sur les composants installés	

Traduction automatique

Avertissement

Important :
Le client est responsable de la mise en œuvre de cette application, y compris des décisions relatives à la tokenisation/détokenisation des données. Le client reste seul responsable du respect des obligations légales applicables, y compris les normes de sécurité des données de l’industrie des cartes de paiement (PCI DSS).

Ressources utiles

Voici quelques ServiceNow ressources qui peuvent vous fournir des informations utiles :

ServiceNow

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Soutien

- https://support.servicenow.com/now
- Portail d'erreurs connues

Exploration de la sécurité des données de carte

En savoir plus sur la sécurité des données de carte et comment elle peut être utilisée pour tokeniser les données sensibles de carte pour les tickets de litige et les transactions de litige.

Vue d'ensemble de la sécurité des données de carte

L'application Card Data Security fournit un service de création de jetons qui vous permet de remplacer les données sensibles dans les workflows de litige par des valeurs équivalentes non sensibles appelées jetons.

Vous pouvez configurer des données à tokeniser lorsqu'elles entrent dans votre ServiceNow instance et les restaurer à leur valeur d'origine lorsqu'elles sont envoyées à des systèmes tiers.

Avertissement : cette application active les fonctionnalités de tokenisation des données pour les tickets de litige et les transactions de litige.

Remarque :

Vous pouvez utiliser le coffre-fort de données du service de création de jetons dans Card Data Security pour stocker des documents contenant des informations sensibles. Vérifiez vos droits pour déterminer si vous avez accès à cette fonctionnalité.

Consultez Sécurité des données de la carte Versions de base et avancée pour plus d'informations sur les différentes versions disponibles pour la sécurité des données de carte.

Pour plus d'informations sur le stockage de documents sensibles, consultez la documentation du service de création de jetons .

Utilisateurs de la sécurité des données de carte

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Administrateur	Les administrateurs gèrent la table du coffre à cartes. Ils configurent les connexions et les itinéraires entre votre ServiceNow instance, notre service de création de jetons et les systèmes financiers tiers impliqués dans le traitement des tickets de litige et des transactions de litige, tels que les réseaux de cartes et les systèmes bancaires centraux (« système(s) tiers(s) »).

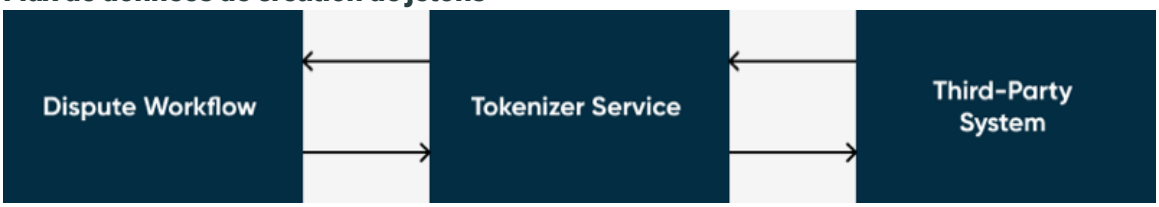
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow de sécurité des données de carte

Le graphique suivant montre comment notre service de création de jetons est conçu pour tokeniser et détokeniser les données dans Card Data Security.

Flux de données de création de jetons



1. Les données récupérées à partir d'un système tiers que vous configurez sont tokenisées à l'aide de notre service de création de jetons avant d'entrer dans votre ServiceNow instance.
2. Les données tokenisées envoyées depuis le workflow de litige de votre ServiceNow instance peuvent également être configurées pour être détokenisées à leur valeur d'origine par notre service de création de jetons avant d'être envoyées à un système tiers.

Avantages de la sécurité des données de la carte

Avantages de la sécurité des données de la carte

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Utilisez une table de coffre à cartes pour stocker les valeurs tokenisées des données configurées.	Créer la table du coffre à cartes dans le service de création de jetons	Administrateur
Gérez chaque configuration de créateur de jetons qui envoie et reçoit des données tokenisées avec des systèmes tiers.	Gérer les configurations des ressources de générateur de jetons	Administrateur

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration de la sécurité des données de la carte, consultez :

- Configuration de la sécurité des données de la carte
- Gestion de la sécurité des données de la carte
- Sécurité des données de la carte Référence

Information associée

Sécurité des données de la carte Versions de base et avancée

Configuration de la sécurité des données de la carte

Gestion de la sécurité des données de la carte

Sécurité des données de la carte Référence

[store-future: BEGIN review]

Sécurité des données de la carte Versions de base et avancée

La sécurité des données de carte est utilisée pour segmenter les données sensibles pour les tickets de litige et les transactions de litige. Il est disponible en versions Basic et Advanced.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comparaison des fonctionnalités de base et avancées de la sécurité des données de carte

Élémentaire	Avancés
Données de tokénisation Segmenter et détokeniser les données dans les tickets de litige et les transactions de litige avec le service de création de jetons.	En plus des fonctionnalités de base : **Chambre forte de fichiers** Stockez en toute sécurité les fichiers contenant des informations sensibles dans le coffre-fort du service de création de jetons. **Désidentification de document** Biffez des entités prédéfinies dans des fichiers tels que des images et des PDF. **Remarque :** Pour plus d'informations sur l'implémentation de ces fonctionnalités, contactez votre ServiceNow représentant.

Information associée

Exploration de la sécurité des données de carte

Sécurité des données de la carte d'installation

[End]

Sécurité des données de la carte d'installation

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez installer l'application Card Data Security (sn_data_sec).

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou des abonnements et la compatibilité des versions.
- Assurez-vous que vous êtes approvisionné avec notre service de création de jetons et que vous avez terminé la procédure d'intégration. Pour plus d'informations, consultez Étapes initiales pour configurer le schéma et les connexions pour la sécurité des données de carte (KB2238661).

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Sécurité des données de carte (sn_data_sec).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. Sélectionnez **Installer**.

Que faire ensuite

Après avoir installé Card Data Security, continuez à configurer la table du coffre à cartes et les connexions dans notre service de création de jetons. Pour plus d'informations, consultez Créer la table du coffre à cartes dans le service de création de jetons et Configurer les connexions au service de création de jetons.

Configuration de la sécurité des données de la carte

Planifiez et configurez votre implémentation de la sécurité des données de carte en suivant les tâches répertoriées dans cette vue d'ensemble de la configuration.

Vue d'ensemble de la configuration

Reportez-vous aux étapes suivantes pour installer et configurer la sécurité des données de la carte pour la première fois.

1. Configurer les intégrations de spokes

   Installez et configurez des intégrations aux systèmes tiers (tels que Spoke Visa ou Spoke Mastercard). La sécurité des données de carte nécessite que ces intégrations fonctionnent correctement.

2. Mettre en service notre service de création de jetons et terminer la procédure d'intégration

   Assurez-vous d'avoir mis en service notre service de création de jetons et d'avoir terminé la procédure d'intégration. Pour plus d'informations, contactez votre ServiceNow représentant de compte.

3. Sécurité des données de la carte d'installation

   Installez la sécurité des données de la carte (sn_data_sec) à partir de ServiceNow Store.

4. Créer la table du coffre à cartes dans le service de création de jetons

   Créez la table du coffre à cartes dans notre service de création de jetons. Contient les valeurs tokenisées des systèmes tiers.

5. Configurer les connexions au service de création de jetons

   Configurez les connexions entre votre ServiceNow instance, notre service de création de jetons et le système tiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Configurer une connexion HTTP et des informations d'identification tokenisées

   Définissez la connexion et les informations d'identification pour ServiceNow communiquer avec le système tiers via notre service de création de jetons.

7. Configurer l'enregistrement de message REST sous forme de jetons

   Créez ou mettez à jour des enregistrements de messages REST pour vos systèmes tiers.

8. Gérer les configurations des ressources de générateur de jetons

   Examinez les entrées de chaque point de terminaison qui envoie et reçoit des données tokenisées, en confirmant qu'il est configuré pour notre service de création de tokens.

Créer la table du coffre à cartes dans le service de création de jetons

Dans le cadre de la procédure d'intégration, vous allez créer une table de coffre de cartes dans le service de création de jetons pour gérer les données tokenisées à utiliser dans les FSO tickets de litige et les transactions de litige.

Pour plus d'informations sur la création d'une table de coffre de cartes dans le service de création de jetons, consultez Étapes initiales pour configurer le schéma et les connexions pour la sécurité des données de carte (KB2238661).

Une fois la table de coffre de cartes créée, elle contiendra la configuration de table vide définie dans le schéma JSON fourni dans l'article de la base de connaissances ci-dessus.

Configurer les connexions au service de création de jetons

Suivez ces étapes pour configurer la connectivité entre votre ServiceNow instance, le FSO service de création de jetons et le système tiers.

Avant de commencer

Terminez la procédure d'intégration pour notre service de création de jetons. Pour plus d'informations, consultez Étapes initiales pour configurer le schéma et les connexions pour la sécurité des données de carte (KB2238661).

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour établir la communication entre votre ServiceNow instance, notre service de création de jetons et le système tiers, vous devez configurer les connexions et les comptes de service sur notre site d'administration de service de création de jetons.

Le processus d'intégration comprend un script qui configure des connexions et des itinéraires pour Visa et Mastercard dans le cadre de la demande. Pour plus d'informations, consultez Étapes initiales pour configurer le schéma et les connexions pour la sécurité des données de carte (KB2238661).

Pour plus d'informations sur les procédures décrites dans cette rubrique, consultez la documentation du service de création de jetons .

Procédure

1. Accédez à l'URL de notre service de création de jetons et connectez-vous à votre compte avec les informations d'identification fournies lors de la procédure d'intégration.
2. Sélectionnez **Connexions** dans le menu de navigation latéral.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

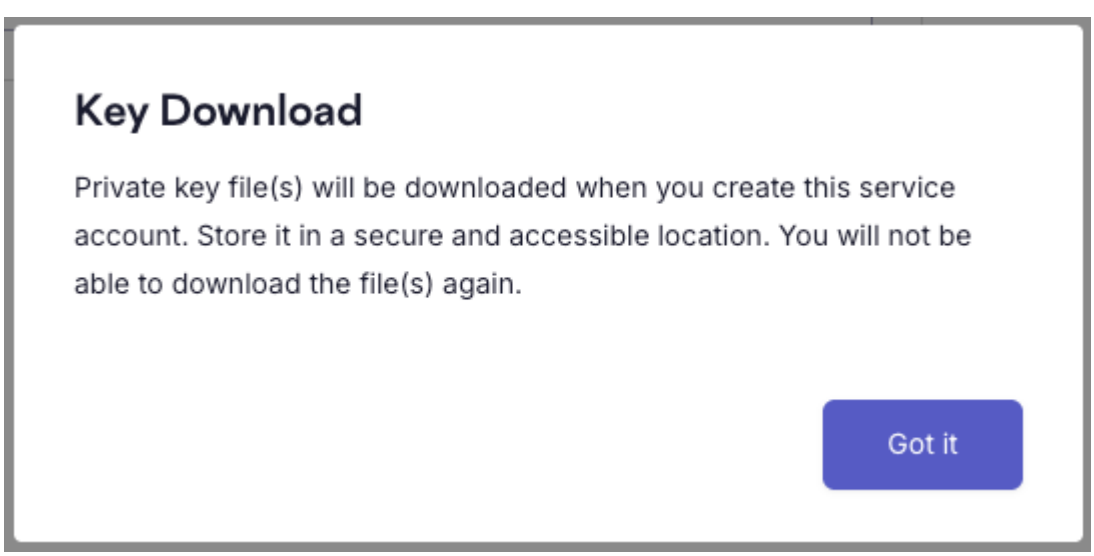
Vous verrez les connexions pour Visa et Mastercard qui ont été configurées dans le cadre de la procédure d'intégration.

3. Sélectionnez **Modifier** pour la connexion que vous souhaitez configurer.
4. Saisissez l'URL sortante du service tiers dans **URL de base sortante**.
5. Sélectionnez **Compte de service** dans le menu de navigation de connexion.
6. Sélectionnez **Ajouter un compte de service**.
   Consultez la documentation du service de création de jetons pour connaître les étapes de configuration d'un compte de service.

   Pendant la configuration du compte de service, vous devez définir votre type d'authentification (clé JWT ou API) et au moins une affectation de rôle.
7. Sélectionnez **Configuration avancée** dans le menu de navigation de connexion.
8. Renseignez les champs de configuration avancée.

Résultats
Un point de terminaison est créé pour le système tiers.

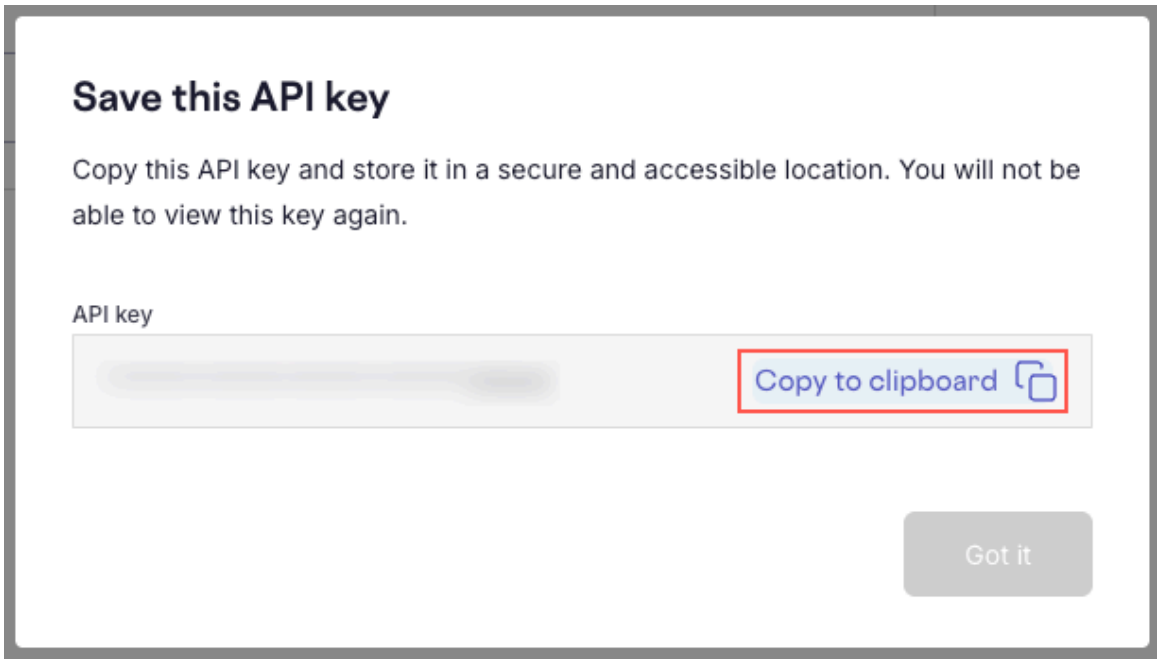
Si vous avez sélectionné l'authentification JWT, un fichier de clé privée est téléchargé. Stockez ce fichier de clé dans un endroit sécurisé et accessible.



Si vous avez sélectionné l'authentification par clé API, une invite contenant votre clé API s'affiche. Enregistrez la clé API dans un endroit sécurisé et accessible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Que faire ensuite
Utilisez ce point de terminaison pour terminer la configuration de la connectivité pour la sécurité des données de carte dans votre ServiceNow instance.

Utilisez la clé d'authentification fournie dans votre ServiceNow instance lors de la création d'un alias d'informations d'identification. Consultez Configurer une connexion HTTP et des informations d'identification tokenisées.

Vous pouvez configurer des itinéraires supplémentaires dans la connexion. Pour plus d'informations, consultez la documentation du service tokenizer .

Configurer une connexion HTTP et des informations d'identification tokenisées

Après avoir configuré les connexions pour la sécurité des données de carte dans notre service de création de jetons, vous pouvez définir la connexion et les informations d'identification dans votre ServiceNow instance. Cela vous permet de communiquer avec le système tiers de votre ServiceNow instance via notre service de création de jetons.

Avant de commencer
Configurez vos connexions de systèmes tiers dans notre service de création de jetons. Pour plus d'informations, consultez Configurer les connexions au service de création de jetons.

Installez et configurez des intégrations aux systèmes tiers (tels que Spoke Visa ou Spoke Mastercard). La sécurité des données de carte nécessite que ces intégrations fonctionnent correctement. Pour plus d'informations, consultez Intégration avec les spokes.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous devez créer de nouveaux alias de connexion vers des services tiers qui utilisent notre service de création de jetons. Ils sont distincts de vos alias de connexion de service tiers existants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

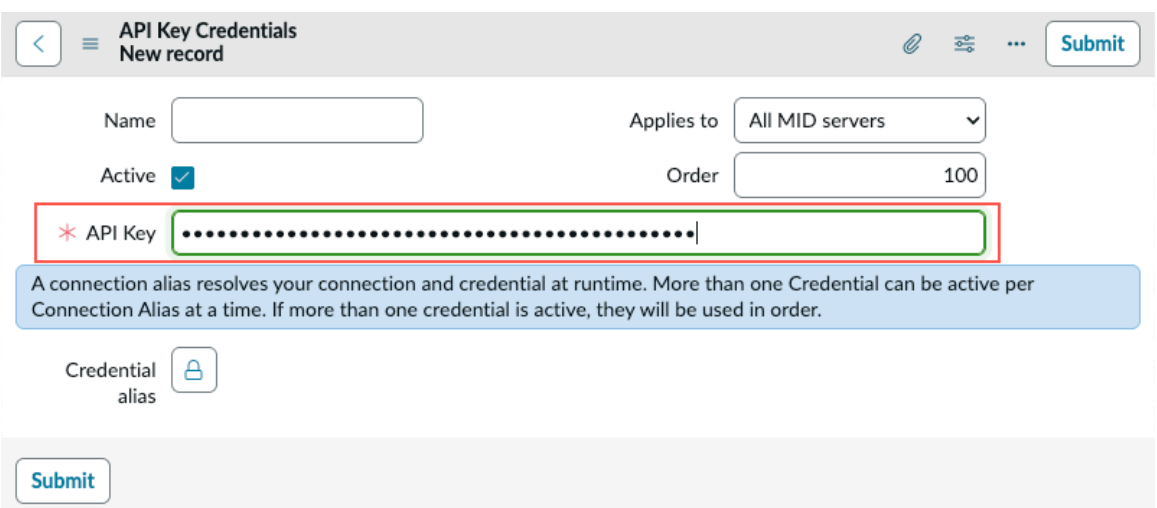
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Centre d'intégration* > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Créez un alias de connexion et d'informations d'identification pour votre connexion tierce.
   Pour plus d'informations, consultez Create a Connection & Credential alias .

   Vous verrez des enregistrements pour VROLCardDataSecurity ou MastercomCardDataSecurity si Spoke Visa ou Spoke Mastercard sont installés.
3. Sélectionnez la connexion de sécurité des données de la carte pour le service tiers que vous souhaitez modifier.
4. Dans la section Liens connexes, sélectionnez **Connexions** > **Nouveau**.
5. Suivez les étapes pour Create an HTTP(s) connection créer un nouvel enregistrement d'informations d'identification pour cette connexion.

   Lors de la sélection du type d'informations d'identification à créer, sélectionnez le type d'informations d'identification qui correspond à la méthode d'authentification que vous avez définie dans notre service de création de jetons dans le cadre des étapes de la section Configurer les connexions au service de création de jetons.

   Dans le nouveau formulaire d'enregistrement des informations d'identification, utilisez la clé API ou les données d'informations d'identification générées par notre service de création de jetons.



Que faire ensuite

Répétez ces étapes pour chaque itinéraire que vous devez configurer.

Configurer l'enregistrement de message REST sous forme de jetons

Pour utiliser des données tokenisées avec un système tiers, mettez à jour l'URL du point de terminaison pour l'entrée de message REST du système tiers dans ServiceNow.

Avant de commencer

Configurez vos connexions de systèmes tiers dans notre service de création de jetons. Pour plus d'informations, consultez Configurer les connexions au service de création de jetons.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installez et configurez des intégrations aux systèmes tiers (tels que Spoke Visa ou Spoke Mastercard). La sécurité des données de carte nécessite que ces intégrations fonctionnent correctement. Pour plus d'informations, consultez Intégration avec les spokes.

Rôle requis : admin

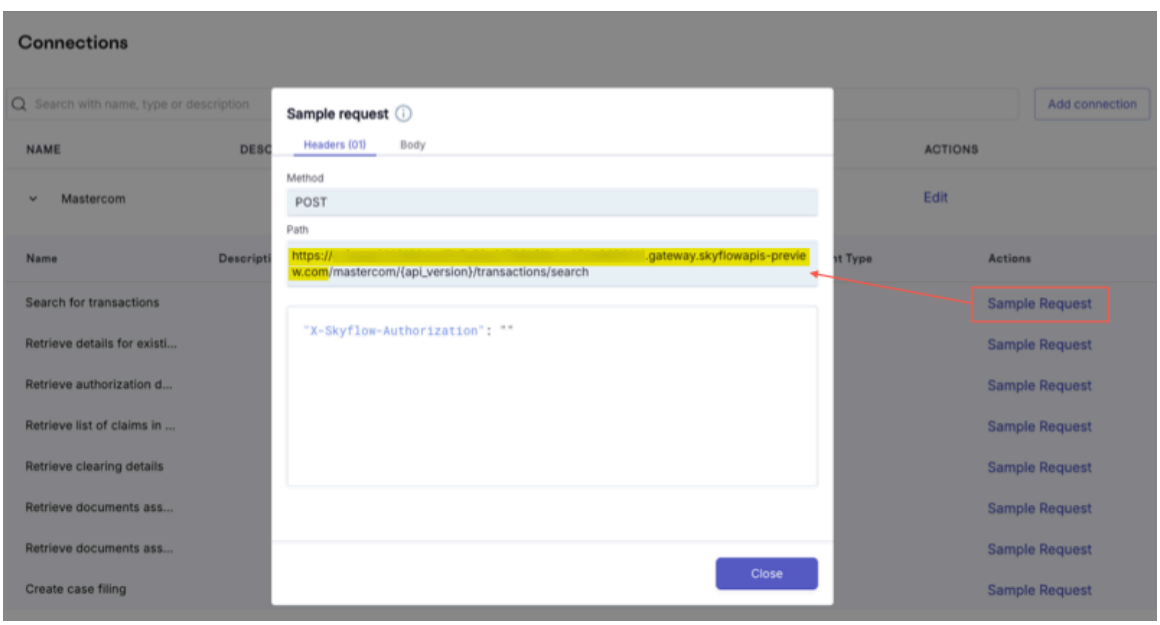
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Services web du système** > **Sortant** > **Message REST**.
2. Créez un nouvel enregistrement de message REST pour votre système tiers ou ouvrez l'enregistrement s'il existe.
   Pour plus d'informations, consultez Create a REST message .

   Vous verrez les enregistrements de Visa Resolve Online ou Mastercom si Spoke Visa ou Spoke Mastercard sont installés.
3. Pour le champ **Point de terminaison** du formulaire de message REST, saisissez le chemin d'accès de base de la connexion à partir de notre service de création de jetons.



   Le chemin d'accès de base de la connexion peut être consulté sur notre site Web d'administration de service de création de jetons en accédant à **Connexions**, en développant la connexion et en sélectionnant **Exemple de demande** sur un itinéraire. L'URL de base est le nom de domaine de la valeur dans le champ **Chemin d'accès** .



Que faire ensuite

Répétez ces étapes pour chaque entrée de message REST que vous devez configurer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion de la sécurité des données de la carte

Sécurité des données de carte s'intègre à un service permettant la tokenisation et la détokenisation des données configurées pour les tickets de litige et les transactions de litige. Les administrateurs peuvent gérer les connexions et créer de nouveaux itinéraires et méthodes dans l'application.

Gérez la table du coffre-fort de cartes et les connexions dans notre service de création de jetons

Vous pouvez modifier la table du coffre à cartes et les propriétés de connexion dans notre service de création de jetons. Gérez les colonnes et les propriétés du coffre-fort, et personnalisez les données envoyées et reçues du système tiers, telles que les itinéraires et les valeurs de champ supplémentaires.

Pour en savoir plus sur ces rubriques, consultez la documentation du service de création de jetons .

Gestion de la table du coffre à cartes

Consultez la documentation du service de création de jetons pour plus d'informations sur la gestion de la table du coffre de cartes, notamment :

- Création ou suppression de colonnes.
- la modification des propriétés des colonnes (telles que le nom, le format d'entrée, les paramètres de jeton, la rédaction et le chiffrement).
- Utilisation de SQL pour interroger le coffre-fort.
- Examen des propriétés de table du coffre-fort.

Remarque :
Vous devez utiliser la table coffre-fort de cartes du service de créateur de jetons inclus dans Sécurité des données de carte pour activer la création de jetons pour les tickets de litige et les transactions de litige.

Modifier les propriétés de connexion

Utilisez la vue Connexion pour mettre à jour le nom, la description et l'URL de base sortante de la connexion.

Modifier la configuration de la connexion tierce

Utilisez la vue Configuration avancée sur le site d'administration du service de création de jetons pour gérer l'URL de base sortante et les détails d'authentification sortante pour le système tiers.

Modification des acheminements et des champs de connexion

Pour ajouter ou modifier des itinéraires de connexion, utilisez la vue Itinéraire. Vous pouvez modifier un itinéraire existant pour modifier des valeurs telles que :

- Chemin d'accès de l'API
- Méthode HTTP
- Type de contenu
- Champs d'en-tête de demande et actions de création de jetons
- Champs du corps de la demande et actions de création de jetons

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Champs d’en-tête de réponse et actions de création de jetons
- Champs de corps de réponse et actions de création de jetons
- Paramètres d'URL

Gérer les configurations des ressources de générateur de jetons

La table Configurations des ressources Tokenizer contient des entrées pour chaque point de terminaison qui envoie et reçoit des données tokenisées.

Chaque entrée de point de terminaison a également une fonction de message REST associée. Ces messages REST sont définis dans la table Message REST. Consultez Configurer l’enregistrement de message REST sous forme de jetons pour plus d'informations.

Remarque :
Sécurité des données de la carte inclut des messages REST pour Visa Resolve Online (VROL) et Mastercom.

Accéder aux configurations des ressources de générateur de jetons

Pour accéder aux configurations de ressources de création de jetons, accédez à **Tous** > **Card Operations** > **Sécurité des données de carte** > **Configurations des ressources du tokenizer**.

Liste des champs

Champs de la table Configuration des ressources pour le créateur de jetons

Champ	Description
Nom	Nom de l’enregistrement de configuration des ressources du générateur de jetons.
Méthode HTTP	La méthode HTTP de la demande.
Point de terminaison	URL du point de terminaison de la fonction de message REST.
Système cible	Système tiers auquel la méthode se connecte.
Fonction de message REST	Fonction du message REST, qui est définie dans l’enregistrement du message REST. Consultez Configurer l’enregistrement de message REST sous forme de jetons pour plus d'informations.
Système de sécurité	Le nom du service de création de jetons utilisé.

Créer une entrée de configuration des ressources de création de jetons

Si vous créez une méthode HTTP pour une entrée de message REST, vous devez créer une entrée dans la table d’entrée de configuration des ressources de création de jetons. Cela mappe la fonction de message REST au point de terminaison du service de création de jetons.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Card Operations** > **Sécurité des données de carte** > **Configurations des ressources du tokenizer**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer de nouvelles connexions dans Sécurité des données de carte

Configurez les paramètres dans notre service de création de jetons et dans votre ServiceNow instance pour configurer de nouvelles connexions, de nouveaux acheminements et de nouvelles méthodes sous forme de jetons dans Sécurité des données de carte.

Pour créer une nouvelle connexion tokenisée à un autre système core autre que Visa et Mastercard, reportez-vous à la liste de tâches suivante.

Tâches de création d'une connexion supplémentaire

Tâche	Emplacement	Description
Configurer les connexions au service de création de jetons	Service de création de jetons	Utilisez la vue Connexions de notre site Web de service de création de jetons pour configurer une nouvelle connexion à un système tiers. Utilisez la vue Route sur notre site Web de service de création de jetons pour ajouter ou modifier des routes de connexion et des configurations de champ. Pour plus d'informations, consultez la documentation du service tokenizer .
Configurer l'intégration au système tiers	ServiceNow	Configurez une nouvelle intégration au système tiers.
Créer un générateur de demande et un analyseur de réponse	ServiceNow	Créez des actions de générateur de demande et d'analyseur de réponses pour votre nouvelle connexion. Consultez d'autres FSO spokes d'applications bancaires pour obtenir des exemples.
Créer un flux Studio de workflow secondaire « Activer la sécurité des données de la carte » pour votre système tiers	ServiceNow	Créez un flux secondaire de sécurité des données de carte pour gérer les charges utiles du système tiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de création d'une connexion supplémentaire (suite)

Tâche	Emplacement	Description
		Reportez-vous aux exemples des flux secondaires par défaut dans Sécurité des données de carte , tels que Activer la sécurité des données de la carte pour VROL et Activer la sécurité des données de la carte pour Mastercom.
Ajouter une entrée de table de décision avec un mappage de chemin d'accès et de flux secondaire d'API	ServiceNow	Ajoutez une entrée de table de décision à mapper au flux secondaire de sécurité des données de la carte.
Créer une fonction de message REST	ServiceNow	Créer une fonction de message REST dans **Tous** > **Services web du système** > **Sortant** > **Message REST** pour votre système tiers.
Define a REST message HTTP method	ServiceNow	Définissez une méthode HTTP pour chaque route de la connexion.
Ajouter un enregistrement de configuration de mappage pour chaque fonction de message REST	ServiceNow	Dans la table Configurations des ressources de Tokenizer, ajoutez une entrée pour chaque fonction de message et mappez l'URL du point de terminaison à la fonction de message REST.

Sécurité des données de la carte Référence

Découvrez les composants et les propriétés installés avec la sécurité des données de la carte.

Composants installés avec Sécurité des données de carte

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de la sécurité des données de la carte.

Rôles installés

Rôles installés avec Sécurité des données de carte

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur [sn_data_sec.admin]	Ce rôle donne accès à la table Configuration des ressources de création de jetons et aux privilèges d'administrateur.	(aucun)
Exécuteur de flux [sn_data_sec.flow_executor]	Ce rôle permet l'exécution de tous les flux secondaires associés à l'application Sécurité des données de carte .	• script_include_admin • web_service_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Sécurité des données de carte (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
		• sn_data_sec.admin • connection_admin

Tables installées

Tables installées avec Sécurité des données de carte

Table	Description
Configuration de la ressource de créateur de jetons [sn_data_sec_resource_config]	Stocke les informations de chaque point de terminaison qui envoie et reçoit des données tokenisées.

Séparation de domaine et sécurité des données de carte

L'application Séparation de domaine est prise en charge pour la sécurité des données de carte. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

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

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

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

Fonctionnement de Domain Separation dans Card Data Security

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

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pack de contenu de règlements de litiges pour Visa

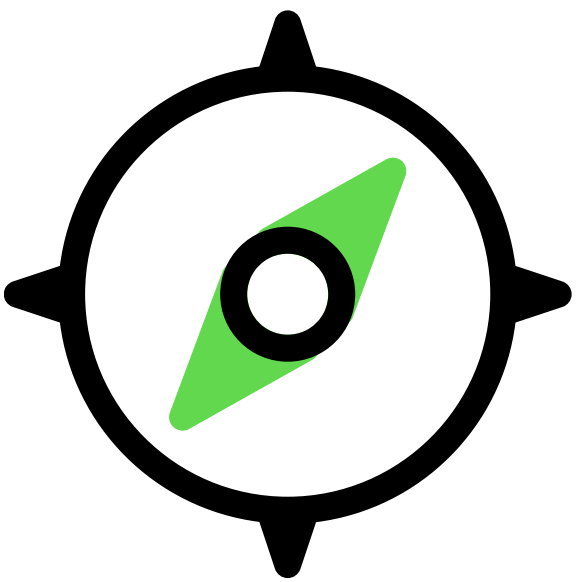
Le fournit ServiceNow® Pack de contenu de règlements de litiges pour Visa des questionnaires pour la collecte d'informations relatives aux litiges dans diverses catégories de litiges conformément aux Visa lignes directrices.

Premiers pas

Pack de contenu de règlements de litiges pour Visa L'application peut vous aider à effectuer les actions suivantes :

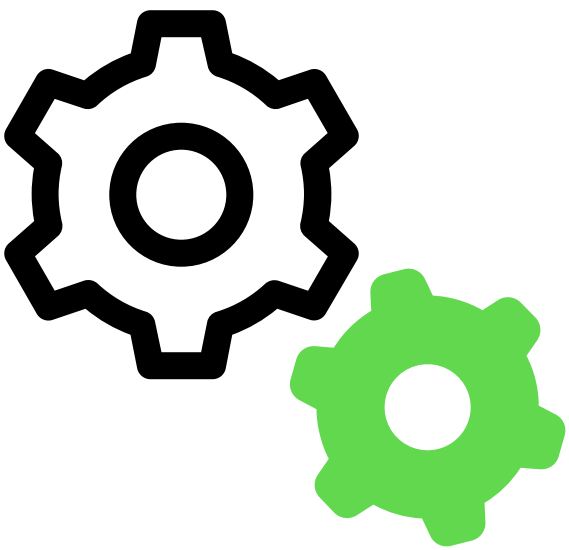
- Intègre un questionnaire de litige basé sur VROL (Visa Resolve Online) pour déterminer le code de motif du litige.
- Fournit une table de décision pour exécuter les règles d'éligibilité au remboursement conformément Visa aux directives de .

Explorer



Découvrez les avantages liés à l'intégration Pack de contenu de règlements de litiges pour Visa de l'application.

Configurer

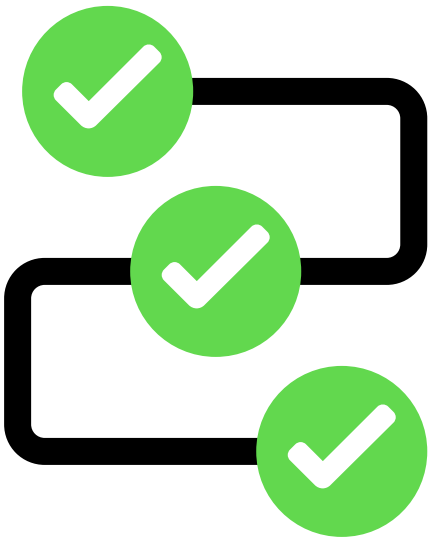


Planifiez et configurez votre intégration.

Traduction automatique

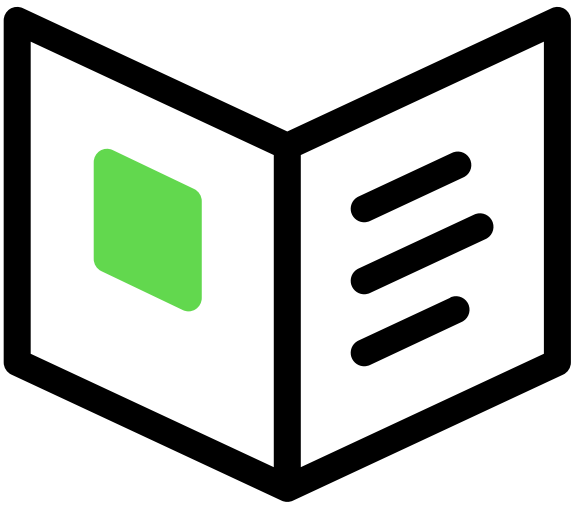
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser



Découvrez comment les agents et les émetteurs peuvent utiliser Pack de contenu de règlements de litiges pour Visa pour accéder aux règles de réseau de cartes.

Référence



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

Demande Intégration d'Opérations des services financiers à Visa dans le magasin

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

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

Dépannage et demande d'aide

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

Explorer Pack de contenu de règlements de litiges pour Visa

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

Vue d'ensemble de l'application

l'application Pack de contenu de règlements de litiges pour Visa :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

Le Pack de contenu de règlements de litiges pour Visa contient les dernières règles d'éligibilité au remboursement à partir de la version du magasin d'août.

Avantages clés

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

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

Installer Pack de contenu de règlements de litiges pour Visa

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Pack de contenu de règlements de litiges pour Visa (sn_bom_visa_cp) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez l'application.
4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
5. Sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Pack de contenu de règlements de litiges pour Visa

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

Utilisation du Pack de contenu de règlements de litiges pour Visa

Les agents de litiges utilisent le questionnaire de pour aider les Pack de contenu de règlements de litiges pour Visa clients à terminer le mappage de code de motif. Cela permet de catégoriser le litige et de déterminer l'éligibilité selon les Visa règles de base. Découvrez comment les agents créent, examinent et résolvent les tickets de litige.

Workflows Pack de contenu de règlements de litiges pour Visa

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

1. Création d'un ticket de litige de carte.

   Lancez le processus de service de litige en saisissant les informations initiales du ticket et en créant un ticket de litige au nom d'un client.

2. Initier un litige.

   Saisissez les détails du litige, y compris le compte référencé, le montant du litige et le type de litige. Fournissez les informations nécessaires pour les options disponibles dans le type de litige (litiges de consommation, fraude, autorisation, erreurs de traitement).

3. Soumettre pour examen.

   Soumettez le ticket pour examen en mettant à jour le montant du litige et déterminez votre éligibilité à un remboursement via le questionnaire et le mappage de code de motif.

Référence Pack de contenu de règlements de litiges pour Visa

Découvrez les composants et les propriétés installés avec l'application Pack de contenu de règlements de litiges pour Visa .

Composants installés avec Pack de contenu de règlements de litiges pour Visa

Plusieurs types de composants sont installés avec l'installation du Pack de contenu de règlements de litiges pour Visa plugin.

Remarque :
L'application Pack de contenu de règlements de litiges pour Visa dépend de l'application Financial Services Card Operations.

Modules d'extension

Modules d'extension pour Pack de contenu de règlements de litiges pour Visa

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées

Tables installées avec le Pack de contenu de règlements de litiges pour Visa

Table	Description
Visa Prise du litige [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionnaire]	Stocke toutes les questions et réponses du questionnaire sur les Visa litiges. Prolonge la table Formulaire d'admission [sn_evnt_inq_qtn].
Visa Admission du titulaire de la carte de litige [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_cardholder_intake]	Stocke Visa les questions et réponses du questionnaire sur les litiges soumises par les consommateurs, telles qu'un playbook de litige sur un portail de services. Consultez À propos de la prise en charge des litiges dans le portail pour plus d'informations. Prolonge la table de réception des litiges relatifs aux visas [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionnaire].
Type de région de CRB [sn_bom_visa_cp_crb_region_type]	Stocke toutes les Visa régions du bulletin de récupération de carte (CRB).

Séparation de domaine

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

Niveau de prise en charge : Aucun

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

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

Domain separation overview

Il ServiceNow® Pack de contenu de règlements de litiges pour Visa fournit un questionnaire pour la collecte d'informations relatives aux litiges dans diverses catégories de litiges conformément aux Visa lignes directrices.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Pack de contenu de règlements de litiges pour Mastercard

L'application ServiceNow® Pack de contenu de règlements de litiges pour Mastercard fournit à vos agents des questionnaires qu'ils peuvent utiliser pour recueillir des informations relatives aux litiges pour diverses catégories de litiges, conformément aux Mastercard directives.

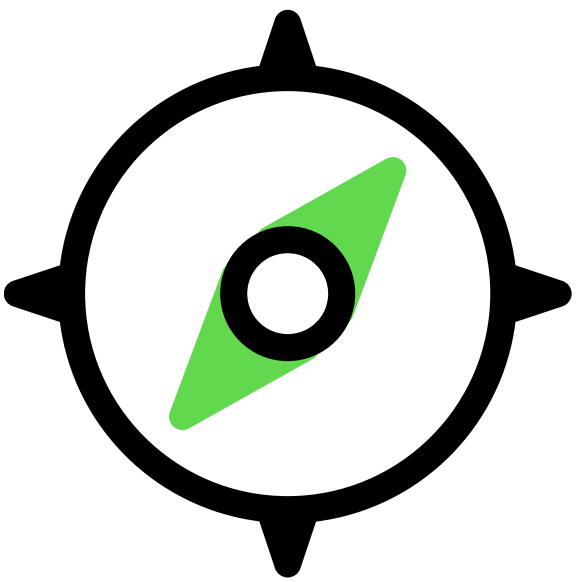
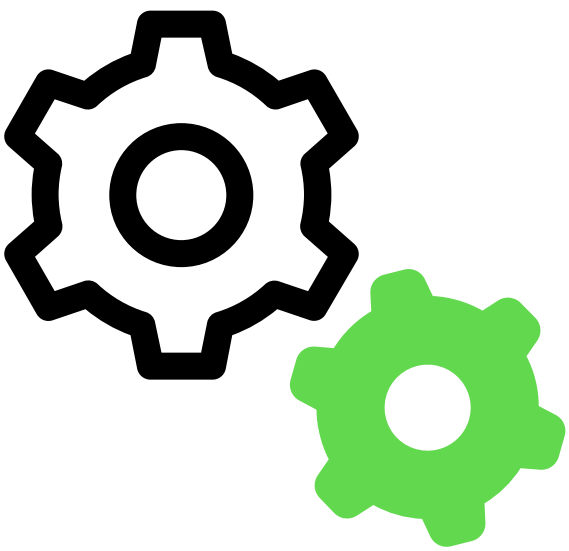
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

L’application Pack de contenu de règlements de litiges pour Mastercard peut vous aider à effectuer les tâches suivantes :

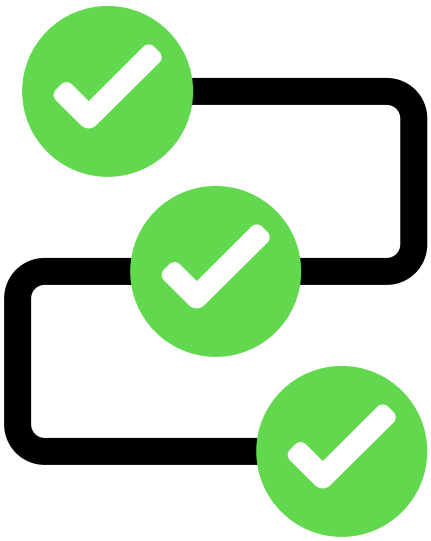
- Intégrez un questionnaire sur les litiges basé sur le Mastercard guide de remboursement.
- Fournissez une table de décision pour exécuter les règles d’éligibilité au remboursement qui suivent Mastercard les directives de .

Explorer	Configurer
	
Découvrez les avantages de l’intégration de l’application Pack de contenu de règlements de litiges pour Mastercard	Planifier et configurer votre intégration

Traduction automatique

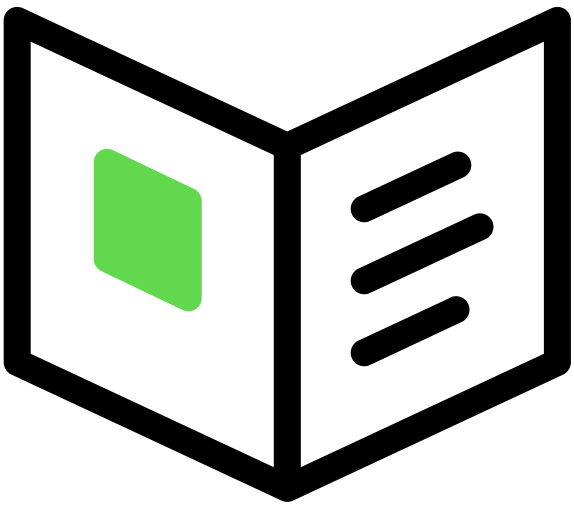
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser



Découvrez comment les agents et les émetteurs peuvent utiliser Pack de contenu de règlements de litiges pour Mastercard pour accéder aux règles de réseau de cartes

Référence



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

Demande Pack de contenu de règlements de litiges pour Mastercard dans le magasin

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

Avant de pouvoir utiliser Pack de contenu de règlements de litiges pour Mastercard, vous devez d'abord le télécharger à partir du fichier ServiceNow Store. Une fois le téléchargement terminé, vous devrez peut-être vider votre cache local avant qu'il n'apparaisse sur votre instance.

Dépannage et demande d'aide

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

Explorer Pack de contenu de règlements de litiges pour Mastercard

Découvrez comment l'application utilise le mappage des Pack de contenu de règlements de litiges pour Mastercard litiges pour s'assurer que votre organisation peut catégoriser et traiter correctement les litiges.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de Pack de contenu de règlements de litiges pour Mastercard

L'application Pack de contenu de règlements de litiges pour Mastercard permet à vos agents de prélever des informations relatives aux litiges pour diverses catégories de litiges, d'identifier le code de motif des transactions litigieuses et de déterminer l'éligibilité des transactions litigieuses. Vos agents peuvent effectuer toutes ces tâches en utilisant les règles et directives relatives aux litiges du Guide de Mastercard remboursement.

Pack de contenu de règlements de litiges pour Mastercard avantages

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

- Les litiges sont gérés et résolus efficacement par les agents.
- Les cas de litige sont soigneusement examinés et analysés pour obtenir des résultats optimaux.
- Mastercard Les règles et directives relatives aux litiges sont appliquées avec précision par les agents.
- Les efforts de collaboration avec les clients permettent de s'assurer que la documentation requise est remplie.
- Les litiges sont classés pour un traitement précis.
- L'éligibilité au remboursement est déterminée en fonction des règles de Mastercard remboursement.

Installer Pack de contenu de règlements de litiges pour Mastercard

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez installer l'application Pack de contenu de règlements de litiges pour Mastercard.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Pack de contenu de règlements de litiges pour Mastercard (sn_bom_mcard_cp) à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

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

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez l'application.
4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

5. Sélectionnez **Installer**.

Configurer Pack de contenu de règlements de litiges pour Mastercard

Vous pouvez configurer votre implémentation de l'application Pack de contenu de règlements de litiges pour Mastercard en installant l'application à partir du ServiceNow Store.

Utilisation du Pack de contenu de règlements de litiges pour Mastercard

En utilisant le questionnaire de Pack de contenu de règlements de litiges pour Mastercard, vos agents peuvent aider les clients à terminer le mappage de code de motif de leurs contentieux. Ce mappage permet aux agents de classer le litige et de déterminer l'éligibilité au remboursement conformément au guide de Mastercard remboursement.

Workflows Pack de contenu de règlements de litiges pour Mastercard

Lorsqu'un agent conteste une transaction au nom d'un client, un ticket de service de litige commence et le flux de transaction de carte de litige est déclenché. Ce flux inclut les différentes tâches spécifiques aux détails du ticket. Chaque tâche est créée lorsqu'un agent ferme la tâche précédente.

1. Créez un ticket de service de litige.

   L'agent lance le processus de service de litige en saisissant les informations initiales du ticket et en créant un ticket de litige au nom d'un client. Pour plus d'informations, consultez Création d'un ticket de litige de carte.

2. Initier un litige.

   L'agent saisit les détails du litige, y compris le compte référencé, le montant du litige et le type de litige. L'agent fournit les informations nécessaires pour les options disponibles dans le type de litige (autorisation, erreur au point d'interaction, fraude, litiges du titulaire de la carte, litige relatif à la facturation à l'acompte, litige du titulaire de la carte non classé ailleurs). Pour plus d'informations, consultez Initier un litige.

3. Soumettez le ticket pour enquête.

   L'agent soumet le ticket pour examen en examinant le montant du litige, le code de motif du litige et le message du code de motif de litige associé.

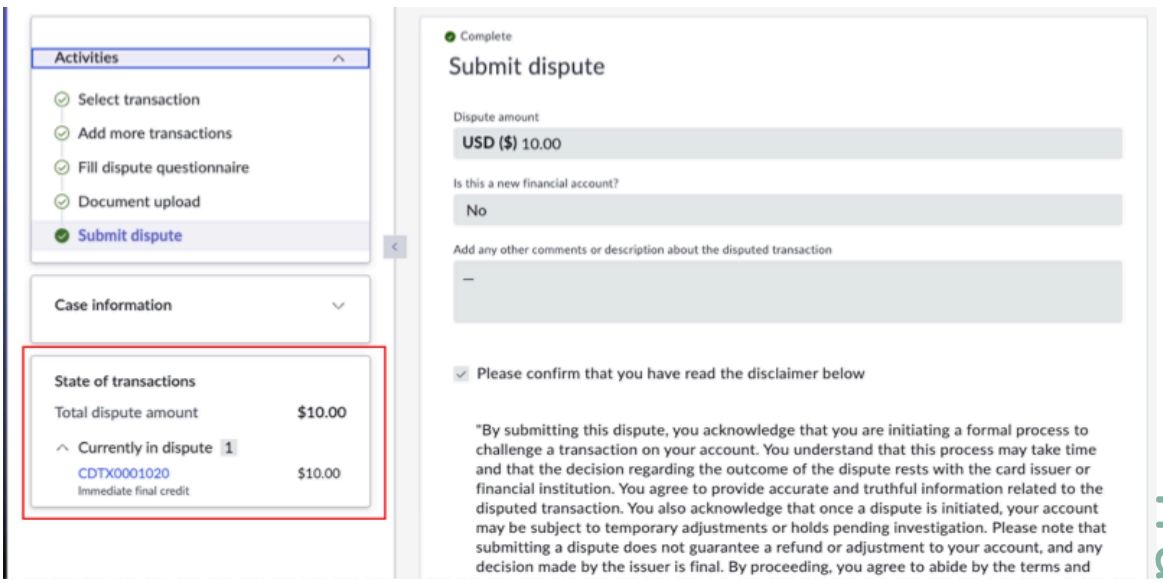
   Une fois la soumission effectuée, l'agent peut examiner l'état et le motif de l'éligibilité au remboursement dans le panneau État des transactions ou dans l'onglet **Transactions de litiges de cartes** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’exemple suivant montre le panneau État des transactions.

Panneau État des transactions



Pour plus d’informations, consultez Soumettre pour examen.

Référence Pack de contenu de règlements de litiges pour Mastercard

Découvrez les composants et les propriétés installés avec l’application Pack de contenu de règlements de litiges pour Mastercard .

Composants installés

Plusieurs types de composants sont installés avec l’installation du module d’extension, y compris les Pack de contenu de règlements de litiges pour Mastercard tables.

Modules d'extension

Remarque :
L’application Pack de contenu de règlements de litiges pour Mastercard dépend de et Financial Services Card OperationsPack de contenu de règlements de litiges pour Visa des applications.

Modules d’extension pour Pack de contenu de règlements de litiges pour Mastercard

Module d'extension	Description
Financial Services Card Operations [com.sn_bom_credit_card]	Permet un traitement rapide des demandes de carte de crédit et des litiges relatifs aux transactions par carte.
Pack de contenu de règlements de litiges pour Visa [sn_bom_visa_cp]	Fournit le questionnaire sous-jacent et l’arborescence de décision de remboursement.

Tables installées

Remarque :
L’application Pack de contenu de règlements de litiges pour Mastercard utilise le même modèle de données que l’application Pack de contenu de règlements de litiges pour Visa . Le contenu spécifique à Mastercard, tel que les tables de décision, les règles de remboursement, les flux de remboursement et les actions est fourni dans l’application Pack de contenu de règlements de litiges pour Mastercard .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Pack de contenu de règlements de litiges pour Mastercard

Table	Description
Message du code de motif de remboursement Mastercard [sn_bom_mcard_cp_mastercard_chargeback_reason_codes]	Contient les codes de motifs de remboursement et les Mastercard messages associés.

Séparation de domaine

L'application Séparation de domaine n'est Pack de contenu de règlements de litiges pour Mastercard pas prise en charge. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Aucun

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

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

Domain separation overview

L'application Pack de contenu de règlements de litiges pour Mastercard fournit des questionnaires pour la collecte d'informations relatives aux litiges dans diverses catégories de litiges, conformément aux Mastercard lignes directrices.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine

Cela ServiceNow® Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine permet aux émetteurs aux États-Unis de suivre les litiges et de se conformer aux directives réglementaires.

Premiers pas

L'application Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine peut vous aider à effectuer les tâches suivantes :

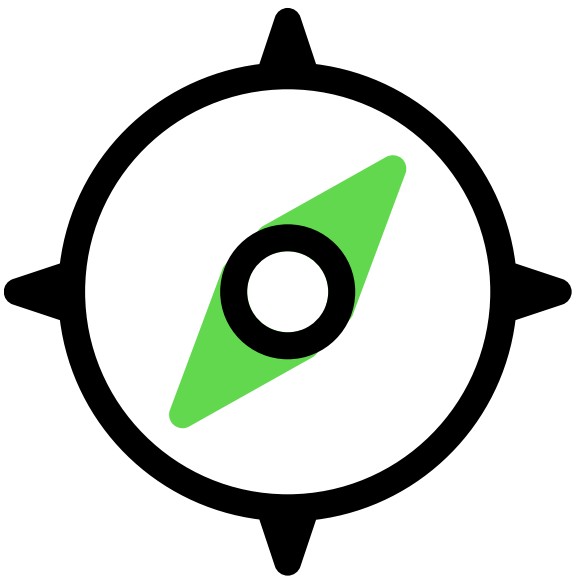
- Fournissez aux émetteurs basés aux États-Unis l'accès aux dates d'échéance des accords sur les niveaux de service (SLA) qui s'alignent sur les directives réglementaires.
- Rationalisez la gestion de la résolution des litiges pour les agents de contentieux afin de vous assurer que les opérations se déroulent dans les délais prescrits.
- Aidez les gestionnaires de litiges à suivre la progression d'un ticket.
- Assurez la conformité aux normes réglementaires et protégez les droits des titulaires de cartes tels que définis par les réglementations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

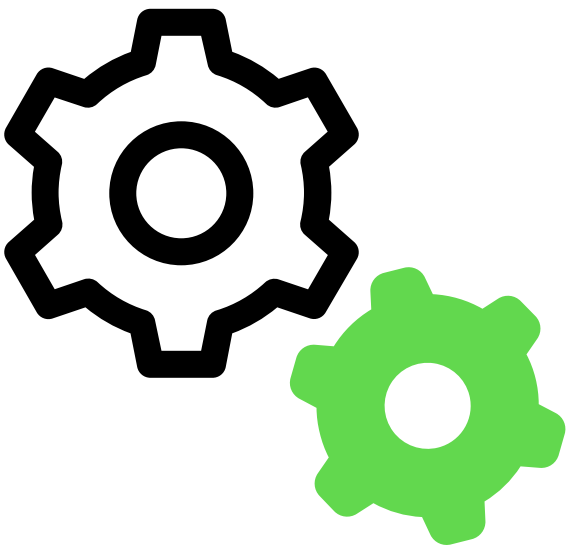
servicenow

Explorer



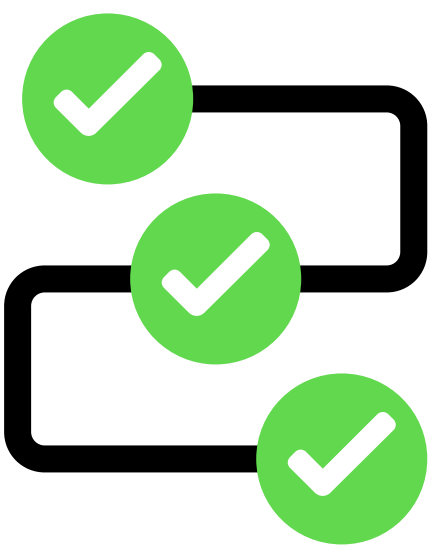
Découvrez les avantages liés à l'intégration de l'application Pack de contenu sur les litiges pour les réglementations américaines

Configurer



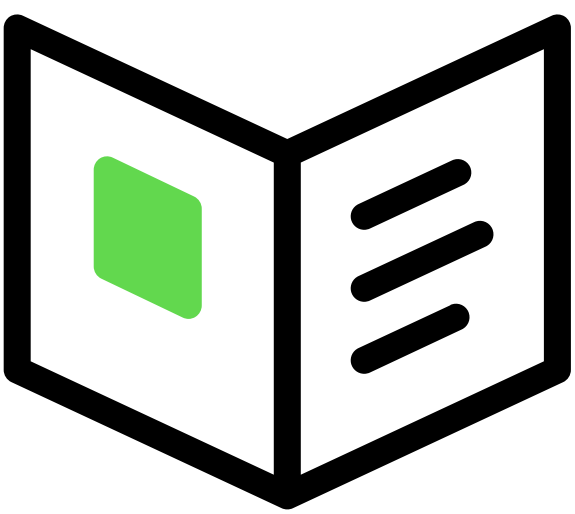
Planifier et configurer votre intégration

Utiliser



Découvrez comment les agents et les émetteurs peuvent utiliser Dispute Content Pack pour les réglementations américaines pour suivre les tickets de litiges de cartes

Référence



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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demande Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine dans le magasin

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

Avant de pouvoir utiliser Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine, vous devez d'abord le télécharger à partir du fichier ServiceNow Store. Une fois le téléchargement terminé, vous devrez peut-être vider votre cache local avant qu'il n'apparaisse sur votre instance.

Dépannage et demande d'aide

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

Exploration de l'Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine

Découvrez comment l'application Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine rationalise le processus de règlement des différends conformément aux directives réglementaires des États-Unis, notamment la réglementation E (Reg E) et la réglementation Z (Reg Z).

Vue d'ensemble de Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine

Cela Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine aide les émetteurs à gérer les exigences réglementaires et à protéger les intérêts des consommateurs. Il automatise le suivi et la correspondance, ce qui améliore le processus de gestion des litiges.

Workflow Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine

L'application Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine permet aux agents de contentieux de gérer les tâches de base suivantes :

- Surveillez l'état et les détails de chaque ticket de litige.
- Rationalisez le processus de communication en envoyant des messages cohérents et conformes à la réglementation aux titulaires de cartes et aux autres personnes concernées.
- Fournissez des informations claires sur les dates d'échéance et les exigences des accords sur les niveaux de service (SLA), ce qui aide les agents à accomplir leurs tâches à temps et conformément aux réglementations.

Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine avantages

Voici quelques-uns des principaux avantages de l'utilisation Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine :

- Permet aux émetteurs de surveiller en permanence les tickets de litige.
- Maintient une communication cohérente avec les normes réglementaires, ce qui permet de réduire les erreurs manuelles et les retards.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Aide les émetteurs à répondre aux exigences de la réglementation américaine.
- Rationalise les processus de résolution plus efficace des litiges, ce qui garantit des résolutions rapides qui profitent à la fois aux émetteurs et aux titulaires de cartes.

Installer Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez installer l'application Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles**.
2. Recherchez l'application Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine (sn_disp_reg_cp_us) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez l'application.
4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration** .
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.
5. Sélectionnez **Installer**.

Configuration de Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine

Vous pouvez configurer votre implémentation de l'application Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine en installant l'application à partir du ServiceNow Store.

Utilisation du Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine

Les agents de contentieux utilisent le Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine pour suivre les litiges régis par les réglementations des États-Unis (Reg E et Reg Z) et s'assurer qu'ils sont conformes aux directives réglementaires. Cette application fournit les définitions d'accord sur les niveaux de service (SLA) requises et fournit des détails au gestionnaire des litiges pour qu'il surveille et prenne les mesures nécessaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflows Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine

Lorsqu'un agent conteste une transaction au nom d'un client ou par l'intermédiaire du Portail de service clientèle ou de Portail de service consommateur, un ticket de service de litige commence et le flux de transaction de carte de litige est déclenché. Ce flux inclut les différentes tâches spécifiques aux détails du ticket. Chaque tâche est créée lorsqu'un agent ferme la tâche précédente.

1. Créez une carte de service de litige.

L'agent lance le processus de service de litige en saisissant les informations initiales du ticket et en créant un ticket de litige au nom d'un client. Pour plus d'informations, consultez Création d'un ticket de litige de carte.

2. Initier un litige.

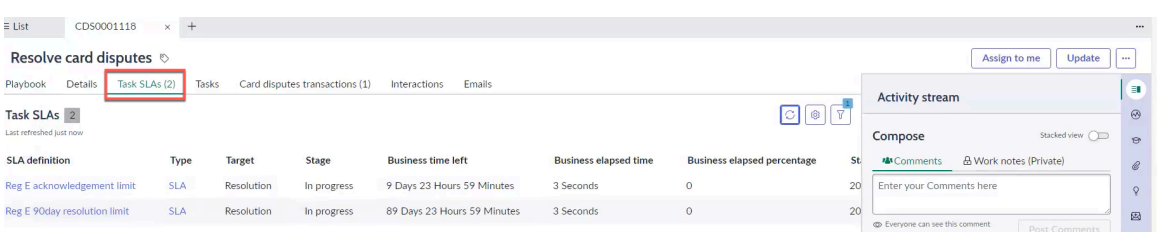
- L'agent saisit les détails du litige, y compris le compte référencé, le montant du litige et le type de litige. L'agent fournit les informations nécessaires pour les options disponibles dans le type de litige. Pour plus d'informations, consultez Initier un litige.
- Dans l'activité **Sélectionner une transaction** , l'agent choisit un compte de carte. L'accord sur les niveaux de service (SLA) applicable est automatiquement mappé et dépend du compte sélectionné et de la logique préconfigurée pour cette transaction.

> **Remarque :**
> Le règlement E (Reg E) gère les transactions des comptes d'épargne et des comptes courants, tandis que le règlement Z (Reg Z) traite les transactions par carte de crédit, selon les critères applicables.

3. Soumettez le ticket pour enquête.

- Dans l'activité **Soumettre le litige** , l'agent examine le montant du litige. L'agent sélectionne l'option **S'agit-il d'un nouveau compte financier ?** et soumet le ticket pour une enquête plus approfondie. Pour plus d'informations sur les différentes étapes, voir Soumettre pour examen.
- Après avoir soumis le ticket, l'agent accède à l'onglet **SLA de tâche** pour afficher les définitions de SLA qui ont été appliquées.

  L'exemple suivant montre la vue sous forme d'onglet SLA de tâche des définitions de SLA.



- L'agent examine les définitions de SLA.

Référence Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine

Découvrez les composants et les propriétés installés avec l'application Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine

Le Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine module d'extension installe des composants tels que des SLA et des modules d'extension supplémentaires.

Modules d'extension installés

Remarque :
L'application Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine dépend de l'application Financial Services Card Operations.

Modules d'extension pour Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine

Module d'extension	Description
Opérations de cartes de services financiers [com.sn_bom_credit_card]	Permet un traitement rapide des demandes de carte de crédit et des litiges relatifs aux transactions par carte.
Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine [sn_disp_reg_cp_us]	Permet aux émetteurs aux États-Unis de suivre les tickets de litige et de se conformer aux directives réglementaires.

Tables installées

L'application Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine n'inclut aucune nouvelle table.

Définitions de Accord sur les niveaux de service (SLA) installées

Les définitions de SLA suivantes sont ajoutées avec Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine.

Définitions de SLA pour Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine

SLA	Table [nom]
Limite provisoire Reg E de 10 jours	Tâche de litiges de cartes [sn_bom_credit_card_disputes_task]
Limite provisoire Reg E de 20 jours	Tâche de litiges de cartes [sn_bom_credit_card_disputes_task]
Limite de résolution Reg E de 45 jours	Ticket de service de litiges de cartes [sn_bom_credit_card_disputes_service]
Limite de résolution Reg E de 90 jours	Ticket de service de litiges de cartes [sn_bom_credit_card_disputes_service]
Limite de confirmation Reg E	Ticket de service de litiges de cartes [sn_bom_credit_card_disputes_service]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définitions de SLA pour Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine (suite)

SLA	Table [nom]
Limite d'inversion PC Reg E	Tâche de litiges de cartes [sn_bom_credit_card_disputes_task]
Limite de confirmation Reg Z	Ticket de service de litiges de cartes [sn_bom_credit_card_disputes_service]
Limite de résolution Reg Z	Ticket de service de litiges de cartes [sn_bom_credit_card_disputes_service]

Séparation de domaine Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine

L'application Séparation de domaine n'est pas prise en charge pour le Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Aucun

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

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

Domain separation overview

Cela ServiceNow® Pack de contenu des litiges pour la réglementation américaine permet aux émetteurs aux États-Unis de suivre les litiges et de se conformer aux directives réglementaires.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Financial Services Card Operations

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

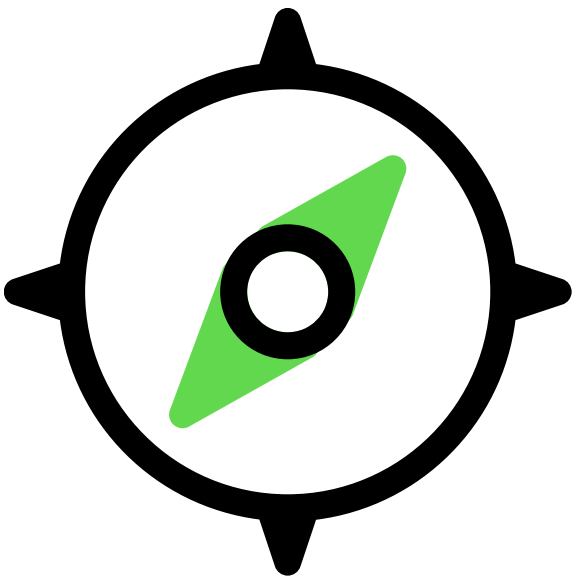
Demander des applications dans l'App Store

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

Traduction automatique

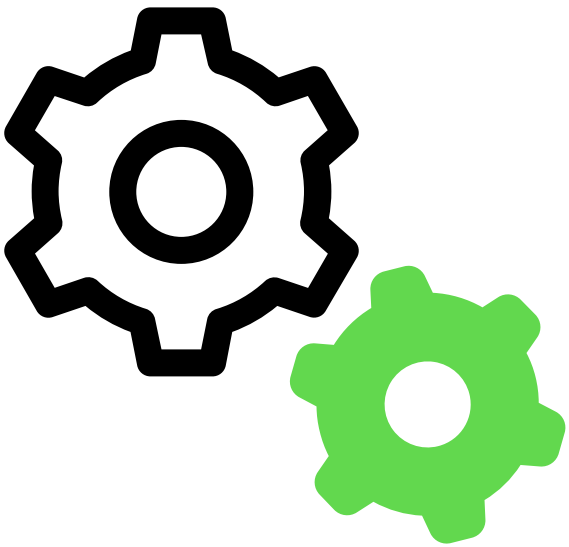
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer



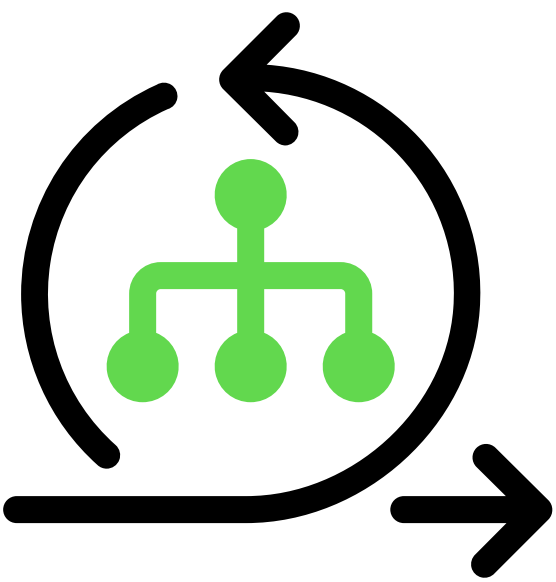
Découvrez comment les clients, les employés des succursales et les agents utilisent Card Operations.

Configurer



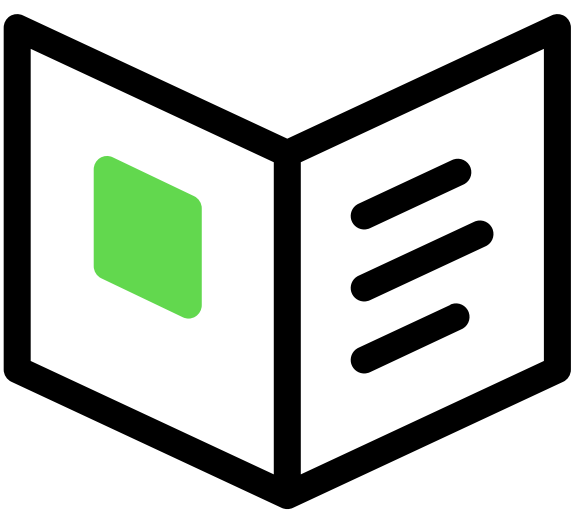
Configurez Card Operations.

Utiliser



Soumettez et gérez les demandes liées aux cartes de crédit.

Référence



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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer Financial Services Card Operations

Vous pouvez utiliser l'application ServiceNow® Financial Services Card Operations pour créer et gérer diverses demandes de service de carte.

Services de cartes

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

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

Utilisateurs Card Operations

L'application Financial Services Card Operations s'adresse aux utilisateurs suivants :

- Administrateur : responsable de la configuration de l'application Financial Services Card Operations .
- Utilisateurs finaux : clients, demandeurs tels que les employés des succursales (ou les agents de centres d'appels) et les contributeurs qui soumettent des demandes de service de cartes de crédit et de litiges et vérifient l'état des tickets.
- Prestataires : Agents du middle ou back office d'une banque des institutions financières qui travaillent avec les opérations de cartes. Ils sont responsables de travailler sur les cas de cartes de crédit et les tâches telles que les tâches d'évaluation de crédit, les tâches de service de litige, les tâches de service de documents qui entrent dans les services de cartes. Ces types d'agents travaillent sur les demandes de cartes de crédit et de litiges de cartes :
  - Agents de cartes de crédit
  - Connecteurs d'agent de carte de crédit
  - Agents d'évaluation du crédit
  - Agents des litiges de cartes
  - Connecteurs d'agent de litige de carte

Information associée

Installer Financial Services Card Operations

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Financial Services Card Operations :

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

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Financial Services Card Operations.

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Financial Services Card Operations (sn_bom_credit_card) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Financial Services Card Operations.
4. Sélectionnez **Installer**.

Configurer Financial Services Card Operations

Passez en revue les composants installés avec l'application Financial Services Card Operations et modifiez-les si nécessaire pour répondre aux besoins professionnels de votre organisation.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Financial Services Card Operations est installée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : sn_bom_credit_card.admin et admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

Gestion des demandes de service de carte de crédit

En utilisant le ticket de service de carte de crédit et les tâches associées, vous pouvez gérer les demandes de service de carte de crédit que vous recevez de vos clients pour votre institution financière.

Comment lancer des demandes de service de carte de crédit

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

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

Affectation et résolution pour les tickets de services de cartes de crédit

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

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

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

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

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

Affecter un ticket de service de carte de crédit

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

Avant de commencer

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

Résultats

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

Configuration d'un nouveau compte de carte de crédit

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

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

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

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

Pour plus d'informations sur les flux installés avec l'application, reportez-vous à la Financial Services Card Operations section Flux Designer pour Opérations des services financiers les applications.

Évaluer l'éligibilité du produit pour un client

Évaluez l'éligibilité du produit demandé pour le client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.agent ou sn_bom_credit_card.agent_connector

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

Résultats

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_asmt.b2c_agent ou sn_bom_credit_asmt.b2c_agent_connector

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

- À la fin de la tâche d'évaluation de l'éligibilité du produit pour un nouveau ticket de carte de crédit
- Avec un cas de service de carte de crédit pour une demande d'augmentation de limite de crédit

Procédure

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

Résultats

- La tâche d'évaluation de crédit passe à l'état Fermé – Terminé.
- Si vous avez approuvé la demande de crédit, ce qui suit se produit :

  Pour une nouvelle demande de carte de crédit

  - L'étape du ticket de service de carte de crédit associé passe de l'évaluation du risque de crédit au contrat client.
  - Une tâche de document pour vérifier l'exhaustivité des pièces justificatives du client est automatiquement générée dans l'onglet **Tâches** du ticket associé. La tâche est créée à l'état Ouvert et affectée à un groupe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'affectation ou à un agent de document du département des services documentaires. Le groupe ou l'utilisateur d'affectation auquel la tâche est affectée est basé sur la règle d'affectation.

Pour une demande d'augmentation de limite de crédit

- L'étape du ticket de service de carte de crédit associée passe de l'évaluation du risque de crédit à Mettre à jour le compte.
- Une tâche de carte de crédit qui augmente la limite de crédit est automatiquement générée dans l'onglet **Tâches** du ticket associé. La tâche est créée à l'état Ouvert et affectée à un groupe d'affectation ou à un agent de carte de crédit du département des services de carte de crédit. Le groupe ou l'utilisateur d'affectation auquel la tâche est affectée est basé sur la règle d'affectation.

- Si vous avez rejeté la demande de crédit, le ticket de service de carte de crédit associé est automatiquement fermé et l'étape du ticket passe d'Évaluation du risque de crédit à Fermé – Rejeté.

Vérifier l'exhaustivité des pièces justificatives pour un client

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_document.agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche de service de document est automatiquement créée pour un nouveau ticket de carte de crédit lorsque la tâche de récupération de l'évaluation du crédit et d'évaluation du risque pour le client est terminée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ()
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Service documentaire**, ouvrez la liste des tâches.
   - Pour les tâches qui vous sont affectées, cliquez sur **Me l'affecter**.
   - Pour toutes les tâches de documents, cliquez sur **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.
   Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Dans le champ **État** , changez l'état de la tâche en **Travail en cours**.
6. Vérifiez que toutes les pièces justificatives que le client a soumises sont complètes.
7. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail** , entrez vos commentaires.
8. Cliquez sur **Fermer**.

Résultats

- La tâche de service de document passe à l'état Fermé – Terminé.
- Une tâche de carte de crédit permettant de déterminer les termes et conditions et les divulgations de la carte et de mettre à jour le contrat client est automatiquement générée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

dans l'onglet **Tâches** du ticket associé. La tâche est créée à l'état Ouvert et affectée à un groupe d'affectation ou à un agent de carte de crédit du département des services de carte de crédit. Le groupe ou l'utilisateur d'affectation auquel la tâche est affectée est basé sur la règle d'affectation.

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.agent ou sn_bom_credit_card.agent_connector

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche de carte de crédit est automatiquement créée pour un nouveau ticket de carte de crédit lorsque la tâche de service documentaire visant à vérifier si les pièces justificatives du client sont complètes est terminée.

Procédure

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

Résultats

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

Déposer un contrat client pour un client

Classez le contrat client préparé pour un client afin de pouvoir ouvrir un nouveau compte de carte de crédit.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_document.agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

Résultats

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

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.agent ou sn_bom_credit_card.agent_connector

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche de carte de crédit est automatiquement créée pour un nouveau ticket de carte de crédit lorsque la tâche de service de documents pour déposer le contrat client est terminée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Ouvrez la tâche à partir d'un ticket de service de carte de crédit ou de la liste de tâches de carte de crédit.

4. Dans le champ **État** , changez l'état de la tâche en **Travail en cours**.
5. En fonction des valeurs indiquées dans les champs **Score de risque** et **Limite de crédit approuvée** , créez un nouveau compte de carte de crédit pour le client conformément à la demande.
6. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail** , entrez vos commentaires.
7. Pour fermer la tâche, dans le champ **État** , changez l'état de la tâche sur **Fermé terminé**.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

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

Augmenter la limite de crédit d'une carte

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

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

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

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

2. Augmenter la limite de crédit pour un client.

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

3. Réinitialiser la limite de crédit pour un client.

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

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

Pour plus d'informations sur les flux installés avec l'application, reportez-vous à la Financial Services Card Operations section Flux Designer pour Opérations des services financiers les applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Augmenter la limite de crédit pour un client

Augmenter la limite de crédit d'un client à la limite de crédit approuvée définie par l'agent d'évaluation du crédit.

Avant de commencer

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

Rôle requis : sn_bom_credit_card.agent ou sn_bom_credit_card.agent_connector

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

Résultats

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

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

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

Que faire ensuite

Si le ticket associé concerne une augmentation temporaire de la limite de crédit, travaillez sur le nouveau ticket pour rétablir la limite de crédit à la limite d'origine à la date de fin.

Réinitialiser la limite de crédit pour un client

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.agent ou sn_bom_credit_card.agent_connector

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

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

Procédure

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

Résultats

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

Diminuer la limite de crédit d'une carte

Réduire la limite de crédit de la carte de crédit d'un client selon la demande de service de carte de crédit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.agent ou sn_bom_credit_card.agent_connector

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Pour plus d'informations sur les flux installés avec l'application, reportez-vous à la Financial Services Card Operations section Flux Designer pour Opérations des services financiers les applications.

Procédure

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

Résultats

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

Blocage d'une carte de crédit

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

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Bloquer une carte de crédit pour un client.

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

2. Débloquer une carte de crédit.

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

   La *`sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_unblock_credit_card`* propriété de la carte définit le nombre d'heures avant la date de fin lorsque le système crée un ticket pour débloquer la carte de crédit.

Pour plus d'informations sur les flux installés avec l'application, reportez-vous à la Financial Services Card Operations section Flux Designer pour Opérations des services financiers les applications.

Bloquer une carte de crédit pour un client

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

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bom_credit_card.agent ou sn_bom_credit_card.agent_connector

> **Important :**
> Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette tâche de carte de crédit est automatiquement créée avec un ticket de service de carte de crédit pour bloquer une demande de carte.

Procédure

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

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

> **Important :**
> Si la demande ne concerne que le blocage temporaire de la carte de crédit, le ticket associé reste à l'état Travail en cours et à l'étape Mettre à jour le compte jusqu'à ce que la date de fin soit spécifiée dans le ticket. Le système crée automatiquement un nouveau ticket de service de carte de crédit à la date de fin spécifiée pour débloquer la carte.

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

Que faire ensuite

Si le ticket associé concerne le blocage temporaire de la carte de crédit, travaillez sur le nouveau ticket de service de crédit pour débloquer la carte à la date de fin.

Débloquer une carte de crédit

Débloquer la carte de crédit d'un client selon la demande de service de carte de crédit.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.agent ou sn_bom_credit_card.agent_connector

> **Important :**
> Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Pour plus d'informations sur les flux installés avec l'application, reportez-vous à la Financial Services Card Operations section Flux Designer pour Opérations des services financiers les applications.

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

Procédure

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans l'onglet **Tâches** , cliquez sur la tâche de carte de crédit.

b. Dans le champ **État** , changez l'état de la tâche en **Travail en cours**.

c. Facultatif : Dans le champ **Notes de travail** , entrez vos commentaires.

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

e. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

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

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

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

Fermer un compte de carte de crédit

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.agent ou sn_bom_credit_card.agent_connector

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Pour plus d'informations sur les flux installés avec l'application, reportez-vous à la Financial Services Card Operations section Flux Designer pour Opérations des services financiers les applications.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.

2. Cliquez sur l'icône Listes ( )

3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de services de cartes de crédit**, ouvrez la liste de tickets.

- Pour les tickets qui vous sont affectés, cliquez sur **Mes** affectations.
- Pour tous les tickets, cliquez sur **Tous**.

4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel vous souhaitez travailler.
Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.

5. Clôturez le compte de carte de crédit du client conformément à la demande.

6. Mettez à jour la tâche Clôturer la carte de crédit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans l'onglet **Tâches** , cliquez sur la tâche de carte de crédit.

b. Dans le champ **État** , changez l'état de la tâche en **Travail en cours**.

c. Facultatif : Dans le champ **Notes de travail** , entrez vos commentaires.

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

e. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

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

Référence Financial Services Card Operations

Découvrez les composants et les propriétés installés avec l'application Financial Services Card Operations .

Composants installés avec Financial Services Card Operations

Plusieurs types de composants sont installés avec l'installation de l'application, notamment les tables et les Financial Services Card Operations rôles d'utilisateur. L'application installe également les modules d'extension et les applications de stockage associés, le cas échéant.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Des données de démonstration sont disponibles pour cette application.

Modules d'extension installés

Modules d'extension installés avec l'application Financial Services Card Operations

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

Applications de stockage installées

Applications de stockage installées avec l'application Financial Services Card Operations

Application de stockage	Description
Financial Services Operations Core	Stocke les données client nécessaires pour effectuer des demandes de carte de crédit. Pour plus d'informations, consultez Financial Services Operations Core.
Financial Services Credit Operations	Active la gestion des tâches d'évaluation du risque de crédit utilisées dans les workflows d'opérations de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications de stockage installées avec l'application Financial Services Card Operations (suite)

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

Rôles installés

Rôles installés avec l'application Financial Services Card Operations

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de carte de crédit [sn_bom_credit_card.admin]	Rôle d'administrateur système spécifique à l'application qui peut : • Accorder les rôles d'opérations de carte • Supprimer les tickets et les tâches de carte de crédit • A un accès en lecture, en écriture et en création aux données de carte de crédit. **Remarque :** Le rôle sn_bom.admin contient le rôle sn_bom_credit_card.admin lors de l'installation de l'application Financial Services Card Operations .	sn_bom_credit_card.agent
Agent de carte de crédit [sn_bom_credit_card.agent]	• Afficher l'état général des tickets de carte de crédit • Travailler sur des tickets et des tâches de carte de crédit	• sn_ind.write • sn_bom_credit_asmt.visionneuse • sn_bom_credit_card_account.visior • sn_bom_document.visionneuse • sn_esm_agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec l'application Financial Services Card Operations (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Contributeur de carte de crédit [sn_bom_credit_card.contributeur]	• Soumettre des demandes de carte de crédit • Afficher l'état des tickets de carte de crédit, des tâches d'évaluation de crédit et des tâches de services documentaires • Travailler sur le ticket de carte de crédit et collecter les documents entrants pour les comptes qu'ils gèrent jusqu'à la nouvelle étape **Important :** Pour que le rôle de contributeur fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles d'utilisateur de contributeur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_sla_definition_read • sn_bom.b2c_contributeur • sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer • sn_bom_credit_card_account.visior • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_customerservice.csm_workspac
Connecteur d'agent de carte de crédit [sn_bom_credit_card.agent_connector]	• Soumettre des demandes de carte de crédit • Travaille sur les cartes de crédit et tâches de traitement des demandes de cartes pour les comptes qu'ils gèrent **Important :** Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_sla_definition_read • sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer • sn_bom.visionneuse • sn_bom_credit_card_account.visior • sn_bom.agent • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_customerservice.csm_workspac

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec l'application Financial Services Card Operations (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Visionneuse de carte de crédit [sn_bom_credit_card.viewer]	Afficher les tickets de carte de crédit et les données connexes	• sn_ind.write • sn_customerservice.case_viewer • sn_bom.visionneur_compte_carte_c
Visionneuse de compte de carte de crédit [sn_bom.credit_card_account_viewer]	Afficher les entités de données de carte de crédit.	
Gestionnaire des litiges relatifs aux cartes [sn_bom_credit_card.dispute_manager]	• Gérer les fonctions de litige • Afficher les Analyse des performances rapports dans le tableau de bord • Utiliser Exploration de processus des projets pour les processus de gestion des litiges	sn_bom_credit_card.dispute_agent
Agent du litige de carte [sn_bom_credit_card.agent_contentieux]	• Afficher l'état des tickets de litige • Travailler sur les tickets et les tâches de litige	• sn_bom.visionneuse_donnees_clien • sn_bom.visionneur_donnees_compt • sn_bom.visionneur_compte_carte_c • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.visionneuse_compte_de_dé • sn_bom.b2b_credit_card_account_v • sn_bom.b2c_agent
Connecteur d'agent de litige de carte [sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector]	• Soumettre des demandes de litige • Travailler sur des tâches de litige pour résoudre des demandes de comptes qu'ils gèrent **Important :** Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_sla_definition_read • sn_bom.visionneuse_donnees_clien • sn_bom.visionneuse • sn_bom.visionneur_donnees_compt • sn_bom.visionneur_compte_carte_c • sn_bom.agent • sn_bom.visionneuse_compte_de_dé • sn_bom.b2b_credit_card_account_v

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec l'application Financial Services Card Operations (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Visionneur de litige de carte [sn_bom_credit_card.visionneur_litige]	Afficher les tickets de litige et les données connexes	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom.visionneuse_données_clien • sn_bom.visionneur_données_compt • sn_bom.visionneur_compte_carte_c • sn_bom.visionneuse_compte_de_dé • sn_bom.b2b_credit_card_account_v

Tables installées

Tables installées avec l'application Financial Services Card Operations

Table	Description
Base de carte [sn_bom_card_base]	La table Service de carte de crédit étend la table Base de carte. La table de base de carte étend la table Ticket [sn_customerservice_case].
Service de carte de crédit [sn_bom_credit_card_service]	Stocke tous les tickets de service de carte de crédit. Cette table étend la table de base de carte [sn_bom_card_base].
Tâche de carte de crédit [sn_bom_credit_card_task]	Stocke toutes les tâches relatives aux cartes de crédit. Cette table étend la table Tâche financière [sn_bom_task].
Service de litige [sn_bom_credit_card_disputes_service]	Stocke tous les tickets de service de litige. Cette table étend la table de base de carte [sn_bom_card_base].
Tâche de contentieux [sn_bom_credit_card_disputes_task]	Stocke toutes les tâches de litige. Cette table étend la table Tâche financière [sn_bom_task].
Transaction de litige [sn_bom_credit_card_disputes_transaction]	Stocke toutes les transactions litigieuses.
Visa Prise du litige [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionnaire]	Stocke toutes les questions et réponses du questionnaire sur les Visa litiges. Prolonge la table Formulaire d'admission [sn_evnt_inq_qtn].
Visa Admission du titulaire de la carte de litige [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_cardholder_intake]	Stocke Visa les questions et réponses du questionnaire sur les litiges soumises par les consommateurs, telles qu'un playbook de litige sur un portail de services. Consultez À propos de la prise en charge des litiges dans le portail pour plus d'informations. Prolonge la table de réception des litiges relatifs aux visas [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionnaire].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Propriétés installées avec Financial Services Card Operations

Personnalisez les propriétés disponibles avec l'application Financial Services Card Operations .

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

Propriétés pour le Financial Services Card Operations

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Financial Services Deposit Operations

ServiceNow® Financial Services Business Deposit Operations et Financial Services Personal Deposit Operations sont une paire d'applications dans ServiceNow® Financial Services Deposit Operations. Ces applications permettent à votre organisation financière de digitaliser de bout en bout la gestion de l'origine, de la maintenance et de la fermeture des comptes de dépôt.

Demander des applications dans l'App Store

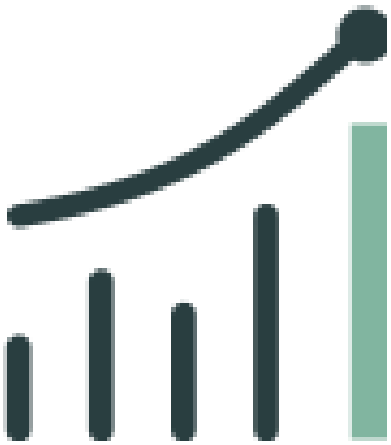
Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez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

Explorer	Configurer	Utiliser
		
Découvrez comment les clients, les gestionnaires de relations et les agents utilisent Opérations de dépôt.	Configurer Financial Services Deposit Operations.	Soumettez et gérez les demandes de service de dépôt.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Analyses et reporting



Surveillez les statistiques clés et suivez les performances avec un tableau de bord préconfiguré.

Exploration de processus



Visualisez le processus et identifiez les opportunités d'amélioration.

Référence



Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage installées.

Explorer Financial Services Deposit Operations

Vous pouvez utiliser ServiceNow® Financial Services Deposit Operations pour gérer une résolution simplifiée des tickets liés aux comptes d'épargne et de chèque de dépôt en automatisant et en optimisant les demandes de comptes de dépôt courantes.

Fonctionnalités principales

- Processus systématiques et reproductibles pour les mises à jour des comptes, les modifications des ordres permanents et l'octroi et la fermeture de comptes
- Workflows automatisés disponibles pour les demandes de compte courantes afin d'acheminer des tickets et des tâches entre différents départements et fonctions
- Personnalisé Espace de travail configurable de CSM pour différents rôles
- Expérience de playbook pour une navigation guidée vers la résolution des tickets
- Analyse des performances Tableau de bord avec des rapports préconfigurés pour suivre les tendances et les délais de réponse et favoriser l'amélioration continue
- Exploration de processus Visualiser les processus et identifier les opportunités d'amélioration

Financial Services Deposit Operations applications

Les demandes de service de dépôt professionnel et personnel sont prises en charge via les applications suivantes :

Financial Services Business Deposit Operations

Avec cette application, gérez l'origine, la gestion et la fermeture des comptes de dépôt professionnels. Collectez et validez la documentation requise, autorisez et finalisez le processus d'approbation, le tout à partir d'un workflow centralisé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez l'activer en installant l'application Financial Services Business Deposit Operations (sn_bom_deposit_b2b) à partir de ServiceNow Store.

Financial Services Personal Deposit Operations

Avec cette application, gérez l'origine, la gestion et la fermeture des comptes de dépôt personnels. Collectez et validez la documentation requise, autorisez et finalisez le processus d'approbation, le tout à partir d'un workflow centralisé.

Vous pouvez l'activer en installant l'application Financial Services Personal Deposit Operations (sn_bom_deposit_b2c) à partir de ServiceNow Store.

Profils des opérations de dépôt

Deposit Operations s'adresse aux personnes suivantes :

Profil	Description
Administrateur	Administrateur de dépôt responsable de la configuration de l'application.
Utilisateurs finaux (demandeurs)	Les clients et les employés des succursales qui soumettent des demandes et vérifient l'état des tickets. Les utilisateurs suivants peuvent soumettre des demandes de service de dépôt : • Consommateurs (clients de détail) • Comptes et contacts (clients professionnels) • Employés de succursale du front office d'une institution financière, tels que le demandeur et le contributeur. • Agent de dépôt (peut créer directement un ticket de dépôt)
Prestataires	Les agents du middle ou back office des institutions financières qui travaillent avec l'équipe de gestion des dépôts. Ils sont chargés de travailler sur les cas de dépôt et les tâches qui entrent dans les services de dépôt. Les agents suivants travaillent sur les tickets de dépôt : • Agent de dépôt • Agent de document

Installer Financial Services Deposit Operations

Vous pouvez commencer à configurer votre implémentation pour le Financial Services Deposit Operations en installant chacune des Financial Services Business Deposit OperationsFinancial Services Personal Deposit Operations applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installer Financial Services Business Deposit Operations

Vous pouvez installer l’application Financial Services Business Deposit Operations (sn_bom_deposit_b2b) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Financial Services Business Deposit Operations :

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

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Financial Services Business Deposit Operations.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l’application Financial Services Business Deposit Operations (sn_bom_deposit_b2b) à l’aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Financial Services Business Deposit Operations.
4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d’enregistrements décrivant les fonctionnalités de l’application pour les cas d’utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
5. Sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installer Financial Services Personal Deposit Operations

Vous pouvez installer l’application Financial Services Personal Deposit Operations (sn_bom_deposit_b2c) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Financial Services Personal Deposit Operations :

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

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Financial Services Personal Deposit Operations.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l’application Financial Services Personal Deposit Operations (sn_bom_deposit_b2c).

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

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Financial Services Personal Deposit Operations.
4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d’enregistrements décrivant les fonctionnalités de l’application pour les cas d’utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
5. Sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Financial Services Deposit Operations

Passez en revue les composants installés avec l'application Financial Services Deposit Operations et modifiez-les si nécessaire pour répondre aux besoins professionnels de votre organisation.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Financial Services Deposit Operations est installée. Pour plus d'informations, consultez Installer Financial Services Business Deposit Operations et Installer Financial Services Personal Deposit Operations.

Rôle requis :

- Pour Financial Services Business Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2b.admin et admin
- Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin et admin

Procédure

1. Importez vos données de comptes financiers, de produits financiers, d'institutions financières et de transactions dans des ServiceNow tables.
   Pour plus d'informations, consultez Importez vos données financières à l'aide de jeux d'importation.
2. Examinez les composants installés.
   Modifiez-les ou ajoutez-en de nouveaux, le cas échéant.

Utiliser Financial Services Deposit Operations

Découvrez comment les employés et les agents d'agence utilisent l'application Financial Services Deposit Operations pour initier, rechercher et résoudre les tickets de service de dépôt.

Espace de travail

Les contributeurs et les agents de back-office utilisent personnalisé Espace de travail pour travailler sur tous les aspects des tickets de dépôt. Workspace permet aux agents d'effectuer les opérations suivantes :

- Surveiller la charge de travail et les performances
- Se concentrer sur les éléments à priorité élevée
- Naviguer facilement entre les tâches

Pour plus d'informations, consultez Espaces de travail.

Espace de travail utilisateurs pour les opérations de dépôts

Utilisateur	Description
Contributeur de dépôt	Crée et suit les tickets de services de dépôt pour les comptes qu'ils gèrent.
Agent de dépôt	Travaille sur les cas de service de dépôt et les tâches de dépôt.
Connecteur d'agent de dépôt	Crée et travaille sur des tickets et des tâches de dépôt pour répondre aux demandes des comptes qu'il gère.
Agent de document	Travaille sur les tâches de documents pour les tickets de service de dépôt.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Espace de travail utilisateurs pour les opérations de dépôts (suite)

Utilisateur	Description
Administrateur de dépôt	Configure l'espace de travail de dépôt selon les besoins professionnels. Pour plus d'informations, consultez Configurer Espace de travail configurable de CSM.

Workflows automatisés

Des workflows prédéfinis pour les tickets de dépôt sont disponibles avec Financial Services Business Deposit Operations les Financial Services Personal Deposit Operations applications.

Lorsqu'un client demande un service de dépôt, un contributeur de dépôt lance un ticket et met à jour ses détails, déclenchant ainsi le workflow. Le flux déclenche diverses tâches à partir du ticket et les règles d'affectation acheminent ces tâches vers les agents de back-office appropriés, tels que l'agent de dépôt et de document. Les agents travaillent sur ces tâches pour répondre à la demande de service de dépôt.

Pour plus d'informations, consultez Workflows Financial Services Deposit Operations.

Playbook de ticket

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

Tableau de bord

Analyse des performances Donnez aux propriétaires d'entreprise un aperçu des performances de l'équipe et de l'entreprise. Un tableau de bord avec des rapports préconfigurés et des vues personnalisables est disponible avec l'application.

Workflows Financial Services Deposit Operations

L'application Financial Services Deposit Operations installe des workflows automatisés pour l'origine, la gestion et la fermeture des comptes de dépôt. Ces workflows permettent d'acheminer les tickets et les tâches à différentes équipes, y compris les agents de dépôt et de documents.

Workflows disponibles avec cette application

Les workflows prédéfinis suivants pour les services de comptes de dépôt professionnels et personnels sont disponibles avec l'application :

Dépôt business	Dépôt personnel
Compte de dépôt professionnel d'origine	Compte de dépôt personnel d'origine
Fermer le compte de dépôt professionnel	Fermer le compte de dépôt personnel
Ajouter un ordre permanent professionnel	Ajouter un ordre permanent personnel
Annuler des ordres permanents professionnels	Annuler des ordres permanents personnels

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépôt business	Dépôt personnel
Modifier un ordre permanent professionnel	Modifier l'ordre permanent personnel
Échec de l'ordre permanent professionnel	Échec de l'ordre permanent personnel
Gérer la relation financière	Ajouter une relation de compte financière
	Supprimer la relation de compte financier
	Modifier la relation de compte financier

Ces workflows sont créés à l'aide de Process Automation Designer et de Flow Designer. L'administrateur des dépôts peut examiner et personnaliser ces flux de travail en fonction des besoins de son organisation.

Workflow général pour les opérations de dépôt

Lorsqu'un client a besoin d'un service de dépôt, un contributeur de dépôt lance un ticket et met à jour ses détails, déclenchant ainsi le workflow. Le flux déclenche diverses tâches à partir du ticket et les règles d'affectation acheminent ces tâches vers les agents dans les équipes de back-office appropriées telles que le service de dépôt et de document. Tout au long du workflow, les agents effectuent les tâches qui leur sont affectées et mettent à jour l'état du ticket. Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires pour résoudre le ticket.

Voici un workflow typique de l'application Financial Services Deposit Operations .

Remarque :
Selon le type de service, un workflow peut avoir des tâches supplémentaires ou moins nombreuses.

1. Un client contacte l'institution financière et demande un service de dépôt.
2. Un contributeur de dépôt, tel qu'un gestionnaire de relations, crée le ticket, ajoute toutes les données applicables, recueille la documentation nécessaire auprès du client et soumet la demande.

   Une tâche de document est générée pour l'agent de document.
3. L'agent de document examine la documentation collectée. Si les documents sont légitimes, l'agent marque la tâche comme terminée.

   Selon le type de service de dépôt, des tâches d'autorisation et d'exécution sont créées pour les agents de dépôt.
4. Les agents de dépôt évaluent la demande et marquent leurs tâches individuelles comme terminées.
5. Lorsque toutes les tâches précédentes sont terminées, un agent de dépôt met à jour le compte de dépôt dans le système de dépôt principal pour répondre à la demande de service.

L'état et l'étape du ticket sont définis sur Fermé terminé.

Ajouter, modifier et annuler des workflows d'ordres permanents

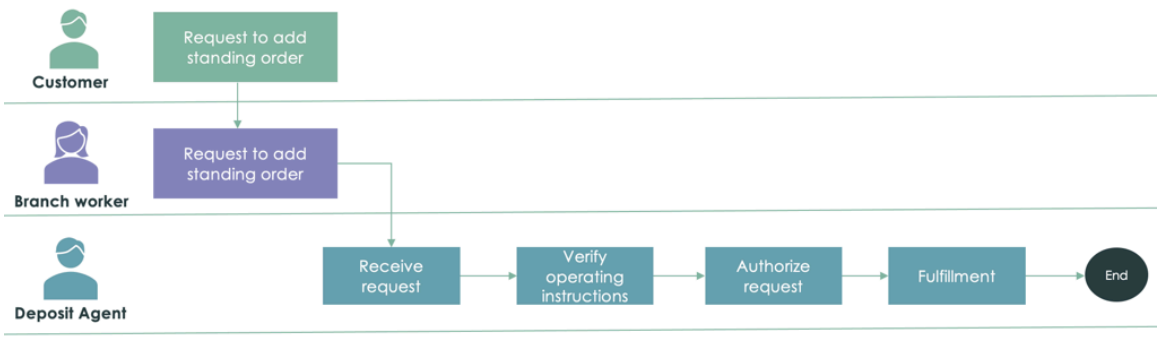
Découvrez comment les agents, à l'aide des workflows d'ordres permanents, résolvent les demandes de service pour l'ajout, la modification et l'annulation d'ordres permanents sur des comptes de dépôt. Les workflows s'appliquent aux demandes de service de dépôt professionnel et personnel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents de banque à résoudre une demande de dépôt pour un ordre permanent.

Ajout d'un exemple de workflow d'ordre permanent



L'administrateur de dépôt peut examiner et personnaliser ce flux prédéfini en fonction des besoins professionnels de votre organisation.

Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches pour l'ajout d'un ordre permanent aux agents de différents départements. Les agents se connectent Espace de travail au pour travailler sur les tâches de leur file d'attente. Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires pour répondre à la demande.

En tant que contributeur, demandeur ou client de dépôt

Un contributeur de dépôt ou un demandeur soumet une demande au nom d'un client.

Un client (consommateur ou contact) peut soumettre directement une demande à partir du Portail de service clientèle, du Portail de service consommateur ou d'un autre portail en libre-service.

Remarque :
Pour que les consommateurs soumettent une demande à l'aide de Portail de service consommateur, le module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal) doit être activé.

Un ticket de service de dépôt est créé en fonction du type de demande.

En tant que contributeur de dépôt

Dans le playbook de tickets, le contributeur met à jour les détails du ticket à l'étape Initier et examiner et envoie la demande pour exécution.

Un workflow est déclenché automatiquement et les règles d'affectation acheminent les tâches associées aux équipes de back-office appropriées.

En tant qu'agents back-office

1. Dans le playbook des dossiers, un agent de dépôt vérifie les instructions de fonctionnement de l'ordre permanent. L'agent approuve et marque la tâche de dépôt comme terminée.
2. Un ordonnateur de dépôt (agent de dépôt) examine les détails du ticket et approuve la tâche de dépôt pour autoriser la demande de dépôt.
3. Lorsque toutes les tâches précédentes sont terminées, un agent de dépôt met à jour le compte de dépôt dans le système bancaire principal et ferme la tâche de dépôt de mise à jour dans le playbook.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

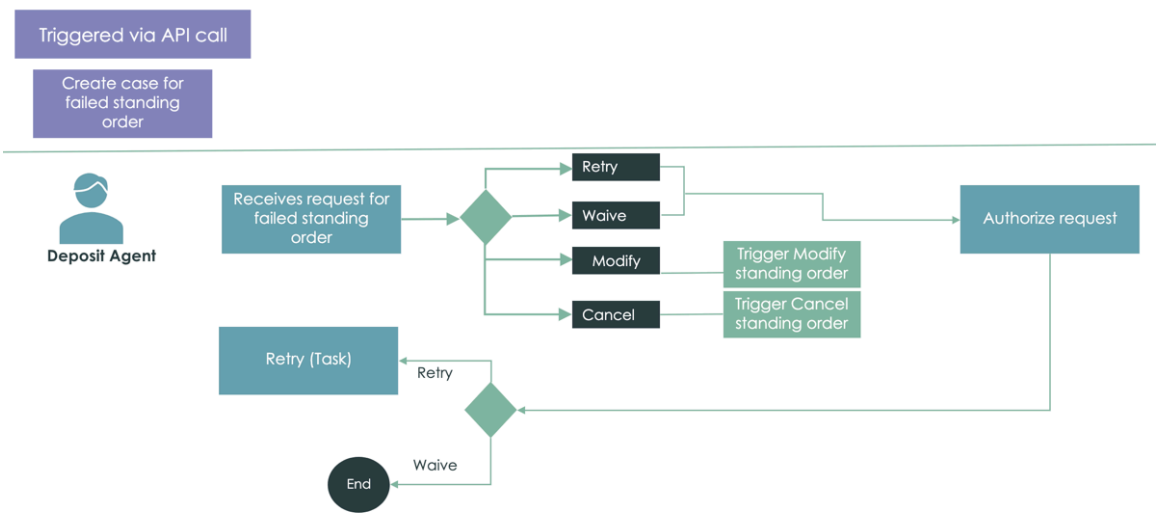
Le ticket est terminé et l'état et l'étape du ticket sont définis sur Fermé terminé.

Workflow d'ordre permanent échoué

Découvrez comment les agents bancaires, à l'aide du workflow d'ordre permanent éprouvé, contactent de manière proactive un client en cas d'échec d'un ordre permanent pour leur compte de dépôt et décident d'un plan d'action. Le workflow s'applique aux comptes de dépôt professionnels et personnels.

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents de banque à gérer un ordre permanent échoué pour un compte de dépôt.

Exemple de workflow d'ordre permanent échoué



L'administrateur de dépôt peut examiner et personnaliser ce flux prédéfini en fonction des besoins professionnels de votre organisation.

Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches d'un ordre permanent échoué vers des agents de différents départements. Les agents se connectent Espace de travail au pour travailler sur les tâches de leur file d'attente. Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires pour répondre à la demande.

En tant qu'agent de dépôt ou via une API

Si le système observe une défaillance dans l'exécution d'un ordre permanent à partir d'un compte de dépôt, une API dans le back-end déclenche un ticket de service de dépôt d'ordre permanent échoué. Un agent de dépôt peut également créer ce ticket.

En tant qu'agents back-office

- Un agent de dépôt travaille avec le client et finalise le plan d'action.
- Dans le playbook des tickets, l'agent de dépôt met à jour le motif de l'échec, sélectionne une action corrective appropriée à l'étape Initier et examiner et soumet la demande pour exécution.

Le workflow déclenche les tâches suivantes ou un ticket en fonction de l'action corrective sélectionnée et les règles d'affectation acheminent le ou les tâches associées aux équipes de back-office appropriées.

Réessayer ou renoncer à une occurrence d'ordre permanent

Si l'action corrective basée sur la demande du client consiste à réessayer ou à renoncer à l'occurrence de l'ordre permanent, le workflow génère automatiquement une tâche d'autorisation de dépôt pour l'agent de dépôt.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Un ordonnateur de dépôt (agent de dépôt) examine les détails du ticket et approuve la tâche de dépôt.
- Un agent de dépôt tente à nouveau d'exécuter l'ordre permanent pour le compte de dépôt dans le système bancaire principal et ferme la tâche de nouvelle tentative de dépôt dans le playbook.

Remarque :
La tâche Réessayer le dépôt est générée uniquement pour l'action corrective Réessayer.

Le ticket est terminé et l'état et l'étape du ticket sont définis sur Fermé terminé.

Création d'un ticket de service d'action corrective

Si l'action corrective consiste à modifier ou à annuler l'ordre permanent, le workflow crée automatiquement l'un des tickets enfants suivants pour résoudre le ticket :

- Modifier l'ordre permanent
- Annuler l'ordre permanent

Le nouveau ticket de dépôt enfant gère alors ce problème.

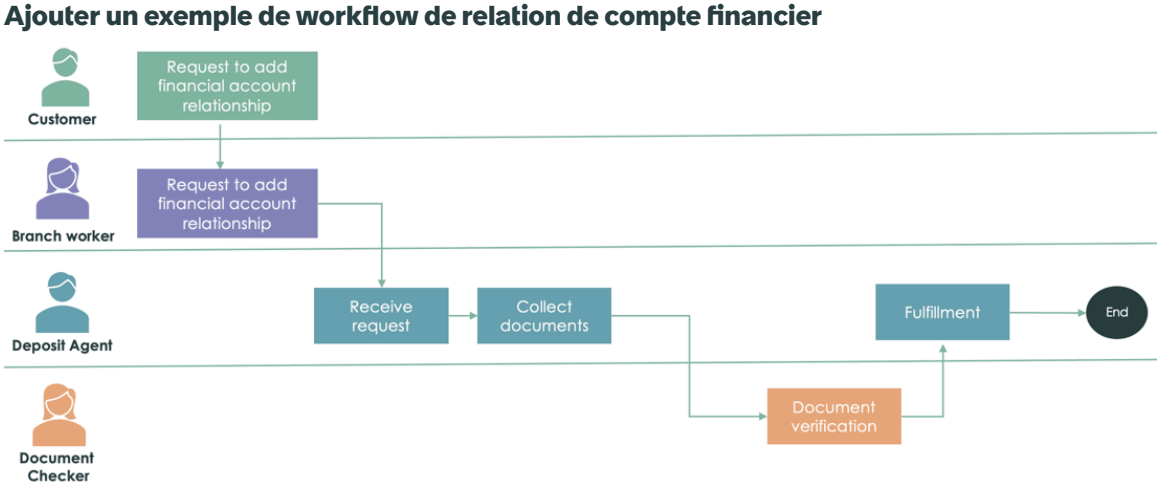
Une fois le ticket enfant terminé, l'état et l'étape du ticket parent (ordre permanent échoué) sont définis sur Fermé terminé.

Ajouter, modifier et supprimer des workflows de relations de comptes financiers

Découvrez comment les agents, à l'aide des workflows de relations de comptes financiers, résolvent les demandes de service pour ajouter, modifier et supprimer des relations des comptes de dépôt. Ces workflows s'appliquent aux demandes de service de dépôt personnel.

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents de banque à résoudre une demande de dépôt pour une relation de compte financier.

Ajouter un exemple de workflow de relation de compte financier



L'administrateur de dépôt peut examiner et personnaliser ce flux prédéfini en fonction des besoins professionnels de votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches d'ajout, de modification et de suppression de relation d'un compte vers des agents de différents départements. Les agents se connectent Espace de travail au pour travailler sur les tâches de leur file d'attente. Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires pour répondre à la demande.

En tant que contributeur, demandeur ou client de dépôt

Un contributeur de dépôt ou un demandeur soumet une demande au nom d'un client.

Un client (consommateur ou contact) peut soumettre directement une demande à partir du Portail de service clientèle, du Portail de service consommateur ou d'un autre portail en libre-service.

Remarque :
Pour que les consommateurs soumettent une demande à l'aide de Portail de service consommateur, le module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal) doit être activé.

Un ticket de service de dépôt est créé en fonction du type de demande.

En tant que contributeur de dépôt

Dans le playbook de tickets, le contributeur met à jour les informations de relation à l'étape d'initiation et d'examen, collecte la documentation nécessaire auprès du client et soumet la demande pour exécution.

Un workflow est déclenché automatiquement et les règles d'affectation acheminent les tâches associées aux équipes de back-office appropriées.

En tant qu'agents back-office

1. L'agent de document travaille sur la tâche de document pour examiner et vérifier la documentation collectée. Si les documents sont légitimes, l'agent marque la tâche comme terminée.

   Le workflow génère d'autres tâches pour que les agents de dépôt travaillent dessus.

2. Un ordonnateur de dépôt (agent de dépôt) examine les détails du ticket et approuve la tâche de dépôt pour autoriser la demande de dépôt.
3. Lorsque toutes les tâches précédentes sont terminées, un agent de dépôt met à jour le compte de dépôt dans le système bancaire principal et ferme la tâche de dépôt de mise à jour dans le playbook.

Le ticket est terminé et l'état et l'étape du ticket sont définis sur Fermé terminé.

Workflow d'octroi de compte de dépôt

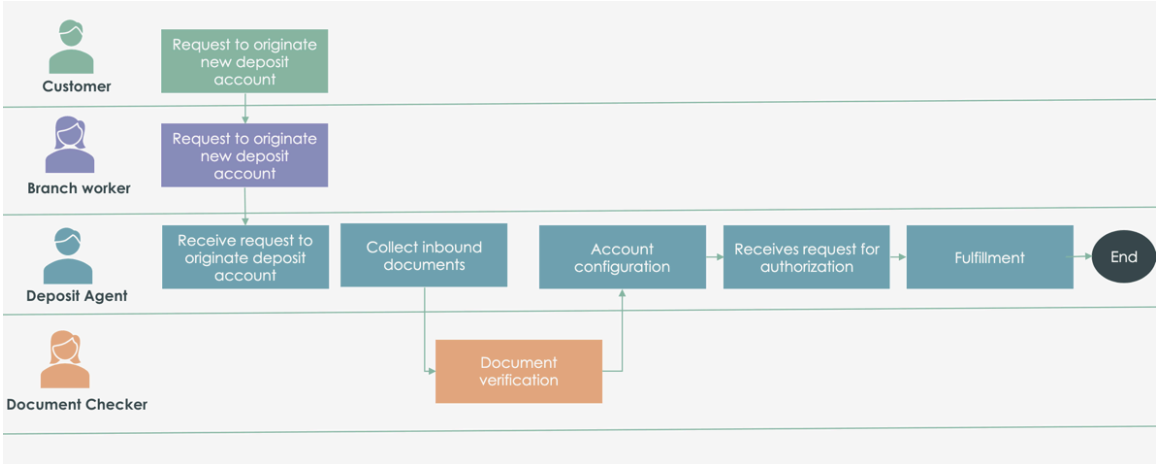
Découvrez comment les agents, à l'aide du workflow de compte de dépôt d'origine, résolvent les demandes de service pour l'ouverture d'un nouveau compte de dépôt. Le workflow s'applique aux demandes de service de dépôt professionnel et personnel.

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents de banque à résoudre une demande de dépôt pour un nouveau compte de dépôt.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de workflow d'octroi de compte de dépôt



L'administrateur de dépôt peut examiner et personnaliser ce flux prédéfini en fonction des besoins professionnels de votre organisation.

Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches d'octroi d'un compte de dépôt vers des agents de différents départements. Les agents se connectent Espace de travail au pour travailler sur les tâches de leur file d'attente. Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires pour répondre à la demande.

En tant que contributeur, demandeur ou client de dépôt

Un contributeur de dépôt ou un demandeur soumet une demande pour un nouveau compte de dépôt au nom d'un client.

Un client (consommateur ou contact) peut soumettre directement une demande à partir du Portail de service clientèle, du Portail de service consommateur ou d'un autre portail en libre-service.

Remarque :
Pour que les consommateurs soumettent une demande à l'aide de Portail de service consommateur, le module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal) doit être activé.

Un ticket est créé en fonction du type de demande.

En tant que contributeur de dépôt

1. À l'étape d'initiation et d'examen du playbook de ticket, le contributeur met à jour les détails du produit en fonction des besoins du client. Pour un client professionnel, le contributeur ajoute également les instructions de fonctionnement pour le nouveau compte.
2. Le contributeur collecte la documentation nécessaire auprès du client et soumet la demande pour exécution.

Un workflow est déclenché automatiquement et les règles d'affectation acheminent les tâches associées aux équipes de back-office appropriées.

En tant qu'agents back-office

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. L'agent de document travaille sur la tâche de document pour examiner et vérifier la documentation collectée. Si les documents sont légitimes, l'agent marque la tâche comme terminée.

   Le workflow génère d'autres tâches pour que les agents de dépôt travaillent dessus.

2. Dans le playbook de tickets, un agent de dépôt configure le compte de dépôt avec les informations sur le taux d'intérêt.
3. Un ordonnateur de dépôt (agent de dépôt) examine les détails du ticket et approuve la tâche de dépôt pour autoriser la demande de dépôt.
4. Lorsque toutes les tâches précédentes sont terminées, un agent de dépôt crée et active le compte de dépôt dans le système bancaire principal, envoie le kit d'ouverture de compte au client et ferme ces tâches de dépôt.

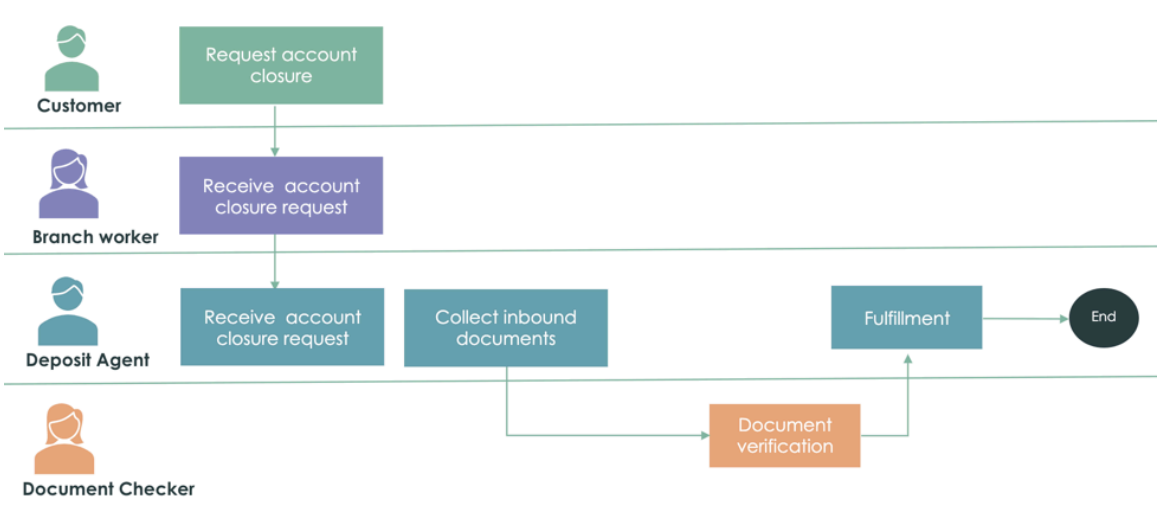
Le ticket est terminé et l'état et l'étape du ticket sont définis sur Fermé terminé.

Workflow Fermer le compte de dépôt

Découvrez comment les agents, à l'aide du workflow Fermer un compte de dépôt, résolvent les demandes de service pour clôturer un compte courant ou un compte de dépôt d'épargne. Les workflows s'appliquent aux demandes de service de dépôt professionnel et personnel.

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents de banque à résoudre une demande de dépôt pour la fermeture d'un compte.

Exemple de workflow de fermeture de compte de dépôt



L'administrateur de dépôt peut examiner et personnaliser ce flux prédéfini en fonction des besoins professionnels de votre organisation.

Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches de clôture d'un compte de dépôt vers des agents de différents départements. Les agents se connectent Espace de travail au pour travailler sur les tâches de leur file d'attente. Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires pour répondre à la demande.

En tant que contributeur, demandeur ou client de dépôt

Un contributeur de dépôt ou un demandeur soumet une demande au nom d'un client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un client (consommateur ou contact) peut soumettre directement une demande à partir du Portail de service clientèle, du Portail de service consommateur ou d'un autre portail en libre-service.

Remarque :
Pour que les consommateurs soumettent une demande à l'aide de Portail de service consommateur, le module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal) doit être activé.

Un ticket est créé en fonction du type de demande.

En tant que contributeur de dépôt

Dans le playbook de tickets, le contributeur met à jour les détails de fermeture du compte à l'étape Initier et examiner, collecte la documentation nécessaire auprès du client et soumet la demande pour exécution.

Un workflow est déclenché automatiquement et les règles d'affectation acheminent les tâches associées aux équipes de back-office appropriées.

En tant qu'agents back-office

1. L'agent de document travaille sur la tâche de document pour examiner et vérifier la documentation collectée. Si les documents sont légitimes, l'agent marque la tâche comme terminée.

   Le workflow génère des tâches d'exécution pour qu'un agent de dépôt les traite.

2. Dans le playbook des cas, un agent de dépôt travaille sur la tâche de dépôt et dissocie le compte de dépôt des autres comptes financiers du système bancaire central.
3. Lorsque toutes les tâches précédentes sont terminées, l'agent de dépôt met à jour le compte de dépôt dans le système bancaire principal et ferme la tâche de dépôt de mise à jour dans le playbook.

Le ticket est terminé et l'état et l'étape du ticket sont définis sur Fermé terminé.

Soumettre une demande de service de dépôt

Les employés de banque peuvent commencer le workflow de dépôt en soumettant une demande de service de dépôt reçue de clients (consommateur ou contact professionnel). Les clients (consommateur ou contact) peuvent également soumettre directement une demande à partir du catalogue de services.

Tickets de dépôts créés par les contributeurs de dépôts

Les contributeurs de dépôt peuvent collecter les informations et documents requis et créer des tickets de service de dépôt pour les comptes qu'ils gèrent à partir de l'espace de travail.

Demandes soumises par les demandeurs

Les demandeurs dans le front office et les agents du centre d'appels peuvent soumettre des demandes de service de dépôt au nom de leurs clients à partir des enregistrements d'interaction et du catalogue de services.

Demandes soumises par les clients

Les clients business et les consommateurs peuvent soumettre des demandes de service de dépôt à partir du Portail de service clientèle, du Portail de service consommateur ou d'un autre portail en libre-service. Ils peuvent sélectionner un élément de catalogue de services, remplir le formulaire nécessaire, puis le soumettre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour que vos consommateurs puissent envoyer une demande à l'aide de Portail de service consommateur, vous devez disposer du module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Demandes soumises par les agents de dépôt et les connecteurs d'agents

Les agents de dépôt de back-office peuvent également initier un ticket de service de dépôt en accédant à **Tickets de service de dépôt** dans la vue de liste de l'espace de travail et en cliquant sur **Nouveau**.

Les connecteurs d'agent de dépôt peuvent collecter les informations et les documents requis et soumettre des demandes de service de dépôt pour les comptes qu'ils gèrent. En outre, il peut travailler sur les tickets pour répondre à la demande de service.

Créer un ticket de service de dépôt en tant que connecteur contributeur ou agent

Commencez le processus de demande de service de dépôt en créant un ticket de dépôt pour le compte de votre client.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour un service de dépôt professionnel pour un client professionnel (compte ou contact) : sn_bom_deposit_b2b.contributor ou sn_bom_deposit_b2b.agent_connector
- Pour un service de dépôt personnel pour un consommateur : sn_bom_deposit_b2c.contributor ou sn_bom_deposit_b2c.agent_connector

Remarque :
Le rôle de contributeur universel applicable peut également être affecté pour créer un ticket. Pour plus d'informations, consultez Rôles d'utilisateur et FSO règles métier.

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent ou de contributeur fonctionne, ils doivent être combinés avec l'un des rôles dans le modèle de données du secteur CSM ou les utilisateurs contributeurs. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que contributeur de dépôt ou connecteur d'agent, remplissez les données client, collectez les documents requis et soumettez la demande de service de dépôt.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône 
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets clients**, cliquez sur **Mes tickets**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Dans la boîte de dialogue Créer un ticket, sélectionnez une catégorie et un service.
   a. Dans la liste **Sélectionner une catégorie** , sélectionnez **Services de dépôt business** ou **Services de dépôt personnel**.
   b. Dans la liste **Sélectionner un service** , sélectionnez un service de dépôt.
6. Sélectionnez **Créer**.
   Un ticket de service de dépôt est créé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Renseignez les champs obligatoires et toute autre information connexe que vous avez recueillie auprès du client.

> **Remarque :**
> Chaque formulaire de ticket de service de dépôt comporte un ensemble différent de champs basés sur le service de dépôt sélectionné.

8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

- Le ticket de service de dépôt est créé à l'état Nouveau et le workflow est déclenché.
- Le ticket est affecté à un groupe d'affectation ou à un agent du service de dépôt en fonction des règles d'affectation définies.

Que faire ensuite

Recueillez toutes les informations requises sur le client et soumettez la demande.

1. Dans l'onglet **Playbook** , renseignez les données de l'étape Initier.
2. Soumettez la demande aux agents de back-office pour exécution.

Soumettre un ticket de service de dépôt pour exécution

Collectez toutes les informations et tous les documents requis auprès du client et soumettez le ticket de service de dépôt aux agents de back-office pour exécution.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour un service de dépôt professionnel pour un client professionnel (compte ou contact) : sn_bom_deposit_b2b.contributor ou sn_bom_deposit_b2b.agent_connector
- Pour un service de dépôt personnel pour un consommateur : sn_bom_deposit_b2c.contributor ou sn_bom_deposit_b2c.agent_connector

> **Important :**
> Pour que le rôle de connecteur d'agent ou de contributeur fonctionne, ils doivent être combinés avec l'un des rôles dans le modèle de données du secteur CSM ou les utilisateurs contributeurs. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que contributeur de dépôt ou connecteur d'agent, renseignez les données client et collectez les documents requis à l'étape Initier du playbook de tickets et soumettez l'application pour le service requis. Un agent de dépôt peut également effectuer les activités à l'étape Lancer du playbook de cas.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *`Opérations des services financiers`* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône 
3. Dans l'onglet **Listes** , ouvrez la liste des tickets.
   - Pour les tickets des comptes que vous gérez, accédez à **Tickets de clients** > **Mes tickets**.
   - Pour tous les tickets de services de dépôt, accédez à **Tickets de dépôts** > **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. Terminez les activités à l’étape **Initier et examiner** .

> **Remarque :**
> Selon le type de service de dépôt, un playbook peut avoir des activités supplémentaires ou moins à cette étape.

a. Dans les formulaires d’activité, renseignez les champs et cliquez sur **Marquer comme terminé**.

> **Remarque :**
> Les champs sont disponibles en fonction du type de service de dépôt, tel que Ajouter un ordre permanent ou Octroyer un compte de dépôt.

b. Le cas échéant, dans l’activité Collecter les documents entrants, collectez les documents répertoriés auprès du client.
Vous pouvez également collecter des documents client à partir de l’onglet Documents entrants.

c. Dans l’activité Envoyer l’application, saisissez tous les commentaires dans le champ **Commentaire sur l’envoi** , puis cliquez sur **Soumettre** pour terminer la demande.

Résultats

- Le ticket de dépôt est soumis pour exécution.
- L’étape Initier et examiner du playbook de tickets s’affiche comme terminée et le ticket passe automatiquement à l’étape suivante.
- Les tâches de dépôt associées sont affectées à un groupe d’affectation ou à un agent du service de dépôt. Toutes les tâches de documents sont affectées à un groupe ou à un agent dans le service documentaire. Le groupe d’affectation ou l’utilisateur auquel la tâche est affectée est basé sur les règles d’affectation.

Travailler sur un ticket de service de dépôt

Travaillez sur un ticket de dépôt pour recueillir des informations sur le demandeur, vous assurer que toutes les tâches en suspens sont terminées et répondre à la demande de produit de dépôt.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour un ticket de service de dépôt professionnel : sn_bom_deposit_b2b.agent ou sn_bom_deposit_b2b.agent_connector
- Pour un ticket de service de dépôt personnel : sn_bom_deposit_b2c.agent ou sn_bom_deposit_b2c.agent_connector

> **Important :**
> Pour que le rôle de connecteur d’agent fonctionne, il doit être combiné avec l’un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu’un client a besoin d’un service de dépôt, un contributeur de dépôt, tel qu’un gestionnaire de relations, initie un ticket et met à jour ses détails, déclenchant ainsi le workflow. Tout au long du flux de travail, les agents de dépôt et de documents effectuent les tâches qui leur sont assignées et mettent à jour l’état du dossier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez le playbook de tickets qui fournit les activités et les tâches requises pour rechercher et répondre à la demande.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de service de dépôt**, ouvrez la liste de tickets.
   - Pour les tickets qui vous sont affectés, cliquez sur **Mes** affectations.
   - Pour tous les tickets de dépôt, cliquez sur **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
   Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
   Le playbook de ticket guide les agents à travers les étapes nécessaires à la résolution d'un ticket.
6. Utilisez les activités et les tâches sous les étapes du playbook pour répondre à la demande et résoudre le ticket.

   Remarque :
   Selon le type de demande de service de dépôt, un playbook peut avoir plus ou moins d'activités et de tâches.

   Toutes les tâches générées pendant les activités du playbook s'affichent dans l'onglet **Tâches** du ticket.

Résultats
Le ticket de dépôt se met automatiquement à jour pour afficher Fermé terminé.

Travailler sur une tâche de document pour vérifier les documents d'un ticket de dépôt

Travaillez sur une tâche de document pour vérifier les documents entrants requis pour un ticket de service de dépôt.

Avant de commencer
Rôle requis :

- Pour un ticket de service de dépôt professionnel : sn_bom_document.b2b_agent
- Pour un ticket de service de dépôt personnel : sn_bom_document.b2c_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le service de gestion des documents détermine quels documents sont requis dans un workflow. Si des documents doivent être collectés auprès du client, une tâche est automatiquement générée pour un agent de document. La tâche est affectée à l'équipe du service documentaire ou à un agent de document en fonction des règles d'affectation.

Procédure

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.
   Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Dans l'onglet **Documents entrants** , choisissez un document.
6. Une fois le document examiné, cliquez sur **Vérifier**.
7. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail** , entrez vos commentaires.
8. Cliquez sur **Fermer**.

Résultats

- La tâche de document passe à l'état Fermé terminé.
- Dans le ticket de dépôt parent, l'étape Vérifier les documents dans le playbook de ticket s'affiche comme terminée et le ticket passe à l'étape suivante.

Travailler sur une tâche de dépôt pour l'exécution

Travaillez sur une tâche de dépôt pour effectuer une activité d'exécution pour le ticket de service de dépôt parent.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour une tâche de service de dépôt professionnel : sn_bom_deposit_b2b.agent ou sn_bom_deposit_b2b.agent_connector
- Pour une tâche de service de dépôt personnel : sn_bom_deposit_b2c.agent ou sn_bom_deposit_b2c.agent_connector

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un workflow de dépôt génère automatiquement des tâches de dépôt pour les activités suivantes dans un ticket de dépôt :

- Vérifier les instructions de fonctionnement d'un ordre permanent
- Autoriser une demande de dépôt
- Mettez à jour un compte de dépôt pour exécuter et fermer la demande de dépôt
- Créer et activer un compte pour l'octroi de compte
- Envoyer le kit d'ouverture de compte au client pour l'octroi du compte
- Dissocier un compte d'autres comptes financiers pendant la fermeture du compte

Remarque :
Selon le type de service de dépôt, le nombre d'activités et de tâches de dépôt peut différer dans un playbook.

Les tâches des activités du playbook sont également disponibles dans l'onglet **Tâches** du ticket.

Si des règles d'affectation sont configurées, la tâche est automatiquement affectée à un agent de dépôt. L'agent de dépôt peut utiliser le playbook de ticket ou le formulaire de tâche pour travailler sur une tâche de dépôt.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (
3. Ouvrez la tâche à partir du playbook de tickets ou de la liste des tâches de dépôt.
4. Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Terminez le travail nécessaire pour terminer la tâche de dépôt dans votre système bancaire principal.
6. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail** , entrez vos commentaires.
7. Fermez la tâche de dépôt.

Résultats

La tâche de dépôt passe à l'état Fermé terminé.

Référence Financial Services Deposit Operations

Découvrez les composants, tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage, qui sont installés lorsque vous installez l'application Financial Services Deposit Operations .

Composants installés avec Financial Services Business Deposit Operations

Plusieurs types de composants sont installés avec l'installation de l'application, notamment les tables, les rôles d'utilisateur et les Financial Services Business Deposit Operations travaux planifiés. L'application installe également les modules d'extension et les applications de stockage connexes, le cas échéant.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Modules d'extension installés

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

Applications de stockage installées

Application de stockage	Description
Financial Services Operations Core	Stocke les données client nécessaires pour effectuer des demandes de service de dépôt. Pour plus d'informations, consultez Financial Services Operations Core.
Processeur de document	Active la gestion des tâches de services documentaires utilisées dans Financial Services

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application de stockage	Description
	Business Deposit Operations les workflows. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Processeur de document.
Playbooks pour Gestion du service client	Fournit un moyen de visualiser les workflows de processus business dans une vue simple et axée sur les tâches, garantissant des réponses cohérentes aux situations les plus courantes. Pour plus d'informations, consultez Playbooks pour Gestion du service clientèle .
Utilisateur contributeur CSM	Permet aux équipes de middle office de créer des tickets pour les demandes des clients. Pour plus d'informations, consultez Utilisateur contributeur CSM Configurer les utilisateurs contributeurs .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de dépôt [sn_bom_deposit_b2b.admin]	Rôle d'administrateur système spécifique à l'application pour les opérations de dépôt qui peuvent : • Accorder des rôles d'opérations de dépôt • Supprimer les tickets et les tâches de service de dépôt • Configurer l'application Opérations de dépôts • Créer et modifier les définitions des services de dépôt • Lire, écrire et créer un accès pour déposer des données	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_deposit_b2b.agent • sn_bom_deposit_b2b.gestionnaire
Agent de dépôt [sn_bom_deposit_b2b.agent]	• Créer des tickets de service de	• sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.b2b_agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	dépôt et entrer des données de ticket • Afficher l'état général des tickets • Travailler sur les tickets et les tâches de service de dépôt	• sn_bom_document.b2b_collector • sn_bom.visionneuse_compte_de_dépôt
Contributeur de dépôt [sn_bom_deposit_b2b.contributeur]	• Créer des tickets de service de dépôt et entrer des données de ticket • Afficher l'état général des tickets • Travailler sur les tickets et les tâches de services de dépôt jusqu'à l'étape Initier et examiner **Important :** Pour que le rôle de contributeur fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles d'utilisateur de contributeur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.visionneur_données_compte • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.b2b_contributor • sn_bom.visionneuse_compte_de_dépôt • sn_bom_document.b2b_collector
Connecteur d'agent de dépôt [sn_bom_deposit_b2b.agent_connector]	• Créer des tickets de service de dépôt et entrer	• sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.visionneuse

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	des données de ticket • Afficher l'état général des tickets • Travailler sur les tickets de services de dépôt et les tâches pour répondre aux demandes des comptes qu'ils gèrent **Important :** Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_bom.visionneur_données_compte • sn_bom.agent • sn_bom.visionneuse_compte_de_dépôt • sn_bom_document.b2b_collector
Gestionnaire de dépôt [sn_bom_deposit_b2b.responsable]	• Afficher les Analyse des performances rapports dans le tableau de bord des opérations de dépôt • Utiliser Exploration de processus des projets pour les processus d'opérations de dépôts	sn_bom_deposit_b2b.agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Visionneuse de dépôt [sn_bom_deposit_b2b.viewer]	Dispose d'un accès en lecture seule à tous les tickets de services de dépôt et aux données connexes	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom.visionneur_données_compte • sn_bom.visionneuse_compte_de_dépôt

Tables installées

Table	Description
Base de dépôt [sn_bom_deposit_b2b_base]	La table de ticket de service de dépôt business étend la table de base de dépôt. La table Base de dépôt étend la table Base de services financiers [sn_bom_case].
Instruction de fonctionnement de dépôt [sn_bom_deposit_b2b_operating_instruction]	Stocke toutes les instructions de fonctionnement pour tous les tickets de dépôt professionnel.
Ticket de service de dépôt business [sn_bom_deposit_b2b_service]	Stocke tous les tickets de dépôts professionnels. Cette table étend la table Base de dépôt [sn_bom_deposit_b2b_base].
Tâche de dépôt business [sn_bom_deposit_b2b_task]	Stocke toutes les tâches de dépôt pour tous les tickets de dépôts professionnels. Cette table étend la table Tâche financière [sn_bom_task].

Composants installés avec Financial Services Personal Deposit Operations

Plusieurs types de composants sont installés avec l'installation de l'application, notamment les tables, les rôles d'utilisateur et les Financial Services Personal Deposit Operations travaux planifiés. L'application installe également les modules d'extension et les applications de stockage connexes, le cas échéant.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Modules d'extension installés

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

Applications de stockage installées

Application de stockage	Description
Financial Services Operations Core	Stocke les données client nécessaires pour effectuer des demandes de service de dépôt. Pour plus

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application de stockage	Description
	d'informations, consultez Financial Services Operations Core.
Financial Services Document Management	Active la gestion des tâches de services documentaires utilisées dans Financial Services Personal Deposit Operations les workflows. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Processeur de document.
Playbooks pour Gestion du service client	Fournit un moyen de visualiser les workflows de processus business dans une vue simple et axée sur les tâches, garantissant des réponses cohérentes aux situations les plus courantes. Pour plus d'informations, consultez Playbooks pour Gestion du service clientèle .
Utilisateur contributeur CSM	Permet aux équipes de middle office de créer des tickets pour les demandes des clients. Pour plus d'informations, consultez Utilisateur contributeur CSM Configurer les utilisateurs contributeurs .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de dépôt [sn_bom_deposit_b2c.admin]	Rôle d'administrateur système spécifique à l'application pour les opérations de dépôt qui peuvent : • Accorder des rôles d'opérations de dépôt • Supprimer les tickets et les tâches de service de dépôt • Configurer l'application Opérations de dépôts • Créer et modifier les définitions des services de dépôt	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_deposit_b2c.agent • sn_bom_deposit_b2c.gestionnaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Lire, écrire et créer un accès pour déposer des données	
Agent de dépôt [sn_bom_deposit_b2c.agent]	• Créer des tickets de service de dépôt et entrer des données de ticket • Afficher l'état général des tickets • Travailler sur les tickets et les tâches de service de dépôt	• sn_bom_document.b2c_viewer • sn_bom.b2c_agent • sn_bom_document.b2c_collector • sn_bom.visionneuse_compte_de_dépôt
Contributeur de dépôt [sn_bom_deposit_b2c.contributeur]	• Créer des tickets de service de dépôt et entrer des données de ticket • Afficher l'état général des tickets • Travailler sur les tickets et les tâches de service de dépôt jusqu'à l'étape Initier et Examiner	• sn_sla_definition_read • sn_bom.visionneuse_données_client • sn_bom.b2c_contributeur • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.visionneuse_compte_de_dépôt • sn_bom_document.b2c_collector

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Important : Pour que le rôle de contributeur fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles d'utilisateur de contributeur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	
Connecteur d'agent de dépôt [sn_bom_deposit_b2c.agent_connector]	• Créer des tickets de service de dépôt et entrer des données de ticket • Afficher l'état général des tickets • Travailler sur les tickets de services de dépôt et les tâches pour répondre aux demandes des comptes qu'ils gèrent	• sn_sla_definition_read • sn_bom.visionneuse_données_client • sn_bom.visionneuse • sn_bom.agent • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.visionneuse_compte_de_dépôt • sn_bom_document.b2c_collector

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Important : Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	
Gestionnaire de dépôt [sn_bom_deposit_b2c.manager]	• Afficher les Analyse des performances rapports dans le tableau de bord des opérations de dépôt • Utiliser Exploration de processus des projets pour les processus d'opérations de dépôts	• pa_viewer • sn_bom_deposit_b2c.agent
Visionneuse de dépôt [sn_bom_deposit_b2c.viewer]	Dispose d'un accès en lecture seule à tous les tickets de services de dépôt et aux données connexes	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom.visionneuse_données_client • sn_bom.visionneuse_compte_de_dépôt

Traduction automatique

Tables installées

Table	Description
Base de dépôt [sn_bom_deposit_b2c_base]	La table Ticket de service de dépôt personnel étend la table Base de dépôt. La table Base de dépôt étend la table Base de services financiers [sn_bom_case].
Ticket de service de dépôt personnel [sn_bom_deposit_b2c_service]	Stocke tous les tickets de dépôts personnels. Cette table étend la table Base de dépôt [sn_bom_deposit_b2c_base].

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Tâche de dépôt personnel [sn_bom_deposit_b2c_task]	Stocke toutes les tâches de dépôt pour tous les tickets de dépôts personnels. Cette table étend la table Tâche financière [sn_bom_task].

Financial Services Loan Operations

L'application ServiceNow® Financial Services Loan Operations est une solution dans Opérations des services financiers qui prend en charge les prêts personnels et professionnels. Cette solution permet à votre organisation financière de résoudre rapidement les demandes initiées par les clients et les exceptions générées par le système en matière de services de prêts et peut vous aider à transformer vos opérations de prêt middle et back-office.

Demander des applications dans l'App Store

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

Explorer



Découvrez comment les clients, les employés des succursales et les agents de prêt utilisent Opérations de prêt.

Configurer



Configurer Financial Services Loan Operations.

Utiliser

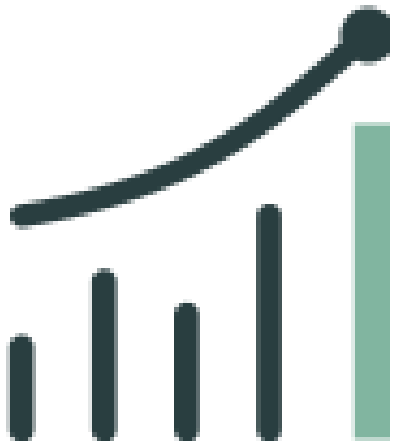


Soumettez et gérez les demandes de service de prêt que vous recevez des clients et du système bancaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Analyses et reporting



Coordonnez le travail et améliorez les processus avec des tableaux de bord préconfigurés.

Exploration de processus



Visualisez le processus et identifiez les opportunités d'amélioration.

Référence



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

Explorer Financial Services Loan Operations

Vous pouvez utiliser ServiceNow® Financial Services Loan Operations pour gérer le service de tous les types de prêts.

Fonctionnalités principales

- Workflows automatisés pour acheminer les tickets et les tâches entre différents départements et fonctions, y compris les départements de prêt, de documents et de crédit
- Prise en charge des opérations de prêt professionnel et personnel sur une seule plateforme
- Prise en charge des demandes initiées par le client et des exceptions initiées par le système
- Service de traitement de document couvrant les documents entrants et sortants, et gérant les exceptions et les approbations
- Espace de travail personnalisé pour différents rôles
- Analyse des performances Tableaux de bord pour obtenir un aperçu des performances de l'équipe et de l'entreprise

Applications des opérations de prêt

Les demandes de service de prêt professionnel et personnel sont prises en charge par le biais des applications suivantes :

Opérations de prêt business

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avec cette application, vous pouvez gérer la gestion des prêts aux entreprises. Un prêt commercial est un prêt obtenu par une entreprise (compte) pour répondre à ses besoins professionnels.

Vous pouvez activer les opérations de prêt professionnel en installant l'application Financial Services Business Loan Operations (sn_bom_loan_b2b) à partir de ServiceNow Store .

Opérations de prêt personnel

Avec cette application, vous pouvez gérer la gestion des prêts personnels. Un prêt personnel est un prêt obtenu par des clients individuels (consommateurs) pour répondre à leurs besoins personnels. Par exemple, un prêt immobilier ou un prêt automobile.

Vous pouvez activer les opérations de prêt personnel en installant l'application Financial Services Personal Loan Operations (sn_bom_loan) à partir de ServiceNow Store .

Demandes de services de prêts

L'application prend en charge les types de demandes de service de prêt suivants pour les prêts professionnels et personnels :

Demandes de services de prêts

Prêts personnels	Prêts aux entreprises
Prépaiement partiel	Prépaiement partiel
Remise de prêt	Remise de prêt
Report de prêt	Report de prêt
Abandon de créance	Abandon de créance
Remboursement manqué	Remboursement manqué
Violation des dispositions	Violation des dispositions
Restructuration des prêts	Restructuration des prêts
	Prélèvement sur le prêt
	Prorogation du prêt

Profils des opérations de prêt

Opérations de prêt s'adresse aux profils suivants :

Profil	Description
Administrateur	Administrateur des prêts responsable de la configuration de l'application.
Demandeurs	Les clients et les employés des succursales qui soumettent des demandes de prêt et vérifient l'état des dossiers. Trois types d'utilisateurs peuvent soumettre des demandes de prêt :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Profil	Description
	• Consommateurs (clients de détail) • Comptes et contacts (clients professionnels) • Employés de succursale au bureau d'une institution financière
Prestataires	Les agents du middle ou du back office des institutions financières qui travaillent sur les opérations de prêt. Il est responsable de travailler sur les dossiers et les tâches de prêt (telles que les tâches de service de crédit et les tâches de service de documents) qui entrent dans les services de prêt. Ces trois agents travaillent sur les demandes de prêt : • Agents de prêt • Agents de crédit • Agents de document

Installer Financial Services Loan Operations

Vous pouvez configurer votre implémentation pour la Financial Services Loan Operations première en installant chacune des Financial Services Business Loan OperationsFinancial Services Personal Loan Operations applications.

Installer Financial Services Business Loan Operations

Vous pouvez installer l'application Financial Services Business Loan Operations (sn_bom_loan_b2b) si vous disposez du rôle administrateur. L'application inclut des données de démonstration ainsi que des applications et des modules d'extension liés à l'installation ServiceNow® Store , le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Financial Services Business Loan Operations :

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Financial Services Business Loan Operations.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Financial Services Business Loan Operations (sn_bom_loan_b2b) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Financial Services Business Loan Operations.
4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
5. Sélectionnez **Installer**.

Installer Financial Services Personal Loan Operations

Vous pouvez installer l'application Financial Services Personal Loan Operations (sn_bom_loan) si vous disposez du rôle administrateur. L'application inclut des données de démonstration ainsi que des applications et des modules d'extension liés à l'installation ServiceNow® Store , le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Financial Services Personal Loan Operations :

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Financial Services Personal Loan Operations.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Financial Services Personal Loan Operations (sn_bom_loan) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Financial Services Personal Loan Operations.
4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
5. Sélectionnez **Installer**.

Configurer Financial Services Loan Operations

Passez en revue les composants installés avec l'application Financial Services Loan Operations et modifiez-les si nécessaire pour répondre aux besoins professionnels de votre organisation.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Financial Services Loan Operations est installée. Pour plus d'informations, consultez Installer Financial Services Business Loan Operations et Installer Financial Services Personal Loan Operations.

Rôle requis : sn_bom_loan_b2b.admin, sn_bom_loan.b2c_admin et admin

Procédure

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

Utiliser Financial Services Loan Operations

Découvrez comment les demandeurs, les contributeurs et les agents utilisent l'application pour initier, rechercher et résoudre les demandes de service de prêt et les exceptions générées par le Financial Services Loan Operations système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Espace de travail

Les demandeurs, les contributeurs et les agents de back-office utilisent un espace de travail personnalisé pour travailler sur tous les aspects des tickets de prêt. Workspace peut vous aider dans les tâches suivantes :

- Surveiller la charge de travail et les performances
- Se concentrer sur les éléments à priorité élevée
- Naviguer facilement entre les tâches

Pour plus d'informations, consultez Espaces de travail.

Espace de travail utilisateurs pour les opérations de prêt

Utilisateur	Description
Demandeur	Soumet des demandes de service à partir d'enregistrements d'interaction et d'enregistrements de clients.
Contributeur au prêt	Envoie des demandes de service, collecte les documents entrants et vérifie l'état des tickets pour les comptes qu'ils gèrent jusqu'à l'étape Initier et examiner.
Agent de prêt	Travaille sur des dossiers de prêt et des tâches de prêt.
Connecteur d'agent de prêt	Soumet des demandes de service et travaille sur des dossiers et des tâches de prêt pour répondre aux demandes de prêt pour les comptes qu'il gère.
Agent de crédit	Travaille sur les dossiers de crédit et les tâches de crédit pour les demandes de service de prêt.
Agent de document	Travaille sur les tâches de documents pour les demandes de service de prêt.
Administrateur de prêt	Configure l'espace de travail de prêt selon les besoins professionnels. Pour plus d'informations, consultez Configurer Espace de travail configurable de CSM.

Workflows

Plusieurs flux de travail prédéfinis pour les prêts professionnels et personnels sont disponibles avec l'application.

Lorsqu'un client demande un service de prêt, un ticket de service de prêt est créé et affecté à un agent de prêt. Une fois que l'agent a mis à jour les détails du ticket, un workflow est déclenché. Le flux déclenche diverses tâches à partir du ticket et les règles d'affectation acheminent ces tâches vers les équipes de back-office appropriées telles que le prêt, le crédit ou le service de documents. Une nouvelle tâche est automatiquement créée lorsqu'un agent ferme la tâche précédente.

Pour plus d'informations, consultez Financial Services Loan Operations Flux de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Playbook de ticket

À l'aide du playbook de ticket, le contributeur de prêt et les agents de prêt peuvent visualiser et interagir avec le workflow de ticket. Le playbook fournit un cycle de vie de bout en bout pour les tâches effectuées pendant le processus de traitement des tickets, depuis le moment où un ticket est enregistré jusqu'à la résolution finale et la communication au client. Le playbook est disponible pour les workflows de prêt suivants :

- Remise de prêt pour Financial Services Business Loan Operations
- Report de prêt pour Financial Services Personal Loan Operations

Tableaux de bord

Analyse des performances Donnez aux propriétaires d'entreprise un aperçu des performances de l'équipe et de l'entreprise. Des tableaux de bord avec des vues personnalisables sont disponibles pour les opérations de prêt professionnel et personnel avec l'application.

Pour plus d'informations, consultez Tableau de bord des opérations de prêt personnel et Tableau de bord des opérations de prêt professionnel.

Financial Services Loan Operations Flux de travail

L'application Financial Services Loan Operations installe des workflows automatisés pour le service des prêts. Ces workflows permettent d'acheminer les tickets et les tâches vers différents départements, y compris les agents de prêt, de documents et de crédit.

Workflows disponibles avec l'application

Les workflows prédéfinis suivants pour les prêts professionnels et personnels sont disponibles avec l'application :

Prêts personnels	Prêts aux entreprises
Prépaiement partiel	Prépaiement partiel
Remise de prêt	Remise de prêt
Report de prêt	Report de prêt
Abandon de créance	Abandon de créance
Remboursement manqué	Remboursement manqué
Violation des dispositions	Violation des dispositions **Remarque :** Ce workflow est initié à partir de l'application Financial Services Credit Operations .
Restructuration des prêts	Restructuration des prêts **Remarque :** Ce workflow est initié à partir de l'application Financial Services Credit Operations . À partir de là, un dossier de prêt est automatiquement créé pour mener la demande à terme.
	Prélèvement sur le prêt

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Prêts personnels	Prêts aux entreprises
	Prorogation du prêt

Ces workflows sont créés à l'aide de Concepteur de flux. L'administrateur des prêts peut examiner et personnaliser ces flux prédéfinis en fonction des besoins professionnels d'une organisation.

Workflow général pour les opérations de prêt

Lorsqu'un client demande un service de prêt, un ticket de service de prêt est créé et affecté à un agent de prêt. Une fois que l'agent a mis à jour les détails du ticket, un workflow est déclenché. Le flux déclenche diverses tâches à partir du ticket et les règles d'affectation acheminent ces tâches vers les équipes de back-office appropriées telles que le prêt, le crédit ou le service de documents. Une nouvelle tâche est automatiquement créée lorsqu'un agent ferme la tâche précédente.

Voici un workflow de prêt typique dans la Financial Services Loan Operations demande.

Remarque :
Selon le type de demande, les workflows individuels peuvent avoir des tâches supplémentaires ou moins nombreuses.

1. Un contributeur de prêt, un demandeur ou un client soumet une demande de service de prêt.
2. Le prêteur recueille les documents client requis et met à jour le ticket.
3. Un agent de prêt reçoit le ticket et ajoute des informations supplémentaires, telles que les frais.
4. Le service de traitement des documents détermine les documents requis. Si des documents doivent être vérifiés, une tâche est générée pour l'agent de document.
5. Une tâche de crédit est générée pour l'agent de crédit.
6. Une tâche d'autorisation est générée pour examiner et approuver la demande de prêt.
7. Une fois l'autorisation obtenue, une tâche de mise à jour du prêt est générée. Si la banque a activé une intégration, le compte de prêt peut être automatiquement mis à jour dans le système principal.

Workflow de prêt à prépaiement partiel

Découvrez comment les agents bancaires, à l'aide du workflow de prêt à remboursement anticipé partiel, résolvent une demande de service pour le remboursement anticipé partiel d'un prêt en cours auprès de la banque avant son échéance. Le workflow s'applique à la fois aux demandes de service de prêt professionnel et personnel.

Un remboursement anticipé partiel est directement appliqué à la composante principale impayée du prêt. Le client a généralement la possibilité de restructurer le remboursement du solde restant de l'une des manières suivantes :

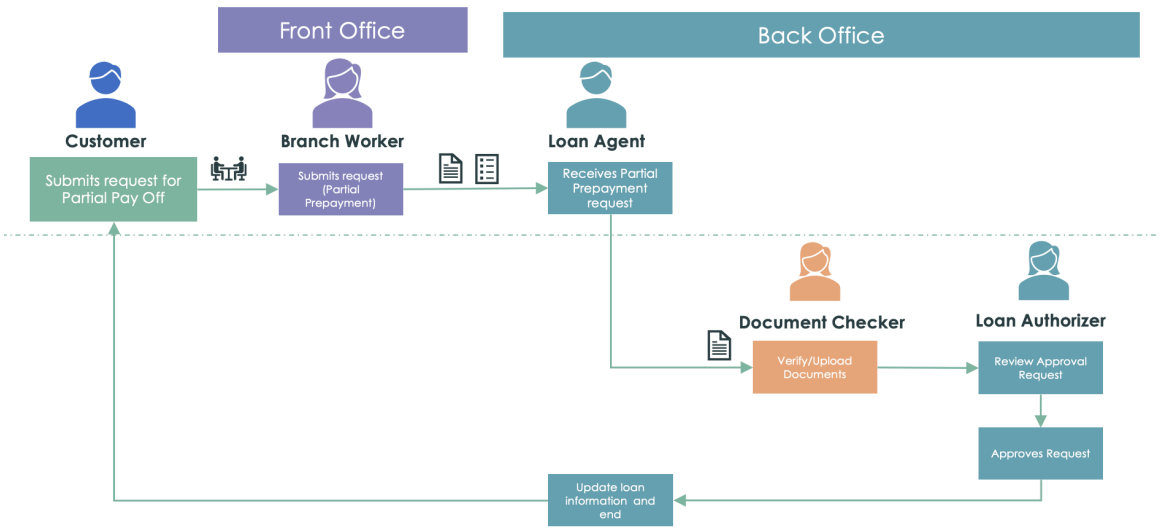
- Poursuivre le remboursement actuel, qui est plus élevé et entraîne la clôture anticipée du prêt
- Conserver la durée actuelle du prêt, ce qui signifie que le montant du remboursement est recalculé et réparti sur la durée du prêt en attente

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents de banque à résoudre une demande de service de prépaiement partiel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow de prêt à prépaiement partiel



Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches d'une demande de service de prépaiement partiel vers des agents de différents départements. Les agents se connectent Espace de travail au pour travailler sur les tâches de leur file d'attente.

En tant que contributeur, demandeur ou client de prêt

Un contributeur ou un demandeur soumet une demande de service de prêt de prépaiement partiel au nom d'un client.

Un client (consommateur ou contact) peut soumettre directement une demande à partir du Portail de service clientèle, du Portail de service consommateur ou d'un autre portail en libre-service.

Remarque :
Pour que les consommateurs soumettent une demande à l'aide de Portail de service consommateur, le module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal) doit être activé.

Un ticket est lancé en fonction du type de demande.

En tant qu'agents back-office

Une fois le ticket initié et qu'un agent met à jour les détails du ticket, un workflow est déclenché automatiquement. Les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de back-office appropriées.

1. Un agent de prêt examine les détails du ticket et ajoute des détails supplémentaires, tels que les frais.

   Le service de traitement des documents détermine les documents qui doivent être vérifiés pour la demande. Le workflow génère automatiquement une tâche de vérification de document entrante pour l'agent de document.

2. Un agent de document travaille sur la tâche de vérification de document entrant pour vérifier chaque document répertorié dans la tâche. Si nécessaire, cet agent peut demander le report d'un document spécifique.

   Le workflow génère une tâche d'autorisation de prêt pour l'agent de prêt.

3. Un autorisateur de prêt (agent de prêt) examine les détails du ticket et l'approuve.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Un agent de prêt travaille sur la tâche de mise à jour du prêt et met à jour le compte de prêt dans le système bancaire.

   Si la banque a activé une intégration, le compte de prêt peut également être automatiquement mis à jour dans le système bancaire principal.

Une fois le ticket terminé, son état et son étape sont définis sur Fermé terminé et les notes de travail sont mises à jour. Un client peut consulter l'état du ticket à partir du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal ou d'un autre portail en libre-service.

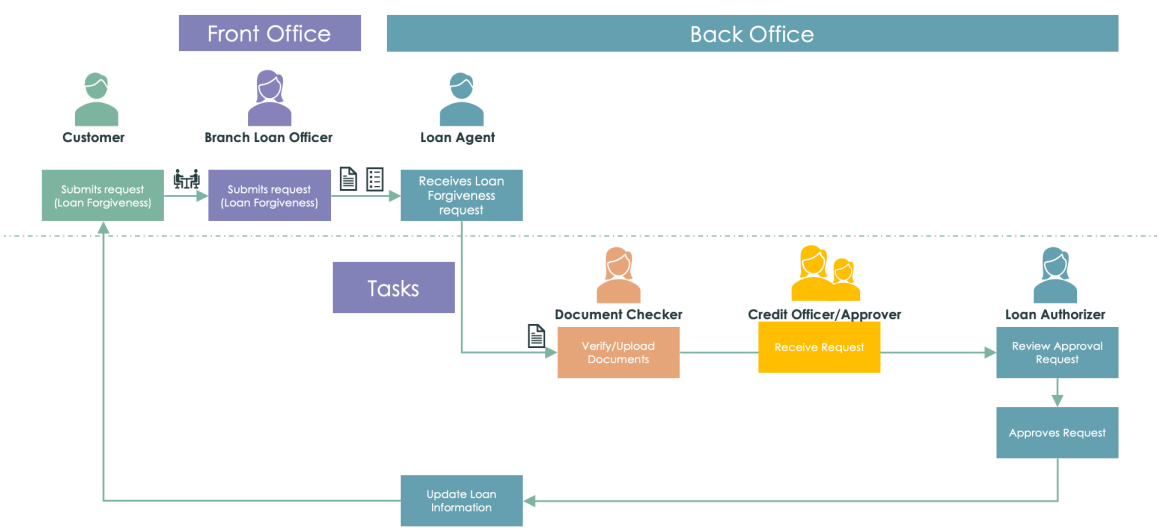
Workflow de remise de prêt

Découvrez comment les agents bancaires, à l'aide du workflow de remise de prêt, résolvent une demande de service de prêt pour une renonciation ou une remise d'un prêt en cours auprès de la banque. Le workflow s'applique à la fois aux demandes de service de prêt professionnel et personnel.

Une demande de remise de prêt peut porter sur le montant total du prêt ou seulement sur un montant partiel. Certains exemples courants sont les prêts étudiants, les prêts agricoles et le programme de protection des chèques de paie de la Small Business Administration (SBA).

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents de banque à résoudre une demande de service de remise de prêt.

Workflow de remise de prêt



Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches d'une demande de service de remise de prêt vers des agents de différents départements. Les agents se connectent Espace de travail pour travailler sur les tâches de leur file d'attente. Pour le workflow de remise de prêt pour les opérations de prêt professionnel, les agents peuvent également utiliser le playbook de ticket qui les guide à travers les étapes nécessaires pour résoudre le ticket.

En tant que contributeur, demandeur ou client de prêt

Un contributeur de prêt ou un demandeur soumet une demande de service de prêt avec remise de prêt au nom d'un client.

Un client (consommateur ou contact) peut soumettre directement une demande à partir du Portail de service clientèle, du Portail de service consommateur ou d'un autre portail en libre-service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour que les consommateurs soumettent une demande à l'aide de Portail de service consommateur, le module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal) doit être activé.

Un ticket est lancé en fonction du type de demande.

En tant qu'agents back-office

Une fois le ticket initié et qu'un agent met à jour les détails du ticket, un workflow est déclenché automatiquement. Les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de back-office appropriées.

1. Un agent de prêt examine les détails du ticket et ajoute des détails supplémentaires, tels que des frais.

   Le service de traitement des documents détermine les documents qui doivent être vérifiés pour la demande. Le workflow génère une tâche de vérification de document entrante pour l'agent de document.

2. Un agent de document travaille sur la tâche de vérification de document entrant pour vérifier chaque document répertorié dans la tâche. Si nécessaire, cet agent peut demander le report d'un document spécifique.

   Le workflow génère une tâche d'évaluation de crédit pour l'agent de crédit.

3. Un agent de crédit travaille sur la tâche de crédit pour examiner le crédit pour le client et approuver la demande.

   Le workflow génère une tâche d'autorisation de prêt pour l'agent de prêt.

4. Un autorisateur de prêt (agent de prêt) examine les détails du ticket et l'approuve.
5. Un agent de prêt travaille sur la tâche de mise à jour du prêt et met à jour le compte de prêt dans le système bancaire.

   Si la banque a activé une intégration, le compte de prêt peut également être automatiquement mis à jour dans le système bancaire principal.

Une fois le ticket terminé, son état et son étape sont définis sur Fermé terminé et les notes de travail sont mises à jour. Un client peut consulter l'état du ticket à partir du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal ou d'un autre portail en libre-service.

Workflow de report de prêt

Découvrez comment les agents bancaires, à l'aide du workflow de report de prêt, résolvent une demande de service de prêt pour un report temporaire du remboursement d'un prêt planifié. Le workflow s'applique à la fois aux demandes de service de prêt professionnel et personnel.

Dans le cas du report de prêt, le client n'est pas tenu de payer un montant pour une durée convenue. En outre, la banque peut envisager de renoncer aux intérêts pendant la période de report.

L'abstention est également un report temporaire des remboursements de prêts programmés lorsque le client n'est pas censé payer un montant pour une durée convenue. Dans ce cas, la banque accumule les intérêts sur le montant restant dû et les perçoit lorsque les remboursements réguliers commencent sur le prêt.

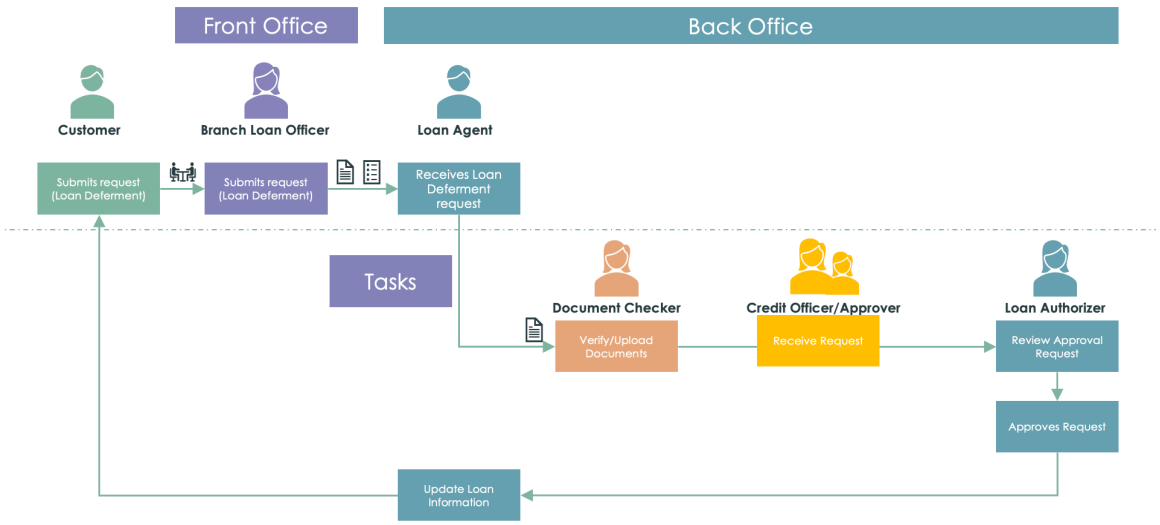
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les banques utilisent le report et l'abstention de manière interchangeable au cas par cas.

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents de banque à résoudre une demande de service de report de prêt.

Workflow de report de prêt



Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches d'une demande de service de report de prêt vers des agents de différents départements. Les agents se connectent Espace de travail pour travailler sur les tâches de leur file d'attente. Pour le workflow de report de prêt pour les opérations de prêt personnel, les agents peuvent également utiliser le playbook de ticket qui les guide à travers les étapes nécessaires pour résoudre le ticket.

En tant que contributeur, demandeur ou client de prêt

Un contributeur ou un demandeur de prêt soumet une demande de service de prêt de report de prêt au nom d'un client.

Un client (consommateur ou contact) peut soumettre directement une demande à partir du Portail de service clientèle, du Portail de service consommateur ou d'un autre portail en libre-service.

Remarque :
Pour que les consommateurs soumettent une demande à l'aide de Portail de service consommateur, le module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal) doit être activé.

Un ticket est lancé en fonction du type de demande.

En tant qu'agents back-office

Une fois le ticket initié et qu'un agent met à jour les détails du ticket, un workflow est déclenché automatiquement. Les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de back-office appropriées.

1. Un agent de prêt examine les détails du ticket et ajoute des détails supplémentaires, tels que les frais.

   Le service de traitement des documents détermine les documents qui doivent être vérifiés pour la demande. Le workflow génère une tâche de vérification de document entrante pour l'agent de document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Un agent de document travaille sur la tâche de vérification de document entrant pour vérifier chaque document répertorié dans la tâche. Si nécessaire, ils peuvent demander le report d'un document spécifique.

   Le workflow génère une tâche d'évaluation de crédit pour l'agent de crédit.

3. Un agent de crédit travaille sur la tâche de crédit pour examiner le crédit pour le client et approuver la demande.

   Le workflow génère une tâche d'autorisation de prêt pour l'agent de prêt.

4. Un autorisateur de prêt (agent de prêt) examine les détails du ticket et l'approuve.
5. Un agent de prêt travaille sur la tâche de mise à jour du prêt et met à jour le compte de prêt dans le système bancaire.

   Si la banque a activé une intégration, le compte de prêt peut également être automatiquement mis à jour dans le système central.

Une fois le ticket terminé, son état et son étape sont définis sur Fermé terminé et les notes de travail sont mises à jour. Un client peut consulter l'état du ticket à partir du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal ou d'un autre portail en libre-service.

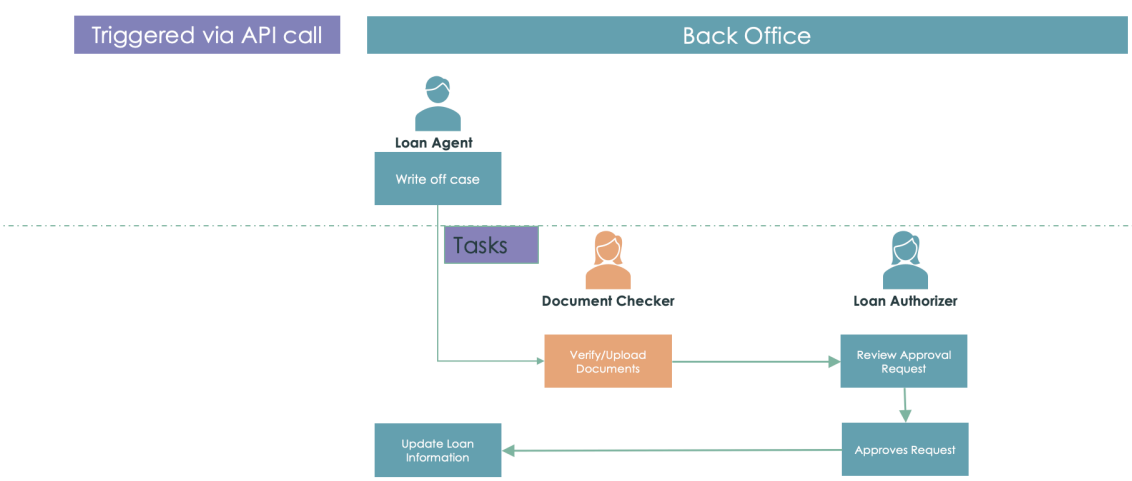
Workflow d'abandon de créance

Découvrez comment les agents bancaires, à l'aide du workflow d'annulation de créances, gèrent l'amortissement d'une partie ou de la totalité d'un prêt en souffrance lorsque les mécanismes de recouvrement échouent. Le workflow s'applique à la fois aux prêts professionnels et personnels.

Une banque annule un prêt lorsque tous les moyens de recouvrement sont épuisés. Il s'agit d'une mesure prise par les banques pour assainir leurs bilans.

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents de banque à travailler sur une suppression de prêt.

Workflow d'abandon de créance



Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches d'une suppression de créance vers des agents de différents départements. Les agents se connectent Espace de travail pour travailler sur les tâches de leur file d'attente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En tant qu'agent de crédit ou via une API

Un agent de prêt crée un ticket de service de prêt d'abandon de créance. Une API en back-end peut également déclencher ce ticket de service de prêt.

En tant qu'agents back-office

Une fois le ticket initié et qu'un agent met à jour les détails du ticket, un workflow est déclenché automatiquement. Les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de back-office appropriées.

1. Un agent de prêt examine les détails du dossier et ajoute des détails supplémentaires tels que le capital impayé et les montants des intérêts.

   Le service de traitement des documents détermine les documents qui doivent être vérifiés pour la demande. Le workflow génère une tâche de vérification de document entrante pour l'agent de document.

2. Un agent de document travaille sur la tâche de vérification de document entrant pour vérifier chaque document répertorié dans la tâche. Si nécessaire, cet agent peut demander le report d'un document spécifique.

   Le workflow génère une tâche d'autorisation de prêt pour l'agent de prêt.

3. Un autorisateur de prêt (agent de prêt) examine les détails du ticket et l'approuve.
4. Un agent de prêt travaille sur la tâche de mise à jour du prêt et met à jour les informations sur le prêt dans le système bancaire.

   Si la banque a activé une intégration, le compte de prêt peut également être automatiquement mis à jour dans le système bancaire principal.

Une fois le ticket terminé, son état et son étape sont définis sur Fermé terminé et les notes de travail sont mises à jour. Un client peut consulter l'état du ticket à partir du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal ou d'un autre portail en libre-service.

Workflow de remboursement de l'acompte manqué

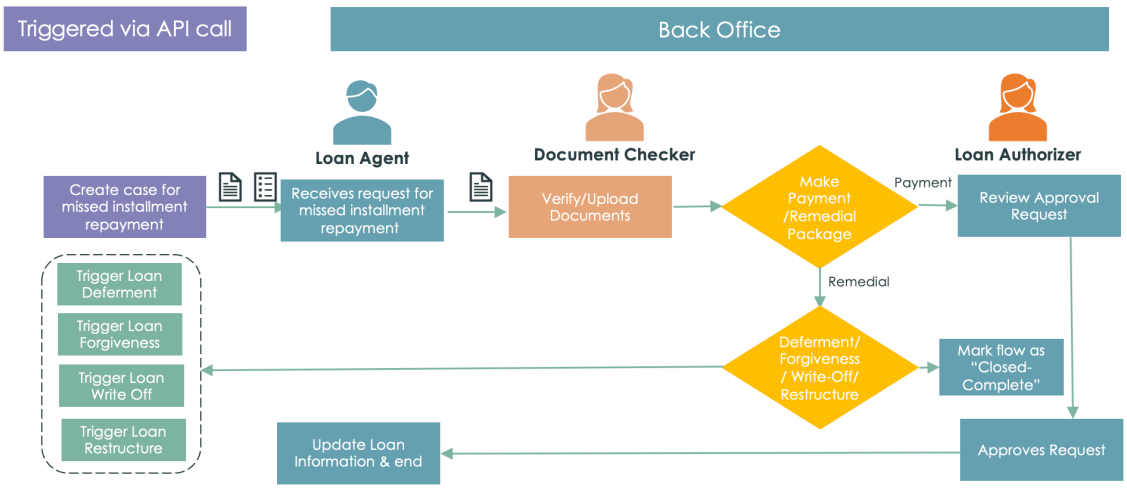
Découvrez comment les agents bancaires, à l'aide du workflow de remboursement des versements manqués, contactent de manière proactive un client de prêt pour un versement manqué d'un prêt en cours et décident d'un plan d'action. Le workflow s'applique à la fois aux prêts professionnels et personnels.

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents bancaires à gérer un paiement échelonné manqué par un emprunteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow de remboursement de l’acompte manqué



Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches pour un remboursement manqué vers des agents de différents départements. Les agents se connectent Espace de travail pour travailler sur les tâches de leur file d’attente.

En tant qu’agent de prêt ou via une API

Si le système observe un défaut de remboursement d’un emprunteur de prêt, une API en back-end déclenche un ticket de service de prêt de remboursement de l’acompte manqué. Un agent de prêt peut également créer ce ticket.

En tant qu’agents back-office

Un agent de prêt examine les détails du ticket et travaille avec le client pour finaliser le plan d’action.

Une fois le ticket initié et qu’un agent de prêt met à jour les détails du ticket, un workflow est déclenché automatiquement. Les règles d’affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de back-office appropriées.

Initier un paiement

- Si le client effectue le paiement échelonné, l’agent de prêt initie le paiement et remplit les détails du paiement dans le ticket.

  Le workflow génère automatiquement une tâche d’autorisation de prêt pour l’agent de prêt.

- Un autorisateur de prêt (agent de prêt) examine les détails du ticket et l’approuve.
- Un agent de prêt travaille sur la tâche de mise à jour du prêt et met à jour les informations sur le prêt dans le système bancaire principal.

  Les banques peuvent automatiser cette tâche en permettant une intégration avec le système de cuisson de base.

Créer un ticket de service correctif

Si le client n’est pas en mesure d’effectuer un paiement partiel ou total, l’agent de prêt crée l’un des cas de service suivants pour résoudre le cas :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Remise de prêt
- Prépaiement partiel
- Abandon de créance
- Report de prêt

Le nouveau ticket de service de prêt gère alors ce problème de prêt.

Une fois le ticket terminé, son état et son étape sont définis sur Fermé terminé et les notes de travail sont mises à jour.

Workflow de violation des dispositions

Découvrez comment les agents bancaires, à l'aide du workflow de violation des conventions, contactent de manière proactive un client de prêt pour une violation des dispositions et décident d'un plan d'action pour l'avenir. Le workflow s'applique à la fois aux prêts professionnels et personnels.

Que sont les accords

Un engagement est une promesse faite par un emprunteur à une banque de respecter certaines conditions pendant toute la durée du prêt. Les clauses restrictives sont établies par la banque au moment de l'octroi d'un prêt. La surveillance des clauses restrictives est une activité permanente pour la banque. Une clause restrictive aide une banque à identifier et à atténuer les risques potentiels associés à un prêt. Lorsqu'une clause est violée, c'est le signe d'un défaut potentiel de l'emprunteur.

Voici des exemples de clauses restrictives pour les prêts commerciaux :

- Soumission trimestrielle d'états financiers par l'emprunteur
- Soumissions mensuelles de l'inventaire et de l'état des stocks ou des factures impayées

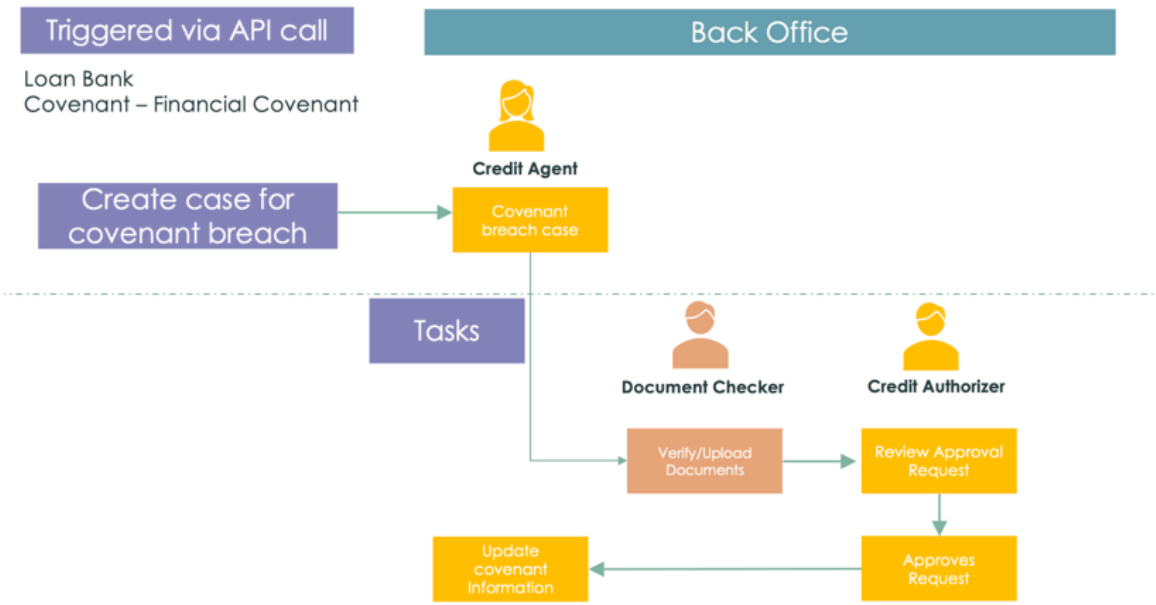
Un exemple de clause restrictive pour les prêts personnels pourrait être une soumission périodique de reçus de primes d'assurance habitation.

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents de banque à travailler sur une violation des dispositions pour un prêt.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow de violation des dispositions



Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches pour une violation des dispositions vers des agents de différents départements. Les agents se connectent Espace de travail pour travailler sur les tâches de leur file d'attente.

En tant qu'agent de crédit ou via une API

Si une violation des dispositions est observée pour un prêt, une API dans le back-end déclenche un ticket de service de crédit pour violation des dispositions. Un agent de crédit peut également créer ce ticket.

En tant qu'agents back-office

Une fois que le ticket est lancé et qu'un agent de crédit met à jour les détails du ticket, un workflow est déclenché automatiquement. Les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de back-office appropriées.

1. Un agent de crédit examine les détails du ticket et ajoute des détails supplémentaires tels que l'état de conformité des conventions.

   Le service de traitement des documents détermine les documents qui doivent être vérifiés pour le ticket. Le workflow génère une tâche de vérification de document entrante pour l'agent de document.

2. Un agent de document travaille sur la tâche de vérification de document entrant pour vérifier chaque document répertorié dans la tâche. Si nécessaire, cet agent peut demander le report d'un document spécifique.

   Le workflow génère une tâche d'autorisation de crédit pour l'agent de crédit.

3. Un autorisateur de crédit (agent de crédit) travaille sur la tâche de crédit pour l'examiner et l'approuver.

   Le workflow génère une tâche de mise à jour des accords pour l'agent de crédit.

4. Un agent de crédit travaille sur cette tâche de crédit et met à jour les informations d'accord dans le système bancaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois le ticket terminé, son état et son étape sont définis sur Fermé terminé et les notes de travail sont mises à jour.

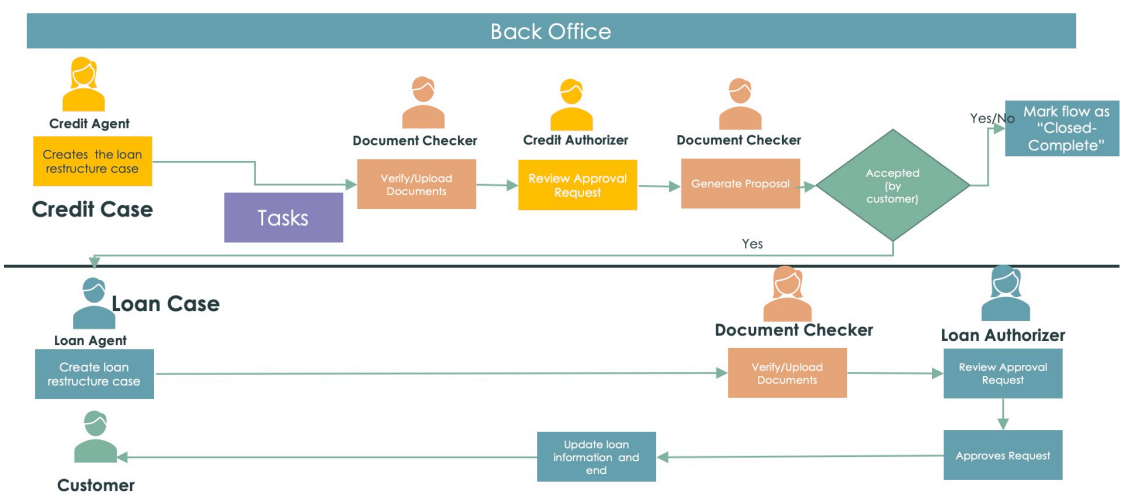
Workflow de la proposition de restructuration des prêts

Découvrez comment les agents bancaires, à l'aide du workflow de proposition de restructuration de prêt, contactent un client de prêt pour restructurer un prêt en cours qui, autrement, pourrait se transformer en prêt non performant. Le workflow s'applique à la fois aux prêts professionnels et personnels.

Une restructuration de prêt est une action visant à éviter qu'un prêt ne soit classé comme non performant. Les banques modifient les conditions des prêts en modifiant la durée du prêt, le montant du remboursement, le nombre de versements ou le taux d'intérêt.

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents de banque à gérer une restructuration de prêt.

Workflow de restructuration des prêts



Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches d'une restructuration de prêt vers des agents de différents départements. Les agents se connectent Espace de travail pour travailler sur les tâches de leur file d'attente.

En tant qu'agent de crédit

1. Un agent de crédit crée un ticket de service de crédit de proposition de restructuration des prêts.
2. Un agent de crédit travaille avec le client et finalise les conditions de restructuration. L'agent ajoute des détails supplémentaires, tels que les détails de classification des actifs et de restructuration.
    - Un workflow est déclenché automatiquement et les règles d'affectation acheminent le ticket et les tâches associés aux équipes de back-office appropriées.
    - Le service de traitement des documents détermine les documents qui doivent être vérifiés pour le ticket. Le workflow génère une tâche de vérification de document entrante pour l'agent de document.
3. Un agent de document travaille sur la tâche de vérification de document entrant pour vérifier chaque document répertorié dans la tâche. Si nécessaire, cet agent peut demander le report d'un document spécifique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le workflow génère une tâche d'autorisation de crédit pour l'agent de crédit.

4. Un autorisateur de crédit (agent de crédit) travaille sur la tâche de crédit pour l'examiner et l'approuver.

En tant qu'agent de client ou de crédit

Le client vérifie le ticket de service de crédit et accepte les conditions de restructuration. Alternativement, un agent de crédit peut obtenir une acceptation du client pour les conditions de restructuration et fermer le ticket de service de crédit.

Remarque :
Un client (consommateur ou contact) peut consulter le ticket via Portail de service clientèle, Portail de service consommateur ou un autre portail en libre-service. Pour que les consommateurs puissent afficher un ticket à l'aide de Portail de service consommateur, le module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal) doit être activé.

Une fois que le client a accepté les conditions, le système crée un ticket de service de prêt pour que l'agent de prêt mette en œuvre ces conditions.

En tant qu'agent de prêt

1. Un agent de prêt examine les détails du ticket et les met à jour.

   Le service de traitement des documents détermine les documents qui doivent être vérifiés pour la demande. Le workflow génère automatiquement une tâche de vérification de document entrante pour l'agent de document.

2. Un agent de document travaille sur la tâche de vérification des documents entrants pour vérifier chaque document répertorié dans la tâche. Si nécessaire, cet agent peut demander le report d'un document spécifique.

   Le workflow génère une tâche d'autorisation de prêt pour l'agent de prêt.

3. Un autorisateur de prêt (agent de prêt) examine les détails du ticket et l'approuve.
4. Un agent de prêt travaille sur la tâche de mise à jour du prêt et met à jour les informations sur le prêt dans le système bancaire.

   Les banques peuvent automatiser cette tâche en permettant une intégration avec le système de cuisson de base.

Une fois le ticket terminé, son état et son étape sont définis sur Fermé terminé et les notes de travail sont mises à jour.

Workflow de prélèvement sur le prêt

Découvrez comment les agents bancaires, à l'aide du workflow de prélèvement sur le prêt, résolvent une demande de service de prêt pour le décaissement du montant du prélèvement sur une marge de crédit qui a été préapprouvée. Le workflow s'applique uniquement aux prêts aux entreprises.

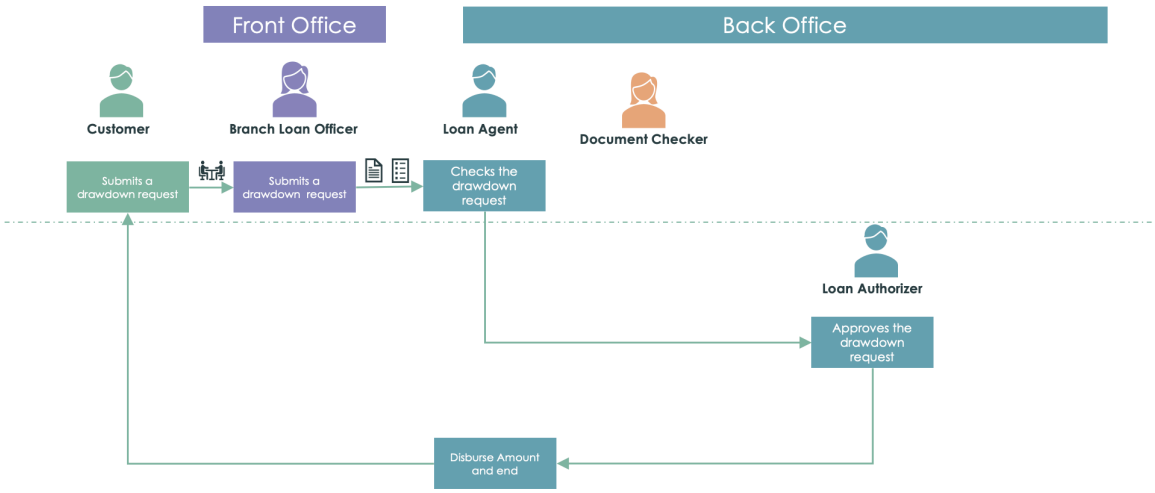
Un prélèvement est lié aux facilités de marge de crédit qui permettent à l'emprunteur d'obtenir des fonds d'une marge de crédit pendant une période de prêt. Un prélèvement fait référence à chaque montant auquel l'emprunteur accède à partir de la facilité de marge de crédit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents de banque à résoudre une demande de service de prélèvement sur le prêt.

Workflow de prélèvement sur le prêt



Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches d'une demande de service de prélèvement sur prêt vers des agents de différents départements. Les agents se connectent Espace de travail pour travailler sur les tâches de leur file d'attente.

En tant que contributeur, demandeur ou client de prêt

Un contributeur ou un demandeur de prêt soumet une demande de service de prélèvement sur le prêt au nom d'un client.

Un client (compte ou contact) peut soumettre directement une demande via le Portail de service clientèle ou un autre portail en libre-service.

Un ticket est lancé en fonction du type de demande.

En tant qu'agents back-office

Une fois le ticket initié et qu'un agent met à jour les détails du ticket, un workflow est déclenché automatiquement. Les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de back-office appropriées.

1. Un agent de prêt examine les détails du ticket et ajoute des détails supplémentaires, le cas échéant.

   Le workflow génère une tâche d'autorisation de prêt pour l'agent de prêt.

2. Un autorisateur de prêt (agent de prêt) examine les détails du ticket et l'approuve.

   Le workflow crée deux tâches : une tâche de vérification des documents sortants et une tâche de prêt pour décaissement du montant du prélèvement.

   Le service de traitement des documents détermine les documents qui doivent être vérifiés pour la demande.

3. Un agent de prêt travaille sur la tâche de décaissement du prêt et libère le montant du prélèvement pour l'emprunteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

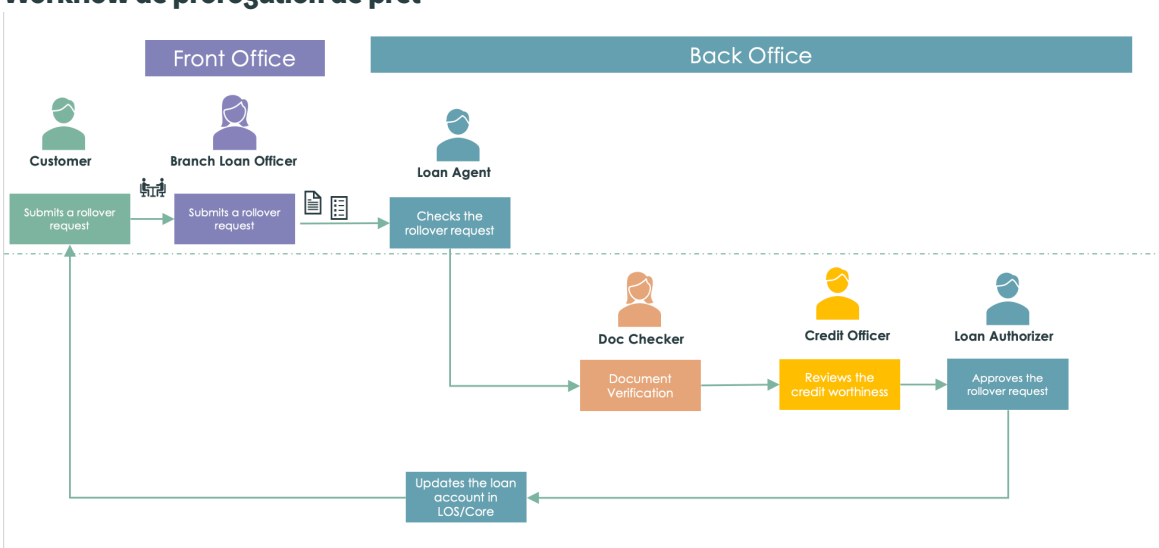
Une fois le ticket terminé, son état et son étape sont définis sur Fermé terminé et les notes de travail sont mises à jour. Un client peut consulter l'état du ticket à partir du Portail de service clientèle ou d'un autre portail en libre-service.

Workflow de prorogation de prêt

Découvrez comment les agents bancaires, à l'aide du workflow de prorogation de prêt, résolvent une demande de service de prêt pour le renouvellement ou la prorogation d'un prêt en cours. Le workflow s'applique uniquement aux prêts aux entreprises.

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents de banque à résoudre une demande de service de prorogation de prêt.

Workflow de prorogation de prêt



Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches d'une demande de service de prorogation de prêt vers des agents de différents départements. Les agents se connectent Espace de travail pour travailler sur les tâches de leur file d'attente.

En tant que contributeur, demandeur ou client de prêt

Un contributeur de prêt ou un demandeur soumet une demande de service de prorogation de prêt au nom d'un client.

Un client (compte ou contact) peut soumettre directement une demande via le Portail de service clientèle ou un autre portail en libre-service.

Un ticket est lancé en fonction du type de demande.

En tant qu'agents back-office

Une fois le ticket initié et qu'un agent met à jour les détails du ticket, un workflow est déclenché automatiquement. Les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de back-office appropriées.

1. Un agent de prêt examine les détails du ticket et ajoute des détails supplémentaires tels que les frais et les détails de prorogation.

   Le service de traitement des documents détermine les documents qui doivent être vérifiés pour la demande. Le workflow génère une tâche de vérification de document entrante pour l'agent de document.

2. Un agent de document travaille sur la tâche de vérification de document entrant pour vérifier chaque document répertorié dans la tâche. Si nécessaire, cet agent peut demander le report d'un document spécifique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le workflow génère une tâche de crédit pour l'agent de crédit.

3. Un agent de crédit travaille sur la tâche de crédit pour examiner le crédit pour le client et approuve la demande.

   Le workflow génère une tâche d'autorisation de prêt pour l'agent de prêt.

4. Un autorisateur de prêt (agent de prêt) examine les détails du ticket et l'approuve.
5. Un agent de prêt travaille sur la tâche de mise à jour du prêt et met à jour le compte de prêt dans le système bancaire.

   Si la banque a activé une intégration, le compte de prêt peut également être automatiquement mis à jour dans le système central.

Une fois le ticket terminé, son état et son étape sont définis sur Fermé terminé et les notes de travail sont mises à jour. Un client peut consulter l'état du ticket à partir du Portail de service clientèle ou d'un autre portail en libre-service.

Soumettre une demande de service de prêt

Les employés de banque peuvent commencer le workflow de prêt en soumettant une demande de service de prêt reçue de clients (consommateur ou contact professionnel). Les clients (consommateur ou contact) peuvent également soumettre directement une demande à partir du catalogue de services.

Demandes soumises par les contributeurs de prêts

Les contributeurs de prêts peuvent collecter les informations et documents requis et soumettre des demandes de service de prêt pour les comptes qu'ils gèrent. Ils peuvent créer des demandes de service de prêt à partir de l'espace de travail.

Demandes soumises par les demandeurs

Les demandeurs du front office et les agents du centre d'appels peuvent soumettre des demandes de service de prêt au nom de leurs clients à partir des enregistrements d'interaction et du catalogue de services.

Demandes soumises par les clients

Les clients business et les consommateurs peuvent soumettre des demandes de service de prêt à partir du Portail de service clientèle, du Portail de service consommateur ou d'un autre portail en libre-service. Ils peuvent sélectionner un élément de catalogue de services, remplir le formulaire nécessaire, puis le soumettre.

Remarque :
Pour que vos consommateurs puissent envoyer une demande à l'aide de Portail de service consommateur, vous devez disposer du module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Demandes initiées par des agents de back-office ou des API

Les demandes de service de prêt suivantes sont déclenchées via une API à partir du système back-end de la banque ou initiées par un agent de back-office :

- Abandon de créance
- Remboursement manqué
- Violation des dispositions

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demandes soumises par les agents de prêt et les agents de connecteurs

Les agents de prêt back-office peuvent également initier un ticket de service de prêt en accédant à **Tickets de service de prêt** dans la vue de liste de l'espace de travail et en cliquant sur **Nouveau**.

Les connecteurs d'agent de prêt peuvent collecter les informations et documents requis et soumettre des demandes de service de prêt pour les comptes qu'ils gèrent.

Soumettre une demande de service de prêt en tant que contributeur de prêt ou connecteur d'agent

Collectez toutes les informations et tous les documents requis auprès du client et soumettez la demande de service de prêt aux agents de back-office pour exécution.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

- Pour un service de prêt professionnel pour un client professionnel (compte ou contact) : sn_bom_loan_b2b.contributor ou sn_bom_loan_b2b.agent_connector
- Pour un service de prêt personnel pour un consommateur : sn_bom_loan.contributor ou sn_bom_loan.agent_connector

Remarque :
Le rôle de contributeur universel applicable peut également être affecté pour créer un ticket. Pour plus d'informations, consultez Rôles d'utilisateur et FSO règles métier.

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent ou de contributeur fonctionne, ils doivent être combinés avec l'un des rôles dans le modèle de données du secteur CSM ou les utilisateurs contributeurs. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que contributeur de prêt ou connecteur d'agent, renseignez les données client, collectez les documents requis et soumettez l'application pour la demande de service de prêt.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône 
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets du service de prêt**, cliquez sur **Tous**.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Dans la boîte de dialogue Créer un nouveau ticket qui s'affiche, sélectionnez un service de prêt et cliquez sur **Créer**.
   Un ticket de service de prêt est créé.
6. Remplissez toutes les informations nécessaires liées au ticket.

   Remarque :
   Chaque formulaire de ticket de service de prêt comporte un ensemble différent de champs basés sur le service de prêt sélectionné.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. **Facultatif :** Dans l'onglet **Documents entrants** , collectez les documents du client, le cas échéant.
9. Cliquez sur **Mettre à jour et continuer**.

Résultats

- Le dossier de prêt est créé et soumis pour exécution.
- Une nouvelle tâche basée sur le workflow est automatiquement générée dans l'onglet **Tâches** du ticket. La nouvelle tâche est affectée à un groupe d'affectation ou à un agent en fonction de la règle d'affectation.
- Le client reçoit une notification par e-mail préconfigurée concernant l'envoi de la demande.

Soumettre une demande de service de prêt en tant que demandeur

Aidez vos clients en soumettant une demande de service de prêt pour eux. En tant que demandeur dans le front-office, vous pouvez effectuer ce service pour votre client (consommateur ou contact professionnel).

Avant de commencer

Rôle requis : en fonction du type de client pour lequel vous soumettez la demande, vous avez besoin des rôles suivants :

- Pour un service de prêt personnel pour un consommateur : sn_bom_loan.b2c_requestor
- Pour un service de prêt professionnel pour un client professionnel (compte ou contact) : sn_bom_loan_b2b.demandeur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les clients business et les consommateurs peuvent également soumettre des demandes de service de prêt à partir du Portail de service clientèle, du Portail de service consommateur ou d'un autre portail en libre-service. Ils peuvent sélectionner des éléments de catalogue de services, remplir les formulaires nécessaires, puis soumettre ces formulaires.

Remarque :
Pour que les consommateurs soumettent une demande à l'aide de Portail de service consommateur, le module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal) doit être activé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ().
3. Créez une demande de prêt à partir de l'enregistrement client ou d'un enregistrement d'interaction.
4. Cliquez sur **Créer une demande de prêt**.
5. Dans la liste Catalogues, sélectionnez **Services bancaires**.
6. Sous **Catégories**, choisissez si vous souhaitez un service de prêt professionnel ou un service de prêt personnel :
   - Pour un service de prêt aux entreprises, cliquez sur **Service de prêt – Entreprise**.
   - Pour un service de prêt personnel, cliquez sur **Service de prêt – Personnel**.
7. Cliquez sur un service de prêt pour lequel vous souhaitez soumettre une demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Renseignez toutes les informations nécessaires liées à la demande.

Remarque :
Chaque formulaire de demande de service de prêt comporte un ensemble différent de champs basés sur le service de prêt.

9. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

- En fonction du type de demande, un ticket de service de prêt est créé dans l'état Nouveau. Le ticket est affecté à un groupe d'affectation ou à un agent de prêt du département du service de prêt. Le groupe d'affectation ou l'utilisateur auquel le ticket est affecté est basé sur les règles d'affectation.
- Le client reçoit une notification par e-mail préconfigurée concernant l'envoi de la demande.

Que faire ensuite

- Cliquez sur **Afficher les détails** pour ouvrir le ticket du service de prêt et afficher ses détails. Vous pouvez également ajouter des informations supplémentaires dans le champ **Commentaires** qui peuvent aider l'agent de prêt à résoudre le ticket.
- Un contributeur de prêt peut collecter les documents du client, le cas échéant, et soumettre le dossier de prêt pour exécution.
- Un agent de service de prêt peut commencer à travailler sur le ticket et ses tâches.

Créer un ticket de service de crédit pour une violation des dispositions ou une restructuration de prêt

Créez un ticket de service de crédit pour gérer une violation des dispositions ou la restructuration d'un prêt.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour un service de prêt professionnel pour un client professionnel (compte ou contact) : sn_bom_credit_asmt.b2b_agent, sn_bom_credit_asmt.b2b_agent_connector ou sn_bom_credit_asmt.b2b_contributor
- Pour un service de prêt personnel pour un consommateur : sn_bom_credit_asmt.b2c_agent, sn_bom_credit_asmt.b2c_agent_connector ou sn_bom_credit_asmt.b2c_contributor

Remarque :
Le rôle de contributeur universel applicable peut également être affecté pour créer un ticket. Pour plus d'informations, consultez Rôles d'utilisateur et FSO règles métier.

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent ou de contributeur fonctionne, ils doivent être combinés avec l'un des rôles dans le modèle de données du secteur CSM ou les utilisateurs contributeurs. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une API en back-end peut également déclencher un ticket de service de crédit pour violation des dispositions lorsqu'une violation est observée pour un prêt.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de services de crédit**, cliquez sur **Tous**.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Dans la boîte de dialogue Nouveau ticket de service de crédit, sélectionnez le service de crédit pour lequel vous souhaitez créer un ticket.
   - Pour gérer une violation des dispositions d'un prêt, sélectionnez **Violation des dispositions**.
   - Pour proposer la restructuration d'un prêt, sélectionnez **Proposition de restructuration des prêts**.
6. Cliquez sur **Créer**.
7. Renseignez les champs obligatoires et toute autre information connexe que vous avez recueillie auprès du client.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Le ticket de service de crédit est créé à l'état Nouveau et est affecté à un groupe d'affectation ou à un agent de crédit au sein de l'équipe des opérations de crédit. Le groupe d'affectation ou l'utilisateur auquel le ticket est affecté est basé sur les règles d'affectation.

Que faire ensuite

En tant qu'agent de crédit, si le ticket ne vous est pas attribué, vous pouvez vous l'attribuer et commencer à travailler dessus. Vous pouvez également attribuer le ticket à n'importe quel autre agent de crédit.

Travailler sur un ticket de service de prêt

Examinez un ticket de prêt sur une demande de service de prêt et mettez à jour ses détails pour déclencher son workflow.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour un ticket de service de prêt professionnel : sn_bom_loan_b2b.agent ou sn_bom_loan_b2b.agent_connector
- Pour un ticket de service de prêt personnel : sn_bom_loan.b2c_agent ou sn_bom_loan.agent_connector

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un client demande un service de prêt, un ticket de service de prêt est créé et affecté à un agent de prêt. Une fois que l'agent de prêt a mis à jour les détails du ticket, le workflow correspondant est déclenché. Le flux déclenche diverses tâches à partir du ticket et les règles d'affectation acheminent ces tâches vers les équipes de back-office appropriées telles que le prêt, le crédit ou le service de documents. Une nouvelle tâche est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

créée lorsqu'un agent ferme la tâche précédente. Toutes les tâches associées au ticket s'affichent dans l'onglet **Tâches** .

Remarque :
Pour les workflows de prêt suivants, les agents peuvent également utiliser le playbook de tickets qui les guide à travers les étapes nécessaires pour résoudre le ticket.

- Workflow de remise de prêt pour les opérations de prêt professionnel
- Workflow de report de prêt pour les opérations de prêt personnel

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets du service de prêt**, ouvrez la liste des tickets.
   - Pour les tâches qui vous sont affectées, cliquez sur **Me l'affecter**.
   - Pour toutes les tâches de documents, cliquez sur **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
   Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Examinez le ticket et ajoutez des détails supplémentaires, tels que des informations relatives aux frais.
6. Cliquez sur **Mettre à jour et continuer**.

Résultats

- Le workflow de ticket déclenche les tâches suivantes pour les agents et le ticket passe à l'étape suivante.
- Le service de traitement des documents détermine les documents qui doivent être vérifiés pour le ticket. Le workflow génère automatiquement une tâche de vérification de document entrante dans l'onglet **Tâches** . La tâche de document est créée à l'état Nouveau et affectée à un groupe d'affectation ou à un agent de document de l'équipe de service documentaire en fonction de la règle d'affectation.

Travailler sur une tâche de document pour vérifier les documents

Travaillez sur une tâche de document pour gérer et suivre les documents (entrants et sortants) requis pour un ticket de service de prêt.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour un ticket de service de prêt personnel : sn_bom_document.b2c_agent
- Pour un ticket de service de prêt professionnel : sn_bom_document.b2b_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le service de processeur de documents détermine quels documents (entrants et sortants) sont requis dans un workflow. Si des documents doivent être collectés ou distribués au client, une tâche est automatiquement générée pour un agent de document. La tâche est affectée à l'équipe du service documentaire ou à un agent de document en fonction des règles d'affectation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Service documentaire**, ouvrez la liste des tâches.
   - Pour les tâches qui vous sont affectées, cliquez sur **Me l'affecter**.
   - Pour toutes les tâches de documents, cliquez sur **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.
   Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Renseignez-vous sur les documents requis pour l'affaire :
   - Pour obtenir la liste des documents entrants, cliquez sur l'onglet **Documents entrants** .
   - Pour obtenir la liste des documents sortants, cliquez sur l'onglet **Documents sortants** .
6. Vérifiez l'exhaustivité de tous les documents que le client a soumis (entrants) ou que la banque doit partager avec le client (sortants).

   Remarque :
   Selon les règles de document, un report ou une exception pour un document peut nécessiter l'approbation d'un agent de document pour fermer la tâche. Pour approuver, cliquez sur l'onglet **Approbations** dans le document, puis cliquez sur **Approuver**.

7. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail** , entrez vos commentaires.
8. Cliquez sur **Fermer**.

Résultats

- La tâche de document passe à l'état Fermé terminé et le ticket de prêt associé passe à l'étape suivante.
- Une nouvelle tâche basée sur le workflow est automatiquement générée dans l'onglet **Tâches** du ticket associé. La nouvelle tâche est affectée à un groupe d'affectation ou à un agent en fonction de la règle d'affectation.

Travailler sur une tâche de crédit pour un ticket de service de prêt

Travaillez sur une tâche de crédit pour examiner ou autoriser le crédit pour un client de prêt. Vous pouvez approuver ou rejeter la demande en fonction de vos conclusions. Une tâche de crédit est également utilisée pour mettre à jour les dispositions lorsque vous travaillez sur une violation des dispositions.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour une tâche de service de prêt personnel : sn_bom_credit_asmt.b2c_agent ou sn_bom_credit_asmt.b2b_agent_connector
- Pour une tâche de service de prêt professionnel : sn_bom_credit_asmt.b2b_agent ou sn_bom_credit_asmt.b2c_agent_connector

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si une évaluation de crédit est requise pour une demande de service de prêt, le workflow génère automatiquement une tâche de crédit pour un agent de crédit. La tâche est affectée à l'équipe des opérations de crédit ou à un agent de crédit en fonction des règles d'affectation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tâches de crédit**, ouvrez la liste des tâches.
   - Pour les tâches qui vous sont affectées, cliquez sur **Me l'affecter**.
   - Pour toutes les tâches d'évaluation de crédit, cliquez sur **Tout.**
4. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.
   Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Terminez le travail requis pour accomplir la tâche dans votre système bancaire principal.
6. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail** , saisissez tous les commentaires associés à vos conclusions.
7. Cliquez sur **Approuver** pour approuver ou **sur Rejeter** pour rejeter la demande.

Remarque :
Pour activer une tâche de crédit afin de mettre à jour un accord, cliquez sur **Fermer**.

Résultats

- La tâche de crédit passe à l'état Fermé terminé.
- Une nouvelle tâche basée sur le workflow est automatiquement générée dans l'onglet **Tâches** du ticket associé. La nouvelle tâche est affectée à un groupe d'affectation ou à un agent en fonction de la règle d'affectation.

Travailler sur une tâche de prêt pour un ticket de service de prêt

Travaillez sur une tâche de prêt pour examiner et autoriser une demande de service de prêt, mettre à jour un compte de prêt ou débourser un prêt lorsqu'une demande de service de prêt est satisfaite.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour une tâche de service de prêt professionnel : sn_bom_loan_b2b.agent ou sn_bom_loan_b2b.agent_connector
- Pour une tâche de service de prêt personnel : sn_bom_loan.b2c_agent ou sn_bom_loan.agent_connector

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour les workflows de prêt suivants, les agents peuvent également utiliser le playbook de tickets qui les guide à travers les étapes nécessaires pour résoudre le ticket.

- Workflow de remise de prêt pour les opérations de prêt professionnel
- Workflow de report de prêt pour les opérations de prêt personnel

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tâches de prêt**, ouvrez la liste des tâches.
   - Pour les tâches qui vous sont affectées, cliquez sur **Me l'affecter**.
   - Pour toutes les tâches d'évaluation de crédit, cliquez sur **Tout.**
4. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.
   Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Terminez le travail nécessaire pour terminer la tâche de prêt dans votre système bancaire principal.

> **Remarque :**
> Lors de l'utilisation d'une tâche de prêt pour autoriser une demande de prêt, cliquez sur **Demander des informations** si vous avez besoin de toute information requise pour terminer la révision.

6. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail** , entrez vos commentaires.
7. Fermez la tâche de prêt.

Résultats

- La tâche de prêt passe à l'état Fermé et terminé et le ticket de prêt associé passe à l'étape suivante.
- Si la tâche de prêt concerne l'autorisation d'une demande de service de prêt, une nouvelle tâche basée sur le workflow est automatiquement générée dans l'onglet **Tâches** du ticket associé. La nouvelle tâche est affectée à un groupe d'affectation ou à un agent en fonction des règles d'affectation.
- Si la tâche de prêt concerne la mise à jour d'un compte de prêt ou le décaissement d'un prêt, le ticket de prêt associé passe à l'étape Fermé terminé.

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Financial Services Loan Operations

Financial Services Loan Operations Contient des tableaux de bord préconfigurés avec des visualisations de données activables qui peuvent aider votre organisation à améliorer vos processus business et à quantifier la valeur du libre-service.

Utilisez les widgets Analyse des performances sur un tableau de bord pour visualiser les données au fil du temps, analyser vos processus métier et identifier des domaines d'amélioration.

Les tableaux de bord suivants sont disponibles pour Financial Services Loan Operations:

- Tableau de bord des opérations de prêt professionnel
- Tableau de bord des opérations de prêt personnel

Référence Financial Services Loan Operations

Découvrez les composants, tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage, qui sont installés lorsque vous installez l'application Financial Services Business Loan Operations et l'application Financial Services Personal Loan Operations .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec Financial Services Business Loan Operations

Plusieurs types de composants sont installés avec l'installation de l'application, notamment les tables et les Financial Services Business Loan Operations rôles d'utilisateur. L'application installe également les modules d'extension et les applications de stockage connexes, le cas échéant.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Modules d'extension installés

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

Applications de stockage installées

Application de stockage	Description
Financial Services Operations Core	Stocke les données client nécessaires pour effectuer des demandes de service de prêt. Pour plus d'informations, consultez Financial Services Operations Core.
Financial Services Credit Operations	Active la gestion des tickets et des tâches de service de crédit qui sont utilisés dans les workflows des opérations de prêt. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Financial Services Credit Operations.
Processeur de document	Active la gestion des tâches de services documentaires qui sont utilisées dans les workflows des opérations de prêt. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Processeur de document.
Playbooks pour Gestion du service client	Fournit un moyen de visualiser les workflows de processus business dans une vue simple et axée sur les tâches, garantissant des réponses cohérentes aux situations les plus courantes. Pour plus d'informations, consultez Playbooks pour Gestion du service clientèle .

Rôles installés

Ces rôles correspondent aux opérations de prêt professionnel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de prêt [sn_bom_loan_b2b.admin]	Rôle d'administrateur système spécifique à l'application pour les prêts professionnels qui peuvent : • Configurer l'application Opérations de prêt • Créer et modifier les définitions des services de prêts • A un accès en lecture, en écriture et en création aux données de prêt • Rôles des opérations de prêt de subvention • Supprimer les tickets et les tâches de prêt **Remarque :** Le rôle sn_bom.admin contient le rôle sn_bom_loan_b2b.admin lorsque l'application Financial Services Business Loan Operations est installée.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_loan_b2b.agent • sn_bom_loan_b2b.gestionnaire
Agent de prêt [sn_bom_loan_b2b.agent]	• Afficher l'état général des tickets de prêt • Travaillez sur des dossiers de prêt et des tâches pour répondre aux demandes de prêt.	• sn_bom.visionneuse_compte_prêt_ • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.visionneur_données_compte • sn_bom.ligne_de_crédit_visionneuse • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.visionneuse_compte_de_dépôt • sn_bom_document.b2b_collector
Contributeur au prêt [sn_bom_loan_b2b.contributeur]	• Soumettre des demandes de service de prêt • Afficher l'état des tickets de services de prêts • Travailler sur le dossier de prêt et collecter les documents entrants	• sn_bom.visionneuse_compte_prêt_ • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.visionneuse • sn_bom.visionneur_données_compte

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	pour les comptes qu'ils gèrent jusqu'à l'étape d'initiation et d'examen **Important :** Pour que le rôle de contributeur fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles d'utilisateur de contributeur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_bom.b2b_line_of_credit_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_us • sn_bom.visionneuse_compte_de_dépôt • sn_bom_document.b2b_collector
Connecteur d'agent de prêt [sn_bom_loan_b2b.agent_connector]	• Soumettre des demandes de service de prêt • Travailler sur des dossiers de prêt et des tâches pour répondre aux demandes de prêt pour les comptes qu'ils gèrent **Important :** Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_bom.visionneuse_compte_prêt_ • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.visionneur_données_compte • sn_bom.b2b_line_of_credit_viewer • sn_bom.visionneuse_compte_de_dépôt • sn_bom_document.b2b_collector
Gestionnaire de prêts [sn_bom_loan_b2b.manager]	• Afficher le tableau de bord des opérations de prêt professionnel • Utiliser Exploration de processus pour les processus d'opérations de prêt professionnel	• sn_bom_loan_b2b.agent • pa_viewer
Visionneur de prêt [sn_bom_loan_b2b.viewer]	Afficher les tickets de prêt et les données connexes	• sn_bom.visionneuse_compte_prêt_ • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.visionneur_données_compte

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
		• sn_bom.ligne_de_crédit_visionneuse • sn_bom.visionneuse_compte_de_dépôt

Tables installées

Ces tables correspondent aux opérations de prêt professionnel.

Table	Description
Base du prêt [sn_bom_loan_base]	La table Ticket du service de prêt étend la table Base du prêt. La table Base du prêt étend la table Ticket [sn_customerservice_case].
Ticket du service de prêt [sn_bom_loan_service]	Stocke tous les tickets de service de prêt business. Cette table étend la table Base de prêt [sn_bom_loan_base].
Tâche de prêt [sn_bom_loan_task]	Stocke toutes les tâches de prêts professionnels. Cette table étend la table Tâche financière [sn_bom_task].

Composants installés avec Financial Services Personal Loan Operations

Plusieurs types de composants sont installés avec l'installation de l'application, notamment les tables et les Financial Services Personal Loan Operations rôles d'utilisateur. L'application installe également les modules d'extension et les applications de stockage associés, le cas échéant.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Modules d'extension installés

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

Applications de stockage installées

Application de stockage	Description
Financial Services Operations Core	Stocke les données client nécessaires pour effectuer des demandes de service de prêt. Pour plus d'informations, consultez Financial Services Operations Core.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application de stockage	Description
Financial Services Credit Operations	Active la gestion des tickets et des tâches de service de crédit qui sont utilisés dans les workflows des opérations de prêt. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Financial Services Credit Operations.
Processeur de document	Active la gestion des tâches de services documentaires qui sont utilisées dans les workflows des opérations de prêt. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Processeur de document.
Playbooks pour Gestion du service client	Fournit un moyen de visualiser les workflows de processus business dans une vue simple et axée sur les tâches, garantissant des réponses cohérentes aux situations les plus courantes. Pour plus d'informations, consultez Playbooks pour Gestion du service clientèle .

Rôles installés

Ces rôles correspondent aux opérations de prêt personnel.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de prêt [sn_bom_loan.b2c_admin]	Rôle d'administrateur système spécifique à l'application pour les prêts personnels qui peuvent : • Rôles des opérations de prêt de subvention • Supprimer les tickets et les tâches de prêt • Configurer l'application Opérations de prêt • Créer et modifier les définitions des services de prêts • A un accès en lecture, en écriture et en création aux données de prêt **Remarque :** Le rôle sn_bom.admin contient le rôle sn_bom_loan.b2c_admin lors de l'installation de l'application Financial Services Personal Loan Operations .	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_loan.b2c_agent • sn_bom_loan.b2c_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Agent de prêt [sn_bom_loan.b2c_agent]	• Afficher l'état général des tickets de prêt • Travailler sur des tickets et des tâches de prêt	• sn_bom.visionneuse_compte_prêt_ • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.visionneuse_données_client • sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_bom.visionneuse_compte_de_dépôt • sn_bom.b2c_agent • sn_esm_agent
Contributeur au prêt [sn_bom_loan.contributeur]	• Soumettre des demandes de service de prêt • Afficher l'état des tickets de services de prêts • Travailler sur le dossier de prêt et collecter les documents entrants pour les comptes de consommateur qu'ils gèrent jusqu'à l'étape d'initiation et d'examen **Important :** Pour que le rôle de contributeur fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles d'utilisateur de contributeur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_bom.visionneuse_compte_prêt_ • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom.visionneuse_données_client • sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer • sn_bom.visionneuse • sn_bom.b2c_line_of_credit_viewer • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_us • sn_bom.visionneuse_compte_de_dépôt • sn_bom_document.b2c_collector
Connecteur d'agent de prêt [sn_bom_loan_b2c.agent_connector]	• Soumettre des demandes de service de prêt • Travailler sur des tickets de prêt et des tâches pour répondre aux demandes de prêt pour les comptes de consommateur qu'ils gèrent	• sn_bom.visionneuse_compte_prêt_ • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom.visionneuse_données_client • sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer • sn_bom.b2c_line_of_credit_viewer • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_us

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Important : Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_bom.visionneuse_compte_de_dépôt • sn_bom_document.b2c_collector
Gestionnaire de prêts [sn_bom_loan.b2c_manager]	• Afficher le tableau de bord des opérations de prêt personnel • Utiliser Exploration de processus pour les processus d'opérations de prêt personnel	• sn_bom_loan.b2c_agent • pa_viewer
Visionneur de prêt [sn_bom_loan.b2c_viewer]	Afficher les tickets de prêt et les données connexes	• sn_bom.visionneuse_compte_prêt_ • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.visionneuse_données_client • sn_bom.visionneuse_compte_de_dépôt

Tables installées

Ces tables correspondent aux opérations de prêt personnel.

Table	Description
Base du prêt [sn_bom_loan_base]	La table Ticket du service de prêt étend la table Base du prêt. La table Base du prêt étend la table Ticket [sn_customerservice_case].
Ticket du service de prêt [sn_bom_loan_service]	Stocke tous les tickets de service de prêt personnel. Cette table étend la table Base de prêt [sn_bom_loan_base].
Tâche de prêt [sn_bom_loan_task]	Stocke toutes les tâches de prêt personnel. Cette table étend la table Tâche financière [sn_bom_task].

Séparation de domaine et Financial Services Loan Operations

L'application Séparation de domaine n'est Financial Services Loan Operations pas prise en charge. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Niveau de prise en charge : basique

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

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

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

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Financial Services Loan Operations

Toutes les applications d'opérations de prêt de Gestion du service client service financier reposent sur (CSM) et utilisent de nombreuses tables CSM. Les tables de référence clés sont les tables client, telles que Consommateur, Compte et Contact. Ces tables sont séparées par domaine.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Financial Services Payment Operations

Grâce à ServiceNow® Financial Services Payment Operations, rationalisez, automatisez et pérennisez les opérations de paiement au niveau du front-office, du middle office et du back-office de votre institution financière. L'application prend en charge les demandes de paiement personnel et professionnel, les réclamations et les débits.

Demander des applications dans l'App Store

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer



Découvrez comment les clients, les employés des succursales et les agents de demande utilisent Payment Operations.

Configurer



Configurer Financial Services Payment Operations.

Gérer les demandes de paiement



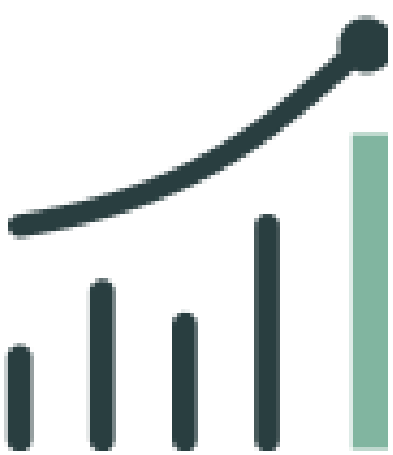
Soumettez et gérez les demandes de paiement reçues des clients et des banques tierces.

Gérer les demandes de paiement



Soumettez et gérez les demandes de paiement et les approbations de débit.

Analyses et reporting



Coordonnez le travail et améliorez les processus avec un tableau de bord préconfiguré.

Référence



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

Traduction automatique

Explorer Financial Services Payment Operations

Vous pouvez utiliser l'application ServiceNow® Financial Services Payment Operations pour créer et gérer les demandes de demandes de paiement, de réclamations et d'approbations de débit pour votre institution financière.

Transformez les opérations de paiement middle et back office de votre institution financière grâce aux fonctionnalités suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demandes de paiement

L'application permet de créer les types de demandes de paiement suivants :

- Réclamation du bénéficiaire non reçue (BCNR) : le client a envoyé un paiement mais le destinataire prétend qu'il n'a pas reçu l'argent. Ces demandes peuvent être internes ou externes.
- Erreur de paiement : le client a commis une erreur lors de l'envoi d'un paiement et tente de récupérer l'argent.

Demandes de paiement et approbations de débit

L'application permet de créer les types de réclamations suivants :

- Réclamations internes : La réclamation provient d'un client de la banque soit à la suite d'une demande, soit par l'intermédiaire d'un employé de front office (succursale ou centre d'appels). Pour les créances internes, le remboursement peut provenir en interne de la banque – par un client ou la banque elle-même, ou en externe auprès d'une banque tierce.
- Réclamations externes : La réclamation provient d'une banque tierce. Pour les sinistres externes, le remboursement est toujours effectué en interne par la banque – par un client ou par la banque elle-même.

Les tickets d'approbation de débit permettent d'obtenir l'approbation des clients pour un remboursement contre les réclamations.

Utilisateurs ciblés

L'application Financial Services Payment Operations s'adresse aux utilisateurs suivants :

- Administrateur : responsable de la configuration de l'application Financial Services Payment Operations .
- Prestataires : agents du middle ou back office d'une banque des institutions financières qui travaillent sur les opérations de paiement, telles que les demandes et les réclamations qui entrent dans les services de paiement.
  - Agents de demande
  - Agents de réclamations
- Utilisateurs finaux : clients et employés des succursales (ou agents de centres d'appels) qui soumettent des demandes de paiement et vérifient l'état des tickets.

Tableau de bord des paiements

À l'aide de visualisations de données exploitables dans un tableau de bord préconfiguré, vous pouvez améliorer vos processus business et quantifier la valeur du libre-service. Pour plus d'informations, consultez Tableau de bord Payment Operations.

Installer Financial Services Payment Operations

Installez l'application Financial Services Payment Operations (sn_bom_payment) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données démographiques et installe les applications et modules d'extension de stockage associés, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications de stockage associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Si l'application nécessite des modules d'extension ou d'autres applications de stockage, installez-les d'abord si ce n'est pas déjà le cas.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec l'installation de l'application Financial Services Payment Operations :

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

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Financial Services Payment Operations.

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Financial Services Payment Operations.

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application que vous recherchez, vous devrez peut-être la demander auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

6. Sélectionnez **Installer**.

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Configurer Financial Services Payment Operations

Passez en revue les composants installés avec l'application Financial Services Payment Operations et modifiez-les si nécessaire pour répondre aux besoins professionnels de votre organisation.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Financial Services Payment Operations est installée.

Rôle requis : sn_bom_payment.admin et admin

Procédure

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

Utiliser Financial Services Payment Operations

Découvrez comment les employés et les agents des succursales utilisent l'application Financial Services Payment Operations pour soumettre et gérer les demandes de demandes de paiement, les réclamations et les approbations de débit.

Espace de travail

Les contributeurs et les agents de back-office utilisent le personnalisé Espace de travail pour travailler sur tous les aspects des cas de paiement. Workspace permet aux agents d'effectuer les opérations suivantes :

- Surveiller la charge de travail et les performances
- Se concentrer sur les éléments à priorité élevée
- Naviguer facilement entre les tâches

Pour plus d'informations, consultez Espaces de travail.

Espace de travail utilisateurs pour les opérations de paiement

Utilisateur	Description
Contributeur de paiement	Crée et suit les demandes de paiement et les tickets de réclamation.
Agent de réclamation	Crée et travaille sur les tickets de réclamation, les approbations de débit et les tâches de réclamation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Espace de travail utilisateurs pour les opérations de paiement (suite)

Utilisateur	Description
Connecteur d'agent de réclamation	Crée et travaille sur les tickets de réclamation, les approbations de débit et les tâches de réclamation pour les comptes qu'il gère.
Agent de demande	Crée et travaille sur les tickets de demandes de paiement et les tâches de demande.
Connecteur de l'agent de demande	Crée et travaille sur les tickets de demandes de paiement et les tâches de demandes pour les comptes qu'il gère.
Administrateur des paiements	Configure l'espace de travail de paiement selon les besoins professionnels. Pour plus d'informations, consultez Configurer Espace de travail configurable de CSM.

Workflows automatisés

Des workflows prédéfinis pour les tickets de paiement sont disponibles avec Financial Services Payment Operations les applications.

Lorsqu'un client demande un service de paiement, un contributeur de paiement initie un ticket et met à jour ses détails, déclenchant ainsi le workflow. Le flux déclenche diverses tâches à partir du ticket et les règles d'affectation acheminent ces tâches vers les agents de back-office appropriés tels que l'agent de réclamation et les agents de demande. Les agents travaillent sur ces tâches pour répondre aux demandes de demande de paiement et de réclamation.

Pour plus d'informations, consultez Financial Services Payment Operations Exemple de workflow.

Playbook de ticket

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

Tableau de bord

Analyse des performances Donnez aux propriétaires d'entreprise un aperçu des performances de l'équipe et de l'entreprise. Un tableau de bord avec des rapports préconfigurés et des vues personnalisables est disponible avec l'application.

Financial Services Payment Operations Exemple de workflow

Les flux de travail disponibles Financial Services Payment Operations connectent les personnes, les départements et les institutions pour initier, rechercher et résoudre rapidement les erreurs de paiement et les paiements manquants.

L'exemple de workflow suivant montre comment l'application facilite les demandes de paiement, la recherche et la résolution des réclamations, ainsi que les communications avec d'autres institutions financières pour les paiements externes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Infographie montrant comment Payment Operations facilite les demandes de paiement, la résolution des réclamations, etc.

1. Commencer un ticket

Un client peut signaler une erreur de paiement ou un paiement manquant en se connectant à son compte ou par e-mail, téléphone ou messagerie instantanée pour initier un litige. Ce ticket fournit un système d'engagement unique et numérisé pour tous les contacts (mobile, Web et téléphone), les tâches et les actions effectuées, du lancement du problème à sa résolution.

2. Admission et affectation

Une fois le cas lancé, un workflow est déclenché automatiquement ou par un agent qui valide les informations sur la transaction et le client et achemine la demande aux équipes de paiement intermédiaires et administratives appropriées.

3. Enquêter

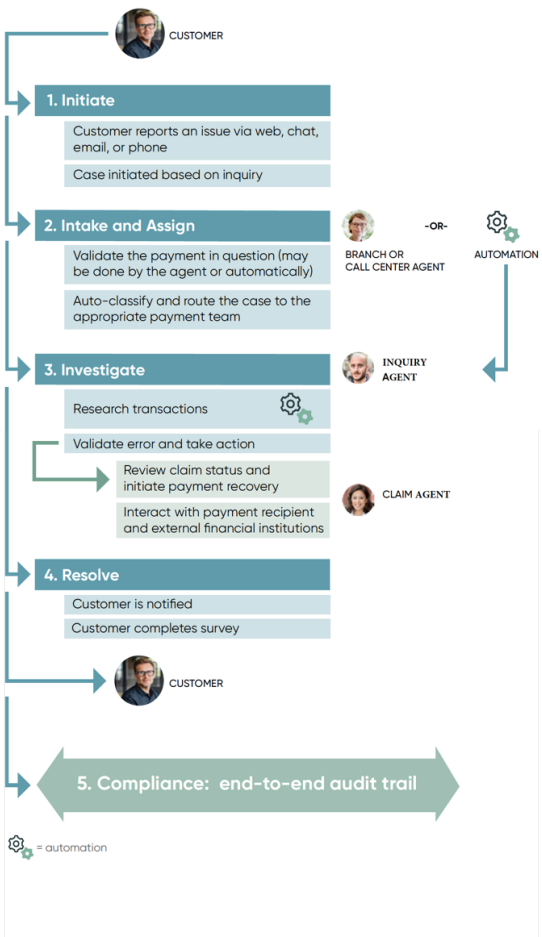
Un agent de demande peut examiner tous les détails du client ou les détails de paiement dans le système d'engagement, sans avoir besoin de faire de recherches dans tous les systèmes, et prendre des mesures si la réclamation est éligible à l'annulation. Un agent de réclamation peut gérer toutes les interactions avec le destinataire du paiement et/ou des institutions financières externes. Les tâches et le statut sont suivis dans le ticket et des notifications sont envoyées automatiquement pour tenter de récupérer les fonds et prendre des mesures correctives.

4. Résoudre

Une communication avec le client lui permet de savoir que le problème est résolu et déclenche une enquête de satisfaction.

5. Fournir une piste d'audit

Toutes les données et chronologies sont capturées dans le ticket, ce qui élimine le besoin d'extraire manuellement ces informations lorsque cela est nécessaire pour les rapports



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Infographie montrant comment Payment Operations facilite les demandes de paiement, la résolution des réclamations, etc. (suite)

ou les audits afin de répondre aux exigences de conformité.

Pour plus d'informations sur chaque tâche du workflow, voir :

- Gestion des demandes de paiement
- Gestion des demandes de paiement et des approbations de débit

Gestion des demandes de paiement

À l'aide de la fonctionnalité de demande de paiement de l'application Financial Services Payment Operations , vous pouvez soumettre et gérer les demandes de demande de paiement que vous recevez de vos clients et de banques tierces pour votre institution financière. L'application prend en charge les réclamations et les débits personnels et professionnels.

Les agents de demande du middle et du back office reçoivent les demandes des clients ainsi que des banques externes.

- Demandes internes : Ces demandes proviennent des clients d'une banque. Le destinataire du paiement peut être interne ou externe à la banque, qui détermine la façon dont une demande est résolue.
- Demandes externes : Ces demandes proviennent de banques tierces, ce qui signifie que le destinataire du paiement est toujours interne.

Types de demandes de paiement

L'application permet de créer les types de demandes de paiement suivants :

- Réclamation du bénéficiaire non reçue (BCNR) : le client a envoyé un paiement mais le destinataire prétend qu'il n'a pas reçu l'argent. Ces demandes peuvent être internes ou externes.
- Erreur de paiement : le client a commis une erreur lors de l'envoi d'un paiement et tente de récupérer l'argent.

Comment initier des demandes de paiement

Demandes internes

Pour les demandes internes telles que la réclamation du bénéficiaire non reçue - interne et le paiement effectué par erreur :

- Les employés des succursales et des centres d'appels peuvent créer ces demandes pour le compte de leurs clients à partir des enregistrements d'interaction et du catalogue de services.
- Les clients professionnels et les consommateurs peuvent créer ces demandes à partir de Portail de service clientèle et de Portail de service consommateur respectivement en sélectionnant des éléments de catalogue et en remplissant et en soumettant des formulaires.

Demandes externes

Les agents de demande peuvent créer des tickets de demande pour des demandes externes telles que Réclamation du bénéficiaire non reçue - Externe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affectation et résolution des demandes de paiement

Une fois qu'un ticket de demande est créé à partir d'une demande soumise, il est affecté à un groupe d'affectation ou à un agent de demande à l'aide des règles d'affectation. Les agents d'enquête s'occupent des étapes suivantes, telles que l'enquête sur le cas, l'envoi d'e-mails pour demander des informations à la banque destinataire et proposer une solution pour le cas.

Certaines enquêtes internes peuvent également entraîner la création d'une réclamation.

Créer un ticket de demande de paiement pour une demande externe

En tant qu'agent de demande, vous pouvez créer un ticket de demande pour une demande externe que vous recevez d'une banque tierce.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_payment.inquiry_agent ou sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une demande externe est la demande qui provient d'une banque tierce, ce qui signifie que le destinataire du paiement est toujours interne.

Remarque :
Il ne peut jamais y avoir de cas où la demande et le destinataire sont tous deux externes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône).
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de demandes de paiement**, cliquez sur **Tous**.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Dans la boîte de dialogue Nouveau ticket de demande de paiement, sélectionnez **Réclamation du bénéficiaire non reçue - Externe** dans la liste.
6. Cliquez sur **Créer**.
7. Sur le formulaire, remplissez les champs obligatoires et toute autre information liée à la demande que vous avez reçue de la banque de l'expéditeur.
   Pour en savoir plus sur les descriptions des champs du formulaire Ticket de demande de paiement, reportez-vous à la section Descriptions de champs pour un ticket de demande de paiement.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Le ticket de demande de paiement est créé à l'état Nouveau et est affecté à un groupe d'affectation ou à un agent de demande dans le département de demande de paiement. Le groupe d'affectation ou l'utilisateur auquel le ticket est affecté est basé sur les règles d'affectation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

- En tant qu'agent d'enquête, si le ticket ne vous est pas affecté, vous pouvez vous l'affecter vous-même et commencer à l'examiner. Pour plus d'informations sur le traitement d'un ticket de demande de paiement, reportez-vous à la section Enquêter sur un ticket de demande de paiement.
- Vous pouvez également affecter le ticket à n'importe quel autre agent d'enquête. Pour plus d'informations, consultez Affecter un ticket de demande de paiement.

Soumettre une demande de paiement pour une demande interne

En tant qu'employé de front-office (employé de succursale ou agent de centre d'appels), vous pouvez soumettre une demande de paiement au nom d'un client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_payment.requestor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les clients business et les consommateurs peuvent créer des demandes de demandes de paiement à partir respectivement de Portail de service clientèle et Portail de service consommateur, ou d'un autre portail en libre-service en sélectionnant des éléments de catalogue de services, en remplissant les formulaires nécessaires, puis en soumettant ces formulaires.

Remarque :
Pour utiliser Portail de service consommateur, activez le module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Les employés des succursales et les clients ne peuvent soumettre que des demandes de paiement internes telles que la réclamation du bénéficiaire non reçue - interne et le paiement effectué par erreur.

Pour plus d'informations sur les demandes externes, reportez-vous à la section Créer un ticket de demande de paiement pour une demande externe.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône ).
3. Créez une demande de demande de paiement à partir de l'enregistrement client ou d'un enregistrement d'interaction.
4. Cliquez sur **Créer une demande de paiement**.
5. Dans la liste Catalogues, sélectionnez **Services bancaires**.
6. Sous **Catégories**, cliquez sur **Service de paiement**.
7. Cliquez sur un élément de demande de paiement pour lequel vous souhaitez soumettre une demande.
   - Pour soumettre une demande lorsque le destinataire n'a pas reçu le paiement, cliquez sur **Réclamation du bénéficiaire non reçue**.
   - Pour soumettre une demande lorsqu'une erreur s'est produite lors du paiement, cliquez sur **Paiement effectué par erreur**.
8. Renseignez toutes les informations nécessaires liées à la demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Chaque formulaire de demande de demande de demande de paiement comporte un ensemble différent de champs basés sur le service de demande de paiement.

9. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

- En fonction de la demande, un ticket de demande de paiement est créé dans l'état Nouveau et est affecté à un groupe d'affectation ou à un agent de demande dans le département de demande de paiement. Le groupe d'affectation ou l'utilisateur auquel le ticket est affecté est basé sur la règle d'affectation.
- Le client reçoit une notification par e-mail préconfigurée concernant l'envoi de la demande.

Que faire ensuite

- Cliquez sur **Afficher les détails** pour ouvrir le ticket de demande de paiement et afficher ses détails. Vous pouvez également ajouter des informations supplémentaires dans le champ **Commentaires** qui peuvent aider l'agent chargé de la question à résoudre le ticket.
- Un agent de demande peut commencer à enquêter sur le ticket de demande de paiement.

Affecter un ticket de demande de paiement

Affectez un ticket de demande de paiement à vous-même ou à un autre agent afin que vous ou un autre agent puissiez commencer à enquêter sur le ticket.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bom_payment.inquiry_agent, sn_bom_payment.inquiry_agent_connector ou sn_bom_payment.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'une demande de demande de paiement est soumise, le ticket de demande est automatiquement affecté à un groupe d'affectation ou à un utilisateur dans le département des demandes de paiement. L'affectation est basée sur les règles d'affectation configurées. Si le ticket est affecté à un groupe d'affectation, n'importe quel membre du groupe peut trier le ticket lui-même ou affecter le ticket à un autre membre du groupe.

Procédure

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

Résultats
Le ticket est affecté à un agent d'enquête. Si l'agent appartient également à un groupe d'affectation d'agent, le nom du groupe s'affiche dans le champ **Groupe d'affectation** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enquêter sur un ticket de demande de paiement

Examinez le ticket de demande de paiement afin d'obtenir suffisamment d'informations sur le ticket pour le résoudre.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_payment.inquiry_agent ou sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône).
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de demandes de paiement**, ouvrez la liste de tickets :
   - Pour les tickets qui vous sont affectés, cliquez sur **Mes** affectations.
   - Pour tous les tickets, cliquez sur **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
   - Pour travailler sur un ticket qui vous est affecté par quelqu'un d'autre, cliquez sur **Accepter**.
   - Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.

   L'état du ticket devient Travail en cours.

   Pour en savoir plus sur les descriptions des champs du formulaire Demande de paiement, reportez-vous à la section Descriptions de champs pour un ticket de demande de paiement.
5. Examinez le type de question dans le champ **Type de question** .
6. Si le type de demande est défini sur Réclamation du bénéficiaire non reçue - Interne, sélectionnez le type de destinataire dans le champ **Type de destinataire** et une banque de destinataire dans le champ Banque du **destinataire** .
   Le champ **Banque destinataire** affiche la liste des banques basées sur le type de destinataire.
7. **Facultatif :** Pour demander des informations à la banque destinataire, ajoutez les commentaires de votre demande dans le champ **Commentaires supplémentaires** et cliquez sur **Demander des informations**.
   L'état du ticket est mis à jour sur En attente d'informations.
   Pour un ticket interne de réclamation du bénéficiaire non reçue - avec un destinataire externe, une tâche de demande est automatiquement générée et affectée à l'agent de demande travaillant sur le ticket.
8. **Facultatif :** Pour tout suivi interne ad hoc, créez une tâche de demande en accédant à l'onglet **Tâches de demande** du ticket et en cliquant sur **Nouveau**.
9. Si une tâche de demande est associée au ticket, travaillez sur la tâche de demande et passez-la à l'état **Fermé** .
10. Une fois que vous avez reçu les informations requises de la banque du destinataire, mettez à jour les champs nécessaires du ticket selon les informations reçues et changez l'état du ticket en **Travail en cours**.
11. Si l'enquête montre qu'il s'agit d'une réclamation valide, sélectionnez **Réclamation valide** et créez une réclamation pour la question.

> **Remarque :**
> Vous pouvez définir un ticket comme une réclamation valide uniquement s'il s'agit d'un ticket de demande de paiement interne.

Pour plus d'informations, consultez Créer une réclamation pour un ticket de demande de paiement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Le client reçoit les notifications par e-mail préconfigurées sur la progression du ticket.

Que faire ensuite
Si vous avez terminé l'enquête, proposez une solution pour le ticket afin de le résoudre.

Travailler sur une tâche de demande

Travaillez sur une tâche de demande de paiement pour demander à la banque destinataire des informations supplémentaires liées à un ticket de demande.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bom_payment.inquiry_agent ou sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une tâche de demande est automatiquement générée pour un ticket interne de réclamation du bénéficiaire non reçue avec un destinataire externe et affectée à l'agent de demande travaillant sur le ticket. Toutefois, pour tout suivi interne, vous pouvez également créer une tâche d'enquête ad hoc pour tout type d'enquête.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône).
3. Ouvrez la tâche de demande à partir d'un ticket de demande de paiement ou de la liste **des tâches de demande** .
4. Dans le champ **État** , changez l'état de la tâche sur **Travail en cours** et envoyez un e-mail à la banque destinataire demandant les informations requises pour le ticket.
5. **Facultatif :** Si vous avez reçu les informations requises de la banque destinataire par e-mail ou lors de toute autre interaction, joignez ces artefacts au ticket.
6. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail** , saisissez les commentaires ou les informations reçues.
7. Dans le champ **État** , changez l'état de la tâche sur **Fermé terminé** pour fermer la tâche.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite
- Une fois que vous avez reçu les informations demandées de la banque destinataire et que vous avez fermé la tâche de demande, mettez à jour le ticket de demande associé en fonction des informations reçues.
- Modifiez l'état du ticket associé sur **Travail en cours** et travaillez sur le ticket pour le résoudre.

Remarque :
Si le ticket de demande n'est pas résolu ou fermé dans le nombre de jours mentionnés dans la *sn_bom_payment.inquiry_task_folow_up_interval_in_days* propriété de paiement, le système crée une autre tâche de demande de suivi pour le ticket.

Créer une réclamation pour un ticket de demande de paiement

Créez une réclamation pour un ticket de demande de paiement interne lorsque son enquête indique qu'il s'agit d'une réclamation valide et que le client a droit à un remboursement.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bom_payment.inquiry_agent ou sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Définissez le ticket comme **réclamation valide** et créez une réclamation pour la question.

Vous pouvez définir un ticket comme une réclamation valide et créer une réclamation pour celui-ci uniquement s'il s'agit d'un ticket de demande de paiement interne, comme une réclamation du bénéficiaire non reçue - interne et un paiement effectué par erreur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône ).
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Payment Inquiry Cases (Tickets de demandes de paiement)**, cliquez sur **Affecté à moi**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket que vous souhaitez ouvrir.
5. Définissez le ticket de la demande comme une réclamation valide.
   a. Cochez la case **Réclamation valide** .
   b. Dans le champ **Processeur de paiement** , sélectionnez un processeur de paiement.
   c. Dans le champ **ID de transaction** , entrez l'ID de transaction.
   d. Dans le champ **Commentaires supplémentaires** , saisissez vos commentaires.
   e. Cliquez sur **Mettre à jour**.
6. Dans le champ **Commentaires supplémentaires** , saisissez vos commentaires concernant la réclamation et cliquez sur **Créer une réclamation**.

Résultats

- Un ticket de réclamation pour le ticket de demande de paiement est créé et affecté à un groupe d'affectation ou à un agent de réclamation en fonction des règles d'affectation configurées. La demande de paiement est maintenant suivie via le ticket de réclamation.

  Vous pouvez afficher les détails du ticket en cliquant sur le lien dans le message de création de ticket. Pour en savoir plus sur les revendications, reportez-vous à Gestion des demandes de paiement et des approbations de débit.

- Le client reçoit une notification par e-mail préconfigurée concernant le nouveau ticket de réclamation.
- S'il existe un portail de service client ou consommateur disponible pour les clients, le nouveau ticket de déclaration de sinistre apparaît sur le portail.

  Pour plus d'informations, consultez Afficher un ticket à partir de Portail de service consommateur .

> **Remarque :**
> Pour utiliser Portail de service consommateur, activez le module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Que faire ensuite

Vous pouvez fermer le ticket de demande associé, car la demande est maintenant suivie via le ticket de réclamation. Pour plus d'informations, consultez Fermer un ticket de demande de paiement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Proposer une solution pour un ticket de demande

Proposez une solution basée sur les conclusions de l'enquête sur le ticket que vous venez de terminer, afin de pouvoir résoudre le ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_payment.inquiry_agent ou sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône ).
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Payment Inquiry Cases (Tickets de demandes de paiement**), cliquez sur **Affecté à moi**.
4. Dans la liste, cliquez sur le ticket que vous souhaitez résoudre.
5. Si l'état du ticket est différent de Travail en cours, changez l'état sur **Travail en cours** dans le champ **État** .
6. Dans le champ **Code de résolution** , sélectionnez un code de résolution approprié basé sur les informations reçues.
7. Dans le champ **Notes de résolution** , saisissez vos commentaires sur la solution proposée.
8. Cliquez sur **Proposer une solution**.

Résultats

- L'état du ticket passe à Résolu.
- Une notification par e-mail préconfigurée concernant la résolution du ticket est envoyée au client.
- S'il existe un Customer Service Portal ou Consumer Service Portal pour les clients, ils reçoivent une notification pour la solution proposée sur le portail. Les boutons pour accepter ou rejeter la solution s'affichent dans la section du formulaire qui affiche les actions des consommateurs sur le portail.

  Pour plus d'informations, consultez Accepter ou rejeter une solution de ticket à partir de Portail de service consommateur .

  Remarque :
  Pour utiliser Portail de service consommateur, activez le module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Que faire ensuite

Obtenez l'acceptation du client pour la résolution et fermez le ticket de demande.

Si le client rejette la solution proposée, replacez le ticket à l'état Ouvert. Si le client a rejeté la solution proposée par le Customer Service Portal ou le Consumer Service Portal, l'état du ticket est automatiquement mis à jour sur Ouvert.

Fermer un ticket de demande de paiement

Fermez le ticket une fois que vous avez créé un ticket de réclamation pour le ticket de demande ou que le client a accepté la solution proposée.

Avant de commencer

Si le ticket de demande est défini comme une réclamation valide, assurez-vous d'avoir créé un ticket de réclamation pour celui-ci.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous avez proposé une autre solution pour le ticket, assurez-vous que le client a accepté la solution que vous proposez.

Rôle requis : sn_bom_payment.inquiry_agent ou sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

S'il existe un Customer Service Portal ou Consumer Service Portal pour les clients, ils reçoivent une notification pour la solution proposée sur le portail à partir de laquelle ils peuvent choisir d'accepter ou de rejeter la solution proposée pour un ticket. Si le client accepte la solution proposée par l'agent, l'état du ticket passe automatiquement à Fermé.

Pour plus d'informations, consultez Accepter ou rejeter une solution de ticket à partir de Portail de service consommateur .

Remarque :
Pour utiliser Portail de service consommateur, activez le module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône).
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Payment Inquiry Cases (Tickets de demandes de paiement)**, cliquez sur **Affecté à moi**.
4. Dans la liste, cliquez sur le ticket que vous souhaitez fermer.
5. Si vous avez créé une réclamation et que vous prévoyez de fermer le ticket de demande, renseignez les champs de résolution.
   a. Dans le champ **Code de résolution** , sélectionnez un code de résolution approprié.
   b. Dans le champ **Notes de résolution** , saisissez vos commentaires sur la solution proposée.
6. Cliquez sur **Fermer**.

Résultats

Un e-mail préconfiguré concernant la fermeture du ticket est envoyé au client.

Gestion des demandes de paiement et des approbations de débit

À l'aide de la fonctionnalité de demandes de paiement de l'application Financial Services Payment Operations , vous pouvez soumettre et gérer les demandes de paiement et les approbations de débit pour votre institution financière. L'application prend en charge les réclamations et les débits personnels et professionnels.

Types de réclamations

Réclamation interne

Cette réclamation provient d'un client de la banque, soit à la suite d'une demande, soit par l'intermédiaire d'un employé du front-office (succursale ou centre d'appels) de votre institution financière. Avant qu'un agent de réclamation puisse résoudre une réclamation, il doit savoir où obtenir le remboursement. Pour une réclamation interne, le type de remboursement peut être externe ou interne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Un type de remboursement externe indique que le remboursement provient d'une banque tierce.
- Un type de remboursement interne indique que le remboursement provient d'une personne de votre banque. Dans ce cas, une approbation de débit peut être requise.

Réclamation externe

Cette réclamation provient d'une banque tierce. Pour une réclamation externe, le type de remboursement est toujours interne, ce qui signifie que le remboursement est effectué par la banque en interne – par un client ou la banque elle-même. Dans ce cas, une approbation de débit peut être requise.

Comment initier les demandes de paiement

Réclamations internes

Une réclamation interne peut être initiée de la manière suivante :

- Un agent de demande peut créer une réclamation au nom d'un client si le ticket de demande a été déterminé comme une réclamation valide. Cela signifie que la banque estime que le client a droit à un remboursement.
- Les employés des succursales et des centres d'appels peuvent créer ces demandes pour le compte de leurs clients à partir des enregistrements d'interaction et du catalogue de services.
- Les clients professionnels et les consommateurs peuvent créer ces demandes à partir de Portail de service clientèle et de Portail de service consommateur respectivement en sélectionnant des éléments de catalogue, en remplissant les formulaires, puis en soumettant ces formulaires.

Réclamations externes

Les agents de réclamations peuvent créer des tickets de réclamation pour les demandes de remboursement provenant de banques tierces.

Approbation de débit

Les agents de réclamations peuvent créer des tickets d'approbation de débit pour obtenir l'approbation de leurs clients pour un remboursement contre les réclamations. Les clients peuvent accepter le débit ou le rejeter.

Créer un ticket pour une réclamation externe

En tant qu'agent de réclamation, vous pouvez créer un ticket pour une demande de remboursement provenant d'une banque tierce.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bom_payment.claim_agent ou sn_bom_payment.claim_agent_connector

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour une réclamation externe, le type de remboursement est toujours interne, ce qui signifie que le remboursement est effectué par la banque en interne.

Avec cette procédure, vous pouvez également créer des tickets pour les réclamations internes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône ).
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Réclamations**, cliquez sur **Tous** , puis sur **Nouveau**.
4. Dans la boîte de dialogue Nouvelle réclamation, sélectionnez **Externe** dans la liste.
5. Cliquez sur **Créer**.
6. Sur le formulaire, remplissez les champs obligatoires et toute autre information liée à la réclamation que vous avez reçue de la banque de l'expéditeur.
   Pour en savoir plus sur la description des champs du formulaire de réclamation, reportez-vous à la section Descriptions de champs pour un ticket de déclaration de sinistre.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Un ticket est créé pour la réclamation dans l'état Nouveau. Le ticket est ensuite attribué à un groupe d'affectation ou à un agent de réclamation dans le département des réclamations de paiement. Le groupe d'affectation ou l'utilisateur auquel le ticket est affecté est basé sur les règles d'affectation.

Que faire ensuite

- En tant qu'agent de réclamation, vous pouvez vous attribuer le ticket et commencer à travailler dessus. Pour plus d'informations, consultez Travailler sur une réclamation avec un remboursement interne.
- Vous pouvez également attribuer le ticket à n'importe quel autre agent de réclamation. Pour plus d'informations, consultez Affecter une demande de paiement.

Soumettre une demande de réclamation interne

En tant qu'employé de front-office (employé de succursale ou agent de centre d'appels), vous pouvez soumettre une demande de remboursement au nom d'un client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_payment.requestor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les employés des succursales et les clients ne peuvent soumettre des demandes de déclaration que pour des réclamations internes. Pour en savoir plus sur les réclamations externes, reportez-vous à la section Créer un ticket pour une réclamation externe.

Les demandes internes peuvent également être créées par les agents d'enquête si l'enquête sur un ticket de demande de paiement interne montre qu'il s'agit d'une réclamation valide. Pour plus d'informations, consultez Créer une réclamation pour un ticket de demande de paiement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône ).
3. Créez une réclamation à partir de l'enregistrement client ou d'un enregistrement d'interaction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur **Créer une demande de paiement**.
5. Dans la liste Catalogues, sélectionnez **Services bancaires**.
6. Sous **Catégories**, cliquez sur **Service de paiement**.
7. Cliquez sur **Réclamation – Client interne**.
8. Renseignez toutes les informations associées à la demande.
9. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

- Un ticket est créé pour la réclamation dans l'état Nouveau. Le ticket est ensuite attribué à un groupe d'affectation ou à un agent de réclamation dans le département des réclamations de paiement. Le groupe d'affectation ou l'utilisateur auquel le ticket est affecté est basé sur les règles d'affectation.
- Le client reçoit une notification par e-mail préconfigurée concernant l'envoi de la demande.

Que faire ensuite

- Cliquez sur **Afficher les détails** pour ouvrir la réclamation et afficher ses détails. Vous pouvez également ajouter des informations supplémentaires dans le champ **Commentaires** qui peuvent aider l'agent chargé de la déclaration de sinistre à résoudre le ticket.
- Un agent chargé des réclamations peut commencer à traiter la réclamation.

Affecter une demande de paiement

Attribuez un ticket pour une réclamation de paiement à vous-même ou à un autre agent de réclamation afin que vous ou un autre agent puissiez commencer à travailler sur le ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_payment.claim_agent, sn_bom_payment.claim_agent_connector ou sn_bom_payment.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un ticket de réclamation est créé, il est automatiquement affecté à un groupe d'affectation ou à un utilisateur du service des réclamations de paiement. L'affectation est basée sur les règles d'affectation configurées. Si le ticket est affecté à un groupe d'affectation, n'importe quel membre du groupe peut trier le ticket lui-même ou affecter le ticket à un autre membre du groupe.

Procédure

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Le ticket est affecté à l'agent chargé de la réclamation. Si l'agent appartient également à un groupe d'affectation d'agent, le nom du groupe s'affiche dans le champ **Groupe d'affectation** .

Travailler sur une réclamation avec un remboursement externe

Travaillez sur une réclamation interne pour déterminer si elle est valide et d'où obtenir le remboursement.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bom_payment.claim_agent ou sn_bom_payment.claim_agent_connector

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour une réclamation interne, le type de remboursement peut être externe ou interne.

- Un type de remboursement externe indique que le remboursement provient d'une banque tierce.
- Un type de remboursement interne indique que le remboursement provient de la banque en interne, comme d'un client ou de la banque elle-même.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône).
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Réclamations**, ouvrez la liste des tickets.
   - Pour les tickets qui vous sont affectés, cliquez sur **Mes** affectations.
   - Pour tous les tickets, cliquez sur **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
   - Pour travailler sur un ticket qui vous est affecté par quelqu'un d'autre, cliquez sur **Accepter**.
   - Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.

   L'état du ticket devient Travail en cours.
5. Dans le champ **Type de réclamation** , vérifiez que le type de réclamation est défini sur **Interne**.
6. Dans le champ **Type de remboursement** , sélectionnez **Externe**.
7. Demandez le remboursement à la banque tierce.

   a. Remplissez les détails de la réclamation dans ces champs :
      - Type d'erreur
      - Catégorie d'erreur
      - Sous-catégorie d'erreur
      - Traitement demandé
      - Banque de réclamation
      - ID de transaction
      - Banque de remboursement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur la description des champs du formulaire de réclamation, reportez-vous à la section Descriptions de champs pour un ticket de déclaration de sinistre.

b. Dans le champ **État** , changez l'état du ticket sur **En attente de remboursement** et cliquez sur **Mettre à jour**.

Une tâche de réclamation est automatiquement générée et affectée à l'agent de réclamation qui travaille sur le ticket. Toutefois, pour tout suivi interne, vous pouvez également créer une tâche de réclamation ad hoc en accédant à l'onglet **Tâches de réclamation** du ticket et en cliquant sur **Nouveau**.

8. Travaillez sur la tâche de réclamation pour assurer le suivi auprès de la banque de remboursement et la faire passer à l'état **Fermé** .
9. Après avoir reçu le remboursement de la banque de remboursement, procédez au remboursement de la réclamation.
   a. Dans le champ **Traitement réel** , sélectionnez le type de traitement.
   b. Dans le champ **Résultat** , sélectionnez un résultat approprié.
   c. Dans le champ Notes sur le **résultat** , saisissez les commentaires associés au résultat.
   d. Dans le champ **État** , changez l'état du ticket sur **Remboursement terminé** et cliquez sur **Mettre à jour**.
10. Obtenez l'approbation du client de la réclamation pour l'achèvement du remboursement et cliquez sur **Fermer** pour terminer la réclamation.
    Pour plus d'informations, consultez Fermer un ticket de déclaration de sinistre.

Résultats

Le client reçoit les notifications par e-mail préconfigurées sur l'évolution de la réclamation.

Travailler sur une tâche de réclamation pour un remboursement externe

À l'aide d'une tâche de réclamation, effectuez un suivi auprès de la banque tierce pour un remboursement de réclamation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_payment.claim_agent ou sn_bom_payment.claim_agent_connector

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une tâche de réclamation est automatiquement générée pour une réclamation avec un remboursement externe et est affectée à l'agent de réclamation qui travaille sur le ticket. Toutefois, pour tout suivi interne, vous pouvez également créer une tâche de réclamation ad hoc pour tout type de réclamation.

Vous pouvez créer une tâche de réclamation ad hoc en accédant à l'onglet **Tâches de réclamation** du ticket, puis en cliquant sur **Nouveau**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône).
3. Ouvrez la tâche de réclamation à partir d'un ticket de réclamation ou de la liste des tâches de réclamation.
4. Dans le champ **État** , changez l'état de la tâche en **Travail en cours** et envoyez un e-mail à la banque de remboursement pour suivre l'état du remboursement de la réclamation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. **Facultatif :** Si vous avez reçu les informations de la banque de remboursement par e-mail ou par toute autre interaction, joignez ces artefacts au ticket.
6. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail** , saisissez les commentaires ou les informations reçues.
7. Dans le champ **État** , changez l'état de la tâche sur **Fermé terminé** pour fermer la tâche.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Mettez à jour le ticket de réclamation associé en fonction du remboursement ou des informations que vous recevez de la banque de remboursement.

Remarque :
Si la réclamation n'est pas fermée dans le nombre de jours mentionné dans la *sn_bom_payment.claim_follow _up_interval_in_days* propriété de paiement, le système crée une autre tâche de réclamation de suivi pour la réclamation.

Travailler sur une réclamation avec un remboursement interne

Travaillez sur une réclamation pour déterminer si elle est valide et d'où obtenir le remboursement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_payment.claim_agent ou sn_bom_payment.claim_agent_connector

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un type de remboursement interne dans une réclamation indique que le remboursement doit provenir de la banque en interne, comme d'un client ou de la banque elle-même.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône).
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Réclamations**, ouvrez la liste des tickets.
   - Pour les tickets qui vous sont affectés, cliquez sur **Mes** affectations.
   - Pour tous les tickets, cliquez sur **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
   - Pour travailler sur un ticket qui vous est affecté par quelqu'un d'autre, cliquez sur **Accepter**.
   - Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.

   L'état du ticket devient Travail en cours.

   Pour en savoir plus sur la description des champs du formulaire de réclamation, reportez-vous à la section Descriptions de champs pour un ticket de déclaration de sinistre.
5. Dans le champ **Type de réclamation** , examinez-le.
6. Dans le champ **Type de remboursement** , sélectionnez **Interne**.

Remarque :
Pour un type de réclamation externe provenant d'une banque tierce, le **type de remboursement** est défini par défaut sur Interne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Pour obtenir le remboursement d'une banque ou d'un client, mettez à jour les champs nécessaires et créez un ticket d'approbation de débit.
   - L'état du ticket est mis à jour sur En attente de remboursement.
   - Le champ **Approbation de débit** est renseigné avec le numéro de ticket d'approbation de débit.
8. **Facultatif :** Pour tout suivi interne ad hoc, créez une tâche de réclamation en accédant à l'onglet **Tâches de réclamation** du ticket et en cliquant sur **Nouveau**.
   Pour plus d'informations, voir Travailler sur une tâche de réclamation.
9. Travaillez sur le ticket d'approbation de débit pour effectuer le remboursement.
   - L'état du ticket de réclamation est défini sur Remboursement terminé.
   - Les champs **Résultat**, **Notes** sur le résultat et **Montant du remboursement** de la réclamation sont mis à jour à partir du ticket d'approbation de débit.
10. Obtenez une acceptation du client de la réclamation pour l'achèvement du remboursement et cliquez sur **Fermer** pour terminer la réclamation.
    Pour plus d'informations, consultez Fermer un ticket de déclaration de sinistre.

Résultats
Le client de la réclamation reçoit les notifications par e-mail préconfigurées sur la progression de la réclamation.

Que faire ensuite
S'il s'agit d'une réclamation externe, informez la banque tierce de la clôture de la réclamation.

Créer un ticket d'approbation de débit pour un remboursement interne

Créez un ticket d'approbation de débit pour une réclamation afin de pouvoir demander un remboursement en interne à l'une de vos banques ou à un client.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bom_payment.claim_agent ou sn_bom_payment.claim_agent_connector

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône).
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Réclamations**, cliquez sur **Affecté à moi**.
4. Dans la liste, cliquez sur le ticket que vous souhaitez ouvrir.
5. Renseignez les champs suivants du formulaire de demande :
   - Type d'erreur
   - Catégorie d'erreur
   - Sous-catégorie d'erreur
   - Traitement demandé
   - Banque de réclamation
   - ID de transaction
   - Banque de remboursement
   - Client débiteur ou compte débiteur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Compte financier de débit
- Transaction destinataire

Pour en savoir plus sur la description des champs du formulaire de réclamation, reportez-vous à la section Descriptions de champs pour un ticket de déclaration de sinistre.

6. Cliquez sur **Créer une approbation de débit**.

Résultats

- Un ticket de service de paiement pour l'approbation de débit est créé et affecté à l'agent de réclamation qui travaille sur la réclamation.
- L'état du ticket de réclamation est mis à jour sur En attente de remboursement.
- Le client de débit reçoit une notification par e-mail préconfigurée sur le ticket d'approbation de débit.
- Si un Customer Service Portal ou Consumer Service Portal est disponible pour les clients, ils reçoivent une notification pour le ticket d'approbation de débit sur le portail. Les boutons d'acceptation ou de rejet de l'approbation de débit s'affichent dans la section du formulaire qui affiche les actions du client sur le portail. Pour en savoir plus, consultez :
  - Afficher un ticket à partir du Consumer Service Portal
  - Accepter ou rejeter une solution de ticket à partir de Consumer Service Portal

Remarque :
Pour utiliser Portail de service consommateur, activez le module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Que faire ensuite

- Si le montant du remboursement doit être débité de plusieurs comptes financiers, configurez des instructions pour chaque compte débiteur dans l'onglet Instructions de débit.
- Obtenez une acceptation du débit de la part du client de débit ou de la banque de remboursement.
- Mettez à jour les champs du ticket d'approbation de débit selon vos besoins pour effectuer le remboursement et fermer ce ticket. Pour plus d'informations, consultez Travailler sur un ticket d'approbation de débit pour effectuer un remboursement.
- Si le client débiteur ou la banque rejette le débit, replacez le ticket de réclamation à l'état **Ouvert** . Si le client a rejeté le débit du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal, l'état du ticket de réclamation est automatiquement mis à jour sur Ouvert.

Travailler sur un ticket d'approbation de débit pour effectuer un remboursement

Travaillez avec votre client interne ou votre banque pour obtenir le montant du débit approuvé afin que vous puissiez effectuer le remboursement de la réclamation.

Avant de commencer

Assurez-vous que le client débiteur ou la banque de remboursement a approuvé le montant du débit.

Rôle requis : sn_bom_payment.claim_agent ou sn_bom_payment.claim_agent_connector

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si un portail de service client ou consommateur est disponible pour les clients, ils reçoivent une notification pour le ticket d'approbation de débit sur le portail à partir de laquelle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ils peuvent choisir d'accepter ou de rejeter le montant de débit demandé. Si le client de débit accepte le montant du débit, l'état du ticket d'approbation de débit bascule automatiquement sur Fermé. Pour en savoir plus, consultez :

- Afficher un ticket à partir du Consumer Service Portal
- Accepter ou rejeter une solution de ticket à partir de Consumer Service Portal

Remarque :
Pour utiliser Portail de service consommateur, activez le module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône).
3. Ouvrez le ticket de service de paiement d'approbation de débit à partir d'un ticket de réclamation ou de la liste Approbations de débit.
4. Si le montant total du remboursement doit être débité de plusieurs comptes financiers en plusieurs parties selon les instructions du client, configurez les instructions pour chaque compte débiteur dans l'onglet **Instructions de débit** .
5. Obtenez une acceptation du client débiteur ou du compte débiteur pour chaque compte débiteur répertorié dans l'onglet **Instructions de débit** et effectuez le remboursement.
6. Dans le champ **Résultat** , sélectionnez un résultat de remboursement approprié.
7. Dans le champ **Notes de résultat** , saisissez vos commentaires liés au résultat du remboursement.
8. Cliquez sur **Fermer**.

Résultats

- Le ticket d'approbation de débit passe à l'état Fermé – Terminé.
- L'état du ticket de réclamation associé est défini sur Remboursement terminé.
- Les champs **Résultat**, **Notes** sur le résultat et **Montant du remboursement** de la réclamation sont mis à jour à partir du ticket d'approbation de débit.
- Le client de débit reçoit une notification par e-mail préconfigurée concernant l'achèvement du débit.

Que faire ensuite

Mettez à jour les champs du ticket de réclamation selon vos besoins et clôturez la réclamation.

Fermer un ticket de déclaration de sinistre

Fermez le ticket de réclamation lorsque vous avez terminé le processus de remboursement demandé.

Avant de commencer

Assurez-vous que le client de la réclamation a bien accepté la notification pour l'achèvement du remboursement.

Rôle requis : sn_bom_payment.claim_agent ou sn_bom_payment.claim_agent_connector

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

S'il existe un portail de service client ou consommateur pour les clients, ils reçoivent une notification d'achèvement du remboursement sur le portail à partir de laquelle ils peuvent choisir d'accepter ou de rejeter la résolution. Si le client accepte l'achèvement du remboursement sur le portail, l'état du ticket passe automatiquement à Fermé. Pour plus d'informations, consultez Accepter ou rejeter une solution de ticket à partir de Portail de service consommateur .

Remarque :
Pour utiliser Portail de service consommateur, activez le module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône).
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Réclamations**, cliquez sur **Affecté à moi**.
4. Dans la liste, cliquez sur le ticket que vous souhaitez ouvrir.
5. Dans le champ **Traitement réel** , sélectionnez le type de traitement pour la réclamation.
6. Cliquez sur **Fermer**.

Résultats

Un e-mail préconfiguré concernant la fermeture du ticket est envoyé au client de la réclamation.

Référence Financial Services Payment Operations

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Financial Services Payment Operations.

Composants installés avec Financial Services Payment Operations

Plusieurs types de composants sont installés avec l'installation de l'application, notamment les tables et les Financial Services Payment Operations rôles d'utilisateur. L'application installe également les modules d'extension et les applications de stockage associés, le cas échéant.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Des données de démonstration sont disponibles pour cette application.

Modules d'extension installés

Modules d'extension installés avec Financial Services Payment Operations

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications de stockage installées

Applications de stockage installées avec Financial Services Payment Operations

Application de stockage	Description
Financial Services Operations Core	Stocke les données client nécessaires pour effectuer les demandes de paiement. Pour plus d'informations, consultez Financial Services Operations Core.

Rôles installés

Rôles installés avec Financial Services Payment Operations

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur des paiements [sn_bom_payment.admin]	Rôle d'administrateur système spécifique à l'application qui peut : • Accorder des rôles d'opérations de paiement • Supprimer les tickets et les tâches de paiement **Remarque :** Le rôle sn_bom.admin contient le rôle sn_bom_payment.admin lorsque l'application Financial Services Payment Operations est installée.	• sn_bom_payment.agent_enquête • sn_bom_payment.visionneur_enc • sn_bom_payment.claim_agent • sn_bom_payment.claim_viewer
Agent de réclamation [sn_bom_payment.claim_agent]	• Afficher l'état général des tickets de réclamation • Créer des tickets de réclamation • Travailler sur les tickets de réclamation, les approbations de débit et les tâches de réclamation • Interactions d'enregistrement	• sn_bom.visionneur_compte_ • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom_payment.visionneur_enc • sn_esm_agent • sn_bom_payment.claim_viewer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Financial Services Payment Operations (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Contributeur de paiement [sn_bom_payment.contributeur]	• Soumettre des demandes de demande de paiement • Soumettre des demandes de remboursement pour les réclamations internes • Afficher l'état des demandes de paiement et des tickets de réclamation **Important :** Pour que le rôle de contributeur fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles d'utilisateur de contributeur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_sla_definition_read • sn_bom.b2c_contributeur • sn_bom.visionneur_données_con • sn_bom_payment.visionneur_enc • sn_customerservice.csm_worksp • sn_bom.b2b_contributor • sn_bom.visionneuse_compte_de_ • sn_bom_payment.claim_viewer
Connecteur d'agent de réclamation [sn_bom_payment.claim_agent_connector]	• Créer des tickets de réclamation • Travailler sur les tickets de réclamation, les approbations de débit et les tâches de réclamation pour les comptes qu'ils gèrent **Important :** Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.visionneuse • sn_bom.visionneur_données_con • sn_bom.agent • sn_bom_payment.visionneur_enc • sn_bom.visionneuse_compte_de_ • sn_bom_payment.claim_viewer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Financial Services Payment Operations (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Connecteur de l'agent de demande [sn_bom_payment.inquiry_agent_connector]	• Créer des tickets de demande • Travailler sur les tickets de demandes de paiement et les tâches de demande pour les comptes qu'ils gèrent **Important :** Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.visionneuse • sn_bom.visionneur_données_com • sn_bom.agent • sn_bom_payment.visionneur_enc • sn_bom.visionneuse_compte_de_ • sn_bom_payment.claim_viewer
Visionneuse de réclamation [sn_bom_payment.claim_viewer]	Afficher les tickets de déclaration de sinistre et les données connexes	• sn_bom.visionneur_compte_ • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.visionneuse_données_cli
Agent de demande [sn_bom_payment.agent_enquête]	• Afficher l'état général des tickets de demandes de paiement • Travailler sur des tickets de demandes de paiement et des tâches de demande • Interactions d'enregistrement	• sn_bom.visionneur_compte_ • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom_payment.visionneur_enc • sn_esm_agent • sn_bom_payment.claim_viewer
Visionneuse de demande [sn_bom_payment.inquiry_viewer]	Afficher les tickets de demande et les données connexes	• sn_bom.visionneur_compte_ • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.visionneuse_données_cli
Gestionnaire des paiements [sn_bom_payment.manager]	• Afficher le tableau de bord des opérations de paiement • Utiliser pour les processus	• sn_bom_payment.agent_enquête • pa_viewer • sn_bom_payment.claim_agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Financial Services Payment Operations (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	d'opérations Exploration de processus de paiement	

Tables installées

Tables installées avec Financial Services Payment Operations

Table	Description
Base de paiement [sn_bom_payment_base]	Les tables Réclamation, Ticket de demande de paiement et Service de paiement étendent la table de base de paiement.
Réclamation [sn_bom_payment_claim]	Stocke tous les tickets de réclamation de paiement.
Tâche de réclamation [sn_bom_payment_claim_task]	Stocke toutes les tâches de réclamations.
Instruction de prélèvement [sn_bom_payment_debit_instruction]	Stocke toutes les instructions de prélèvement pour tous les remboursements.
Ticket de demande de paiement [sn_bom_payment_inquiry]	Stocke tous les tickets de demandes de paiement.
Tâche de demande [sn_bom_payment_inquiry_task]	Stocke toutes les tâches de demandes de paiement.
Transaction destinataire [sn_bom_payment_m2m_receiving_transaction]	Stocke toutes les transactions financières que les clients et comptes destinataires ont reçues.
Transaction de l'expéditeur [sn_bom_payment_m2m_sender_transaction]	Stocke toutes les transactions financières (dépôt) que les clients expéditeurs ont envoyées.
Service de paiement [sn_bom_payment_service]	Stocke tous les tickets de service de paiement pour les approbations de débit.

Propriétés installées avec Financial Services Payment Operations

Personnalisez les propriétés disponibles avec Financial Services Payment Operations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

Vous pouvez accéder aux propriétés des opérations de paiement en accédant à **Tous** > **Payment Operations** > **Administration** > **Propriétés**.

Propriétés pour Financial Services Payment Operations

Propriété	Description
Nombre de jours d'attente jusqu'à la création d'une tâche de demande de suivi _up_interval_in_days sn_bom_payment.claim_follow	Le système crée une tâche de réclamation de suivi pour une réclamation si le ticket de réclamation n'est pas fermé dans le nombre de jours mentionné dans cette propriété. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 16 • **Emplacement** : **Tous** > **Payment Operations** > **Administration** > **Propriétés** • Pour en savoir plus : Travailler sur une tâche de réclamation pour un remboursement externe
Nombre de jours d'attente jusqu'à la création d'une tâche de demande de suivi _folow_up_interval_in_days sn_bom_payment.inquiry_task	Le système crée une tâche de demande de suivi pour le ticket de demande de paiement si le ticket n'est pas résolu ou fermé dans le nombre de jours mentionné dans cette propriété. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 16 • **Emplacement** : **Tous** > **Payment Operations** > **Administration** > **Propriétés** • Pour en savoir plus : Travailler sur une tâche de demande

Descriptions de champs pour un ticket de demande de paiement

Les tickets de demande de paiement aident les agents de demande à résoudre les demandes qu'ils reçoivent des clients de la banque ou de banques tierces.

Lorsqu'une demande de demande de paiement est soumise, un ticket de demande est créé. Certains champs du formulaire de ticket sont renseignés à partir de la demande à partir de laquelle le ticket de demande est créé.

Une fois le ticket affecté, un agent chargé de l'enquête remplit les champs du ticket lors du traitement des étapes suivantes. Les prochaines étapes pourraient consister à enquêter sur le cas, à envoyer des courriels demandant des informations à la banque destinataire et à proposer une solution pour le cas.

Champs de l'onglet Détails d'un ticket de demande de paiement

L'onglet **Détails** du formulaire fournit des informations relatives au ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de l'onglet Détails du ticket de demande de paiement

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré par le système pour le ticket.
Type de demande	Type de ticket de demande de paiement, tel que Paiement par erreur et Réclamation du bénéficiaire non reçue Le type de demande détermine le flux à déclencher et la vue de formulaire à afficher.
Client de l'expéditeur	Consommateur qui a envoyé le paiement. Ce champ n'apparaît que pour les demandes de paiement internes. Le champ n'apparaît pas lorsqu'un client business est sélectionné dans le champ **Compte de l'expéditeur** .
Compte de l'expéditeur	Client business qui a envoyé le paiement. Ce champ n'apparaît que pour les demandes de paiement internes. Le champ n'apparaît pas lorsqu'un consommateur est sélectionné dans le champ **Client de l'expéditeur** .
Contact de l'expéditeur	Contact du client business qui a envoyé le paiement. Ce champ n'apparaît que pour les demandes de paiement internes. Le champ n'apparaît pas lorsqu'un consommateur est sélectionné dans le champ **Client de l'expéditeur** .
Compte financier de l'expéditeur	Compte financier que l'expéditeur a utilisé pour effectuer le paiement. Ce champ s'affiche uniquement pour les demandes de paiement interne et affiche uniquement les comptes de dépôt du client ou du compte expéditeur sélectionné.
Transactions de l'expéditeur	Transaction financière envoyée par le client expéditeur. Ce champ s'affiche uniquement pour les demandes de paiement internes et affiche uniquement les transactions de dépôt pour le compte financier de l'expéditeur sélectionné. Vous pouvez associer plusieurs transactions à une demande. Ces transactions sont également répertoriées dans l'onglet **Transactions de l'expéditeur** de la demande où vous pouvez afficher des informations supplémentaires à leur sujet. Pour tout changement dans les transactions, le champ **Transaction de l'expéditeur** et l'onglet Transactions de **l'expéditeur** sont mis à jour.
État	État du ticket.
Groupe d'affectation	Groupe d'utilisateurs qui peut travailler sur le ticket. Si le ticket n'est pas encore affecté à un utilisateur,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de l'onglet Détails du ticket de demande de paiement (suite)

Champ	Description
	n'importe quel membre de ce groupe peut travailler sur le ticket.
Affecté à	Utilisateur affecté au ticket.
Canal	Canal de communication que le client a utilisé pour contacter pour la demande de renseignements.
Type d'erreur	Type d'erreur de paiement permettant d'identifier si c'était la faute du client ou de la banque. Ce champ s'affiche uniquement pour les demandes de paiement de réclamation du bénéficiaire non reçue - externe et de paiement par erreur.
Réclamation valide	Option utilisée par l'agent de demande lorsqu'il détermine que la demande doit créer une réclamation et que le client a droit à un remboursement. Si vous sélectionnez cette option, le bouton **Créer une réclamation** s'affiche une fois que vous avez enregistré.
Description brève	Brève description du cas. Ce champ est rempli automatiquement à partir du type de demande sélectionné.
Description	Description détaillée du ticket.
Informations de paiement	
Type de destinataire	Destinataire interne ou externe à la banque. Ce champ n'apparaît que pour les types d'enquête Réclamation du bénéficiaire non reçue - Externe et Réclamation du bénéficiaire non reçue - Interne.
Envoyer à – Nom du bénéficiaire	Nom du bénéficiaire auquel le paiement a été envoyé. Ce champ n'apparaît que pour les demandes internes telles que Réclamation du bénéficiaire non reçue - Interne et Paiement par erreur.
Envoyé à – Numéro de compte	Numéro de compte du bénéficiaire auquel le paiement a été envoyé. Ce champ n'apparaît que pour les demandes internes telles que Réclamation du bénéficiaire non reçue - Interne et Paiement par erreur.
Envoyer à – Numéro de tri/acheminement	Numéro de tri ou d'acheminement auquel le paiement a été envoyé. Ce champ n'apparaît que pour les demandes internes telles que Réclamation du bénéficiaire non reçue - Interne et Paiement par erreur.
Processeur de paiement	Mode de paiement. Le processeur de paiement est spécifique à la région.
ID de transaction	Identificateur unique de la transaction de paiement et à partager avec des banques tierces.
Date de paiement	Date à laquelle le paiement a été effectué.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de l'onglet Détails du ticket de demande de paiement (suite)

Champ	Description
	Le champ **Transactions de l'expéditeur** définit cette date en fonction du champ de date de la transaction. Si plusieurs transactions sont associées à la demande, la date de transaction la plus ancienne de toutes est définie comme date de paiement.
Montant total	Montant total du paiement. Sélectionnez la devise dans laquelle le paiement a été effectué. Le champ **Transactions de l'expéditeur** définit le montant total en fonction du champ de montant de la transaction. Si plusieurs transactions sont associées à la demande, le montant de toutes est ajouté pour définir le montant total.
Banque de l'expéditeur	Banque associée au compte financier de l'expéditeur. La liste des institutions financières dans ce domaine varie selon que l'expéditeur est interne ou externe.
Banque du destinataire	Banque associée au compte financier du destinataire. La liste des institutions financières dans ce champ varie selon que le type de destinataire est interne ou externe.
ID de demande externe	ID unique du ticket reçu d'une banque tierce. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le type de destinataire est externe.
Paiement international	Option permettant d'indiquer si le paiement était international.
Paiement récurrent	Option permettant d'indiquer si le paiement faisait partie d'un échéancier de paiement récurrent.
Informations sur la résolution	
Résolu par	Nom de l'agent qui a proposé la solution pour résoudre le ticket.
Résolu	Date à laquelle l'agent a proposé une solution pour le ticket et où l'état du ticket est passé à l'état Résolu.
Fermé par	Nom de l'agent qui a fermé le ticket après l'acceptation de la solution proposée par le client.
Fermé	Date à laquelle le ticket a été fermé après que l'agent a reçu l'acceptation du client pour la solution proposée et que l'état du ticket est passé à l'état Fermé.
Code de résolution	Type de la solution proposée.
Notes de résolution	Notes de l'agent sur la solution proposée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de l'onglet Détails du ticket de demande de paiement (suite)

Champ	Description
Ajouter des notes de résolution aux commentaires	Option permettant de copier les notes de résolution dans les commentaires.
Commentaires et activités	
Commentaires supplémentaires	Commentaires de l'agent sur la progression du ticket.

Champs spécifiques au ticket de réclamation du bénéficiaire non reçue avec un destinataire de paiement interne

Champs pour le ticket de réclamation du bénéficiaire non reçue avec un destinataire de paiement interne

Champ	Description
Client destinataire	Consommateur ayant reçu le paiement. Le champ n'apparaît pas lorsqu'un client business est sélectionné dans le champ **Compte de réception** .
Compte de réception	Client business qui a reçu le paiement. Le champ n'apparaît pas lorsqu'un consommateur est sélectionné dans le champ **Client destinataire** .
Contact de réception	Contact du client business qui a reçu le paiement. Le champ n'apparaît pas lorsqu'un consommateur est sélectionné dans le champ **Client destinataire** .
Réception du compte financier	Compte financier du destinataire qui a reçu le paiement.
Transactions destinataires	Transaction financière reçue par le client ou le compte destinataire. Vous pouvez associer plusieurs transactions de réception à une demande de renseignements. Ces transactions sont également mises à jour dans l'onglet **Transactions destinataires** de la demande où vous pouvez afficher des informations supplémentaires à leur sujet. Pour tout changement dans les transactions, le champ **Transaction destinataire** et l'onglet **Transactions destinataires** sont mis à jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs spécifiques au ticket d'erreur de paiement

Champs pour le paiement en cas d'erreur

Champ	Description
Tentatives de récupération des fonds	Option permettant d'identifier si le client a tenté de récupérer le paiement avant d'ouvrir la demande.
Correctement envoyer à – Nom du bénéficiaire	Nom du bénéficiaire auquel le paiement était censé être envoyé. Ce champ s'affiche uniquement pour le type de demande d'erreur de paiement.
Correctement envoyer à – Numéro de compte	Numéro de compte du bénéficiaire auquel le paiement était censé être envoyé. Ce champ s'affiche uniquement pour le type de demande d'erreur de paiement.
Correctement envoyer à – Numéro de tri/ acheminement	Numéro de tri ou d'acheminement auquel le paiement était censé être envoyé. Ce champ s'affiche uniquement pour le type de demande d'erreur de paiement.
Motif du client	Liste des raisons pour lesquelles le client a ouvert la demande de paiement.

Descriptions de champs pour un ticket de déclaration de sinistre

Les tickets de réclamation aident les agents de réclamation à résoudre les demandes de paiement qu'ils reçoivent des clients de la banque ou de banques tierces.

Lorsqu'une demande de réclamation est soumise, elle crée un ticket de réclamation. Certains champs du formulaire de ticket sont renseignés à partir de la demande à partir de laquelle la réclamation est créée.

Une fois le ticket attribué, un agent de réclamation remplit les champs du ticket lors du traitement des étapes suivantes. Les prochaines étapes peuvent inclure l'enquête sur le cas, la demande d'un remboursement auprès d'une banque ou d'un client et la finalisation du remboursement.

Champs de l'onglet Détails d'un ticket de déclaration de sinistre

L'onglet **Détails** du formulaire fournit des informations relatives au ticket.

Champs de l'onglet Détails du ticket de réclamation

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré par le système pour le ticket. • **Interne** : provient d'un client de la banque. • **Externe** : provient d'une banque tierce
Type de réclamation	Type de ticket de réclamation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de l'onglet Détails du ticket de réclamation (suite)

Champ	Description
	• **Interne** : la demande provenait d'un client de la banque. • **Externe** : la demande provenait d'une banque tierce. Le type de réclamation détermine le flux à déclencher et la vue de formulaire à afficher.
Type de remboursement	Option permettant d'indiquer d'où obtenir le remboursement de la réclamation. • **Interne** : Le remboursement est effectué par la banque en interne, comme par un client ou la banque elle-même. • **Externe** : le remboursement provient d'une banque tierce.
Type d'erreur	Type d'erreur indiquant si elle était due au client ou à la banque. Habituellement, ce champ détermine la meilleure façon de résoudre la réclamation.
Catégorie d'erreur	Catégorie d'erreur pour la réclamation. Cette liste contient les catégories d'erreur standard de l'industrie basées sur le type d'erreur sélectionné.
Sous-catégorie d'erreur	Sous-catégorie d'erreur pour la réclamation. Cette liste contient les sous-catégories d'erreur standard de l'industrie basées sur la catégorie d'erreur sélectionnée.
État	État du ticket.
Groupe d'affectation	Groupe d'utilisateurs qui peut travailler sur le ticket. Si le ticket n'est pas encore affecté à un utilisateur, n'importe quel membre de ce groupe peut travailler sur le ticket.
Affecté à	Utilisateur affecté au ticket.
Demande de paiement	Numéro de référence du ticket de demande de paiement et indique que la réclamation a été créée à partir de cette demande. Ce champ n'apparaît que lorsque le champ **Type de réclamation** est défini sur **Interne** et est rempli automatiquement lorsque la réclamation est créée à partir d'une requête.
Traitement demandé	Demande de traitement de la réclamation auprès de l'équipe interne des réclamations ou d'une banque tierce. Cette liste contient les traitements standard de l'industrie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de l'onglet Détails du ticket de réclamation (suite)

Champ	Description
Traitement réel	Traitement réel de la réclamation, soit par l'équipe interne des réclamations, soit par une banque tierce.
Description brève	Brève description du cas. Ce champ est rempli automatiquement à partir du type de demande sélectionné. Toutefois, vous pouvez modifier cette description.
Description	Description détaillée du ticket.
Section des détails de la réclamation	
Banque de réclamation	Banque associée à la réclamation. La liste des institutions financières qui apparaît dans ce champ dépend des éléments suivants : • Type de réclamation : interne ou externe. • Banques répertoriées dans la table Institution financière [sn_bom_financial_institution].
ID de réclamation externe	ID unique de la réclamation fourni par la banque tierce. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Type de réclamation** est défini sur **Externe**.
Client de la réclamation	Consommateur qui a ouvert la réclamation. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Type de réclamation** est défini sur **Interne**. Le champ n'apparaît pas lorsqu'un client business est sélectionné dans le champ **Compte de réclamation** .
Compte de réclamation	Client business qui a ouvert la réclamation. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Type de réclamation** est défini sur **Interne**. Le champ n'apparaît pas lorsqu'un consommateur est sélectionné dans le champ **Client de la réclamation** .
Contact de réclamation	Contact du client business qui a ouvert la réclamation. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Type de réclamation** est défini sur **Interne**. Le champ n'apparaît pas lorsqu'un consommateur est sélectionné dans le champ **Client de la réclamation** .
Compte financier de réclamation	Compte de dépôt utilisé par le client de la réclamation. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Type de réclamation** est défini sur **Interne**.
Transaction de réclamation	Transaction financière (dépôt) utilisée pour la réclamation. Ce champ s'affiche uniquement lorsque

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de l'onglet Détails du ticket de réclamation (suite)

Champ	Description
	le champ **Type de réclamation** est défini sur **Interne**. Vous pouvez associer plusieurs transactions à une réclamation. Ces transactions sont également répertoriées dans l'onglet **Transactions de réclamation** de la réclamation où vous pouvez afficher des informations supplémentaires à leur sujet. Pour tout changement dans les transactions, le champ **Transaction de réclamation** et l'onglet **Transactions de réclamation** sont mis à jour.
ID de transaction	Identificateur unique de la transaction de paiement à partager avec des banques tierces.
Montant total	Montant total du paiement associé à la réclamation. Sélectionnez la devise dans laquelle le paiement a été effectué. Le champ **Transaction de réclamation** définit le montant total en fonction du champ de montant dans la transaction. Si plusieurs transactions sont associées à la réclamation, le montant total est ajouté pour définir le montant total.
Processeur de paiement	Mode de paiement. Le processeur de paiement est spécifique à la région.
Date de paiement	Date à laquelle le paiement a été effectué.
Paiement récurrent	Option permettant d'indiquer si le paiement faisait partie d'un échéancier de paiement récurrent.
Paiement international	Option permettant d'indiquer si le paiement était international.
Section Détails du remboursement	
Banque de remboursement	Banque associée au remboursement. La liste des institutions financières qui apparaissent dans ce champ dépend des éléments suivants : • Type de réclamation : interne ou externe. • Banques répertoriées dans la table Institution financière [sn_bom_financial_institution].
ID de suivi	ID unique de la réclamation fourni par la banque tierce. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Type de réclamation** est défini sur **Externe**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de l'onglet Détails du ticket de réclamation (suite)

Champ	Description
Résultat	Résultat du remboursement pour la réclamation. Ce champ est mis à jour automatiquement à partir du ticket d'approbation de débit lorsque le champ **Type de remboursement** est défini sur **Interne**.
Montant du remboursement	Montant total remboursé en fonction du résultat du remboursement. Ce champ est mis à jour automatiquement à partir du ticket d'approbation de débit lorsque le champ **Type de remboursement** est défini sur **Interne**. Sélectionnez la devise dans laquelle le remboursement est effectué.
Notes de résultat	Remarques supplémentaires sur le résultat du remboursement. Ce champ est mis à jour automatiquement à partir du ticket d'approbation de débit lorsque le champ **Type de remboursement** est défini sur **Interne**.
Section Commentaires et activités	
Commentaires supplémentaires	Commentaires de l'agent sur la progression du ticket.

Champs de remboursement spécifiques aux réclamations avec le type de remboursement interne

Pour les réclamations avec un type de remboursement interne, l'agent de réclamations crée un ticket d'approbation de débit pour demander un remboursement en interne à une banque ou à un client et remplit ces champs.

Remarque :
Ces champs n'apparaissent que lorsque le champ **Type de remboursement** est défini sur **Interne**.

Champs de remboursement lorsque le champ Type de remboursement est défini sur Interne

Champ	Description
Section Détails du remboursement	
Client de débit	Client qui rembourse la réclamation, si l'agent détermine que le remboursement doit provenir d'un client.
Compte financier de débit	Compte de dépôt du client débiteur utilisé pour le remboursement. **Remarque :** Ce compte peut ne pas être le même que celui qui a reçu l'argent de la transaction de réception.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de remboursement lorsque le champ Type de remboursement est défini sur Interne (suite)

Champ	Description
Compte débiteur	Client business qui rembourse la réclamation. Ce champ n'apparaît pas lorsqu'un consommateur est sélectionné dans le champ **Client de débit** .
Contact de débit	Contact du client professionnel qui rembourse la réclamation. Ce champ n'apparaît pas lorsqu'un consommateur est sélectionné dans le champ **Client de débit** .
Transaction destinataire	Transaction financière (dépôt) que le client a reçue et qui est utilisée pour le remboursement. Vous pouvez associer plusieurs transactions de réception à une réclamation. Ces transactions sont également répertoriées dans l'onglet **Transactions destinataires** de la réclamation où vous pouvez afficher des informations supplémentaires à leur sujet. Pour tout changement dans les transactions, le champ **Transaction destinataire** et l'onglet **Transactions destinataires** sont mis à jour.
Approbation de débit	Numéro de ticket d'approbation de débit créé pour demander le remboursement en interne à une banque ou à un client. Ce champ est rempli automatiquement lorsque vous créez un ticket d'approbation de débit pour la réclamation. Pour plus d'informations, consultez Créer un ticket d'approbation de débit pour un remboursement interne.

Traduction automatique

Séparation de domaine et Financial Services Payment Operations

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

Niveau de prise en charge : basique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

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

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

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Financial Services Payment Operations

Toutes les Financial Services Operations (FSO) applications sont construites sur de Gestion du service client (CSM) nombreuses CSM tables et les utilisent. Les tables de référence clés sont les tables client telles que Consommateur, Compte et Contact, et ces tables sont séparées par domaine.

Tables

Toutes les nouvelles tables ajoutées dans Payment Operations sont séparées par domaine :

- sn_bom_payment_inquiry
- sn_bom_payment_inquiry_task
- sn_bom_payment_service
- sn_bom_payment_claim
- sn_bom_payment_claim_task
- sn_bom_checking_account
- sn_bom_saving_account

Cas d'utilisation

Demande de paiement

Les clients ont la possibilité de créer une demande de paiement via le portail pour les cas d'utilisation suivants :

- Réclamation du bénéficiaire non reçue (BCNR) : le client a envoyé un paiement, mais le destinataire prévu prétend n'avoir jamais reçu l'argent.
- Erreur de paiement (PIE) – Le client fait une erreur lors de l'envoi d'un paiement et essaie de récupérer l'argent.

Les employés des succursales et les agents de centres d'appels peuvent créer ces demandes au nom du client. Le personnel des opérations de paiement reçoit des demandes de leurs clients ainsi que de banques externes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les demandes internes proviennent des propres clients de la banque. Le client destinataire peut être interne ou externe à la banque. La distinction entre les destinataires internes et externes est importante car elle détermine la voie empruntée par Payment Operations pour résoudre la question.
- Les demandes externes proviennent de banques tierces, ce qui signifie que le destinataire du paiement est toujours interne.

  Remarque :
  Il ne peut jamais y avoir de cas où la demande est externe et le destinataire est externe.

- Certaines enquêtes peuvent aboutir à la création d'une réclamation.

Réclamation de paiement

Les agents de demande peuvent créer une réclamation au nom d'un client lorsque la banque détermine que la réclamation est valide et que le client a droit à un remboursement.

Le personnel des opérations de paiement reçoit les réclamations soit en interne, soit à partir d'une banque externe. Lorsqu'ils reçoivent la demande, ils commencent à déterminer où obtenir le remboursement.

- Les réclamations internes proviennent de clients de la banque soit à la suite d'une demande, soit directement du personnel de la banque (succursale ou centre d'appels). Les agents peuvent résoudre la réclamation s'ils savent où obtenir le remboursement. Le remboursement peut être externe (paiement à un client bancaire tiers) ou interne (paiement au client de la banque). Si le remboursement est interne, une approbation de débit doit être créée (voir **Approbation de débit** ci-dessous).
- Les réclamations externes proviennent de banques tierces. Le remboursement est toujours interne pour les réclamations externes. Les agents peuvent avoir besoin de créer une approbation de débit pour les remboursements internes (voir **Approbation de débit** ci-dessous).

Approbation de débit

Les agents de réclamations créent des approbations de débit pour que les clients approuvent un remboursement à partir d'une réclamation. Le client peut accepter le débit ou le contester ou le rejeter.

Remarque :
Parfois, une fonctionnalité ou une ServiceNow® application de plateforme peut être en mesure de prendre en charge efficacement les cas d'utilisation du fournisseur de service, même si le cadre de travail du domaine n'est pas utilisé. Dans ce cas, l'application peut être affectée à Basique*, Standard* ou Amélioré* pour son niveau de prise en charge de domaine, et inclure des cas d'utilisation détaillés. Par exemple : Avant la version New York, Catalogue de services n'avait pas de prise en charge de domaine. Mais le propriétaire de l'instance a pu configurer des catalogues et des éléments distincts pour chaque client dans une instance séparée par domaine. Cela a permis d'utiliser Service Catalog à un niveau de support **standard** . Pour en savoir plus, consultez Séparation de domaine Niveaux de prise en charge des applications .

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Financial Services Treasury Operations

L'application ServiceNow® Financial Services Treasury Operations est une solution dans Opérations des services financiers qui permet aux organisations financières de digitaliser l'intégration de bout en bout de produits de trésorerie via des workflows automatisés.

Demander des applications dans l'App Store

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

Explorer



Découvrez comment les clients, les gestionnaires de relations et les agents utilisent les opérations de trésorerie.

Configurer



Configurer Financial Services Treasury Operations.

Utiliser

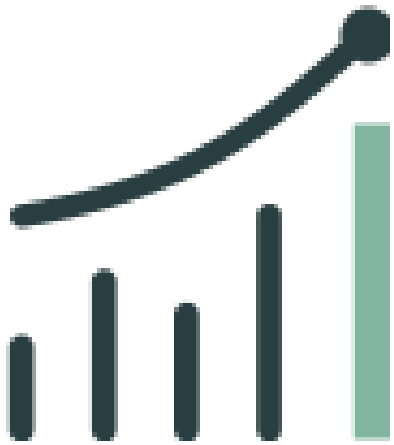


Soumettez et gérez les demandes de service de trésorerie.

Traduction automatique

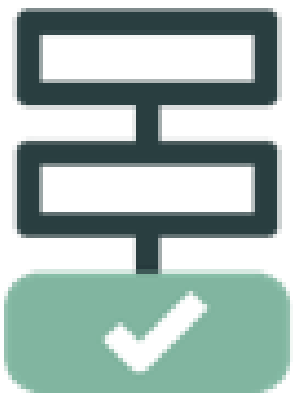
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Analyses et reporting



Coordonnez le travail et améliorez les processus avec un tableau de bord préconfiguré.

Exploration de processus



Visualisez le processus et identifiez les opportunités d'amélioration.

Référence



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

Explorer Financial Services Treasury Operations

Vous pouvez l'utiliser ServiceNow® Financial Services Treasury Operations pour gérer l'intégration des produits de trésorerie avec des workflows disponibles pour les services clés tels que les virements bancaires et la capture de dépôts à distance (RDC).

Fonctionnalités principales

- Gérez les nouvelles demandes sur un système unique avec une visibilité de bout en bout en temps réel.
- Répartissez intelligemment les tickets entre les équipes concernées.
- Réduisez la complexité du processus d'intégration des produits de trésorerie grâce à une expérience de playbook unifiée.
- Gérez la documentation essentielle à l'aide de l'application ServiceNow® Financial Services Document Management .
- Concentrez-vous sur des tâches spécifiques et terminez-les dans le bon ordre à l'aide d'espaces de travail et de rôles personnalisés.
- Suivez les tendances et les délais de réponse pour Analyse des performances favoriser l'amélioration continue.

Profils des opérations de trésorerie

Les opérations de trésorerie s'adressent aux profils suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Profils pour Financial Services Treasury Operations

Profil	Description
Administrateur	Administrateur de la trésorerie responsable de la configuration de l'application.
Demandeurs de service	Agents d'agence qui soumettent des demandes et vérifient l'état des tickets. Les utilisateurs suivants peuvent soumettre une demande de service de trésorerie pour l'activation ou la modification d'un produit de trésorerie : • Comptes et contacts (clients business) qui contactent le contributeur de trésorerie • Contributeur de trésorerie dans le front office d'une institution financière
Prestataires	Agents du middle ou back office des institutions financières qui travaillent avec l'équipe de service de trésorerie. Il est chargé de travailler sur les tickets et les tâches de trésorerie qui entrent dans les services de trésorerie et complète l'activation ou la modification des produits de trésorerie. Les agents suivants travaillent sur les demandes de service de trésorerie : • Contributeur à la trésorerie • Agent de trésorerie • Connecteur d'agent de trésorerie • Agent de documentation
Gestionnaires	Un gestionnaire de trésorerie d'une institution financière : • Examine les rapports, les tableaux de bord et les SLA • Analyse les processus business à l'aide Exploration de processus de projets

Installer Financial Services Treasury Operations

Vous pouvez installer l'application Financial Services Treasury Operations (sn_bom_treasury) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Financial Services Treasury Operations :

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

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Financial Services Treasury Operations.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Financial Services Treasury Operations (sn_bom_treasury).

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

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Financial Services Treasury Operations.
4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
5. Sélectionnez **Installer**.

Configurer Financial Services Treasury Operations

Passez en revue les composants installés avec l'application Financial Services Treasury Operations et modifiez-les si nécessaire pour répondre aux besoins professionnels de votre organisation.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Financial Services Treasury Operations est installée. Pour plus d'informations, consultez Installer Financial Services Treasury Operations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : sn_bom_treasury.admin et admin

Procédure

1. Importez vos données de comptes financiers, de produits financiers, d'institutions financières et de transactions dans des ServiceNow tables.
   Pour plus d'informations, consultez Importez vos données financières à l'aide de jeux d'importation.
2. Examinez les composants installés.
   Modifiez-les ou ajoutez-en de nouveaux, le cas échéant.

Utiliser Financial Services Treasury Operations

Découvrez comment les contributeurs et les agents utilisent l'application Financial Services Treasury Operations pour initier, rechercher et résoudre les tickets de trésorerie.

Espace de travail

Les contributeurs et les agents de back-office utilisent personnalisé Espace de travail pour travailler sur tous les aspects des tickets de trésorerie. Workspace permet aux agents d'effectuer les opérations suivantes :

- Surveiller la charge de travail et les performances
- Se concentrer sur les éléments à priorité élevée
- Naviguer facilement entre les tâches

Pour plus d'informations, consultez Espaces de travail.

Espace de travail utilisateurs pour les opérations de trésorerie

Utilisateur	Description
Contributeur à la trésorerie	Crée et suit les tickets de service de trésorerie pour les comptes qu'ils gèrent.
Agent de trésorerie	Travaille sur les tickets de service de trésorerie et les tâches de trésorerie.
Connecteur d'agent de trésorerie	Crée et travaille sur des tickets et des tâches de trésorerie pour répondre aux demandes de comptes qu'ils gèrent.
Agent de document	Travaille sur les tâches de documents pour les tickets de service de trésorerie.
Administrateur de la trésorerie	Configure l'espace de travail de trésorerie selon les besoins professionnels. Pour plus d'informations, consultez Configurer Espace de travail configurable de CSM.

Workflows automatisés

Des workflows prédéfinis pour les tickets de trésorerie sont disponibles avec l'application.

Lorsqu'un client a besoin d'un produit de trésorerie, un contributeur de trésorerie lance un ticket et met à jour ses détails, déclenchant ainsi le workflow. Le flux déclenche diverses

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

tâches à partir du ticket et les règles d'affectation acheminent ces tâches vers les agents de back-office appropriés, tels que l'agent de trésorerie et l'agent de documents. Les agents travaillent sur ces tâches pour répondre à la demande de produit de trésorerie.

Pour plus d'informations, consultez Workflows Financial Services Treasury Operations.

Playbook de ticket

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

Tableau de bord

Analyse des performances Donnez aux propriétaires d'entreprise un aperçu des performances de l'équipe et de l'entreprise. Un tableau de bord avec des rapports préconfigurés et des vues personnalisables est disponible avec l'application.

Pour plus d'informations, consultez Tableau de bord des opérations de trésorerie.

Workflows Financial Services Treasury Operations

L'application Financial Services Treasury Operations installe des workflows automatisés qui peuvent être configurés pour n'importe quel service de trésorerie. Ces workflows créent des tickets et acheminent les tâches vers les agents de trésorerie et de documents.

Workflows disponibles avec cette application

Les workflows prédéfinis suivants pour les services de trésorerie sont disponibles avec l'application :

- Service de capture de dépôts à distance (RDC)
- Service de transfert par virement

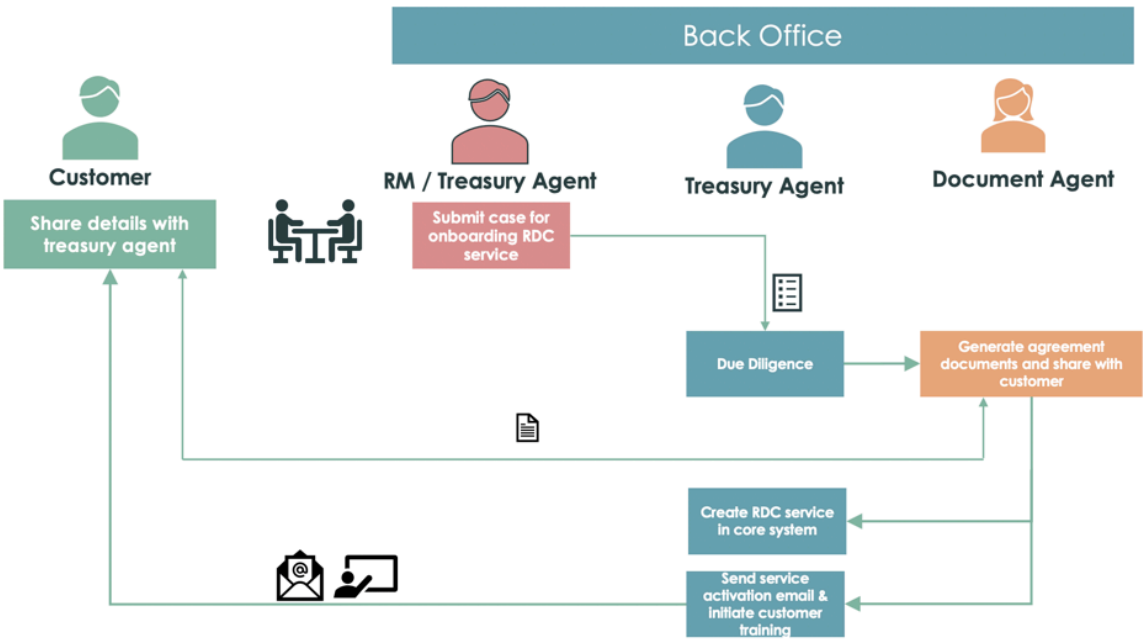
Ces workflows sont créés à l'aide de Process Automation Designer et de Flow Designer. L'administrateur de la trésorerie peut examiner et personnaliser ces workflows en fonction des besoins de son organisation.

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents de banque à résoudre une demande de trésorerie pour le service RDC d'intégration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de workflow d'opérations de trésorerie pour l'intégration du service RDC



Workflow général pour les opérations de trésorerie

Lorsqu'un client a besoin d'un produit de trésorerie, un contributeur de trésorerie lance un ticket et met à jour ses détails, déclenchant ainsi le workflow. Tout au long du workflow, les agents de trésorerie et de documents effectuent les tâches qui leur sont affectées et mettent à jour l'état du ticket. Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires pour résoudre le ticket.

Voici un workflow de trésorerie typique dans l'application Financial Services Treasury Operations .

Remarque :
Selon le type de demande de service, un workflow peut avoir des tâches supplémentaires ou moins nombreuses.

En tant que client

Un client contacte l'institution financière et demande un service de trésorerie.

En tant que contributeur à la trésorerie

Un contributeur de trésorerie, tel qu'un gestionnaire de relations, soumet une demande d'activation ou de modification d'un produit de trésorerie au nom du client.

1. Le contributeur lance un ticket d'intégration de produit de trésorerie.
2. Dans le playbook des tickets, le contributeur met à jour les détails du ticket à l'étape Lancer et envoie la demande.

Un workflow est déclenché automatiquement et les règles d'affectation acheminent les tâches associées aux équipes de back-office appropriées.

En tant qu'agents back-office

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Dans le playbook des tickets, un agent de trésorerie examine les détails du ticket et effectue une diligence raisonnable. Si le demandeur répond aux normes de l'institution financière, l'agent marque la tâche comme terminée.

   Remarque :
   La tâche de diligence raisonnable s'affiche uniquement pour le workflow de service RDC.

2. L'agent de document travaille sur la tâche de document pour générer un document d'accord, le partager avec le client et obtenir une acceptation pour celui-ci.

   Le workflow génère des tâches d'exécution sur lesquelles un agent de trésorerie doit travailler.

3. Lorsque toutes les tâches précédentes sont terminées, un agent de trésorerie active le service de trésorerie dans son système de trésorerie principal, envoie l'e-mail d'activation du service au client et commence la formation du client pour le service de trésorerie.

L'état et l'étape du ticket sont définis sur Fermé terminé.

Créer un ticket de service de trésorerie

Commencez le processus d'application de service de trésorerie en créant un ticket de trésorerie pour le compte de votre client.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bom_treasury.contributor ou sn_bom_treasury.agent_connector

Remarque :
Le rôle de contributeur universel applicable peut également être affecté pour créer un ticket. Pour plus d'informations, consultez Rôles d'utilisateur et FSO règles métier.

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent ou de contributeur fonctionne, ils doivent être combinés avec l'un des rôles dans le modèle de données du secteur CSM ou les utilisateurs contributeurs. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un agent de trésorerie peut également créer un ticket de service de trésorerie en accédant à **Tickets de service de trésorerie** dans la vue de liste de l'espace de travail et en cliquant sur **Nouveau**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ()
3. Créez un ticket de trésorerie à partir de la liste de tickets de trésorerie ou d'un enregistrement d'interaction.
4. Dans la boîte de dialogue Créer un ticket, sélectionnez le service de trésorerie pour lequel vous souhaitez créer un ticket.
   - **Intégrez le service RDC**.
   - **Service de virement à bord**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur **Créer**.
6. Renseignez les champs obligatoires et toute autre information connexe que vous avez recueillie auprès du client.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

- Un ticket de service de trésorerie est créé dans l'état Nouveau et le workflow est déclenché.
- Le ticket est affecté à un groupe d'affectation ou à un agent du service de trésorerie en fonction des règles d'affectation définies.

Que faire ensuite

Recueillez toutes les informations requises sur le client et soumettez la demande.

1. Dans l'onglet **Playbook** , renseignez les données de l'étape Initier.
2. Soumettez la demande aux agents de back-office pour exécution.

Soumettre un ticket de service de trésorerie pourexécution

Collectez toutes les informations requises sur le client et soumettez le ticket aux agents de back-office pour exécution.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_treasury.contributor ou sn_bom_treasury.agent_connector

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent ou de contributeur fonctionne, ils doivent être combinés avec l'un des rôles dans le modèle de données du secteur CSM ou les utilisateurs contributeurs. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Renseignez les données client à l'étape Initier du playbook de tickets et soumettez l'application d'activation du produit de trésorerie demandé. Un agent de trésorerie peut également effectuer les activités de l'étape Initier du playbook de ticket.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *`Opérations des services financiers`* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône 
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de service de trésorerie**, cliquez sur **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. Terminez les activités à l'étape **Initier** .
   a. Dans l'activité de configuration, renseignez les champs et cliquez sur **Marquer comme terminé**.

Remarque :
Les champs sont disponibles en fonction du type de produit de trésorerie, tel que virement bancaire ou RDC.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Dans l'activité des comptes, cliquez sur **Ajouter** nouveau pour ajouter les comptes clients à utiliser pour le service de trésorerie.

c. Dans l'activité des utilisateurs, cliquez sur **Ajouter** nouveau pour ajouter les utilisateurs au service de trésorerie.

d. Dans l'activité Soumettre le ticket, saisissez tous les commentaires dans le champ Commentaire sur la **soumission** , puis cliquez sur **Envoyer** pour terminer la demande.

Résultats

- Le dossier de trésorerie est soumis pour exécution.
- L'étape de lancement dans le playbook de tickets s'affiche comme terminée et le ticket passe automatiquement à l'étape suivante.
- Les tâches de trésorerie associées sont affectées à un groupe d'affectation ou à un agent du service de trésorerie. Toutes les tâches de documents sont affectées à un groupe ou à un agent dans le service documentaire. Le groupe d'affectation ou l'utilisateur auquel la tâche est affectée est basé sur les règles d'affectation.

Travailler sur un ticket de service de trésorerie

Travaillez sur un ticket de trésorerie pour recueillir des informations sur le demandeur, vous assurer que toutes les tâches en suspens sont terminées et répondre à la demande de produit de trésorerie.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_treasury.agent ou sn_bom_treasury.agent_connector

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un client a besoin d'un produit de trésorerie, un contributeur de trésorerie, tel qu'un gestionnaire de relations, initie un ticket et met à jour ses détails, déclenchant ainsi le workflow. Tout au long du workflow, les agents de trésorerie et de documents effectuent les tâches qui leur sont affectées et mettent à jour l'état du ticket.

Remarque :
Selon le type de demande de service de trésorerie, un workflow peut avoir plus ou moins de tâches.

Utilisez le playbook de tickets qui fournit les activités et les tâches requises pour rechercher et répondre à la demande.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.

2. Cliquez sur l'icône Listes (

3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de service de trésorerie**, ouvrez la liste de tickets.

- Pour les tickets qui vous sont affectés, cliquez sur **Mes** affectations.
- Pour tous les tickets de trésorerie, cliquez sur **Tous**.

4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.

5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
   Le playbook de ticket guide les agents à travers les étapes nécessaires à la résolution d'un ticket.
6. Utilisez les activités et les tâches des étapes de playbook suivantes pour répondre à la demande et résoudre le ticket :
   - **Lancez** la collecte des informations sur le client et soumettez l'application d'activation d'un service de trésorerie.
   - **Diligence raisonnable** pour effectuer une diligence raisonnable.

     Remarque :
     Cette étape est disponible uniquement pour le workflow de service RDC.

   - **Documents d'accord** pour préparer les documents d'accord et les partager avec le client.
   - **Exécution** permettant d'activer le service de trésorerie demandé, d'envoyer un e-mail d'activation de service au client, de lancer la formation du client et de fermer le ticket.

   Toutes les tâches générées pendant les activités du playbook s'affichent dans l'onglet **Tâches** du ticket.

Résultats

- Le ticket de trésorerie se met automatiquement à jour pour afficher Fermé terminé.
- Le client reçoit un e-mail d'activation du service de trésorerie.

Travailler sur une tâche de document pour générer des documents d'accord

Travaillez sur une tâche de document pour générer les documents du contrat client requis pour activer le produit de trésorerie.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_document.b2b_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le service de gestion des documents détermine quels documents sont requis dans un workflow. Si des documents doivent être collectés ou distribués au client, une tâche est automatiquement générée pour un agent de document. La tâche est affectée à l'équipe du service documentaire ou à un agent de document en fonction des règles d'affectation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Service documentaire**, ouvrez la liste des tâches.
   - Pour les tâches qui vous sont affectées, cliquez sur **Me l'affecter**.
   - Pour toutes les tâches de documents, cliquez sur **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.
   Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Dans l'onglet **Documents sortants** , choisissez un document.
6. Une fois le document examiné, cliquez sur **Vérifier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail** , entrez vos commentaires.
8. Cliquez sur **Fermer**.

Résultats

- La tâche de document passe à l'état Fermé terminé.
- Dans le ticket de trésorerie parent, l'étape Documents d'accord dans le playbook de ticket s'affiche comme terminée et le ticket passe à l'étape suivante.

Travailler sur une tâche de trésorerie à des fins de diligence raisonnable ou d'exécution

Travaillez sur une tâche de trésorerie pour effectuer une diligence raisonnable ou exécuterdes activités de remplissagepour le ticket de service de trésorerie parent.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_treasury.agent ou sn_bom_treasury.agent_connector

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un workflow de trésorerie génère automatiquement des tâches de trésorerie pour les activités suivantes dans un ticket de trésorerie :

- Effectuer une diligence raisonnable

  Remarque :
  Cette tâche est générée uniquement pour un ticket de trésorerie RDC.

- Activer le service de trésorerie dans le système central
- Envoyer un e-mail d'activation du service de trésorerie au client
- Lancer la formation des clients pour le service de trésorerie

Si des règles d'affectation sont configurées, la tâche est automatiquement affectée à un agent de trésorerie. L'agent de trésorerie peut utiliser le playbook de tickets ou le formulaire de tâche pour travailler sur une tâche de trésorerie.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (
3. Ouvrez la tâche à partir du playbook de tickets ou de la liste des tâches de trésorerie.
4. Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Terminez le travail nécessaire à l'achèvement de la tâche de trésorerie dans votre système bancaire central.
6. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail** , entrez vos commentaires.
7. Fermez la tâche à partir de l'activité Playbook ou du formulaire de tâche de trésorerie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Dans le playbook de tickets, cliquez sur **Marquer comme terminé** pour fermer la tâche.
- Dans le formulaire de tâche, cliquez sur **Fermer** pour fermer la tâche.

Résultats
La tâche de trésorerie passe à l'état Fermé terminé.

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Financial Services Treasury Operations

Financial Services Treasury Operations Contient un tableau de bord préconfiguré avec des visualisations de données activables qui peuvent aider votre organisation à améliorer vos processus business et à quantifier la valeur du libre-service.

Utilisez les widgets Analyse des performances sur un tableau de bord pour visualiser les données au fil du temps, analyser vos processus métier et identifier des domaines d'amélioration.

Le Tableau de bord des opérations de trésorerie est disponible pour Financial Services Treasury Operations.

Référence Financial Services Treasury Operations

Découvrez les composants, tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage, qui sont installés lorsque vous installez l'application Financial Services Treasury Operations .

Composants installés avec Financial Services Treasury Operations

Plusieurs types de composants sont installés avec l'installation de l'application, notamment les tables, les rôles d'utilisateur et les Financial Services Treasury Operations travaux planifiés. L'application installe également les modules d'extension et les applications de stockage associés, le cas échéant.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Modules d'extension installés

Modules d'extension installés avec Financial Services Treasury Operations

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

Applications de stockage installées

Applications de stockage installées avec Financial Services Treasury Operations

Application de stockage	Description
Financial Services Operations Core	Stocke les données client nécessaires pour effectuer des demandes de service de trésorerie. Pour plus

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications de stockage installées avec Financial Services Treasury Operations (suite)

Application de stockage	Description
	d'informations, consultez Financial Services Operations Core.
Processeur de document	Active la gestion des tâches de services documentaires qui sont utilisées dans Financial Services Treasury Operations les workflows d'opérations. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Processeur de document.
Playbooks pour Gestion du service client	Fournit un moyen de visualiser les workflows de processus business dans une vue simple et axée sur les tâches, garantissant des réponses cohérentes aux situations les plus courantes. Pour plus d'informations, consultez Playbooks pour Gestion du service clientèle .
Utilisateur contributeur CSM	Permet aux équipes de middle office de créer des tickets pour les demandes des clients. Pour plus d'informations, consultez Utilisateur contributeur CSM .

Rôles installés

Rôles installés avec Financial Services Treasury Operations

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de la trésorerie [sn_bom_treasury.admin]	Rôle d'administrateur système spécifique à l'application pour les opérations de trésorerie qui peut : • Accorder des rôles d'opérations de trésorerie • Supprimer les tickets et les tâches de service de trésorerie • Configurer l'application Treasury Operations • Créer et modifier des définitions de services de trésorerie	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_treasury.agent • sn_bom_treasury.gestionnaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Financial Services Treasury Operations (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Lire, écrire et créer un accès aux données de trésorerie	
Agent de trésorerie [sn_bom_treasury.agent]	• Créer des tickets de service de trésorerie et saisir les données du ticket • Afficher l'état général des tickets • Travailler sur des tickets et des tâches de service de trésorerie	• sn_bom.service_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.rdc_service_viewer • sn_bom.b2b_checking_account_viewer • sn_bom.b2b_visionneuse_compte_sauvegarde • sn_bom.b2b_agent • sn_bom_document.b2b_collector • sn_bom.wire_transfer_service_viewer
Responsable de la trésorerie [sn_bom_treasury.responsable]	• Afficher les Analyse des performances rapports dans le tableau de bord de trésorerie • Utiliser des Exploration de processus projets pour les processus des opérations de trésorerie	• sn_bom_treasury.agent • pa_viewer
Contributeur à la trésorerie [sn_bom_treasury.contributeur]	• Soumettre des demandes de service pour l'activation ou la modification d'un produit de trésorerie • Afficher l'état des tickets de service de trésorerie et	• sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.rdc_service_viewer • sn_bom.visionneur_données_compte • sn_bom.b2b_checking_account_viewer • sn_bom.b2b_visionneuse_compte_sauvegarde • sn_customerservice.csm_workspace_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Financial Services Treasury Operations (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	des tâches de services documentaires • Travailler sur les tickets de trésorerie jusqu'à l'étape d'initiation et d'examen **Important :** Pour que le rôle de contributeur fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles d'utilisateur de contributeur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_bom.b2b_contributor • sn_bom_document.b2b_collector • sn_bom.wire_transfer_service_viewer
Connecteur d'agent de trésorerie [sn_bom_treasury.agent_connector]	• Soumettre des demandes de service de trésorerie • Travailler sur des tickets de trésorerie et des tâches pour répondre aux demandes de comptes qu'ils gèrent	• sn_bom.service_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.rdc_service_viewer • sn_bom.visionneuse • sn_bom.visionneur_données_compte • sn_bom.b2b_checking_account_viewer • sn_bom.agent • sn_bom.b2b_visionneuse_compte_sauvegarde

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Financial Services Treasury Operations (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Important : Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_bom_document.b2b_collector • sn_bom.wire_transfer_service_viewer
Visionneur de trésorerie [sn_bom_treasury.viewer]	Dispose d'un accès en lecture seule à tous les tickets de service de trésorerie et aux données connexes	• sn_bom.service_viewer • sn_bom.service_definition_read

Tables installées

Tables installées avec Financial Services Treasury Operations

Table	Description
Base de trésorerie [sn_bom_treasury_base]	La table Ticket de service de trésorerie étend la table de base de trésorerie. La table Base de trésorerie étend la table Base de services financiers [sn_bom_case].
Ticket de service de trésorerie [sn_bom_treasury_service]	Stocke tous les tickets de trésorerie. Cette table étend la table Base de trésorerie [sn_bom_treasury_base].
Ticket de service RDC [sn_bom_treasury_rdc_service]	Stocke tous les tickets de trésorerie liés aux demandes de service RDC. Cette table étend la table Ticket de service de trésorerie [sn_bom_treasury_service].
Ticket de service de virement [sn_bom_treasury_wire_service]	Stocke tous les tickets de trésorerie liés aux demandes de service de virement Cette table étend la table Ticket de service de trésorerie [sn_bom_treasury_service].
Compte financier du service de trésorerie [sn_bom_treasury_service_financial_account]	Table intermédiaire qui stocke toutes les configurations au niveau du compte financier pour les services de trésorerie demandés. Cette table

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Financial Services Treasury Operations (suite)

Table	Description
	comporte un mappage entre les tables Compte financier [sn_bom_financial_account] et Ticket de service de trésorerie [sn_bom_treasury_service].
Utilisateur du service de trésorerie [sn_bom_treasury_service_user]	Table intermédiaire qui stocke toutes les configurations au niveau de l'utilisateur (contact) pour les services de trésorerie demandés. Cette table comporte un mappage entre les tables Contact [customer_contact] et Ticket de service de trésorerie [sn_bom_treasury_service].
Tâche de trésorerie [sn_bom_treasury_task]	Stocke toutes les tâches de trésorerie pour tous les tickets de trésorerie. Cette table étend la table Tâche financière [sn_bom_task].

Intelligent Servicing for Fraud

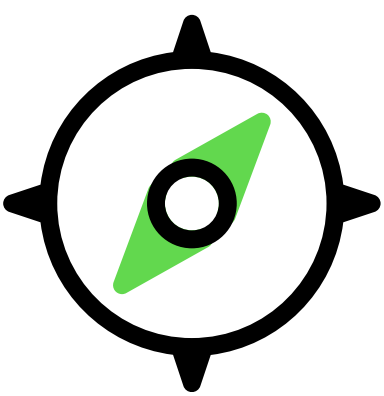
Grâce à ServiceNow® Intelligent Servicing for Fraud, vous pouvez créer des tickets pour les alertes de fraudes suspectes à partir d'un système de détection d'alerte, d'un ticket de fraude signalé par un client ou d'une source externe telle qu'un organisme chargé de l'application de la loi ou un régulateur.

Demander des applications dans l'App Store

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

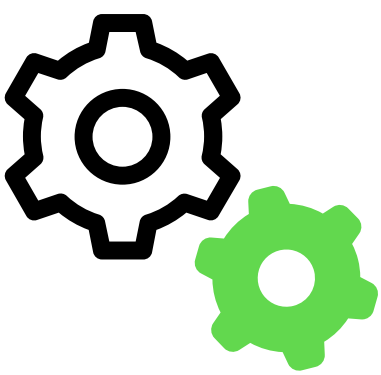
Premiers pas

Explorer



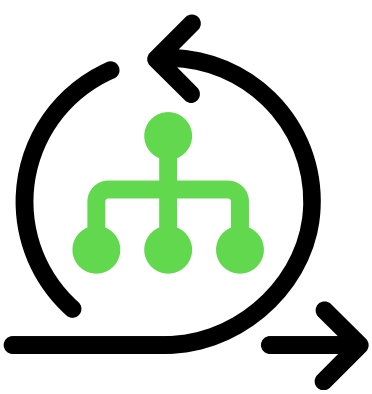
En savoir plus sur les concepts et les fonctionnalités.

Configurer



Configurez les environnements, les outils et l'accès des utilisateurs.

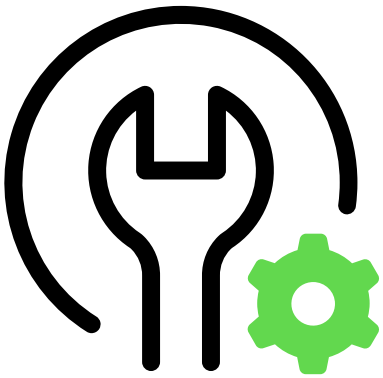
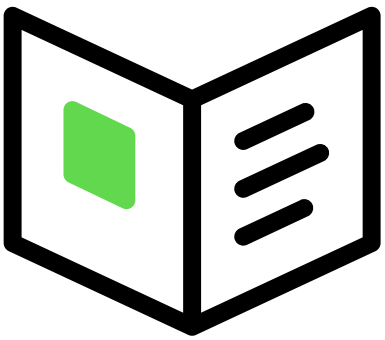
Utiliser



Soumettez et gérez les demandes de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Analyses et rapports	Exploration de processus	Référence
		
Coordonnez le travail et améliorez les processus avec un tableau de bord préconfiguré.	Visualisez le processus et identifiez les opportunités d'amélioration.	Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Traduction automatique

Explorer Intelligent Servicing for Fraud

À l'aide de l'application Intelligent Servicing for Fraud , vous pouvez examiner les détails des alertes signalées par les systèmes externes, examiner les tickets signalés par les clients, enquêter sur les tickets d'alerte signalés par les clients et déplacer le ticket vers une résolution finale.

Fonctionnalités principales

Avec l'application Intelligent Servicing for Fraud , vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Traitez plusieurs transactions frauduleuses pour un seul compte financier tel qu'une carte de crédit, un compte de dépôt et un compte de prêt.
- Examinez les détails des tickets d'alerte, examinez et prenez des mesures sur les alertes de tickets, puis déplacez-les vers une résolution finale du ticket.
- Définissez les règles métier et gérez-les pour réaliser vos plans organisationnels et obtenir des résultats commerciaux.

Intelligent Servicing for Fraud Personas

Le tableau suivant indique les profils de votre organisation qui peuvent utiliser l'application Intelligent Servicing for Fraud .

Intelligent Servicing for Fraud Personas

Profil	Description
Administrateur	Administrateur des fraudes responsable de la configuration de l'application.
Utilisateurs finaux	Les contributeurs tels que les employés des succursales, les gestionnaires de relations, les gestionnaires de sites et les agents de

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intelligent Servicing for Fraud Personas (suite)

Profil	Description
	lutte contre la fraude qui soumettent des demandes au nom des clients.
Prestataires	• Agent de fraude qui travaille sur les tickets de fraude et les tâches pour répondre à une demande. En outre, un agent de fraude peut retraiter les tickets qui ont été rejetés par un gestionnaire de fraude. • Gestionnaire de fraudes qui surveille, approuve, rejette et affiche tous les tickets de fraude sur Exploration de processus les tableaux de bord et Analyse des performances les tableaux de bord et les rapports.

Installer Intelligent Servicing for Fraud

Vous pouvez installer l'application Intelligent Servicing for Fraud (sn_bom_fraud) si vous disposez du rôle administrateur. L'application inclut les données de démonstration et les installations associées aux applications et aux ServiceNow® Store modules d'extension, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou des abonnements et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec l'application Intelligent Servicing for Fraud :

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

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Intelligent Servicing for Fraud.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Intelligent Servicing for Fraud (sn_bom_fraud).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

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

6. Sélectionnez **Installer**.

Configurer Intelligent Servicing for Fraud

Vous pouvez configurer votre implémentation pour l'application Intelligent Servicing for Fraud en installant l'application, en important des données de services financiers et en examinant et en configurant les composants installés avec l'application.

La table suivante donne une vue d'ensemble des tâches de configuration requises pour Intelligent Servicing for Fraud.

Tâches de configuration Intelligent Servicing for Fraud

Tâche	Description
Installez Intelligent Servicing for Fraud.	Installez l'application pour travailler sur les Intelligent Servicing for Fraud tickets de fraude. Pour obtenir des instructions détaillées sur l'installation de l'application, reportez-vous à la section Installer Intelligent Servicing for Fraud.
Affectez des rôles pour Intelligent Servicing for Fraud les utilisateurs.	Affectez des rôles pour contrôler les actions disponibles pour chaque utilisateur. Pour obtenir des instructions détaillées sur l'affectation des rôles, reportez-vous à la section Affecter des rôles pour Intelligent Servicing for Fraud les utilisateurs.
Configurez les définitions de service.	Configurer les définitions de service en accédant à **Opérations de fraude** > **Administration** > **Définitions de services.**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de configuration Intelligent Servicing for Fraud (suite)

Tâche	Description
	Pour obtenir des instructions détaillées sur la configuration des définitions de service, consultez Configurer les définitions de service.
Configurez un playbook.	Configurez le playbook en accédant à **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur d'automatisation de processus.**. Pour obtenir des instructions détaillées sur la modification ou la création de flux, consultez Modifier ou créer un nouveau playbook.
Configurer Espace de travail configurable de CSM.	Configurez Espace de travail configurable de CSM pour permettre aux agents d'interagir avec les clients, ainsi que de créer des tickets et de travailler dessus. Pour obtenir des instructions détaillées sur la configuration Espace de travail configurable de CSM, consultez Configurer Espace de travail configurable de CSM.
Modifier ou créer des flux.	Modifier ou créer des flux en accédant à **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux.**. Pour obtenir des instructions détaillées sur la modification ou la création de flux, consultez Configurer les flux
Configurer les accords sur les niveaux de service (SLA).	Configurer un SLA en accédant à **Tous** > **Gestion des niveaux de service** > **SLA** > **Définitions de SLA**. Pour obtenir des instructions détaillées sur la configuration d'un SLA, consultez Configurer les accords sur les niveaux de service (SLA).
Configurez les groupes d'utilisateurs.	Configurez les groupes d'utilisateurs suivants pour les affectations de tickets et de tâches. Vous pouvez également affecter des rôles à des groupes et à des utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de configuration Intelligent Servicing for Fraud (suite)

Tâche	Description
	• Analyste des opérations de fraude (sn_bom_fraud.agent) • Enquêteur des opérations de fraude (sn_bom_fraud.agent) • Gestionnaire des opérations de fraude (sn_bom_fraud.manager et sn_process_optimization_analyst) Pour obtenir des instructions détaillées sur la configuration des groupes d'utilisateurs, consultez Configurer les groupes d'utilisateurs.
Configurez des règles d'affectation pour acheminer les tâches aux agents, en fonction de leurs ensembles de compétences.	Configurez la règle d'affectation Ticket de fraude (sn_bom_fraud_case) pour identifier les tickets qui remplissent certaines conditions, puis les diriger vers des agents. Pour obtenir des instructions détaillées sur la configuration des règles d'affectation, consultez Configurer les règles d'affectation

Affecter des rôles pour Intelligent Servicing for Fraud les utilisateurs

Affectez des rôles pour contrôler l'accès aux fonctionnalités, aux options et aux données dans l'application Intelligent Servicing for Fraud .

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bom_fraud.admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les utilisateurs dotés des rôles répertoriés dans la table suivante peuvent utiliser l'application Intelligent Servicing for Fraud.

Rôles pour Intelligent Servicing for Fraud

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_bom_fraud.admin	Crée, lit, met à jour et supprime des opérations (CRUD) sur les tickets de fraude.	• decision_table_admin • sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_fraud.agent • sn_doc_processor.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles pour Intelligent Servicing for Fraud (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_bom_fraud.agent	Accède aux données relatives aux fraudes et les consulte en tant qu'agent de fraude.	• sn_doc_processor.agent • sn_bom.visionneuse_données_client • sn_bom.visionneur_données_compte • sn_bom.visionneur_compte_carte_de_crédit • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.visionneuse_compte_de_dépôt • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer • sn_bom.b2c_agent
sn_bom_fraud.visionneuse	Accorde l'accès pour afficher les tickets de fraude.	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom.visionneuse_données_client • sn_bom.visionneur_données_compte • sn_bom.visionneur_compte_carte_de_crédit • sn_bom.visionneuse_compte_de_dépôt • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer
sn_bom_fraud.gestionnaire	Approuve ou rejette les tickets de fraude.	sn_bom_fraud.agent
sn_bom_fraud.contributeur	Crée un ticket de fraude pour le compte du client.	• sn_bom.visionneur_compte_ • sn_doc_processor.collecteur • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom.visionneur_compte_carte_de_crédit • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.visionneuse_compte_de_dépôt • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer
sn_bom_fraud.agent_connector	Crée, affiche et modifie les tickets de fraude,	• sn_doc_processor.agent • sn_sla_definition_read • sn_bom.visionneuse_données_client

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles pour Intelligent Servicing for Fraud (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	et travaille avec les consommateurs à la résolution des tickets.	• sn_bom.visionneuse • sn_bom.visionneur_données_compte • sn_bom.visionneur_compte_carte_de_crédit • sn_bom.agent • sn_bom.visionneuse_compte_de_dépôt • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer

Procédure

Affectez des rôles aux utilisateurs et aux groupes à l'aide de la ServiceNow AI Platform fonctionnalité d'administration utilisateurs.

- Pour affecter un rôle à un utilisateur, consultez Affecter un rôle à un utilisateur .
- Pour affecter un rôle à un groupe, consultez Affecter un rôle à un groupe .

Utiliser Intelligent Servicing for Fraud

Découvrez comment les agents et les gestionnaires de fraudes utilisent l'application pour initier, enquêter et résoudre des Intelligent Servicing for Fraud tickets de fraude.

Workflow général pour un ticket de fraude

Les employés des succursales et les agents de lutte contre la fraude utilisent la personnalisation Espace de travail pour traiter tous les aspects de leurs tickets de fraude. Espace de travail permet aux agents d'effectuer les tâches suivantes :

- surveiller leur charge de travail et leurs performances ;
- Se concentrer sur les éléments à priorité élevée
- Naviguer entre les tâches

Lorsqu'un ticket de fraude est signalé par un client ou un système de détection de fraude externe, un agent de fraude lance un ticket et met à jour les détails de la transaction. Ce processus, qui déclenche un workflow pour la transaction, est effectué à l'aide d'un playbook de ticket. Tout au long du workflow, un agent de fraude traite les alertes, enquête sur le ticket et met à jour les états des tâches associées à la mise à jour du ticket. En fonction des mises à jour des tâches, un workflow peut avoir des tâches supplémentaires ou moins nombreuses.

Lancement d'un ticket de fraude

Un cas de fraude peut être lancé comme suit :

- Un ticket d'alerte de fraude est marqué par un système de détection des fraudes externe.
- Un cas de fraude est signalé par un client ou par une source externe telle qu'un organisme d'application de la loi ou un organisme de réglementation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affectation et résolution des cas de fraude

- Les agents et gestionnaires de fraudes peuvent utiliser un ticket de fraude pour suivre le cycle de vie d'une alerte de fraude et les tâches associées à la demande.
- L'application Intelligent Servicing for Fraud comprend deux exemples de définitions de service qui ont des valeurs prédéfinies que l'agent et le gestionnaire de fraude peuvent utiliser. Les définitions du service de type de fraude sont les suivantes :
  - Fraude à la carte par alerte : Un agent de fraude peut mettre à jour l'état des transactions soupçonnées d'être frauduleuses en interagissant avec les clients.
  - Fraude à la carte : Un agent frauduleux peut enquêter sur un cas frauduleux signalé par un client ou provenant de sources externes telles qu'un organisme d'application de la loi ou des organismes de réglementation.

  Pour résoudre les affaires, un agent frauduleux peut également rassembler des documents jusqu'à la clôture de l'affaire. Le ticket peut également être envoyé pour approbation à un gestionnaire de fraudes.

Soumettre une demande de ticket de fraude

Collectez toutes les informations et tous les documents requis auprès du client et soumettez la demande de ticket de fraude aux agents de back-office afin que vous puissiez commencer le processus d'exécution.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_fraud.agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône 
3. Sous l'onglet **Listes** , sous **Tickets de fraude**, sélectionnez **Tout**
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Dans la boîte de dialogue Créer un ticket qui s'affiche, sélectionnez un type de fraude et sélectionnez **Créer**. Un nouveau ticket de fraude est créé.
6. Remplissez toutes les informations nécessaires liées au ticket.

   Remarque :
   Chaque formulaire de ticket de fraude comporte un ensemble différent de champs basés sur le type de fraude sélectionné.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. **Facultatif :** Accédez à la **Configurer** > **Listes connexes** > **Tâches de vérifications de documents**, pour collecter les documents du client, le cas échéant.
   Pour une fraude à la carte par alerte, vous devez examiner les alertes et prendre les mesures requises.
9. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

- Un ticket de fraude est créé dans l'état Nouveau et le workflow est déclenché.
- Le ticket est affecté à un groupe d'affectation basé sur les règles d'affectation définies.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travailler sur un ticket de fraude pour la fraude à la carte par alerte

Utilisez Fraude à la carte par alerte pour travailler sur un ticket de fraude créé pour traiter les alertes reçues d'un système de détection des fraudes externe, assurez-vous que toutes les tâches en suspens sont terminées et que les tickets font l'objet d'une enquête et d'une résolution.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_fraud.agent ou sn_bom_fraud.agent_connector

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône 
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de fraude**, ouvrez la liste de tickets.
   - Pour les tickets qui vous sont affectés, sélectionnez **Mes** affectations.
   - Pour tous les tickets de fraude, sélectionnez **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
   Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
   Le playbook de tickets guide les prestataires à travers les étapes impliquées dans la résolution d'un ticket.
6. Utilisez les activités et les tâches des étapes de playbook suivantes pour répondre à la demande et résoudre le ticket :
   - **Initier** : cette étape vous permet de saisir des informations sur la fraude, de vérifier les transactions frauduleuses et de soumettre le ticket.
   - **Traiter l'alerte** : cette étape vous permet d'évaluer le risque de fraude à l'aide des options du générateur de décision. En fonction des règles métier configurées dans les règles d'évaluation des risques de fraude à la carte, la fraude à la carte est évaluée comme présentant un risque faible ou élevé.
   - **Enquêter** : cette étape vous permet d'enquêter sur le ticket de fraude et de demander l'approbation du gestionnaire pour examiner l'enquête relative à la fraude.

     Remarque :
     Pour résoudre les tickets, les agents peuvent également demander des documents jusqu'à la clôture du ticket. Le ticket peut également être acheminé pour approbation à un gestionnaire de fraudes.

   - **Résolution du ticket** : cette étape vous permet de capturer le résultat du ticket, d'en informer le client, de mettre à jour le système de gestion des fraudes, de demander une suppression et d'effectuer toutes les tâches de fraude d'exécution.

   Toutes les tâches générées pendant les activités du playbook s'affichent dans l'onglet **Tâches** du ticket.
7. Fermez la tâche à partir du formulaire de tâche.

Travailler sur un ticket de fraude pour fraude à la carte

Utilisez la fraude à la carte pour traiter un ticket de fraude créé pour examiner les alertes signalées par les clients ou provenant de sources externes, vous assurer que toutes les tâches en suspens sont accomplies et que les tickets font l'objet d'une enquête et résolus.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_fraud.agent ou sn_bom_fraud.agent_connector

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône 
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de fraude**, ouvrez la liste de tickets.
   - Pour les tickets qui vous sont affectés, sélectionnez **Mes** affectations.
   - Pour tous les tickets de fraude, sélectionnez **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
   Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
   Le playbook de tickets guide les prestataires à travers les étapes impliquées dans la résolution d'un ticket.
6. Utilisez les activités et les tâches des étapes de playbook suivantes pour répondre à la demande et résoudre le ticket :
   - **Initier** : cette étape vous permet de saisir des informations sur la fraude, de vérifier les transactions frauduleuses et de soumettre le ticket.
   - **Enquêter** : cette étape vous permet d'enquêter sur le cas de fraude, de déterminer l'option de récupération des fonds, de collecter des documents à vérifier et de demander l'approbation du responsable pour examiner l'enquête sur la fraude.
   - **Résolution du ticket** : cette étape vous permet de capturer le résultat du ticket, d'en informer le client, de mettre à jour le système de gestion des fraudes, de demander une suppression et d'effectuer toutes les tâches de fraude d'exécution.

   Toutes les tâches générées pendant les activités du playbook s'affichent dans l'onglet **Tâches** du ticket.
7. Fermez la tâche à partir du formulaire de tâche.

Espace de travail pour l'agent de fraude

L'espace Intelligent Servicing for Fraud de travail fournit un emplacement unique pour que l'agent de fraude traite les tickets et les tâches. Les agents peuvent l'utiliser pour répondre à tous les types de tâches, afficher le contexte complet d'un problème et obtenir des recommandations pertinentes pour résoudre les problèmes.

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

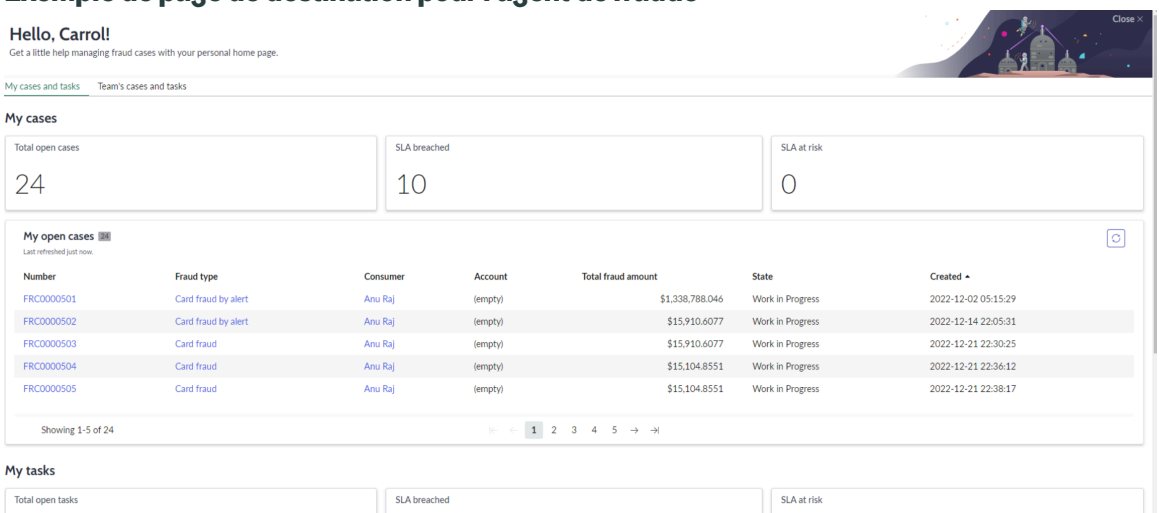
Remarque :
Les widgets et les données qui s'affichent dans les widgets dépendent de votre rôle.

Voici un exemple de page de destination de l'espace de travail de l'agent de fraude.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de page de destination pour l'agent de fraude

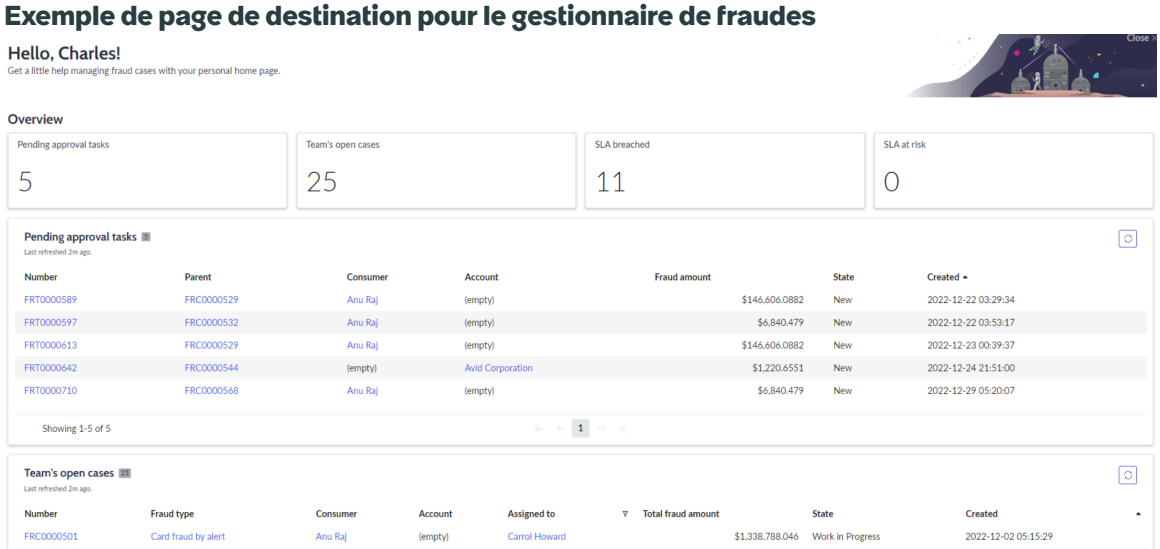


Espace de travail pour le gestionnaire de fraudes

Les gestionnaires peuvent utiliser Intelligent Servicing for Fraud l'espace de travail pour afficher les tickets et les tâches, approuver ou rejeter les enregistrements qui leur sont envoyés pour révision et suivre leurs activités connexes. En outre, vous pouvez afficher le tableau de bord Analyse des performances et l'optimisation des processus.

Voici un exemple de page de destination de l'espace de travail pour le gestionnaire des fraudes.

Exemple de page de destination pour le gestionnaire de fraudes



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

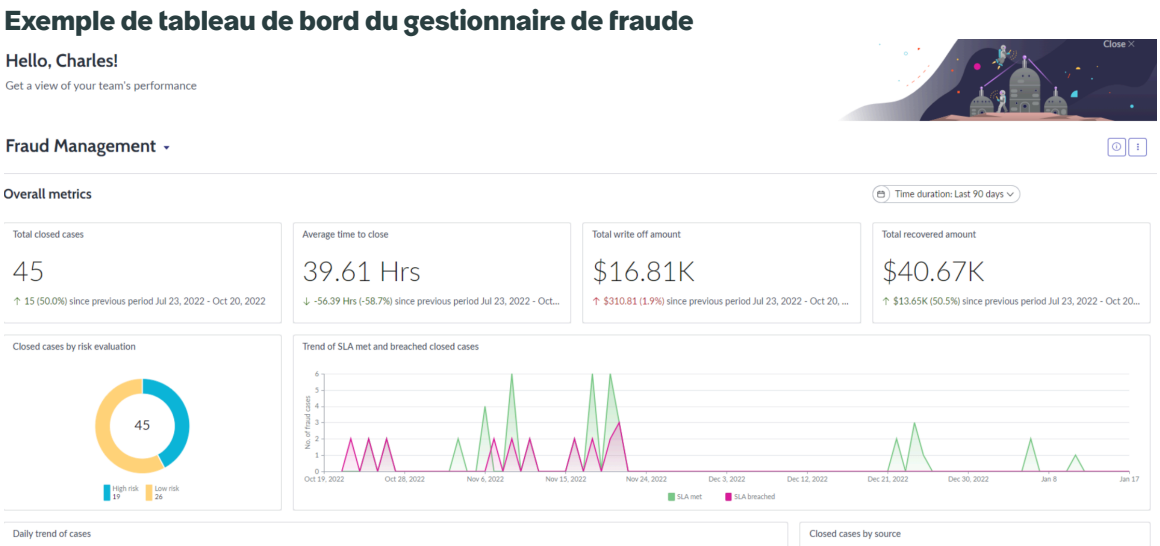
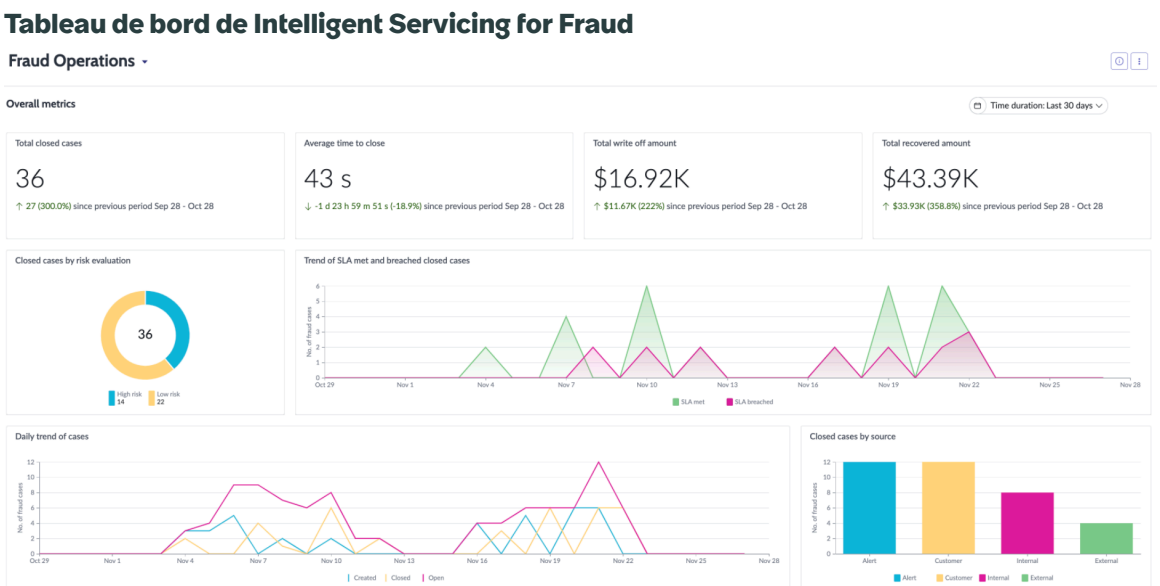


Tableau de bord de Intelligent Servicing for Fraud

Intelligent Servicing for Fraud Contient un tableau de bord préconfiguré avec des visualisations de données activables qui peuvent aider votre organisation à améliorer vos processus business et à quantifier la valeur du libre-service.

Le Intelligent Servicing for Fraud tableau de bord vous permet de surveiller l'état des tickets de fraude, d'afficher les tendances et d'obtenir des détails à partir d'une vue unique. Pour une durée donnée, vous pouvez afficher les détails des tickets fermés qui ont violé un SLA et des tickets ouverts qui nécessitent une attention immédiate.



Rôles ServiceNow AI Platform requis

- sn_bom_fraud.manager, avait besoin de voir les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_bom_fraud.admin, nécessaire pour modifier le tableau de bord.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accéder au tableau de bord Intelligent Servicing for Fraud

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tous** > **Platform Analytics** > **Bibliothèque** > **Tableaux de bord**, puis sélectionnez la vignette **Gestion des fraudes** .

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Cas d'utilisation du tableau de Intelligent Servicing for Fraud bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire de fraudes	Doit obtenir une visibilité sur l'état des tickets de fraude et effectuer les opérations suivantes : • Surveillez les tickets de fraude ouverts qui ont violé un SLA (Accord sur les niveaux de service) ou qui sont sur le point de violer un SLA et qui nécessitent donc une attention particulière • Surveiller le volume de tickets de fraude pour chaque catégorie de fraude et leur tendance • Passer en revue le délai moyen de clôture des tickets pour chaque catégorie • Explorer les détails d'une catégorie de fraude
Administrateur des fraudes	Doit pouvoir personnaliser les vues.

Indicateurs

Nombre de tickets fermés avec violation de SLA

Nombre de tickets de fraude clôturés en une journée qui ont violé le SLA.

Nombre de tickets fermés avec SLA

Nombre de tickets de fraude clôturés ce jour-là dans le cadre du SLA. Cet indicateur est utilisé pour comparer le nombre de tickets fermés qui respectent le SLA par rapport aux tickets qui ne le sont pas.

Nombre de tickets fermés

Nombre de tickets de fraude clôturés dans la période sélectionnée où les répartitions sont la source de fraude, le service et la classification des risques.

Tickets de fraude avec amortissement

Pour la période sélectionnée, cela contient le montant total de la radiation des tickets de fraude fermés qui ont fait l'objet d'un processus de radiation où la répartition est Service.

Tickets de fraude avec option de récupération

Pour la période sélectionnée, cela contient le montant total de récupération des tickets de fraude fermés qui ont subi un processus de récupération où la répartition est Service.

Tickets ouverts

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nombre de tickets ouverts à ce jour. L'indicateur est utilisé pour comparer et voir la tendance du nombre de tickets créés par rapport aux tickets fermés par rapport aux tickets ouverts.

Nombre de tickets créés

Nombre de nouveaux tickets de fraude créés aujourd'hui. L'indicateur est utilisé pour comparer et voir la tendance du nombre de tickets créés par rapport aux tickets fermés par rapport aux tickets ouverts.

Délai moyen de clôture d'un ticket

Répartition du nombre moyen d'heures pour fermer les tickets de fraude. Le score est calculé comme suit : [Fraude FSO.Durée cumulée des tickets clôturés]/[Fraude FSO.Nombre de tickets clôturés]

Répartitions

- Service de fraude
- Source de fraude
- Classification des risques de fraude

Filtres

Filtres disponibles dans le tableau de Intelligent Servicing for Fraud bord

Nom	Type	Description
Service de fraude	Choix	Affiche tous les services actifs définis pour la table Ticket de fraude [sn_bom_fraud_case].
Classification des risques de fraude	Choix	Affiche toutes les classifications de risque actives pour la table Ticket de fraude [sn_bom_fraud_case].
Source de fraude	Choix	Affiche tous les types de sources actives pour la table Ticket de fraude [sn_bom_fraud_case].

Composants installés avec Intelligent Servicing for Fraud

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du (sn_bom_fraud), notamment les tables, les rôles d'utilisateur Intelligent Servicing for Fraud et les travaux planifiés.

Modules d'extension installés

Modules d'extension installés avec l'application Intelligent Servicing for Fraud

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications de stockage installées

Applications de stockage installées avec l'application Intelligent Servicing for Fraud

Application de stockage	Description
Financial Services Operations Core	Stocke les données client nécessaires pour faire des demandes de service de réclamation. Pour plus d'informations, consultez Financial Services Operations Core.
Playbooks pour Gestion du service client	Fournit un moyen de visualiser les workflows de processus business dans une vue simple et axée sur les tâches, garantissant des réponses cohérentes aux situations les plus courantes. Pour plus d'informations, consultez Playbooks pour Gestion du service clientèle .

Rôles installés

Rôles installés avec l'application Intelligent Servicing for Fraud

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_bom_fraud.admin	crée, lit, met à jour et supprime des opérations (CRUD) sur les tickets de fraude.	• decision_table_admin • sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_fraud.agent • sn_doc_processor.admin
sn_bom_fraud.agent	Accède aux données relatives aux fraudes et les consulte en tant qu'agent de fraude.	• sn_doc_processor.agent • sn_bom.visionneuse_données_client • sn_bom.visionneur_données_compte • sn_bom.visionneur_compte_carte_de_crédit • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.visionneuse_compte_de_dépôt • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer • sn_bom.b2c_agent
sn_bom_fraud.visionneuse	Accorde l'accès pour afficher les tickets de fraude.	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom.visionneuse_données_client • sn_bom.visionneur_données_compte • sn_bom.visionneur_compte_carte_de_crédit

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec l'application Intelligent Servicing for Fraud (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
		• sn_bom.visionneuse_compte_de_dépôt • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer
sn_bom_fraud.gestionnaire	Approuve ou rejette les tickets de fraude.	sn_bom_fraud.agent
sn_bom_fraud.contributeur	Crée un ticket de fraude pour le compte du client.	• sn_bom.visionneur_compte_ • sn_doc_processor.collecteur • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom.visionneur_compte_carte_de_crédit • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.visionneuse_compte_de_dépôt • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer
sn_bom_fraud.agent_connector	Crée, affiche et modifie les tickets de fraude, et travaille avec les consommateurs à la résolution des tickets.	• sn_doc_processor.agent • sn_sla_definition_read • sn_bom.visionneuse_données_client • sn_bom.visionneuse • sn_bom.visionneur_données_compte • sn_bom.visionneur_compte_carte_de_crédit • sn_bom.agent • sn_bom.visionneuse_compte_de_dépôt • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer

Tables installées

Tables installées avec l'application Intelligent Servicing for Fraud

Table	Description
Ticket de fraude [sn_bom_fraud_case]	Stocke toutes les alertes qui sont marquées par les systèmes externes de détection des fraudes. Cette table est également utilisée pour consigner et enquêter sur les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec l'application Intelligent Servicing for Fraud (suite)

Table	Description
	tickets de fraude signalés par les clients ou par des entités externes telles que l'organisme d'application de la loi ou les régulateurs d'un pays. La table Ticket de fraude étend la table Base de services financiers. La table de base de services étend la table Ticket *[sn_customerservice_case]* .
Tâche de fraude [sn_bom_fraud_task]	Stocke toutes les tâches frauduleuses. Cette table est utilisée par les agents de fraude comme une sous-tâche pour terminer leurs tickets de fraude. Par exemple, supprimer et signaler aux risques et à la conformité. La table Tâche de fraude étend la table Tâche financière [sn_bom_task].
Transaction de fraude [sn_bom_fraud_transaction]	Stocke les informations sur les transactions frauduleuses et le résultat des règles métier qui sont déclenchées à différentes étapes du cycle de vie du ticket.

Tables de décision installées

Tables de décision installées avec l'application Intelligent Servicing for Fraud

Nom	Description
Règles de la politique relative à la fraude à la carte	Règles permettant de décider si une enquête est autorisée pour une transaction et de déterminer la responsabilité du client associée.
Règles d'évaluation des risques de fraude à la carte	Règles pour déterminer le risque associé à une transaction.
Règles d'acheminement d'enquête relative aux fraudes	Règles permettant de décider s'il faut acheminer le ticket au groupe d'enquêteurs de fraudes ou non.

Utilisation des applications d'assurance

Utilisez Opérations des services financiers une suite d'applications d'assurance pour être agile, centré sur le client et réactif dans la résolution des changements et des demandes de police à moyen terme.

Premiers pas

FSO Les demandes d'assurance peuvent vous aider à effectuer les opérations suivantes :

- Connectez le travail entre les équipes de distribution, de souscription et de service pour résoudre plus rapidement les problèmes des clients et les demandes de changement de police.
- Éliminez le travail administratif des files d'attente de souscription pour donner la priorité aux primes souscrites.
- Améliorez la conformité réglementaire grâce à des contrôles intégrés et à une piste d'audit complète.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Trouvez l’application qui correspond le mieux à vos besoins

Gestion des services d’assurance de dommages

Les demandes de service de la police de Property and Casualty Insurance Servicing sont prises en charge par le biais d’applications personnelles et commerciales.

Les demandes de service de polices d’assurances personnelles et commerciales sont prises en charge par les applications suivantes :

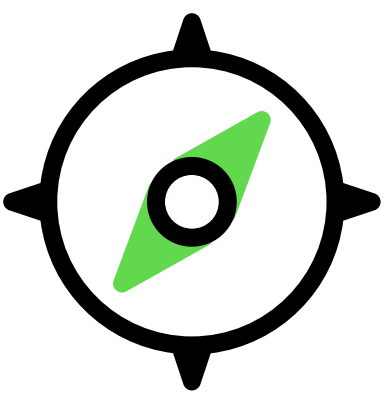
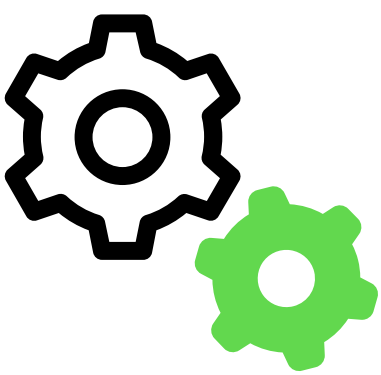
Services liés aux assurances personnelles

ServiceNow® Services liés aux assurances personnelles permet aux souscripteurs et aux gestionnaires de votre institution financière de résoudre rapidement les demandes de services de polices d'assurance personnelle et peuvent vous aider à transformer vos opérations de police d'assurance middle et back-office.

Demander des applications dans l'App Store

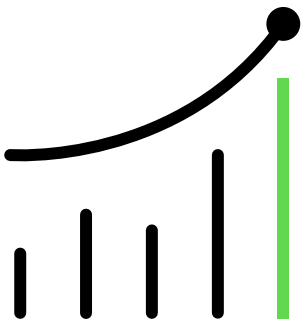
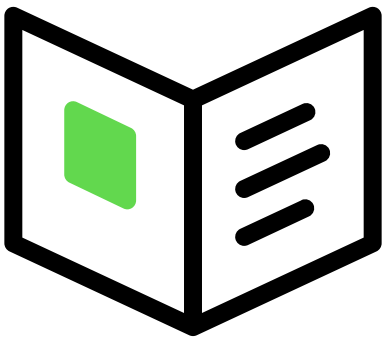
Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez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

Premiers pas

Explorer	Configurer	Utiliser
		
Découvrez comment les clients, les agents d’assurance et les processeurs de polices utilisent Personal Lines Servicing.	Configurez Services liés aux assurances personnelles.	Gérez et utilisez Personal Lines Servicing.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Analyses et reporting	Référence	
		
Surveillez les statistiques clés et suivez les performances avec un tableau de bord préconfiguré.	Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés.	

Ressources utiles

Voici quelques ServiceNow ressources qui peuvent vous fournir des informations utiles :

ServiceNow Community

Communauté ServiceNow

Centre de réussite client

Customer Success Center

Promoteur

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Partenaire

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Soutien

- https://support.servicenow.com/now
- Portail d'erreurs connues

"?>

Explorer Services liés aux assurances personnelles

Les cotisants, les processeurs et les souscripteurs peuvent utiliser Services liés aux assurances personnelles pour créer et gérer les demandes de service pour les polices d'assurance personnelle.

Fonctionnalités principales

- Opérations de polices personnelles d'assurance de dommages
- Opérations de souscription
- Soumettez des demandes de service de police à l'aide d'une instance ou d'un ServiceNow portail en libre-service
- Modèle de données amélioré et flexible pour créer des structures de données et des workflows qui répondent aux besoins de votre entreprise
- Service de gestion des documents couvrant les documents entrants et sortants et gérant les exceptions et les approbations
- Personnalisé Espace de travail pour différents rôles

Avec cette application, gérez l'initiation, le traitement, la souscription, la confirmation et l'exécution des demandes de service de police d'assurance pour les produits d'assurances personnelles. Collectez et validez la documentation requise, autorisez et finalisez le processus d'approbation, le tout à partir d'un workflow centralisé.

Vous pouvez l'activer en installant l'application Services liés aux assurances personnelles (sn_ins_policy_b2c) à partir de ServiceNow Store .

Services liés aux assurances personnelles Personas

Services liés aux assurances personnelles s'adresse aux profils suivants :

Profils pour Services liés aux assurances personnelles

Profil	Description
Administrateur	Administrateur de police d'assurance responsable de la configuration de l'application.
Demandeur	Les clients, les représentants du service clientèle et les contributeurs qui soumettent des demandes de service de police et vérifient l'état des tickets. Deux types d'utilisateurs peuvent soumettre des demandes de police :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Profils pour Services liés aux assurances personnelles (suite)

Profil	Description
	• Consommateurs • Représentants du service à la clientèle au bureau d'une institution financière
Contributeur	Agents d'assurance qui soumettent des demandes de service de police.
Responsable	Les gestionnaires peuvent consulter le tableau de bord et Exploration de processus les workflows.
Processeurs	Processeurs au middle ou back office des institutions financières qui travaillent dans le domaine de l'assurance IARD. Il est responsable de travailler sur les dossiers et les tâches de police (telles que les tâches de souscription et les tâches de service de documents) qui entrent dans les services de police. Ces rôles fonctionnent sur les demandes de politique : • Processeurs de polices d'assurance • Souscripteurs d'assurance

Installer Services liés aux assurances personnelles

Vous pouvez installer l'application Services liés aux assurances personnelles (sn_ins_policy_b2c) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications Personal Lines Servicing dans pour ServiceNow Store obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Services liés aux assurances personnelles.

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Services liés aux assurances personnelles.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour trouver votre Services liés aux assurances personnelles application (sn_ins_policy_b2c).

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

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Services liés aux assurances personnelles.
4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
5. Sélectionnez **Installer**.

Configurer Services liés aux assurances personnelles

Passez en revue les composants installés avec l'application Services liés aux assurances personnelles et modifiez-les si nécessaire pour répondre aux besoins professionnels de votre organisation.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Services liés aux assurances personnelles est installée. Pour plus d'informations, consultez Installer Services liés aux assurances personnelles.

Rôle requis : sn_ins_policy_b2c.admin ou admin

Procédure

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

Utiliser Services liés aux assurances personnelles

Découvrez comment les rôles suivants permettent Services liés aux assurances personnelles de mettre à jour les polices, de modifier les couvertures, d'examiner et d'approuver la souscription et d'envoyer des documents pour les polices personnelles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avec Services liés aux assurances personnelles les demandeurs et les contributeurs peuvent soumettre des demandes, et les processeurs peuvent travailler sur des tickets, pour les types de tickets de polices personnelles suivants.

Types de tickets personnels

- Automatique personnelle
- Propriétaire

Espace de travail

Les demandeurs, les contributeurs et les processeurs utilisent Espace de travail personnalisé pour travailler sur tous les aspects des tickets de police d'assurance. Workspace permet à ces rôles d'effectuer les opérations suivantes :

- Surveiller la charge de travail et les performances
- Se concentrer sur les éléments à priorité élevée
- Naviguer facilement entre les tâches

Pour plus d'informations, consultez Espaces de travail.

Espace de travail Utilisateurs pour Services liés aux assurances personnelles

Utilisateur	Description
Administrateur de politique	Configure l'espace de travail de la politique d'assurance selon les besoins professionnels. Pour plus d'informations, consultez Configurer Espace de travail configurable de CSM.
Administrateur de souscription d'assurance	Configure l'espace de travail de souscription d'assurance selon les besoins professionnels. Pour plus d'informations, consultez Configurer Espace de travail configurable de CSM.
Espace de travail du processeur	
Processeur de politique	Travaille sur les tickets et les tâches de polices pour répondre aux demandes des comptes qu'ils gèrent.
Espace de travail du contributeur	
Contributeur de la politique	Envoie les demandes de service de la police.
Espace de travail du souscripteur	
Souscripteur	Affiche l'état des tâches de souscription et travaille sur celles-ci.

Demander, examiner et approuver les workflows de demande de couverture des changements

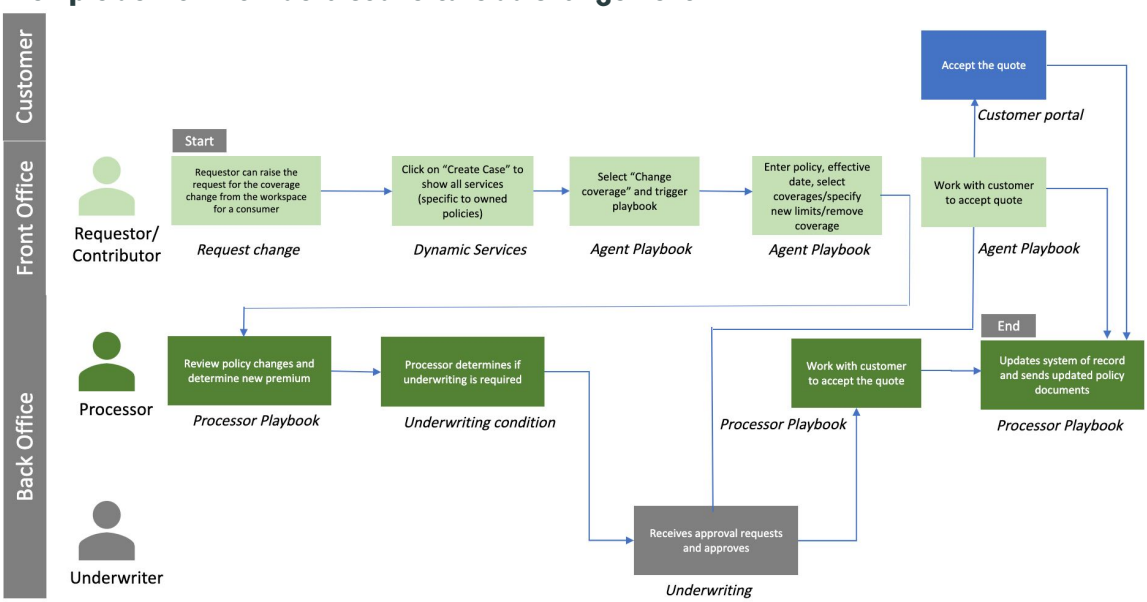
Découvrez comment les agents, à l'aide des workflows de limites de la couverture des changements, résolvent les demandes de service pour demander, examiner et approuver les demandes de changement de police.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents à résoudre une demande de couverture de police de changement.

Exemple de workflow de la couverture du changement



L'administrateur de la police d'assurance peut examiner et personnaliser ce flux prédéfini en fonction des besoins professionnels de votre organisation.

Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches de modification de la couverture d'une police vers des agents de différents départements. Les agents se connectent Espace de travail au pour travailler sur les tâches de leur file d'attente. Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires pour répondre à la demande.

Soumission d'une demande en tant que demandeur, contributeur ou processeur de politique

Un demandeur de police d'assurance soumet une demande au nom d'un client.

Un client (consommateur ou contact) peut soumettre directement une demande à partir du Portail de service clientèle, du Portail de service consommateur ou d'un autre portail en libre-service.

Remarque :
Pour que les consommateurs soumettent une demande à l'aide de Portail de service consommateur, le module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal) doit être activé.

Un ticket de service de police est créé en fonction du type de demande et est acheminé vers le processeur.

Remarque :
Dans le playbook de tickets, le demandeur ou le contributeur met à jour les détails du ticket à l'étape Initier et examiner, puis envoie le changement pour exécution.

Un workflow se déclenche automatiquement et les règles d'affectation acheminent les tâches associées aux équipes de processeurs appropriées.

Examen d'une demande et soumission d'une décision en tant que processeur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Dans le playbook de tickets, le processeur examine la demande de changement de police et détermine si une souscription est nécessaire. Le processeur approuve ou rejette la demande.
   - Si le processeur approuve la demande de changement, un devis est envoyé au client ou au contributeur.
   - Si le processeur n'est pas sûr d'approuver ou non le changement demandé, une tâche est créée pour transmettre le ticket à un souscripteur.
2. Un souscripteur examine les détails du ticket et approuve ou rejette le ticket. S'il approuve le ticket pour autoriser la demande de changement de police, un devis pour le changement demandé est envoyé au client ou au contributeur.
3. Si le client approuve le devis, le processeur met à jour l'enregistrement de police, envoie les documents de police mis à jour au client et ferme la tâche de couverture des changements dans le playbook.

Accepter ou rejeter un devis en tant que client

Lorsque le client reçoit un devis après acceptation du changement de police demandé, il peut accepter ou rejeter le devis.

Le ticket est terminé, et l'état et l'étape du ticket sont définis sur Fermé terminé.

Soumettre une demande de service de police

Aidez vos clients en soumettant une demande de service de police pour eux.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_processor, sn_ins_policy_b2c.auto_policy_processor ou sn_ins_policy_b2c.contributor

Remarque :
Le rôle de contributeur universel applicable peut également être affecté pour créer un ticket. Pour plus d'informations, consultez Rôles d'utilisateur et FSO règles métier.

Important :
Pour que le rôle de contributeur fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles d'utilisateur de contributeur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les demandeurs, les contributeurs et les processeurs peuvent soumettre des demandes de service de police pour les clients.

Les clients peuvent soumettre des demandes de service de police à partir de Portail de service consommateur ou d'un autre portail en libre-service. Ils peuvent sélectionner un élément de catalogue de services, remplir le formulaire nécessaire, puis soumettre un formulaire.

Remarque :
Avant que vos clients puissent soumettre une demande à l'aide de Portail de service consommateur, vous devez disposer du module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Créez une demande de service de police à partir de l'enregistrement client ou d'un enregistrement d'interaction.

4. Cliquez sur **Créer une demande de police**.
5. Dans la liste Catalogues, sélectionnez **Services financiers**.
6. Sous **Catégories**, cliquez sur **Service de police d'assurance**.
7. Cliquez sur un service de police pour lequel vous souhaitez soumettre une demande.
8. Renseignez toutes les informations nécessaires liées à la demande.

> **Remarque :**
> Chaque formulaire de demande de service de police comporte un ensemble différent de champs basés sur le service de police.

9. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
En fonction du type de demande, un ticket de service de police est créé dans l'état Nouveau. Le ticket est affecté à un groupe d'affectation ou à un processeur de police dans le département de service de police. Le groupe d'affectation ou l'utilisateur auquel le ticket est affecté est basé sur les règles d'affectation.

Que faire ensuite

- Cliquez sur **Afficher les détails** pour ouvrir le ticket de service de police et afficher ses détails. Vous pouvez également ajouter des informations supplémentaires dans le champ **Commentaires** qui peuvent aider le processeur de police à résoudre le ticket.
- Un processeur de police peut commencer à travailler sur le ticket et ses tâches.

Travailler sur un ticket de service de police

Examinez un ticket de police pour une demande de service de police et mettez à jour ses détails pour déclencher son workflow.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ins_policy_b2c.auto_policy_processor ou sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_processor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les modules Personal Lines Servicing permettent aux processeurs de travailler sur des tickets et des tâches pour les comptes de polices personnelles. Lorsqu'un client demande un service de police d'assurance, un ticket de service de police est créé et affecté à un processeur de police d'assurance. Une fois que le processeur a mis à jour les détails du ticket, le workflow configuré est déclenché. Le flux déclenche diverses tâches à partir du ticket et les règles d'affectation acheminent ces tâches vers les équipes de back-office appropriées telles que la police d'assurance, la souscription ou le service documentaire. Une nouvelle tâche est créée lorsqu'un agent ferme la tâche précédente. Toutes les tâches associées au ticket s'affichent dans leurs onglets de tâches respectifs.

Utilisez le playbook de tickets qui fournit les activités et les tâches requises pour rechercher et répondre à la demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de service de police**, ouvrez la liste de tickets.
   - Pour les tickets qui vous sont affectés, cliquez sur **Mes** affectations.
   - Pour tous les tickets, cliquez sur **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
   - Pour travailler sur un ticket qui vous est affecté par quelqu'un d'autre, cliquez sur **Accepter**.
   - Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.

   L'état du ticket devient Travail en cours.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
   Le playbook de ticket guide les processeurs à travers les étapes impliquées dans la résolution d'un ticket.
6. Utilisez les activités et les tâches sous les étapes du playbook pour répondre à la demande et résoudre le ticket.

   Remarque :
   Selon le type de demande de service de police, un playbook peut avoir moins d'activités et de tâches.

   Toutes les tâches générées pendant les activités du playbook s'affichent dans l'onglet **Tâches** du ticket.
7. **Facultatif :** Pour tout travail ad hoc, créez une tâche de service de police en accédant à l'onglet **Tâches de service de police** du ticket et en cliquant sur **Nouveau**.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
Le workflow du ticket déclenche les tâches suivantes pour le souscripteur et l'agent de document, et le ticket passe à l'étape suivante.

Que faire ensuite
Travaillez sur les tâches associées au ticket pour le résoudre.

- Travailler sur une tâche de souscription d'assurance.
- Travailler sur une tâche de document pour vérifier les documents pour un ticket de service de police.
- Travaillez sur une tâche de service de police.

Travailler sur une tâche de souscription d'assurance

Travaillez sur une tâche de souscription d'assurance personnelle pour évaluer la demande de police et analyser les risques pour un client de police d'assurance.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ins_underwrite.b2c_underwriter

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le workflow configuré génère automatiquement une tâche de souscription pour un agent de souscription. La tâche est affectée à l'équipe des opérations de souscription ou à un agent en fonction des règles d'affectation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tâches de service de souscription personnelle**, ouvrez la liste des tâches.
   - Pour les tâches qui vous sont affectées, cliquez sur **Me l'affecter**.
   - Pour toutes les tâches de souscription, cliquez sur **Tout.**
4. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.
   Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Terminez le travail nécessaire pour accomplir la tâche dans votre système d'assurance.
6. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail** , saisissez tous les commentaires associés à vos conclusions.
7. Dans le champ **État** , changez l'état de la tâche sur **Fermé terminé** pour fermer la tâche.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Travailler sur une tâche de document pour vérifier les documents pour un ticket de service de police

Travaillez sur une tâche de document pour gérer et suivre les documents (entrants et sortants) nécessaires pour un ticket de service de police.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_document.b2c_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le Processeur de document service détermine les documents (entrants et sortants) requis dans un workflow. Si des documents doivent être collectés ou distribués au client, une tâche est automatiquement générée pour un agent de document. La tâche est affectée à l'équipe du service documentaire ou à un agent de document en fonction des règles d'affectation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Service documentaire**, ouvrez la liste des tâches.
   - Pour les tâches qui vous sont affectées, cliquez sur **Me l'affecter**.
   - Pour toutes les tâches de documents, cliquez sur **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.
   Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Renseignez-vous sur les documents requis pour l'affaire :
   - Pour obtenir la liste des documents entrants, cliquez sur l'onglet **Documents entrants** .
   - Pour obtenir la liste des documents sortants, cliquez sur l'onglet **Documents sortants** .
6. Vérifiez l'exhaustivité de tous les documents que le client a soumis (entrants) ou que la banque doit partager avec le client (sortants).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Selon les règles de document, un report ou une exception pour un document peut nécessiter l'approbation d'un agent de document pour fermer la tâche. Pour approuver, cliquez sur l'onglet **Approbations** dans le document, puis cliquez sur **Approuver**.

7. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail** , entrez vos commentaires.
8. Cliquez sur **Fermer**.

Résultats

- La tâche de document passe à l'état Fermé et terminé et le ticket associé passe à l'étape suivante.
- Une nouvelle tâche basée sur le workflow configuré est automatiquement générée dans un onglet de tâche respectif du ticket associé. La nouvelle tâche est affectée à un groupe d'affectation ou à un agent en fonction des règles d'affectation.

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Services liés aux assurances personnelles

Services liés aux assurances personnelles Contient des tableaux de bord préconfigurés avec des visualisations de données activables qui peuvent aider votre organisation à améliorer vos processus business et à quantifier la valeur du libre-service.

Utilisez les Analyse des performances widgets d'un tableau de bord pour visualiser des données au fil du temps, analyser vos processus métier et identifier des domaines d'amélioration.

Le Tableau de bord de Services liés aux assurances personnelles est disponible pour Services liés aux assurances personnelles.

Référence Services liés aux assurances personnelles

Découvrez les composants, tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage, qui sont installés lorsque vous installez l'applicationServices liés aux assurances personnelles .

Composants installés avec Services liés aux assurances personnelles

Plusieurs types de composants sont installés avec l'installation des applications du magasin, y compris les tables et les Insurance Policy Operations pour Financial Services Services liés aux assurances personnelles rôles d'utilisateur. Les applications installent également les modules d'extension et les applications de stockage connexes, le cas échéant.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Modules d'extension installés

Modules d'extension installés avec les applications du Services liés aux assurances personnelles magasin

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications de stockage installées

Applications de stockage installées avec les applications de stockage Services liés aux assurances personnelles

Application de stockage	Description
Financial Services Operations Core	Stocke les données client nécessaires pour effectuer les demandes de service de police. Pour plus d'informations, consultez Financial Services Operations Core.
Personal Lines Underwriting	Active la gestion des tâches de services de souscription personnels qui sont utilisées dans les tickets de service de police d'assurance. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Souscription d'assurances personnelles.
Processeur de document	Active la gestion des tâches de services documentaires qui sont utilisées dans les workflows des opérations d'assurance. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Processeur de document.
Playbooks pour Gestion du service client	Fournit un moyen de visualiser les workflows de processus business dans une vue simple et axée sur les tâches, garantissant des réponses cohérentes aux situations les plus courantes. Pour plus d'informations, consultez Playbooks pour Gestion du service clientèle .

Rôles installés

Rôles installés avec les applications du Services liés aux assurances personnelles magasin

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de la police d'assurance personnelle [sn_ins_policy_b2c.admin]	Rôle d'administrateur système spécifique à l'application pour la police d'assurance personnelle qui peut : • Accorder des rôles de gestion d'assurance de dommages personnelle • Supprimer les tickets et les tâches de police personnelle • Configurer l'application de gestion des services d'assurance de dommages personnelle • Créer et modifier des définitions de services de politique personnelle	• sn_bom.service_definition_ • sn_ins_policy_b2c.info_wri • sn_ins_policy_b2c.auto_po • sn_ins_policy_b2c.homeow

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec les applications du Services liés aux assurances personnelles magasin (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• A un accès en lecture, en écriture et en création aux données de police personnelle **Remarque :** Le rôle sn_bom.admin contient le rôle sn_ins_policy_b2c.admin lorsque l'application Property and Casualty Insurance Servicing est installée.	
Contributeur à l'assurance personnelle [sn_ins_policy_b2c.contributeur]	Créer et suivre des tickets de services de polices pour les comptes qu'ils gèrent. **Important :** Pour que le rôle de contributeur fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles d'utilisateur de contributeur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_sla_definition_read • sn_bom.visionneuse_donn • sn_ins_policy_b2c.info_wri • sn_bom.homeowner_ins_p • sn_bom.auto_ins_policy_vi • sn_bom.b2c_contributeur • sn_bom_document.b2c_vie • sn_customerservice.csm_v • sn_ins_underwrite.visionne • sn_bom_document.b2c_co
Processeur de politique automatique [sn_ins_policy_b2c.auto_policy_processor]	• Soumettre des demandes de service de police d'assurance automobile • Afficher l'état des tickets de polices d'assurance automobile, des tâches de souscription et des tâches de services documentaires • Interactions d'enregistrement	• sn_ins_policy_b2c.info_wri • sn_bom.auto_ins_policy_vi • sn_bom_document.b2c_vie • sn_bom.b2c_agent • sn_ins_underwrite.visionne
Visionneuse de police d'assurance automatique [sn_ins_policy_b2c.auto_policy_viewer]	Afficher les tickets de polices d'assurance automobile et les données connexes	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_ • sn_bom.visionneuse_donn

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec les applications du Services liés aux assurances personnelles magasin (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
		• sn_ins_policy_b2c.ins_poli • sn_ins_policy_b2c.info_vie
Processeur de police de propriétaire [sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_processor]	• Soumettre des demandes de service de police d'assurance de propriétaire • Afficher l'état des tickets de police d'assurance habitation, des tâches de souscription et des tâches de services documentaires • Interactions d'enregistrement	• sn_ins_policy_b2c.info_wri • sn_bom.homeowner_ins_p • sn_bom_document.b2c_vie • sn_bom.b2c_agent • sn_ins_underwrite.visionne
Visionneur de police d'assurance de propriétaire [sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_viewer]	Afficher les tickets de polices d'assurance habitation et les données connexes	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_ • sn_bom.visionneuse_donn • sn_ins_policy_b2c.ins_poli • sn_ins_policy_b2c.info_vie

Tables installées

Tables installées avec les applications de stockage Services liés aux assurances personnelles

Table	Description
Base de la police [sn_ins_policy_b2c_base]	La table Ticket de service de police étend la table de base de police. La table Base de police étend la table Ticket [sn_customerservice_case].
Ticket de police automatique [sn_ins_policy_b2c_service]	Stocke tous les tickets de service de police pour les services aux consommateurs pour toutes les Opérations des services financiers applications. Cette table étend la table de base de politique [sn_ins_policy_b2c_base].
Tâche de police automatique [sn_ins_policy_b2c_task]	Stocke toutes les tâches de politique pour les services de police pour toutes les Opérations des services financiers

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec les applications de stockage Services liés aux assurances personnelles (suite)

Table	Description
	applications. Cette table étend la table Tâche financière [sn_bom_task].
Ticket de police de propriétaire [sn_ins_policy_b2c_home_service]	Table du type de ticket des propriétaires qui contient tous les tickets de gestion des polices des propriétaires. Cette table est une extension de la table de base de politique.
Tâche de police du propriétaire [sn_ins_policy_b2c_home_service_task]	Cette table étend la table Tâche financière [sn_bom_task]. Stocke toutes les tâches liées à un ticket de propriétaires.
Informations sur la propriété assurée [sn_ins_policy_b2c_insured_property_info]	Il s'agit d'une table d'informations qui stocke les changements apportés aux propriétés assurées dans le cadre de la gestion d'un ticket par rapport à une police.
Informations sur la propriété assurée du participant [sn_ins_policy_b2c_participant_insured_property_info]	Il s'agit d'une table d'informations qui stocke les modifications apportées à un rôle qu'un participant joue sur une propriété assurée, ce qui peut avoir lieu dans le cadre de la gestion d'un ticket contre une police.
Informations sur la couverture de la police [sn_ins_policy_b2c_policy_coverage_info]	Il s'agit d'une table d'informations qui stocke les changements apportés aux participants à la police dans le cadre de la gestion d'un ticket par rapport à une police.
Informations sur les participants aux polices [sn_ins_policy_b2c_policy_participant_info]	Il s'agit d'une table d'informations qui stocke les changements apportés aux couvertures de police dans le cadre de la gestion d'un ticket par rapport à une police.

Traduction automatique

Composants installés avec Souscription d'assurances personnelles

Plusieurs types de composants sont installés avec l'installation de l'application (sn_ins_underwrite), notamment les tables et les Souscription d'assurances personnelles rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Le Souscription d'assurances personnelles module d'extension (sn_ins_underwrite) est automatiquement installé avec le module d'extension Services liés aux assurances personnelles .

Souscription d'assurances personnelles Gère les tâches de souscription qui sont utilisées dans les workflows entre les Opérations des services financiers applications.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés

Rôles installés avec l'application Souscription d'assurances personnelles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de souscription d’assurance sn_ins_underwrite.admin	Rôle d’administrateur système propre à l’application qui peut accorder l’accès à toutes les données des opérations de souscription d’assurance. Les utilisateurs disposant de ce rôle ont accès en lecture, en écriture et en création aux tables des opérations de souscription d’assurance.	sn_ins_underwrite.souscripteur
Souscripteur d’assurance personnelle [sn_ins_underwrite.b2c_souscripteur]	• Afficher l’état général des tâches de souscription personnelle pour les services de police d’assurance • Travailler sur des tâches de souscription personnelles	• sn_bom.b2c_agent • sn_bom.ins_policy_viewer • sn_ins_policy_b2c.info_viewer • sn_ins_policy_b2c.visionneuse_politique_de_propr • sn_ins_policy_b2c.auto_policy_viewer
Visionneur de souscription d’assurance sn_ins_underwrite.visionneuse	Afficher les tâches de souscription et les données connexes pour les services de police d’assurance	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées

Tables installées avec l'application Souscription d'assurances personnelles

Table	Description
Tâche de service de souscription (personnelle) [sn_ins_underwrite_b2c_task]	Stocke toutes les tâches de souscription pour les demandes de service de police personnelle pour toutes les Opérations des services financiers applications. Cette table étend la table Tâche financière [sn_bom_task].

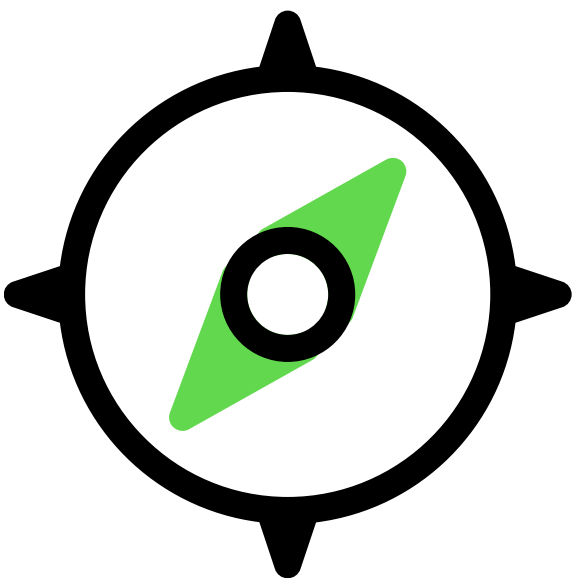
Services liés aux assurances d'entreprise

ServiceNow® Services liés aux assurances d'entreprise permet aux souscripteurs et aux gestionnaires de votre institution financière de résoudre rapidement les demandes de services de polices d'assurance commerciale et peuvent vous aider à transformer vos opérations de police d'assurance middle et back-office.

Demander des applications dans l'App Store

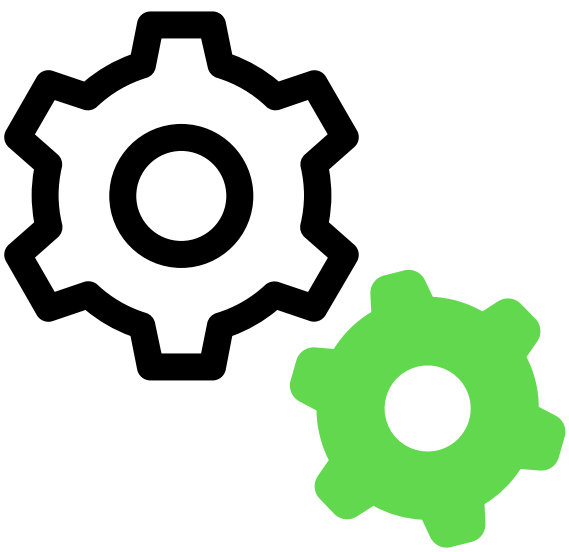
Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez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

Explorer



Découvrez comment les clients, les agents d'assurance et les processeurs de polices utilisent Commercial Lines Servicing.

Configurer

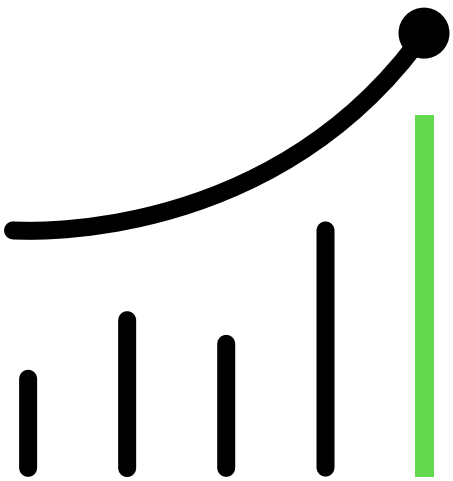


Configurez Services liés aux assurances d'entreprise.

Traduction automatique

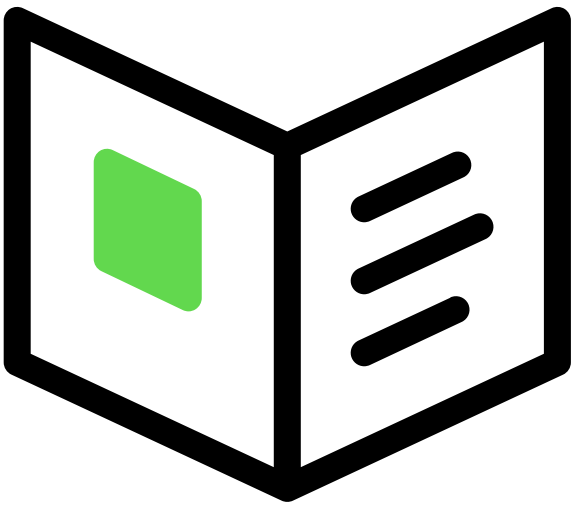
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Analyses et reporting



Surveillez les statistiques clés et suivez les performances avec un tableau de bord préconfiguré.

Référence



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

Traduction automatique

Explorer Services liés aux assurances d'entreprise

Les contributeurs, les processeurs et les souscripteurs peuvent utiliser Services liés aux assurances d'entreprise pour créer et gérer les demandes de service pour les polices d'assurance commerciales.

Fonctionnalités principales

- Opérations de polices d'assurance de dommages
- Opérations de souscription
- Soumettez des demandes de service de police à l'aide d'une instance ou d'un ServiceNow portail en libre-service
- Modèle de données amélioré et flexible pour créer des structures de données et des workflows qui répondent aux besoins de votre entreprise
- Service de gestion des documents couvrant les documents entrants et sortants et gérant les exceptions et les approbations
- Personnalisé Espace de travail pour différents rôles

Avec cette application, gérez l'initiation, le traitement, la souscription, la confirmation et l'exécution des demandes de service de police d'assurance pour les produits d'assurance de lignes commerciales. Collectez et validez la documentation requise, autorisez et finalisez le processus d'approbation, le tout à partir d'un workflow centralisé.

Vous pouvez l'activer en installant l'application Services liés aux assurances d'entreprise (sn_ins_policy_b2b) à partir de ServiceNow Store .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Services liés aux assurances d'entreprise Personas

Services liés aux assurances d'entreprise s’adresse aux profils suivants :

Profils pour Services liés aux assurances d'entreprise

Profil	Description
Administrateur	Administrateur de police d’assurance responsable de la configuration de l’application.
Demandeur	Les clients, les représentants du service clientèle et les contributeurs qui soumettent des demandes de service de police et vérifient l’état des tickets. Deux types d’utilisateurs peuvent soumettre des demandes de police : • Consommateurs • Représentants du service à la clientèle au bureau d’une institution financière
Contributeur	Agents d’assurance qui soumettent des demandes de service de police.
Responsable	Les gestionnaires peuvent consulter le tableau de bord et Exploration de processus les workflows.
Processeurs	Processeurs au middle ou back office des institutions financières qui travaillent dans le domaine de l’assurance IARD. Il est responsable de travailler sur les dossiers et les tâches de police (telles que les tâches de souscription et les tâches de service de documents) qui entrent dans les services de police. Ces rôles fonctionnent sur les demandes de politique : • Processeurs de polices d’assurance • Souscripteurs d’assurance

Installer Services liés aux assurances d'entreprise

Vous pouvez installer l’application Services liés aux assurances d'entreprise (sn_ins_policy_b2b) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications Commercial Lines Servicing dans le ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Services liés aux assurances d'entreprise.

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

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Services liés aux assurances d'entreprise.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour trouver votre Services liés aux assurances d'entreprise application sn_ins_policy_b2b.

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

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Services liés aux assurances d'entreprise.
4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
5. Sélectionnez **Installer**.

Configurer Services liés aux assurances d'entreprise

Passez en revue les composants installés avec l'application Services liés aux assurances d'entreprise et modifiez-les si nécessaire pour répondre aux besoins professionnels de votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Services liés aux assurances d'entreprise est installée. Pour plus d'informations, consultez Installer Services liés aux assurances personnelles.

Rôle requis : sn_ins_policy_b2b.admin ou admin

Procédure

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

Utiliser Services liés aux assurances d'entreprise

Découvrez comment les rôles suivants permettent Services liés aux assurances d'entreprise de mettre à jour les polices, de modifier les couvertures, d'examiner et d'approuver la souscription et d'envoyer des documents pour les polices personnelles.

Avec Services liés aux assurances d'entreprise, les demandeurs et les contributeurs peuvent soumettre des demandes, et les processeurs peuvent travailler sur des tickets, pour les types de tickets de polices personnelles suivants.

Types de tickets commerciaux

La police d'assurance des propriétaires d'entreprise est le type de ticket commercial disponible.

Espace de travail

Les demandeurs, les contributeurs et les processeurs utilisent Espace de travail personnalisé pour travailler sur tous les aspects des tickets de police d'assurance. Workspace permet à ces rôles d'effectuer les opérations suivantes :

- Surveiller la charge de travail et les performances
- Se concentrer sur les éléments à priorité élevée
- Naviguer facilement entre les tâches

Pour plus d'informations, consultez Espaces de travail.

Espace de travail Utilisateurs pour Services liés aux assurances d'entreprise

Utilisateur	Description
Administrateur de politique	Configure l'espace de travail de la politique d'assurance selon les besoins professionnels. Pour plus d'informations, consultez Configurer Espace de travail configurable de CSM.
Administrateur de souscription	Configure l'espace de travail de souscription d'assurance selon les besoins professionnels. Pour plus d'informations, consultez Configurer Espace de travail configurable de CSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Espace de travail Utilisateurs pour Services liés aux assurances d'entreprise (suite)

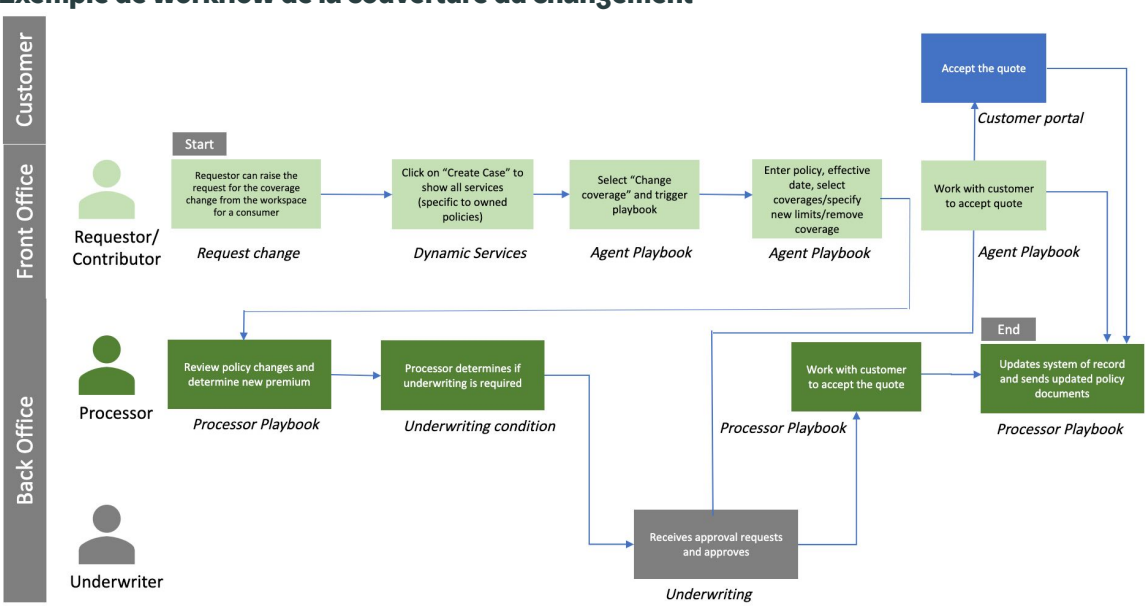
Utilisateur	Description
Espace de travail du processeur	
Processeur de politique	Travaille sur les tickets et les tâches de polices pour répondre aux demandes des comptes qu'ils gèrent.
Espace de travail du contributeur	
Contributeur de la politique	Envoie les demandes de service de la police.
Espace de travail du souscripteur	
Souscripteur	Affiche l'état des tâches de souscription et travaille sur celles-ci.

Demander, examiner et approuver les workflows de demande de couverture des changements

Découvrez comment les agents, à l'aide des workflows de limites de la couverture des changements, résolvent les demandes de service pour demander, examiner et approuver les demandes de changement de police.

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents à résoudre une demande de couverture de police de changement.

Exemple de workflow de la couverture du changement



L'administrateur de la police d'assurance peut examiner et personnaliser ce flux prédéfini en fonction des besoins professionnels de votre organisation.

Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches de modification de la couverture d'une police vers des agents de différents départements. Les agents se connectent Espace de travail au pour travailler sur les tâches de leur file d'attente. Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires pour répondre à la demande.

Soumission d'une demande en tant que demandeur, contributeur ou processeur de politique

Un demandeur de police d'assurance soumet une demande au nom d'un client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un client (consommateur ou contact) peut soumettre directement une demande à partir du Portail de service clientèle, du Portail de service consommateur ou d'un autre portail en libre-service.

Remarque :
Pour que les consommateurs soumettent une demande à l'aide de Portail de service consommateur, le module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal) doit être activé.

Un ticket de service de police est créé en fonction du type de demande et est acheminé vers le processeur.

Remarque :
Dans le playbook de tickets, le demandeur ou le contributeur met à jour les détails du ticket à l'étape Initier et examiner, puis envoie le changement pour exécution.

Un workflow se déclenche automatiquement et les règles d'affectation acheminent les tâches associées aux équipes de processeurs appropriées.

Examen d'une demande et soumission d'une décision en tant que processeur

1. Dans le playbook de tickets, le processeur examine la demande de changement de police et détermine si une souscription est nécessaire. Le processeur approuve ou rejette la demande.
   - Si le processeur approuve la demande de changement, un devis est envoyé au client ou au contributeur.
   - Si le processeur n'est pas sûr d'approuver ou non le changement demandé, une tâche est créée pour transmettre le ticket à un souscripteur.
2. Un souscripteur examine les détails du ticket et approuve ou rejette le ticket. S'il approuve le ticket pour autoriser la demande de changement de police, un devis pour le changement demandé est envoyé au client ou au contributeur.
3. Si le client approuve le devis, le processeur met à jour l'enregistrement de police, envoie les documents de police mis à jour au client et ferme la tâche de couverture des changements dans le playbook.

Accepter ou rejeter un devis en tant que client

Lorsque le client reçoit un devis après acceptation du changement de police demandé, il peut accepter ou rejeter le devis.

Le ticket est terminé, et l'état et l'étape du ticket sont définis sur Fermé terminé.

Soumettre une demande de service de police

Aidez vos clients en soumettant une demande de service de police pour eux.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_policy_b2b.contributor

Remarque :
Le rôle de contributeur universel applicable peut également être affecté pour créer un ticket. Pour plus d'informations, consultez Rôles d'utilisateur et FSO règles métier.

Important :
Pour que le rôle de contributeur fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles d'utilisateur de contributeur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les demandeurs, les contributeurs et les processeurs peuvent soumettre des demandes de service de police pour les clients.

Les clients peuvent soumettre des demandes de service de police à partir de Portail de service consommateur ou d'un autre portail en libre-service. Ils peuvent sélectionner un élément de catalogue de services, remplir le formulaire nécessaire, puis soumettre un formulaire.

Remarque :
Avant que vos clients puissent soumettre une demande à l'aide de Portail de service consommateur, vous devez disposer du module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (
3. Créez une demande de service de police à partir de l'enregistrement client ou d'un enregistrement d'interaction.
4. Cliquez sur **Créer une demande de police**.
5. Dans la liste Catalogues, sélectionnez **Services financiers**.
6. Sous **Catégories**, cliquez sur **Service de police d'assurance**.
7. Cliquez sur un service de police pour lequel vous souhaitez soumettre une demande.
8. Renseignez toutes les informations nécessaires liées à la demande.

   Remarque :
   Chaque formulaire de demande de service de police comporte un ensemble différent de champs basés sur le service de police.

9. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

En fonction du type de demande, un ticket de service de police est créé dans l'état Nouveau. Le ticket est affecté à un groupe d'affectation ou à un processeur de police dans le département de service de police. Le groupe d'affectation ou l'utilisateur auquel le ticket est affecté est basé sur les règles d'affectation.

Que faire ensuite

- Cliquez sur **Afficher les détails** pour ouvrir le ticket de service de police et afficher ses détails. Vous pouvez également ajouter des informations supplémentaires dans le champ **Commentaires** qui peuvent aider le processeur de police à résoudre le ticket.
- Un processeur de police peut commencer à travailler sur le ticket et ses tâches.

Travailler sur un ticket de service de police

Examinez un ticket de police pour une demande de service de police et mettez à jour ses détails pour déclencher son workflow.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_policy_b2b.bop_processor

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les modules Commercial Lines Servicing permettent aux processeurs de travailler sur des tickets et des tâches pour les comptes de polices commerciales. Lorsqu'un client demande un service de police d'assurance, un ticket de service de police est créé et affecté à un processeur de police d'assurance. Une fois que le processeur a mis à jour les détails du ticket, le workflow configuré est déclenché. Le flux déclenche diverses tâches à partir du ticket et les règles d'affectation acheminent ces tâches vers les équipes de back-office appropriées telles que la police d'assurance, la souscription ou le service documentaire. Une nouvelle tâche est créée lorsqu'un agent ferme la tâche précédente. Toutes les tâches associées au ticket s'affichent dans leurs onglets de tâches respectifs.

Utilisez le playbook de tickets qui fournit les activités et les tâches requises pour rechercher et répondre à la demande.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de service de police**, ouvrez la liste de tickets.
   - Pour les tickets qui vous sont affectés, cliquez sur **Mes** affectations.
   - Pour tous les tickets, cliquez sur **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
   - Pour travailler sur un ticket qui vous est affecté par quelqu'un d'autre, cliquez sur **Accepter**.
   - Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.

   L'état du ticket devient Travail en cours.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
   Le playbook de ticket guide les processeurs à travers les étapes impliquées dans la résolution d'un ticket.
6. Utilisez les activités et les tâches sous les étapes du playbook pour répondre à la demande et résoudre le ticket.

   Remarque :
   Selon le type de demande de service de police, un playbook peut avoir moins d'activités et de tâches.

   Toutes les tâches générées pendant les activités du playbook s'affichent dans l'onglet **Tâches** du ticket.
7. **Facultatif :** Pour tout travail ad hoc, créez une tâche de service de police en accédant à l'onglet **Tâches de service de police** du ticket et en cliquant sur **Nouveau**.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Le workflow du ticket déclenche les tâches suivantes pour le souscripteur et l'agent de document, et le ticket passe à l'étape suivante.

Que faire ensuite

Travaillez sur les tâches associées au ticket pour le résoudre.

- Travailler sur une tâche de souscription d'assurance.
- Travailler sur une tâche de document pour vérifier les documents pour un ticket de service de police.
- Travaillez sur une tâche de service de police.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travailler sur une tâche de souscription d'assurance

Travailler sur une tâche de souscription d'assurance commerciale afin d'évaluer la demande de police et d'analyser les risques pour un client de police d'assurance.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ins_uw_b2b.underwriter

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le workflow configuré génère automatiquement une tâche de souscription pour un agent de souscription. La tâche est affectée à l'équipe des opérations de souscription ou à un agent en fonction des règles d'affectation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tâches de service de souscription commerciale**, ouvrez la liste des tâches.
   - Pour les tâches qui vous sont affectées, cliquez sur **Me l'affecter**.
   - Pour toutes les tâches de souscription, cliquez sur **Tout.**
4. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.
   Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Terminez le travail nécessaire pour accomplir la tâche dans votre système d'assurance.
6. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail** , saisissez tous les commentaires associés à vos conclusions.
7. Dans le champ **État** , changez l'état de la tâche sur **Fermé terminé** pour fermer la tâche.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Travailler sur une tâche de document pour vérifier les documents pour un ticket de service de police

Travaillez sur une tâche de document pour gérer et suivre les documents (entrants et sortants) nécessaires pour un ticket de service de police.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bom_document.b2b_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le Processeur de document service détermine les documents (entrants et sortants) requis dans un workflow. Si des documents doivent être collectés ou distribués au client, une tâche est automatiquement générée pour un agent de document. La tâche est affectée à l'équipe du service documentaire ou à un agent de document en fonction des règles d'affectation.

Procédure

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.
   Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Renseignez-vous sur les documents requis pour l'affaire :
   - Pour obtenir la liste des documents entrants, cliquez sur l'onglet **Documents entrants** .
   - Pour obtenir la liste des documents sortants, cliquez sur l'onglet **Documents sortants** .
6. Vérifiez l'exhaustivité de tous les documents que le client a soumis (entrants) ou que la banque doit partager avec le client (sortants).

   Remarque :
   Selon les règles de document, un report ou une exception pour un document peut nécessiter l'approbation d'un agent de document pour fermer la tâche. Pour approuver, cliquez sur l'onglet **Approbations** dans le document, puis cliquez sur **Approuver**.

7. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail** , entrez vos commentaires.
8. Cliquez sur **Fermer**.

Résultats

- La tâche de document passe à l'état Fermé et terminé et le ticket associé passe à l'étape suivante.
- Une nouvelle tâche basée sur le workflow configuré est automatiquement générée dans un onglet de tâche respectif du ticket associé. La nouvelle tâche est affectée à un groupe d'affectation ou à un agent en fonction des règles d'affectation.

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Services liés aux assurances d'entreprise

Services liés aux assurances d'entreprise Contient des tableaux de bord préconfigurés avec des visualisations de données activables qui peuvent aider votre organisation à améliorer vos processus business et à quantifier la valeur du libre-service.

Utilisez les Analyse des performances widgets d'un tableau de bord pour visualiser des données au fil du temps, analyser vos processus métier et identifier des domaines d'amélioration.

Le Tableau de bord de Services liés aux assurances d'entreprise est disponible pour Services liés aux assurances d'entreprise.

Référence Services liés aux assurances d'entreprise

Découvrez les composants, tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage, qui sont installés lorsque vous installez l'application Services liés aux assurances d'entreprise .

Composants installés avec Services liés aux assurances d'entreprise

Plusieurs types de composants sont installés avec l'installation de l'application du magasin, notamment les tables et les Services financiers Services liés aux assurances d'entreprise rôles d'utilisateur. Les applications installent également les modules d'extension et les applications de stockage connexes, le cas échéant.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension installés

Modules d’extension installés avec Services liés aux assurances d'entreprise

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

Applications de stockage installées

Applications de stockage installées avec Services liés aux assurances d'entreprise

Application de stockage	Description
Financial Services Operations Core	Stocke les données client nécessaires pour effectuer les demandes de service de police. Pour plus d'informations, consultez Financial Services Operations Core.
Commercial Lines Underwriting	Active la gestion des tâches de services de souscription commerciale qui sont utilisés dans les tickets de service de police d’assurance. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Souscription d'assurances d'entreprise.
Processeur de document	Active la gestion des tâches de services documentaires qui sont utilisées dans les workflows des opérations d’assurance. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Processeur de document.
Playbooks pour Gestion du service client	Fournit un moyen de visualiser les workflows de processus business dans une vue simple et axée sur les tâches, garantissant des réponses cohérentes aux situations les plus courantes. Pour plus d’informations, consultez Playbooks pour Gestion du service clientèle .

Rôles installés

Rôles installés avec Services liés aux assurances d'entreprise

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de police d’assurance commerciale [sn_ins_policy_b2b.admin]	• Accorder des rôles de gestion de l’assurance de dommages aux entreprises • Supprimer les tickets et les tâches de police commerciale	• sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_policy_b2b.bop_processor

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Services liés aux assurances d'entreprise (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Configurer l'application Commercial Property and Casualty Insurance Servicing • Créer et modifier des définitions de services de politique commerciale • A un accès en lecture, en écriture et en création aux données de police commerciale	
Processeur de police commerciale [sn_ins_policy_b2b.bop_processor]	• Soumettre des demandes de service de police d'assurance commerciale • Afficher l'état des tickets de polices d'assurance commerciales, des tâches de souscription et des tâches de services documentaires • Interactions d'enregistrement	• sn_ins_policy_b2b.info_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_ins_policy_b2b.info_writer • sn_bom.b2b_agent • sn_ins_uw_b2b.visionneuse • sn_ins_policy_b2b.bop_viewer • sn_bom_document.b2b_collector • sn_bom.bo_ins_policy_viewer
Contributeur d'assurance commerciale [sn_ins_policy_b2b.contributeur]	Créer et suivre des tickets de services de polices pour les comptes qu'ils gèrent.	• sn_ins_policy_b2b.info_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Services liés aux assurances d'entreprise (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Important : Pour que le rôle de contributeur fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles d'utilisateur de contributeur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_ins_policy_b2b.info_writer • sn_bom.visionneur_données_compte • sn_ins_uw_b2b.visionneuse • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.b2b_contributor • sn_bom_document.b2b_collector • sn_bom.bo_ins_policy_viewer
Visualiseur de police d'assurance commerciale [sn_ins_policy_b2b.bop_viewer]	Afficher les tickets de polices d'assurances commerciales et les données connexes	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.visionneuse_données_client • sn_ins_uw_b2b.visionneuse • sn_bom.bo_ins_policy_viewer

Tables installées

Tables installées avec Services liés aux assurances d'entreprise

Table	Description
Base de la police [sn_ins_policy_b2b_base]	Extension de la table de base Personal Lines Servicing de la table Ticket [sn_customerservice_case]. Toutes les tables de type de ticket spécifique à un secteur d'activité peuvent être étendues à partir de cette table.
Ticket de police de propriétaire de l'entreprise [sn_ins_policy_b2b_bop_service]	Table de type de ticket de politique de propriétaire d'entreprise qui contient tous les tickets de service pour les polices de propriétaire d'entreprise. Cette table est une extension de la table Base de politique.
Tâche de police de propriétaire de l'entreprise [sn_ins_policy_b2b_bop_task]	Cette table étend la table Tâche financière [sn_bom_task]. Stocke toutes les tâches liées à un ticket de politique de propriétaire d'entreprise.
Informations sur la propriété assurée [sn_ins_policy_b2b_insured_property_info]	Il s'agit d'une table d'informations qui stocke les changements apportés aux propriétés assurées dans le cadre de la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Services liés aux assurances d'entreprise (suite)

Table	Description
	gestion d'un ticket par rapport à une police.
Informations sur la propriété assurée du participant [sn_ins_policy_b2b_participant_insured_property_info]	Il s'agit d'une table d'informations qui stocke les modifications apportées à un rôle qu'un participant joue sur une propriété assurée, ce qui peut avoir lieu dans le cadre de la gestion d'un ticket contre une police.
Informations sur les participants aux polices [sn_ins_policy_b2b_policy_participant_info]	Il s'agit d'une table d'informations qui stocke les changements apportés aux participants à la police dans le cadre de la gestion d'un ticket par rapport à une police.
Informations sur la couverture de la police [sn_ins_policy_b2b_policy_coverage_info]	Il s'agit d'une table d'informations qui stocke les changements apportés aux couvertures de police dans le cadre de la gestion d'un ticket par rapport à une police.

Composants installés avec Souscription d'assurances d'entreprise

Plusieurs types de composants sont installés avec l'installation de l'application (sn_ins_uw_b2b), notamment les tables et les Souscription d'assurances d'entreprise rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Le Souscription d'assurances d'entreprise module d'extension (sn_ins_uw_b2b) est automatiquement installé avec le module d'extension Services liés aux assurances d'entreprise .

Souscription d'assurances d'entreprise Gère les tâches de souscription qui sont utilisées dans les workflows entre les Opérations des services financiers applications.

Rôles installés

Rôles installés avec l'application Souscription d'assurances d'entreprise

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de souscription d'assurance sn_ins_underwrite.admin	Rôle d'administrateur système propre à l'application qui peut accorder l'accès à toutes les données des opérations de souscription d'assurance. Les utilisateurs disposant de ce rôle ont accès en lecture, en écriture et en création aux tables	sn_ins_underwrite.souscripteur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec l'application Souscription d'assurances d'entreprise (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	des opérations de souscription d'assurance.	
Souscripteur d'assurance commerciale [sn_ins_uw_b2b.souscripteur]	• Afficher l'état général des tâches de souscription commerciale pour les services de police d'assurance • Travailler sur des tâches de souscription commerciale	• sn_ins_policy_b2b.info_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_ins_policy_b2b.bop_viewer • sn_bom.ins_policy_viewer
Visionneur de souscription d'assurance sn_ins_underwrite.visionneuse	Afficher les tâches de souscription et les données connexes pour les services de police d'assurance	Aucun

Tables installées

Tables installées avec l'application Souscription d'assurances d'entreprise

Table	Description
Commercial Lines Underwriting	
Tâche de service de souscription commerciale [sn_ins_uw_b2b_task]	Stocke toutes les tâches de souscription pour les demandes de service de politique d'entreprise pour toutes les Opérations des services financiers applications. Cette table étend la table Tâche financière [sn_bom_task].

Gestion des services d'assurance-vie

Les demandes de service de la police d'assurance-vie sont prises en charge par le biais de demandes d'assurance-vie individuelle et d'assurance-vie collective.

Les demandes de service de polices d'assurance-vie individuelle et collective sont prises en charge via les applications suivantes :

- Assurance-vie individuelle
- Group Life Servicing

Assurance-vie individuelle

L'application ServiceNow® Assurance-vie individuelle (sn_ins_indiv_life) donne à votre organisation les outils nécessaires pour mettre à jour et maintenir rapidement les polices d'assurance vie et invalidité individuelles.

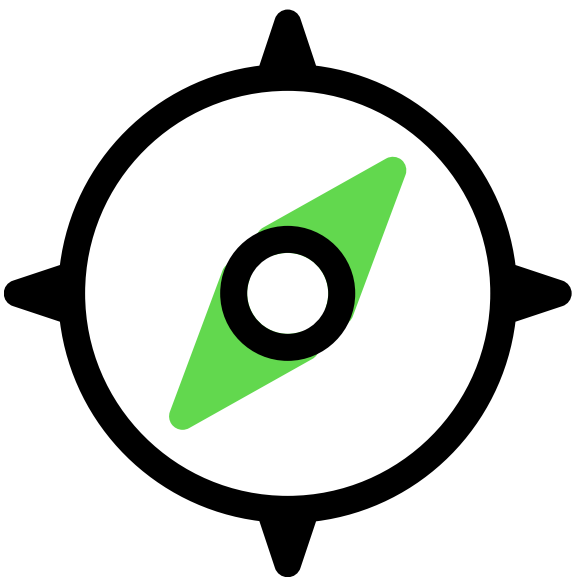
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander des applications dans l'App Store

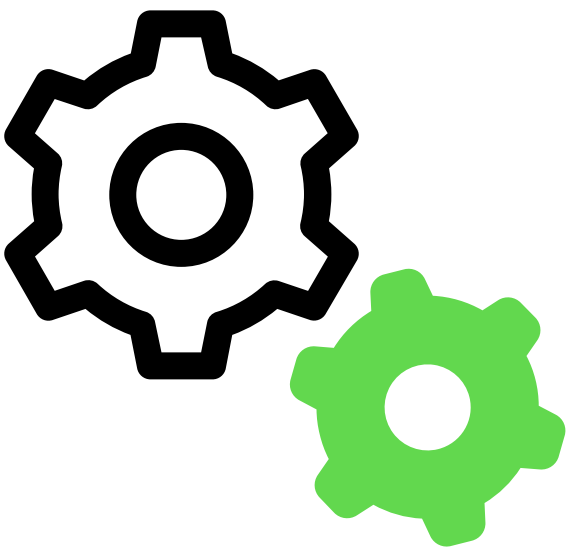
Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez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

Explorer



Découvrez comment les clients et les agents d’assurance utilisent les Services d’assurance-vie individuelle.

Configurer

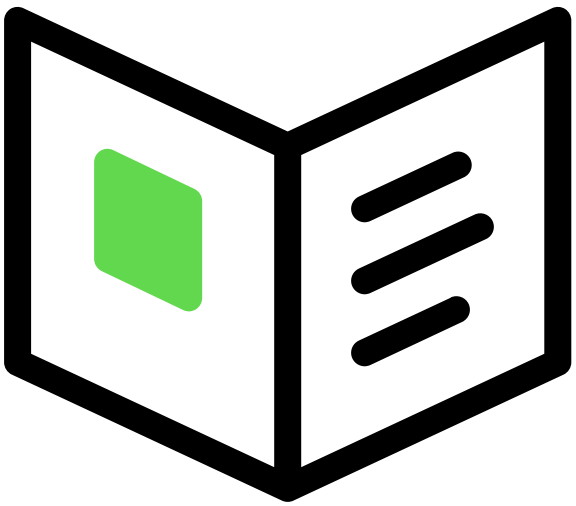


Configurer Assurance-vie individuelle.

Traduction automatique

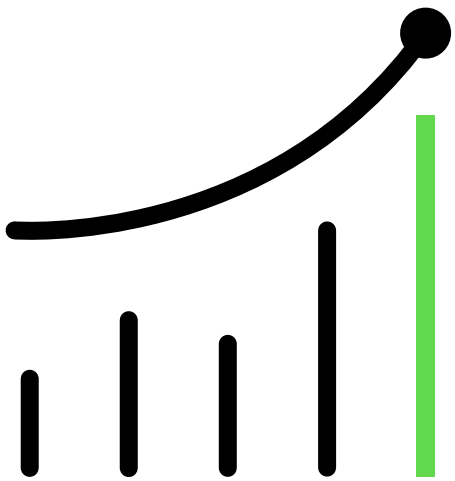
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence



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

Analyses et reporting



Surveillez les statistiques clés et suivez les performances avec un tableau de bord préconfiguré.

Traduction automatique

Explorer Assurance-vie individuelle

Les cotisants, les processeurs et les souscripteurs peuvent gérer les polices d'assurance vie et invalidité individuelles, en créant des tickets pour initier et terminer les tâches de workflow d'assurance.

Fonctionnalités principales

- Cinq flux de base pour la mise à jour des informations sur les politiques
- Initiez et terminez les workflows d'assurance à l'aide de playbooks et d'espaces de travail dédiés conçus pour chaque rôle. Les playbooks fournissent des instructions étape par étape à travers les tâches pour s'assurer que chaque étape est terminée à la bonne étape du processus. Utiliser ou améliorer les flux de service de base de référence pour Assurance-vie individuelle
- Modèle de données de base de référence pour aider à créer des définitions de service pertinentes et afficher des informations précises sur la politique
- Fonction de processeur de document pour aider à collecter et à traiter les documents intelligemment, ainsi qu'à configurer et envoyer des documents pour signature électronique
- Personnalisé Espace de travail pour différents rôles
- Surveillez les statistiques clés et suivez les performances avec ServiceNow® Analyse des performances et ServiceNow® Exploration de processus.

Avec l'application Assurance-vie individuelle , gérez l'initiation, le traitement et l'exécution des demandes de service de police d'assurance pour les produits d'assurance-vie et d'assurance-invalidité. Coordonner les efforts avec les départements et les bureaux pour gérer les tâches de modification des polices d'assurance vie et invalidité. Collectez et

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

validez la documentation requise, autorisez et finalisez le processus d'approbation à partir d'un workflow centralisé.

Assurance-vie individuelle Personas

Assurance-vie individuelle s'adresse aux profils suivants.

Profils pour l'application Assurance-vie individuelle

Profil	Description
Administrateur	Administrateur de police d'assurance responsable de la configuration de l'application.
Contributeur	Agents d'assurance qui soumettent des demandes de service de police au nom des clients.
Responsable	Gestionnaires qui peuvent afficher les analyses et Exploration de processus les tableaux de bord.
Processeurs	Processeurs du middle ou du back-office des institutions financières qui travaillent sur les changements de police d'assurance-vie. Ils sont chargés de travailler sur les dossiers et les tâches liés aux politiques.
Underwriters	Les souscripteurs aident à examiner et à traiter les demandes de service si leurs entrées sont nécessaires à la résolution d'un ticket.

Installer Assurance-vie individuelle

Vous pouvez installer l'application Assurance-vie individuelle (sn_ins_indiv_life) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications Individual Life Servicing dans le ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Individual Life Servicing :

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

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Assurance-vie individuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Individual Life Servicing (sn_ins_indiv_life) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
6. Sélectionnez **Installer**.

Configurer Assurance-vie individuelle

Passez en revue les composants installés avec l'application Individual Life Servicing et modifiez-les si nécessaire pour répondre aux besoins commerciaux de votre organisation.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Configure Assurance-vie individuelle est installée. Pour plus d'informations, consultez Installer Assurance-vie individuelle.

Rôle requis : sn_ins_indiv_life.admin ou admin

Procédure

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

Utiliser Assurance-vie individuelle

Découvrez comment les rôles suivants permettent Assurance-vie individuelle de mettre à jour les polices, d'examiner et d'approuver la souscription et d'envoyer des documents pour les polices d'assurance-vie individuelles.

Avec Assurance-vie individuelle, les contributeurs/sous-traitants peuvent soumettre des tickets au nom du client, et les processeurs/souscripteurs peuvent travailler sur les tickets soulevés pour le type de ticket de police individuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflows prédéfinis sur le type de ticket de la police d'assurance-vie individuelle

- Augmenter la couverture
- Réduire la couverture
- Annuler la police d'assurance
- Convertir le temporaire en permanent
- Ajouter/changer le bénéficiaire

Espace de travail

Les contributeurs et les processeurs utilisent personnalisé Espace de travail pour travailler sur tous les aspects des cas de police d'assurance. Workspace permet à ces rôles d'effectuer les opérations suivantes :

- Surveiller la charge de travail et les performances
- Se concentrer sur les éléments à priorité élevée
- Naviguer facilement entre les tâches

Pour plus d'informations, consultez Espaces de travail.

Espace de travail Utilisateurs pour Assurance-vie individuelle

Utilisateur	Description
Administrateur de politique	Configure l'espace de travail de la politique d'assurance selon les besoins professionnels. Pour plus d'informations, consultez Configurer Espace de travail configurable de CSM.
Administrateur de souscription	Configure l'espace de travail de souscription d'assurance selon les besoins professionnels. Pour plus d'informations, consultez Configurer Espace de travail configurable de CSM.
Espace de travail du processeur	
Processeur de politique	Travaille sur les tickets et les tâches de police pour répondre aux demandes soumises dans les politiques.
Espace de travail du contributeur	
Contributeur de la politique	Soumet des demandes de service de police au nom des clients.
Espace de travail du souscripteur	
Souscripteur	Affiche l'état des tâches et travaille sur des tâches spécifiques à la souscription.

Traduction automatique

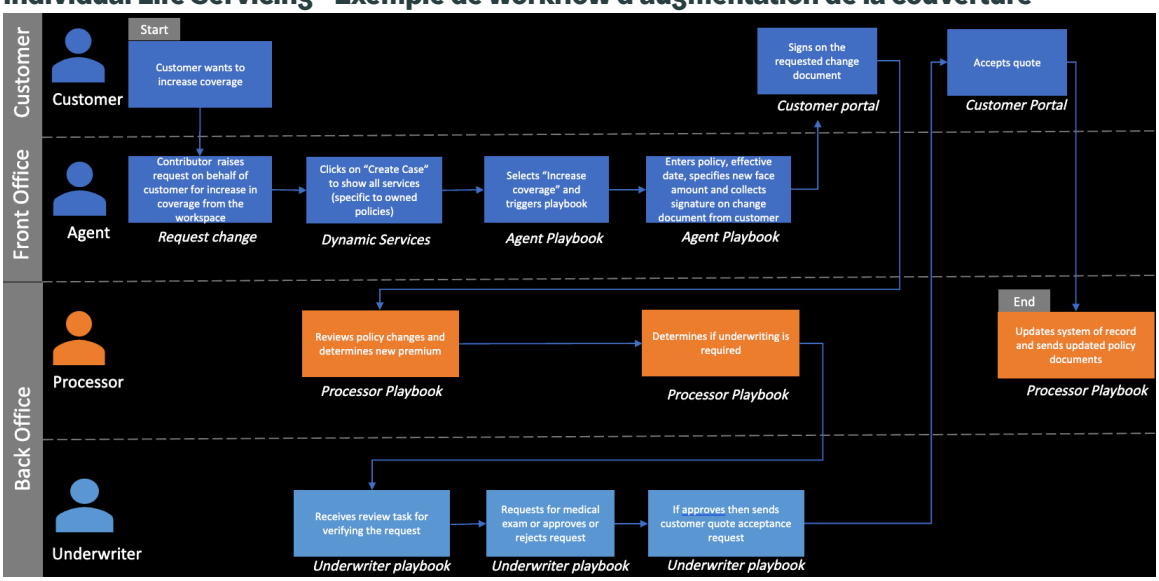
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander, examiner et approuver les workflows de demande d'augmentation de la couverture

Découvrez comment les agents, à l'aide du workflow d'augmentation de la couverture, résolvent les demandes de service pour demander, examiner et approuver les demandes de changement de police d'assurance-vie individuelle.

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents à résoudre une demande d'augmentation de la couverture.

Individual Life Servicing - Exemple de workflow d'augmentation de la couverture



L'administrateur de la police d'assurance peut examiner et personnaliser ce flux prédéfini en fonction des besoins professionnels de votre organisation.

Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches pour augmenter la couverture d'une police vers des agents de différents départements. Les agents se connectent Espace de travail au pour travailler sur les tâches de leur file d'attente. Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires pour répondre à la demande.

Soumission d'une demande en tant que contributeur ou processeur de politique

Un contributeur de police d'assurance crée une demande au nom d'un client.

Un client (consommateur ou contact) peut soumettre directement une demande à partir du Portail de service clientèle, du Portail de service consommateur ou d'un autre portail en libre-service.

Remarque :
Pour que les consommateurs soumettent une demande à l'aide de Portail de service consommateur, le module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal) doit être activé.

Un ticket de service de police est créé en fonction du type de demande et une tâche est créée pour envoyer une demande d'envoi au client de l'augmentation de la couverture .pdf document pour signature. Une fois que le client a signé le document et que le contributeur a soumis le ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Dans le playbook de tickets, le demandeur ou le contributeur met à jour les détails du ticket à l'étape Initier et examiner, puis envoie le changement pour exécution.

Un workflow se déclenche automatiquement et les règles d'affectation acheminent les tâches associées aux équipes de processeurs appropriées.

Examen d'une demande et soumission d'une décision en tant que processeur

1. Dans le playbook de tickets, le processeur examine la demande de changement de police et détermine le nouveau montant de la prime. Le processeur détermine si une souscription est nécessaire.
   - Si le processeur approuve la demande, un devis pour le changement de couverture d'augmentation demandé est envoyé au client ou au contributeur.
   - Si le processeur n'est pas sûr d'approuver ou non le changement demandé, une tâche est créée pour transmettre le ticket à un souscripteur.
   - Si le processeur rejette la demande, le ticket est fermé.
2. Si le client approuve le devis, le processeur met à jour l'enregistrement de police, envoie les documents de police mis à jour au client et ferme la tâche d'augmentation de la couverture dans le playbook.

Approuver ou rejeter un ticket en tant que souscripteur

Lorsqu'un processeur n'est pas sûr d'approuver ou non le changement demandé et qu'une tâche créée fait avancer le ticket jusqu'au souscripteur, le souscripteur examine les détails du ticket, peut demander un examen médical pour le client ou approuve ou rejette le ticket. Si le souscripteur approuve le ticket pour autoriser la demande de changement d'augmentation de la couverture, un devis de prime mis à jour est envoyé au client ou au contributeur.

Accepter ou rejeter un devis en tant que client

Une fois qu'un contributeur ou un processeur a mis à jour et envoyé au client le document d'augmentation de la couverture avec les modifications pour signature par le client, le client examine les détails de la demande et signe le document. Une fois que le processeur ou le souscripteur a approuvé la demande d'augmentation de la couverture, le client reçoit un devis de prime ajusté et peut accepter ou rejeter le devis.

Le ticket est terminé, et l'état et l'étape du ticket sont définis sur Fermé terminé.

Créer un ticket de service d'assurance-vie individuelle

Un processeur ou contributeur peut commencer le processus de demande de police en créant un ticket de vie individuel au nom de votre client.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ins_indiv_life.processor, sn_ins_indiv_life.processor_connector ou sn_ins_indiv_life.contributor

Remarque :
Le rôle de contributeur universel applicable peut également être affecté pour créer un ticket. Pour plus d'informations, consultez Rôles d'utilisateur et FSO règles métier.

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent ou de contributeur fonctionne, ils doivent être combinés avec l'un des rôles dans le modèle de données du secteur CSM ou les utilisateurs contributeurs. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les contributeurs et les processeurs peuvent soumettre des demandes de service de police individuelles pour les clients à partir de leur espace de travail.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône 
3. Créez un ticket à partir de la liste de tickets de service d'assurance-vie individuelle ou d'un enregistrement d'interaction.
4. Dans la boîte de dialogue Créer un nouveau ticket, sélectionnez le service d'assurance-vie individuelle pour lequel vous souhaitez créer un ticket.
   - **Ajouter/changer le bénéficiaire**
   - **Augmenter la couverture**
   - **Réduire la couverture**
   - **Convertir le temporaire en permanent**
   - **Annuler la police d'assurance**
5. Sélectionnez **Créer**.
6. Renseignez les champs obligatoires et toute autre information connexe que vous avez recueillie auprès du client.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

En fonction du type de demande, un ticket de service de police est créé dans l'état Nouveau. Le ticket est affecté à un groupe d'affectation ou à un processeur de police dans le département de service de police. Le groupe d'affectation ou l'utilisateur auquel le ticket est affecté est basé sur les règles d'affectation.

Travailler sur un ticket de service d'assurance-vie individuelle

Travaillez sur un ticket d'assurance-vie individuel pour examiner les informations sur la police, vous assurer que toutes les tâches en suspens sont terminées et terminer la demande de service de la police.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_indiv_life.processor ou sn_ins_indiv_life.processor_connector

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un client a besoin de modifier sa police d'assurance, un cotisant d'assurance-vie individuel, tel qu'un gestionnaire de relations, initie un ticket et met à jour ses détails, déclenchant ainsi le workflow. Tout au long du workflow, les agents d'assurance et de documents effectuent les tâches qui leur sont assignées et mettent à jour l'état du ticket.

Remarque :
Selon le type de demande de service de police, un workflow peut avoir plus ou moins de tâches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône 
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets du service d'assurance-vie individuelle**, ouvrez la liste des tickets.
   - Pour les tickets qui vous sont affectés, sélectionnez **Mes** affectations.
   - Pour tous les tickets d'assurance-vie individuels, sélectionnez **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
   Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
   Le playbook de ticket guide les processeurs à travers les étapes impliquées dans la résolution d'un ticket.
6. Utilisez les activités et les tâches des étapes de playbook suivantes pour répondre à la demande et résoudre le ticket :
   - **Initiation** pour saisir les détails de la police ou les changements de couverture, collecter les documents du client et soumettre le ticket pour examen.
   - **Examen du processeur** pour vérifier les documents du client, examiner les détails de la police et soumettre la révision.
   - **Acceptation du client** à mettre à jour avec la décision du client d'accepter ou de rejeter le devis.
   - **Exécution** pour activer le changement accepté, mettre à jour l'enregistrement de police, envoyer les documents de police mis à jour au client et fermer le ticket.

   Toutes les tâches générées pendant les activités du playbook s'affichent dans l'onglet **Tâches** du ticket.
7. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail** , entrez vos commentaires.
8. Fermez la tâche à partir de l'activité Playbook ou du formulaire de tâche.

Résultats

Le ticket est automatiquement mis à jour pour afficher Fermé terminé.

Travailler sur une tâche de souscription d'assurance-vie individuelle

Un souscripteur peut travailler sur une tâche de souscription d'assurance-vie individuelle pour évaluer la demande de police et analyser les risques pour un client de police d'assurance.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_indiv_uw.underwriter

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le workflow configuré génère automatiquement une tâche de souscription pour un agent de souscription. La tâche est affectée à l'équipe des opérations de souscription ou à un agent en fonction des règles d'affectation.

Utilisez le playbook de tickets qui fournit les activités et les tâches requises pour rechercher et terminer la demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône 
3. Ouvrez la tâche à partir de la liste des tâches de souscription.

Option	Description
De la liste des tâches de souscription d'assurance-vie individuelle	**a.** Dans l'onglet **Listes**, sous **Individual life proposé par le service T**, ouvrez la liste des tâches. ▪ Pour vos tâches affectées, sélectionnez **Mes** affectations. ▪ Pour toutes les tâches de souscription, sélectionnez **Tout**. **b.** Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.

Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.

4. Terminez le travail nécessaire pour accomplir la tâche dans votre système d'assurance.
5. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail** , saisissez tous les commentaires associés à vos conclusions.
6. Fermez la tâche à partir du formulaire de tâche de souscription.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Assurance-vie individuelle

Assurance-vie individuelle Contient des tableaux de bord préconfigurés avec des visualisations de données activables qui peuvent aider votre organisation à améliorer vos processus business et à quantifier la valeur du libre-service.

Utilisez les Analyse des performances widgets d'un tableau de bord pour visualiser des données au fil du temps, analyser vos processus métier et identifier des domaines d'amélioration.

Le Tableau de bord de Assurance-vie individuelle est disponible pour Assurance-vie individuelle.

Référence Assurance-vie individuelle

Découvrez les composants, tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage, qui sont installés lorsque vous installez l'application Assurance-vie individuelle .

Composants installés avec Assurance-vie individuelle

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Assurance-vie individuelle, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension installés

Modules d'extension installés avec l'application Assurance-vie individuelle

Nom du module d'extension	Description
Service client [com.sn_customerservice]	Active l'extension des tables de l'application Gestion du service client vers les Opérations des services financiers applications.
Insurance Underwriting Operations d'assurance-vie individuelle [sn_ins_indiv_uw]	Permet aux compagnies d'assurance d'acheminer les demandes de service aux souscripteurs en fonction de leurs directives et règles de souscription existantes. Les souscripteurs peuvent collaborer avec les équipes de distribution et de service par le biais d'un flux de travail.

Applications de stockage installées

Applications de stockage installées avec l'application Assurance-vie individuelle

Application de stockage	Description
Financial Services Operations Core	Stocke les données client nécessaires pour effectuer les demandes de service de police. Pour plus d'informations, consultez Financial Services Operations Core.
Insurance Underwriting Operations d'assurance-vie individuelle	Active la gestion des tâches de services de souscription de polices d'assurance individuels qui sont utilisées dans les workflows des services de polices d'assurance. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec la souscription d'assurance-vie individuelle.
Processeur de document	Active la gestion des tâches de services documentaires qui sont utilisées dans les tickets de service de police d'assurance. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Processeur de document.
Playbooks pour Gestion du service client	Fournit un moyen de visualiser les workflows de processus business dans une vue simple et axée sur les tâches, garantissant des réponses cohérentes aux situations les plus courantes. Pour plus d'informations, consultez Playbooks pour Gestion du service clientèle .
Utilisateur contributeur CSM	Permet aux équipes de middle office de créer des tickets pour les demandes des clients. Pour plus d'informations, consultez Utilisateur contributeur CSM Configurer les utilisateurs contributeurs .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés

Rôles installés avec l'application Assurance-vie individuelle

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de la politique individuelle [sn_ins_indiv_life.admin]	• Accorder des rôles de gestion d'assurance individuelle • Supprimer les tickets et les tâches de police individuels • Configurer l'application Individual Life Servicing • Créer et modifier des définitions de services de politiques individuelles • A un accès en lecture, en écriture et en création aux données de police individuelles	• sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_indiv_life.line_writer • sn_ins_indiv_life.processeur • sn_ins_indiv_life.processor_connector
Gestionnaire de l'assurance-vie individuelle [sn_ins_indiv_life.manager]	• Afficher les Analyse des performances rapports dans le tableau de Assurance-vie individuelle bord • Utiliser Exploration de processus des projets pour les processus d'opérations d'assurance	• sn_ins_indiv_life.processeur • sn_ins_indiv_life.processor_connector
Processeur de police individuel [sn_ins_indiv_life.processeur]	• Soumettre des demandes de service de police	• sn_ins_indiv_life.line_writer • sn_doc_processor.agent • sn_ins_indiv_uw.visionneuse

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec l'application Assurance-vie individuelle (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	d'assurance individuelle • Afficher l'état des tickets de polices d'assurance individuelles, des tâches de souscription et des tâches de services documentaires • Interactions d'enregistrement	• sn_bom.indiv_life_policy_viewer • sn_bom.indiv_disab_policy_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.b2c_agent
Connecteur de processeur de police individuelle [sn_ins_indiv_life.processor_connector]	• Accédez à l'état des tickets de polices d'assurance-vie et d'assurance-invalidité individuelles, des tâches de souscription et des tâches de services documentaires pour les comptes clients qu'ils gèrent. • Créer, mettre à jour et fermer des tickets et des tâches pour les comptes clients qu'ils gèrent • Interactions d'enregistrement	• sn_ins_indiv_life.viewer • sn_doc_processor.agent • sn_ins_indiv_life.line_writer • sn_sla_definition_read • sn_bom.visionneuse_données_client • sn_ins_indiv_uw.visionneuse • sn_bom.visionneuse • sn_bom.indiv_life_policy_viewer • sn_bom.indiv_disab_policy_viewer • sn_bom.visionneur_données_compte • sn_bom.agent • visionneuse_ligne_sn_ins_indiv_life
Contributeur de la police individuelle [sn_ins_indiv_life.contributeur]	Créer et suivre des tickets de services de polices pour les comptes qu'ils gèrent.	• sn_bom.service_viewer • sn_ins_indiv_life.lineinfo_writer • sn_sla_definition_read

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec l'application Assurance-vie individuelle (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Important : Pour que le rôle de contributeur fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles d'utilisateur de contributeur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_bom.visionneuse_données_client • sn_ins_indiv_uw.visionneuse • sn_bom.b2c_contributeur • sn_bom.indiv_life_policy_viewer • sn_bom.indiv_disab_policy_viewer • sn_bom.visionneur_données_compte • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.b2b_contributor • visionneuse_ligne_sn_ins_indiv_life • sn_bom.ins_policy_viewer
Visionneuse de politique individuelle [sn_ins_indiv_life.viewer]	Afficher les tickets de polices d'assurance individuelles et les données connexes	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.visionneuse_données_client • sn_bom.indiv_life_policy_viewer • sn_ins_indiv_life.info_viewer • sn_bom.ins_policy_viewer

Tables installées

Applications de stockage installées avec l'application Assurance-vie individuelle

Table	Description
Base de la police d'assurance-vie individuelle [sn_ins_indiv_life_base]	La table Base de police étend la table Ticket [sn_customerservice_case].
Ticket de la police d'assurance-vie individuelle [sn_ins_indiv_life_service]	La table Ticket de service de police étend la table de base de police. Stocke tous les tickets de service de police pour les services aux consommateurs pour Assurance-vie individuelle
Tâche de la police d'assurance-vie individuelle [sn_ins_indiv_life_task]	Cette table étend la table Tâche financière [sn_bom_task]. Stocke toutes les tâches de politique pour les services de police pour Assurance-vie individuelle
Ligne de couverture de la police [sn_ins_indiv_life_coverage_line]	Il s'agit d'une table d'informations qui stocke les modifications apportées aux couvertures des services de police pour le Assurance-vie individuelle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec la souscription d'assurance-vie individuelle

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Individual Life Underwriting , y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Rôles installés

Rôles installés avec l'application Individual Life Underwriting

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de souscription d'assurance individuelle [sn_ins_indiv_uw.admin]	Rôle d'administrateur système spécifique à l'application qui peut accorder l'accès à toutes les données des opérations de souscription d'assurance individuelles. Les utilisateurs disposant de ce rôle ont un accès en lecture, en écriture et en création aux tables de souscription d'assurance-vie individuelle.	sn_ins_indiv_uw.souscripteur
Souscripteur d'assurance individuelle [sn_ins_indiv_uw.souscripteur]	• Afficher l'état général des tâches de souscription de polices individuelles pour les services de polices d'assurance • Travailler sur des tâches de souscription de polices individuelles	• sn_ins_indiv_life.viewer • sn_ins_indiv_life.line_writer • sn_bom.indiv_disab_policy_viewer • sn_bom b2b_agent • sn_bom.b2c_agent
Visionneur de souscription d'assurance individuelle [sn_ins_indiv_uw.viewer]	Afficher les tâches de souscription et les données connexes pour les services de polices d'assurance individuelles	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées

Tables installées avec l'application Individual Life Underwriting

Table	Description
Tâche de service de souscription d'assurance-vie individuelle [sn_ins_indiv_uw_task]	Stocke toutes les tâches de souscription pour les demandes de service de police individuelles pour toutes les applications. Cette table étend la table Tâche financière [sn_bom_task].

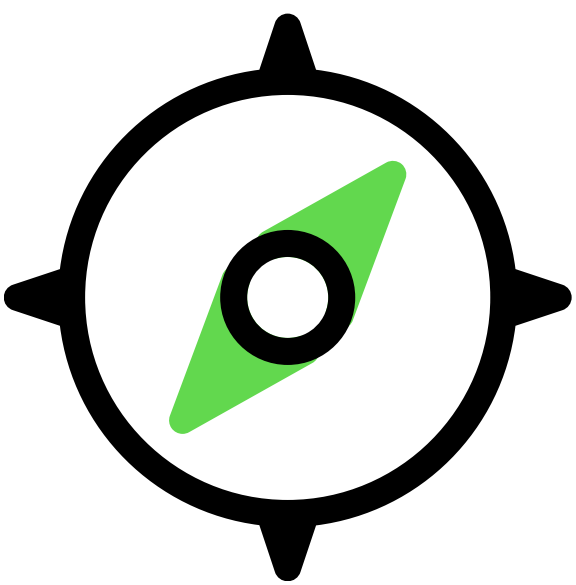
Group Life Servicing

L'application ServiceNow® Assurance-vie collective (sn_ins_group_life) fournit à votre organisation les outils nécessaires pour établir, mettre à jour et maintenir des polices d'assurance vie et invalidité collectives.

Demander des applications dans l'App Store

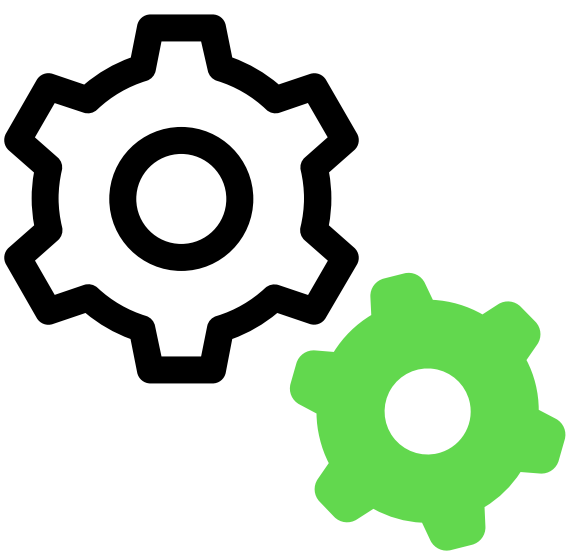
Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez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

Explorer



Découvrez comment les clients, les agents d'assurance et les processeurs de polices utilisent Group Life Servicing.

Configurer

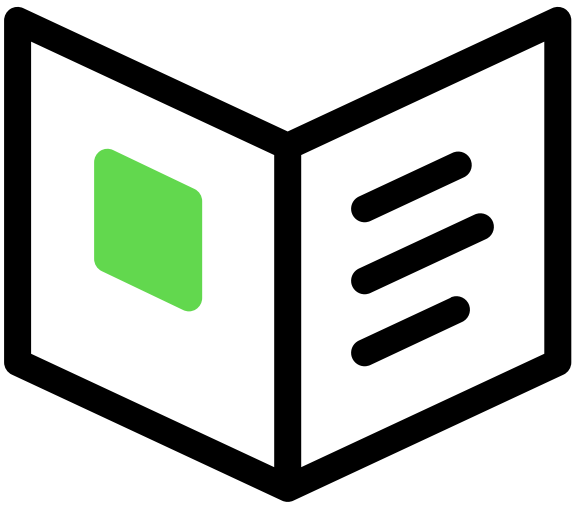


Configurer Group Life Servicing

Traduction automatique

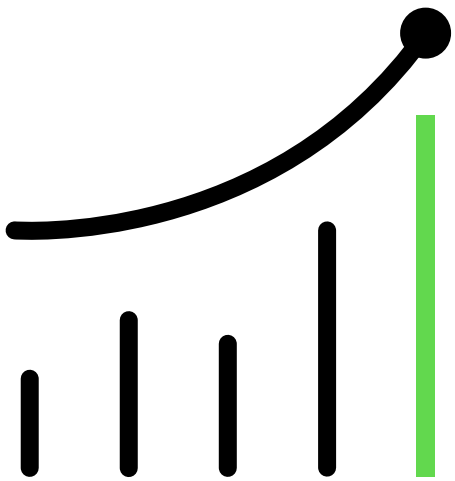
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence



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

Analyses et reporting



Surveillez les statistiques clés et suivez les performances avec un tableau de bord préconfiguré.

Traduction automatique

Explorer Group Life Servicing

Les contributeurs, les processeurs et les souscripteurs peuvent gérer les polices d'assurance vie et invalidité collectives, en créant des tickets pour initier et terminer les tâches de workflow d'assurance.

Fonctionnalités principales

- Flux de service de base de référence pour la modification des informations sur les membres de la politique de groupe
- Initiez et terminez les workflows d'assurance à l'aide de playbooks et d'espaces de travail dédiés conçus pour chaque rôle. Les playbooks fournissent des instructions étape par étape à travers les tâches pour s'assurer que chaque étape est terminée à la bonne étape du processus. Utilisez ou améliorez les flux de service de base de référence pour Assurance-vie collective.
- Modèle de données de base de référence pour aider à créer des définitions de service pertinentes et afficher des informations précises sur la politique
- Fonction de processeur de document pour aider à collecter et à traiter les documents intelligemment, ainsi qu'à configurer et envoyer des documents pour signature électronique
- Personnalisé Espace de travail pour différents rôles
- Surveillez les statistiques clés et suivez les performances avec ServiceNow® Analyse des performances et ServiceNow® Exploration de processus.

Avec l'application Services d'assurance-vie collective, gérez l'initiation, le traitement et l'exécution des demandes de service de police d'assurance pour les produits d'assurance-vie et d'assurance-invalidité collectives. Coordonner les efforts avec les départements et

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

les bureaux pour gérer les tâches de changement de la police d'assurance-vie. Collectez et validez la documentation requise, autorisez et finalisez le processus d'approbation à partir d'un workflow centralisé.

Profils de Group Life Servicing

Group Life Servicing s'adresse aux profils suivants.

Profils pour l'application Group Life Servicing

Profil	Description
Administrateur	Administrateur de police d'assurance responsable de la configuration de l'application.
Contributeur	Agents d'assurance qui soumettent des demandes de service de police au nom des clients.
Responsable	Gestionnaires qui peuvent afficher les analyses et Exploration de processus les tableaux de bord.
Processeurs et connecteurs de processeur	Processeurs du middle ou du back-office des institutions financières qui travaillent sur les changements de police d'assurance-vie. Ils sont chargés de travailler sur les dossiers et les tâches liés aux politiques.
Underwriters	Les souscripteurs aident à examiner et à traiter les demandes de service si leurs entrées sont nécessaires à la résolution d'un ticket.

Configuration de Group Life Servicing

Vous pouvez configurer votre implémentation pour une application Group Life Servicing en installant l'application, en important des données de services financiers et en examinant et en configurant les composants installés avec l'application.

Installer Group Life Servicing

Vous pouvez installer l'application Assurance-vie collective (sn_ins_group_life) si vous disposez du rôle administrateur. L'application installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications de Group Life Servicing dans le ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences en matière de gestion des licences ou d'abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec sn_ins_group_life :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Group Life Servicing.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l’application Services d’assurance-vie et d’assurance-invalidité collectives (sn_ins_group_life) à l’aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d’installation qui s’affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d’enregistrements décrivant les fonctionnalités de l’application pour les cas d’utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
6. Sélectionnez **Installer**.

Configurer Group Life Servicing

Passez en revue les composants installés avec l’application Group Life Servicing et modifiez-les si nécessaire pour répondre aux besoins professionnels de votre organisation.

Avant de commencer

Assurez-vous que l’application Group Life Servicing est installée. Pour plus d'informations, consultez Installer Group Life Servicing.

Rôle requis : sn_ins_group_life.admin ou admin

Procédure

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser Assurance-vie collective

Découvrez comment les rôles suivants permettent Assurance-vie collective de mettre à jour les polices, d'examiner et d'approuver la souscription et d'envoyer des documents pour les polices d'assurance-vie collective.

Grâce Assurance-vie collectiveà , les contributeurs peuvent soumettre des demandes et les processeurs peuvent travailler sur les tickets soulevés pour le type de ticket de politique de groupe.

Workflows prédéfinis sur le type de ticket de la police d'assurance-vie collective

Les informations sur le membre de changement sont le workflow disponible sur le type de ticket de la police de groupe.

Espace de travail

Les contributeurs et les processeurs utilisent personnalisé Espace de travail pour travailler sur tous les aspects des cas de police d'assurance. Workspace permet à ces rôles d'effectuer les opérations suivantes :

- Surveiller la charge de travail et les performances
- Se concentrer sur les éléments à priorité élevée
- Naviguer facilement entre les tâches

Pour plus d'informations, consultez Espaces de travail.

Espace de travail les utilisateurs pour les services d'assurance-vie collective

Utilisateur	Description
Administrateur de politique	Configure l'espace de travail de la politique d'assurance selon les besoins professionnels. Pour plus d'informations, consultez Configurer Espace de travail configurable de CSM.
Administrateur de souscription	Configure l'espace de travail de souscription d'assurance selon les besoins professionnels. Pour plus d'informations, consultez Configurer Espace de travail configurable de CSM.
Espace de travail du processeur	
Processeur de politique	Travaille sur les tickets et les tâches de polices pour répondre aux demandes de comptes.
Espace de travail du contributeur	
Contributeur de la politique	Soumet des demandes de service de police au nom des clients.
Espace de travail du souscripteur	
Souscripteur	Affiche l'état des tâches de souscription et travaille sur celles-ci.

Traduction automatique

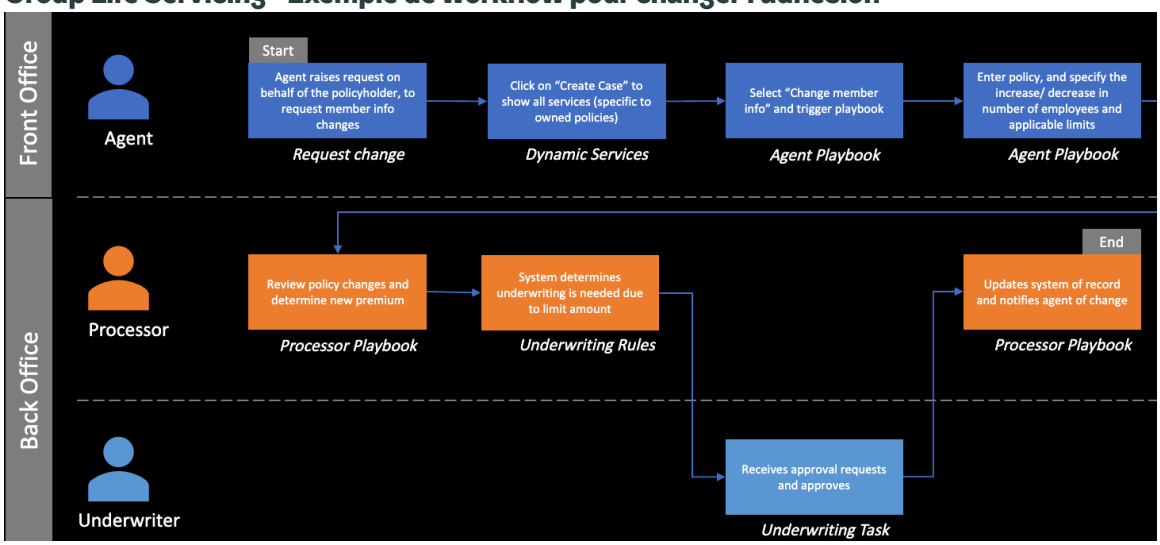
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander, examiner et approuver les workflows de demande d'adhésion au changement

Découvrez comment les agents, à l'aide des workflows d'informations sur les membres de changement, résolvent les demandes de service pour demander, examiner et approuver les demandes de changement de membre d'assurance-vie collective.

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents à résoudre une demande d'adhésion à la politique de changement.

Group Life Servicing - Exemple de workflow pour changer l'adhésion



L'administrateur de la police d'assurance peut examiner et personnaliser ce flux prédéfini en fonction des besoins professionnels de votre organisation.

Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches de changement d'adhésion pour une police vers des agents de différents départements. Les agents se connectent Espace de travail au pour travailler sur les tâches de leur file d'attente. Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires pour répondre à la demande.

Soumission d'une demande en tant que contributeur ou processeur de politique

Un contributeur de police d'assurance soumet une demande au nom d'un client.

Un client (consommateur ou contact) peut soumettre directement une demande à partir du Portail de service clientèle, du Portail de service consommateur ou d'un autre portail en libre-service.

Remarque :
Pour que les consommateurs soumettent une demande à l'aide de Portail de service consommateur, le module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal) doit être activé.

Un ticket de service de police est créé en fonction du type de demande et est acheminé vers le processeur.

Remarque :
Dans le playbook de tickets, le demandeur ou le contributeur met à jour les détails du ticket à l'étape Initier et examiner, puis envoie le changement pour exécution.

Un workflow se déclenche automatiquement et les règles d'affectation acheminent les tâches associées aux équipes de processeurs appropriées.

Examen d'une demande et soumission d'une décision en tant que processeur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Dans le playbook de tickets, le processeur examine la demande de changement de police et détermine si une souscription est nécessaire. Le processeur approuve ou rejette la demande.
   - Si le processeur approuve la demande de changement, un devis est envoyé au client ou au contributeur.
   - Si le processeur n'est pas sûr d'approuver ou non le changement demandé, une tâche est créée pour transmettre le ticket à un souscripteur.
2. Un souscripteur examine les détails du ticket et approuve ou rejette le ticket. S'il approuve le ticket pour autoriser la demande de changement de police, un devis pour le changement demandé est envoyé au client ou au contributeur.
3. Si le client approuve le devis, le processeur met à jour l'enregistrement de police, envoie les documents de police mis à jour au client et ferme la tâche de changement d'adhésion dans le playbook.

Approuver ou rejeter un ticket en tant que souscripteur

Lorsqu'un processeur n'est pas sûr d'approuver ou non le changement demandé et qu'une tâche créée fait avancer le ticket jusqu'au souscripteur, le souscripteur examine les détails du ticket et approuve ou rejette le ticket. Si le souscripteur approuve le ticket pour autoriser la demande de changement de police, un devis pour le changement demandé est envoyé au client ou au contributeur.

Accepter ou rejeter un devis en tant que client

Lorsque le client reçoit un devis après acceptation du changement de police demandé, il peut accepter ou rejeter le devis.

Le ticket est terminé, et l'état et l'étape du ticket sont définis sur Fermé terminé.

Créer un ticket de service d'assurance-vie collective

Un processeur ou un contributeur peut commencer le processus de demande d'informations sur les membres de changement en créant un ticket d'assurance-vie collective pour le compte de votre client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_group_life.processor, sn_ins_group_life.processor_connector ou sn_ins_group_life.contributor

Remarque :
Le rôle de contributeur universel applicable peut également être affecté pour créer un ticket. Pour plus d'informations, consultez Rôles d'utilisateur et FSO règles métier.

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent ou de contributeur fonctionne, ils doivent être combinés avec l'un des rôles dans le modèle de données du secteur CSM ou les utilisateurs contributeurs. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les contributeurs et les processeurs peuvent soumettre des demandes de service de stratégie de groupe pour les clients.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône 

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Créez un ticket à partir de la liste de tickets de service d'assurance-vie collective ou d'un enregistrement d'interaction.

4. Dans la boîte de dialogue Créer un ticket, sélectionnez **Informations sur le changement de membre de l'assurance-vie collective**.
5. Sélectionnez **Créer**.
6. Renseignez les champs obligatoires et toute autre information connexe que vous avez recueillie auprès du client.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

En fonction du type de demande, un ticket de service de police est créé dans l'état Nouveau. Le ticket est affecté à un groupe d'affectation ou à un processeur de police dans le département de service de police. Le groupe d'affectation ou l'utilisateur auquel le ticket est affecté est basé sur les règles d'affectation.

Travailler sur un ticket de service de la police d'assurance-vie collective

Travaillez sur un ticket d'assurance-vie collective pour modifier ou réviser les informations sur le membre et terminer la demande de service de police.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_group_life.processor, sn_ins_group_life.contributor ou sn_ins_group_life.processor_connector

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un client a besoin d'un changement de police d'assurance, un cotisant d'assurance-vie collective, tel qu'un chargé de clientèle, initie un ticket et met à jour ses détails, déclenchant ainsi le workflow. Tout au long du workflow, les agents d'assurance et de documents effectuent les tâches qui leur sont assignées et mettent à jour l'état du ticket.

Remarque :
Selon le type de demande de service de police, un workflow peut avoir plus ou moins de tâches.

Utilisez le playbook de tickets qui fournit les activités et les tâches requises pour rechercher et terminer la demande.

Procédure

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
   Le playbook de ticket guide les processeurs à travers les étapes impliquées dans la résolution d'un ticket.
6. Utilisez les activités et les tâches des étapes de playbook suivantes pour répondre à la demande et résoudre le ticket :
   - **Initier et examiner** pour entrer les détails de la police ou les changements de couverture, collecter les documents du client et soumettre le ticket pour examen.
   - **Examen du processeur** pour vérifier les documents du client, examiner les détails de la police et soumettre la révision.
   - **Acceptation du client** à mettre à jour avec la décision du client d'accepter ou de rejeter le devis.
   - **Exécution** pour activer le changement accepté, mettre à jour l'enregistrement de police, envoyer les documents de police mis à jour au client et fermer le ticket.

   Toutes les tâches générées pendant les activités du playbook s'affichent dans l'onglet **Tâches** du ticket.
7. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail** , entrez vos commentaires.
8. Fermez la tâche à partir de l'activité Playbook ou du formulaire de tâche.

Résultats
Le ticket est automatiquement mis à jour pour afficher Fermé terminé.

Travailler sur une tâche de souscription d'assurance-vie collective

Un souscripteur peut travailler sur une tâche de souscription d'assurance-vie collective afin d'évaluer la demande de police et d'analyser les risques pour un client de police d'assurance.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ins_group_uw.underwriter

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le workflow configuré génère automatiquement une tâche de souscription pour un agent de souscription. La tâche est affectée à l'équipe des opérations de souscription ou à un agent en fonction des règles d'affectation.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône 
3. Ouvrez la tâche à partir de la liste des tâches de souscription.

Option	Description
À partir de la liste des tâches de souscription d'assurance-vie collective	**a.** Dans l'onglet **Listes**, sous **Assurance-vie collective Demande le service T** de sous–cription, ouvrez la liste des tâches. ▪ Pour vos tâches affectées, sélection–nez **Mes** affectations. ▪ Pour toutes les tâches de souscription, sélectionnez **Tout**. **b.** Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.

4. Terminez le travail nécessaire pour accomplir la tâche dans votre système d'assurance.
5. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail** , saisissez tous les commentaires associés à vos conclusions.
6. Fermez la tâche à partir du formulaire de tâche de souscription.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Assurance-vie collective

Assurance-vie collective Contient des tableaux de bord préconfigurés avec des visualisations de données activables qui peuvent aider votre organisation à améliorer vos processus business et à quantifier la valeur du libre-service.

Utilisez les Analyse des performances widgets d'un tableau de bord pour visualiser des données au fil du temps, analyser vos processus métier et identifier des domaines d'amélioration.

Le Tableau de bord de Assurance-vie collective est disponible pour Assurance-vie collective.

Référence de Group Life Servicing

Découvrez les composants, tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage, qui sont installés lorsque vous installez l'application Group Life Servic.

Composants installés avec Group Life Servicing

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Group Life Servicing : tables et rôles d'utilisateur. Les applications installent également les modules d'extension et les applications de stockage connexes, le cas échéant.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Modules d'extension installés

Modules d'extension installés avec l'application Group Life Servicing

Nom du module d'extension	Description
Service client [com.sn_customerservice]	Active l'extension des tables de l'application Gestion du service client vers les Opérations des services financiers applications.
Souscription d'assurance-vie et d'assurance-invalidité collective [sn_ins_group_uw]	Permet aux compagnies d'assurance d'acheminer les demandes de service aux souscripteurs en fonction de leurs directives et règles de souscription existantes. Les souscripteurs peuvent collaborer avec les équipes de distribution et de service par le biais d'un flux de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications de stockage installées

Applications de stockage installées avec l'application Group Life Servicing

Application de stockage	Description
Financial Services Operations Core	Stocke les données client nécessaires pour effectuer les demandes de service de police. Pour plus d'informations, consultez Financial Services Operations Core.
Souscription d'assurance-vie collective	Active la gestion des tâches des services de souscription de polices d'assurance collectives qui sont utilisées dans les tickets de service de police d'assurance. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec la souscription d'assurance-vie collective.
Processeur de document	Active la gestion des tâches de services documentaires qui sont utilisées dans les workflows des services de polices d'assurance. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Processeur de document.
Playbooks pour Gestion du service client	Fournit un moyen de visualiser les workflows de processus business dans une vue simple et axée sur les tâches, garantissant des réponses cohérentes aux situations les plus courantes. Pour plus d'informations, consultez Playbooks pour Gestion du service clientèle .
Utilisateur contributeur CSM	Permet aux équipes de middle office de créer des tickets pour les demandes des clients. Pour plus d'informations, consultez Utilisateur contributeur CSM Configurer les utilisateurs contributeurs .

Rôles installés

Rôles installés avec l'application Group Life Servicing

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de la politique de groupe [sn_ins_group_life.admin]	• Accorder des rôles de gestion d'assurance collective • Supprimer les tickets et les tâches de la police de groupe • Configurer l'application Group Life Servicing	• decision_table_admin • sn_bom.service_definition_admin • sn_doc_processor.admin • sn_ins_group_life.processeur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec l'application Group Life Servicing (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Créer et modifier des définitions de service de politique de groupe • A un accès en lecture, en écriture et en création aux données de la politique de groupe	
Gestionnaire de l'assurance-vie collective [sn_ins_group_life.manager]	• Afficher les Analyse des performances rapports dans le tableau de Assurance-vie collective bord • Utiliser Exploration de processus des projets pour les processus d'opérations d'assurance	• sn_ins_group_life.processeur • sn_ins_group_life.processor_connector
Processeur de politique de groupe [sn_ins_group_life.processeur]	• Soumettre des demandes de service de police d'assurance collective • Afficher l'état des tickets de polices d'assurance collective, des tâches de souscription et des tâches de services documentaires • Interactions d'enregistrement	• sn_doc_processor.agent • sn_ins_group_life.info_viewer • sn_ins_group_life.info_writer • sn_bom.visionneuse_politique_d'assurance vie collective • sn_bom.b2b_agent • sn_ins_group_uw.viewer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec l'application Group Life Servicing (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Connecteur de processeur de politique de groupe [sn_ins_group_life.processor_connector]	• Accédez à l'état des tickets de polices d'assurance-vie et d'assurance-invalidité individuelles, des tâches de souscription et des tâches de services documentaires pour les comptes clients qu'ils gèrent. • Créer, mettre à jour et fermer des tickets et des tâches pour les comptes clients qu'ils gèrent • Interactions d'enregistrement	• sn_ins_group_life.info_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.visionneuse • sn_bom.visionneur_données_compte • sn_bom.agent • sn_ins_group_life.info_writer • sn_bom.visionneuse_politique_d'assurance vie collective • sn_ins_group_uw.viewer
Contributeur de la politique de groupe [sn_ins_group_life.contributeur]	Créer et suivre des tickets de services de polices pour les comptes qu'ils gèrent. **Important :** Pour que le rôle de contributeur fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles d'utilisateur de contributeur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_ins_group_life.info_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.visionneur_données_compte • sn_ins_group_life.info_writer • sn_bom.visionneuse_politique_d'assurance vie collective • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_ins_group_uw.viewer • sn_bom.b2b_contributor
Visionneuse de politique de groupe [sn_ins_group_life.viewer]	Afficher les tickets de polices d'assurance de groupe et les données connexes	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec l'application Group Life Servicing (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
		• sn_bom.visionneur_données_compte • sn_bom.visionneuse_politique_d'assurance vie collective

Tables installées

Tables installées avec l'application Group Life Servicing

Table	Description
Base de politique d'assurance-vie collective [sn_ins_group_life_base]	
Ticket de la police d'assurance-vie collective [sn_ins_group_life_service]	
Tâche de la police d'assurance-vie collective [sn_ins_group_life_task]	
Informations sur la propriété assurée [sn_ins_group_life_insured_property_info]	
Informations sur la couverture de la police [sn_ins_group_life_policy_coverage_info]	

Composants installés avec la souscription d'assurance-vie collective

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Souscription d'assurance-vie et d'assurance-invalidité collectives, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Rôles installés

Rôles installés avec l'application de souscription d'assurance-vie collective

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de la souscription d'assurance collective [sn_ins_group_uw.admin]	Rôle d'administrateur système propre à l'application qui peut accorder l'accès à toutes les données des opérations de souscription d'assurance collective. Les utilisateurs disposant de ce	sn_ins_group_uw.souscripteur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec l'application de souscription d'assurance-vie collective (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	rôle ont accès en lecture, en écriture et en création aux tables de souscription d'assurance-vie collective.	
Souscripteur d'assurance collective [sn_ins_group_uw.souscripteur]	• Afficher l'état général des tâches de souscription de polices d'assurance pour les services de polices d'assurance • Travailler sur les tâches de souscription de polices d'assurance collective	• sn_ins_group_life.info_viewer • sn_ins_group_life.visionneuse • sn_ins_group_life.info_writer • sn_bom.b2b_agent
Visionneur de souscription d'assurance collective [sn_ins_group_uw.viewer]	Afficher les tâches de souscription et les données connexes pour les services de polices d'assurance collective	sn_bom.service_definition_read

Tables installées

Tables installées avec l'application de souscription d'assurance-vie collective

Table	Description
Tâche de service de souscription d'assurance-vie collective [sn_ins_group_uw_task]	Stocke toutes les tâches de souscription pour les demandes de service de police de groupe pour toutes les Opérations des services financiers applications. Cette table étend la table Tâche financière [sn_bom_task].

Applications de réclamations

ServiceNow® Opérations des services financiers for Insurance propose plusieurs applications qui prennent en charge le traitement automatisé des réclamations dans différents secteurs d'activité.

Opérations des services financiers (FSO) Les demandes de revendications offrent deux approches de mise en œuvre :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Extension du type de ticket : dans cette approche, les applications de réclamations nécessitent l'extension d'un type de ticket à partir de la table de base pour créer un flux spécifique au secteur d'activité.
- Réclamation générique : dans cette approche, l'application fournit un cadre robuste prêt à l'emploi qui peut être exploité pour construire un processus de réclamation de bout en bout avec quelques étapes de configuration.

Consultez le tableau suivant pour plus d'informations sur les applications de déclaration de sinistre disponibles dans FSO les processus de traitement des sinistres.

Liste des demandes de règlement d'assurance FSO

Application de réclamations	Description	Approche de l'implémentation
Réclamations liées aux assurances d'entreprise	L'application Réclamations liées aux assurances d'entreprise permet à votre organisation de créer et de gérer des réclamations d'assurance commerciale.	Extension du type de ticket
Réclamations liées aux assurances personnelles	L'application Réclamations liées aux assurances personnelles vous permet de configurer rapidement les différentes étapes du processus de réclamation d'assurance personnelle, du premier avis de sinistre à la clôture de la réclamation.	Extension du type de ticket
Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle	Avec l'application Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle , vous pouvez gérer l'initiation, le traitement et la résolution des réclamations de polices d'assurance-vie individuelles pour vos clients.	Extension du type de ticket
Demandes d'indemnisation	L'application Demandes d'indemnisation fournit un cadre flexible pour mettre en place un workflow de déclarations génériques complet de bout en bout pour le secteur d'activité souhaité.	Demande générique

Réclamations liées aux assurances d'entreprise

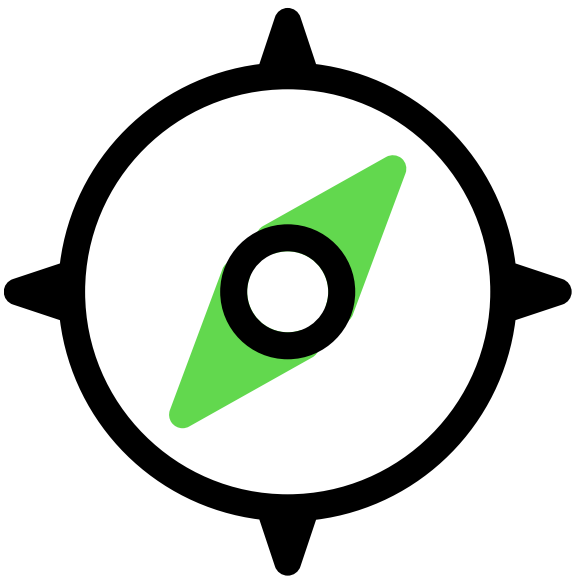
L'application Réclamations liées aux assurances d'entreprise permet à votre organisation de configurer rapidement les différentes étapes du processus de réclamation. Ce processus, qui commence dès le premier avis de perte jusqu'à la fermeture de la réclamation, permet à vos gestionnaires, à vos experts et à vos agents d'enquête spéciale de gérer les réclamations liées à l'assurance commerciale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

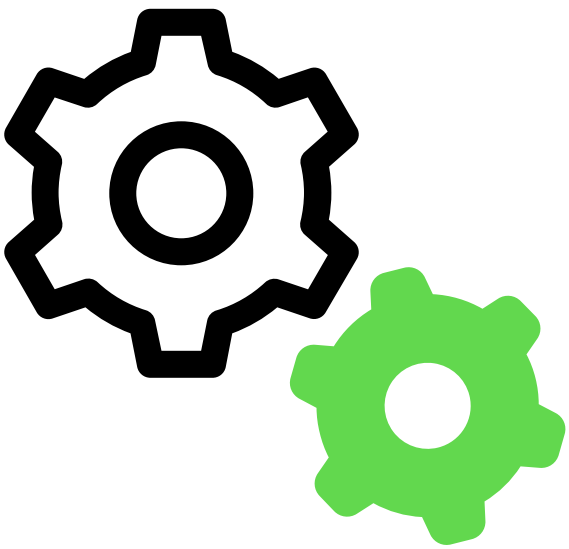
servicenow

Explorer



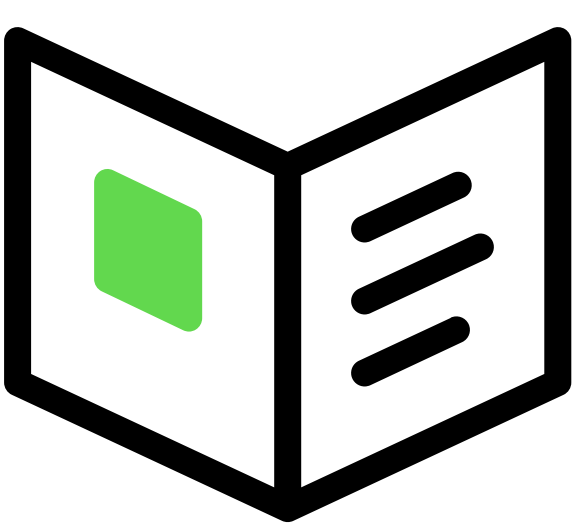
Découvrez comment les processeurs et les experts en sinistres utilisent Commercial Lines Claims.

Configurer



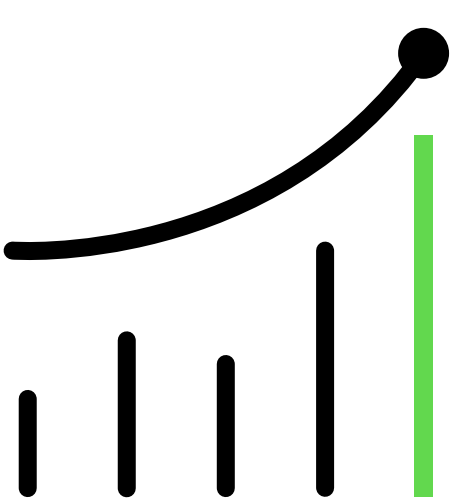
Configurer Commercial Lines Claims

Référence



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

Analyses et reporting



Surveillez les statistiques clés et suivez les performances avec un tableau de bord préconfiguré.

S

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer Réclamations liées aux assurances d'entreprise

Découvrez comment les représentants, les sous-traitants, les experts, les agents d'enquête spéciale et les gestionnaires peuvent utiliser l'application pour créer et gérer des Réclamations liées aux assurances d'entreprise réclamations d'assurance commerciale.

Avec l'application Réclamations liées aux assurances d'entreprise , vous pouvez gérer l'initiation, le traitement et la résolution des réclamations de polices d'assurance pour vos clients commerciaux à partir d'un workflow centralisé. Avec cette application, vous pouvez vous coordonner avec les départements et bureaux d'enquête spéciaux pour gérer les tâches de réclamations. Vous pouvez également collecter et valider les documents de réclamation requis, examiner la réclamation et la régler.

Fonctionnalités principales

- Modèle de données de réclamations que vous pouvez utiliser pour créer n'importe quel service de réclamations
- Workflows de réclamations que vous pouvez gérer à l'aide des tickets au sein d'une application dédiée
- Visualisation de tous les enregistrements de réclamations pour un client
- Playbooks et espaces de travail dédiés conçus pour divers profils de déclaration de sinistre
- Statistiques clés et performances que vous pouvez gérer et suivre avec Analyse des performances et Exploration de processus
- Un workflow de base de référence dans lequel vous pouvez consulter les réclamations depuis le premier avis de perte jusqu'à la fermeture de la réclamation

Réclamations liées aux assurances d'entreprise Personas

Le tableau suivant indique les profils de votre organisation qui peuvent utiliser l'application Réclamations liées aux assurances d'entreprise .

Réclamations liées aux assurances d'entreprise Personas

Profil	Description
Administrateur	Administrateur des réclamations responsable de la configuration de l'application.
Représentant du premier avis de perte (FNOL)	Personne du front office qui crée un ticket de réclamation au nom d'un client et télécharge les documents pertinents
Processeurs de réclamations	Les processeurs du middle ou du back office des institutions d'assurance qui travaillent avec les réclamations. Ils travaillent sur les dossiers et les tâches de sinistre qui entrent dans les services de sinistres, et clôturent les dossiers de sinistre.
Agents de l'Unité des enquêtes spéciales (UES)	Département qui enquête sur les cas de réclamations pour fraudes potentielles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réclamations liées aux assurances d'entreprise Personas (suite)

Profil	Description
Ajusteur de réclamations	Personne qui recueille et vérifie les documents, les détails de l'évaluation des pertes et les prestations d'assurance telles que les dépenses, les franchises et les couvertures. L'expert en sinistres détermine également si une enquête sur la fraude est nécessaire, puis règle la réclamation.
Gestionnaire des réclamations	Gestionnaire qui approuve les réserves et les demandes de paiement et qui peut afficher une vue d'ensemble de toutes les réclamations, y compris Exploration de processus les tableaux de bord et Analyse des performances les tableaux de bord et les rapports.

Information associée

Réclamations liées aux assurances d'entreprise Tableau de bord de

Installer Réclamations liées aux assurances d'entreprise

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez installer l'application Réclamations liées aux assurances d'entreprise (sn_ins_claim_cml).L'application installe les applications et les modules d'extension connexes ServiceNow Store , le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou des abonnements et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Réclamations liées aux assurances d'entreprise :

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

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Réclamations liées aux assurances d'entreprise.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour trouver l'application Réclamations liées aux assurances d'entreprise (sn_ins_claim_cml).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

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

6. Sélectionnez **Installer**.

Configurer Réclamations liées aux assurances d'entreprise

Passez en revue les composants installés avec l'application Réclamations liées aux assurances d'entreprise et modifiez-les si nécessaire pour répondre aux besoins professionnels de votre organisation.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Réclamations liées aux assurances d'entreprise est installée. Pour plus d'informations, consultez Installer Réclamations liées aux assurances d'entreprise.

Rôle requis : sn_ins_claim_cml.admin et admin

Procédure

1. Importez vos données de comptes financiers, de produits financiers, d'institutions financières et de transactions dans des ServiceNow tables.
   Pour plus d'informations, consultez Importez vos données financières à l'aide de jeux d'importation.

2. Passez en revue les composants installés et modifiez-les ou ajoutez-en de nouveaux, le cas échéant.

Activer l'espace de travail de la réclamation, le score de fraude et les pages de résumé de la réclamation

Activez et définissez des conditions pour les pages de variante du score de fraude et du résumé de la déclaration de sinistre afin qu'un gestionnaire de déclarations de sinistre, un expert en sinistres ou un processeur puisse les consulter.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.

2. Activez la page d'enregistrement par défaut CSM sous l'espace de travail configurable CSM/FSM.
   Pour plus d'informations, consultez CSM Configurable Workspace record pages .

3. Sur la page d'enregistrement par défaut de CSM, définissez l'ordre des pages.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Définissez les conditions de variante sur les pages d'enregistrement suivantes.

Gérer Réclamations liées aux assurances d'entreprise

Découvrez quels rôles utilisent l'application Réclamations liées aux assurances d'entreprise pour créer, examiner et gérer une demande d'assurance, du premier avis de perte (FNOL) à la fermeture de la réclamation.

Avec la demande, les Réclamations liées aux assurances d'entreprise représentants de FNOL peuvent soumettre les demandes de réclamation, tandis que les transformateurs et les experts en sinistres peuvent travailler sur les cas pour les types de cas de polices commerciales suivants.

Types de tickets commerciaux

Voici les types de tickets commerciaux disponibles.

- Police automatique commerciale
- Vous pouvez également créer des types de ticket pour Commercial Lines Claims en étendant un type de ticket à partir du ticket de base de réclamation commerciale.

Espace de travail

Les processeurs, les experts en sinistres et d'autres rôles permettent Espace de travail de traiter tous les aspects des dossiers de demandes d'indemnisation. Avec Espace de travail, les utilisateurs dotés de ces rôles peuvent effectuer les tâches suivantes :

- Surveiller la charge de travail et les performances
- Se concentrer sur les éléments à priorité élevée
- Naviguer facilement entre les tâches

Pour plus d'informations, consultez Espaces de travail.

La table suivante indique quels Espace de travail utilisateurs peuvent utiliser l'application Réclamations liées aux assurances d'entreprise .

Espace de travail Utilisateurs pour Réclamations liées aux assurances d'entreprise

Rôle	Description
Administrateur des réclamations	Configurations en fonction des Espace de travail besoins de l'entreprise. Pour plus d'informations, consultez Configurer Espace de travail configurable de CSM.
Gestionnaire des réclamations	Approuve les demandes de réserve et de paiement, et affiche les analyses et Exploration de processus les tableaux de bord.
Premier avis de perte espace de travail du représentant	
Premier avis du représentant de perte	Crée des tickets de réclamation pour le compte des clients et télécharge les documents pertinents.
Espace de travail du processeur	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Espace de travail Utilisateurs pour Réclamations liées aux assurances d'entreprise (suite)

Rôle	Description
Processeur de réclamations	Travaille sur les tickets de réclamation et les tâches de résolution des tickets qu'ils gèrent.
Espace de travail SIU	
Agent de l'Unité des enquêtes spéciales (UES)	Travaille sur les tâches d'enquête sur les réclamations frauduleuses potentielles.
Espace de travail de l'ajusteur	
Ajusteur	Évalue une déclaration en examinant les documents de réclamation, les couvertures, les réserves et les paiements.

Workflows Réclamations liées aux assurances d'entreprise

L'application Réclamations liées aux assurances d'entreprise installe des workflows automatisés que vous pouvez configurer pour toutes les tâches de réclamations. Ces workflows créent des tickets et acheminent toutes les tâches en conséquence.

Vue d'ensemble des Réclamations liées aux assurances d'entreprise workflows

Une fois qu'un ticket de déclaration de sinistre est lancé, un workflow automatisé commence. Un moteur de règles métier piloté par des règles configurables du système de base peut aider votre organisation à classer un sinistre comme une fraude potentielle ou comme un sinistre en double. Voici quelques exemples de règles métier :

- Si le nombre de propriétés ou de participants soumis pour la réclamation est supérieur à deux, la réclamation est considérée comme hautement prioritaire.
- Si une réclamation est identifiée comme une réclamation en double, une tâche de validation de réclamation est créée avec le processeur pour un examen plus approfondi.
- Si une réclamation est identifiée comme une réclamation de proximité, une tâche est créée pour l'équipe de l'Unité des enquêtes spéciales (UES) pour un examen plus approfondi.

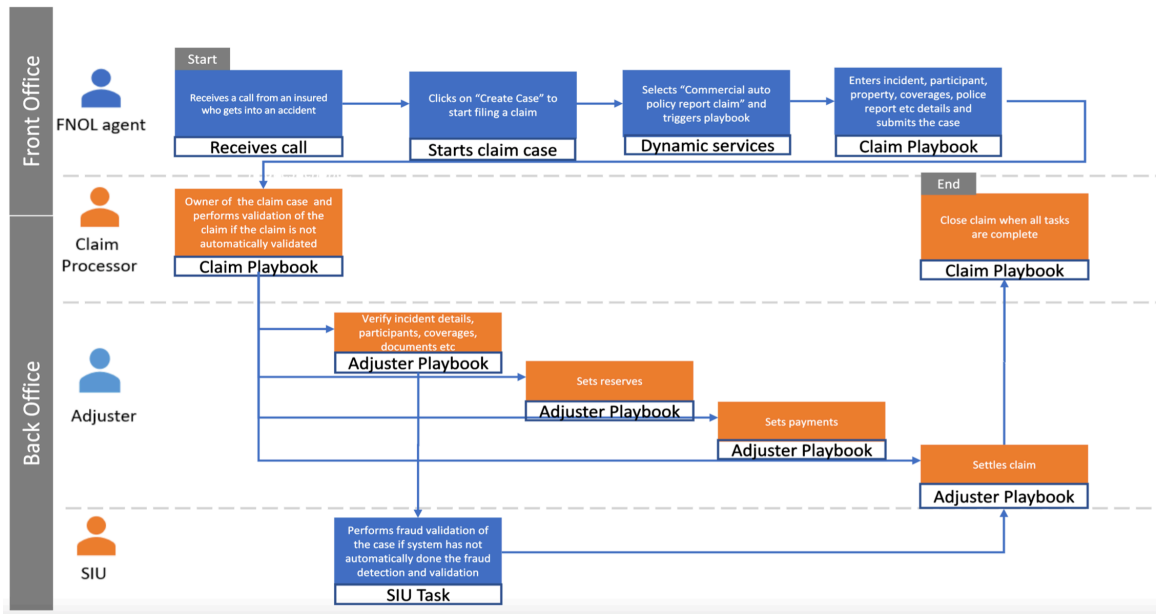
L'exemple suivant montre un workflow qui achemine le ticket et les tâches d'enquête et de gestion des réclamations d'assurance vers cinq rôles différents dans différents départements. Dans cet exemple, les agents front et back-office se Espace de travail connectent pour travailler sur les tâches de leur file d'attente. Le playbook guide les agents tout au long du processus pour traiter les réclamations :

- Soumission du premier avis de perte
- Validation pour les réclamations
- Évaluation de la réclamation de l'expert
- Évaluation de la fraude
- fermeture de la réclamation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow du processus de réclamation – Déclaration de sinistre d'automobile commerciale



Étape du premier avis de perte (FNOL)

Soumettre une demande en tant que représentant du premier avis de sinistre

1. À l'étape du premier avis de perte (FNOL), un demandeur de police d'assurance signale une perte à un représentant FNOL. Une fois le ticket créé, un workflow se déclenche automatiquement avec des tâches de playbook pour gérer le ticket jusqu'à sa résolution.
2. Le représentant FNOL documente les détails de l'incident, de la propriété, de la blessure et du participant pour la réclamation, ainsi que les couvertures disponibles. Le représentant recueille et soumet également les documents entrants applicables pour vérification, tels que le permis de conduire, et initie la réclamation en soumettant le ticket.
3. Une fois le ticket soumis, vos règles de décision métier :
   - Peut classer le ticket de réclamation par ordre de priorité, en fonction du nombre de propriétés ou de participants signalés dans la réclamation
   - Peut déclencher une tâche et renvoyer un ticket de réclamation au département de l'Unité des enquêtes spéciales pour une évaluation plus approfondie
   - Peut déclencher la tâche de validation de réclamation pour un examen plus approfondi
   - Peut transmettre la réclamation à un expert en sinistres pour évaluation du sinistre

Étape de validation pour les réclamations

Validation et fermeture d'une réclamation en tant que processeur de réclamations

1. À l'étape de validation de la réclamation, le processeur met à jour les détails de la tâche et rejette ou approuve la tâche de réclamation en conséquence.
2. Si le processeur valide la tâche en l'approuvant, elle passe à l'étape d'évaluation de l'ajusteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étape de l’évaluation de l’ajusteur

Évaluation et règlement d’un sinistre en tant qu’expert en sinistres

1. À l’étape de l’évaluation de l’expert, l’expert examine et vérifie ou rejette les documents de demande soumis. L’expert en sinistres examine également les couvertures et met à jour ou ajoute des couvertures au besoin.
2. L’expert en sinistres peut renvoyer la demande au service de l’UES pour une enquête sur la demande. Une fois que le service SIU a terminé la tâche d’examen de la fraude, l’expert en sinistres peut régler ou rejeter la réclamation.
3. L’expert évalue une réclamation et attribue un montant de réserve par rapport à la couverture pertinente, en fonction des détails de la perte.
    - Si le montant de réserve affecté relève du pouvoir d’approbation de l’expert, celui-ci approuve les résultats.
    - Si le montant de la réserve affectée dépasse le pouvoir d’approbation de l’expert, l’expert affecte la demande au gestionnaire des réclamations pour approbation. Si le montant de la réserve est approuvé par le gestionnaire des réclamations, l’expert en sinistres procède à l’évaluation du paiement des réclamations. Si le montant n’est pas approuvé, l’expert réévalue et révise le montant de la réserve en fonction des recommandations du gestionnaire des réclamations.
4. L’expert met à jour l’enregistrement de la déclaration avec la réserve pour pertes, la réserve pour les dépenses ou les deux.
5. L’expert crée des montants de paiement sur les réserves créées, en fonction de l’évaluation finalisée.
    - Si le montant du paiement créé est dans l’autorité d’approbation de l’expert, l’ajusteur approuve les résultats.
    - Si le montant dépasse le pouvoir d’approbation de l’expert, l’expert affecte la demande au gestionnaire des réclamations pour approbation. Si le gestionnaire des réclamations approuve le montant du paiement, l’expert en sinistres procède à une évaluation du paiement des réclamations. Si le montant n’est pas approuvé, l’expert en sinistres réévalue et crée un nouveau montant de paiement en fonction des recommandations du gestionnaire des réclamations.
6. L’expert en sinistres approuve ou rejette la tâche de révision. Si l’expert approuve la tâche de révision pour régler la réclamation, le ticket de réclamation passe à l’étape d’exécution pour être fermé par le processeur de réclamations. Si l’expert rejette toutes les tâches connexes, le ticket de réclamation se ferme automatiquement.

Tâches de l’Unité des enquêtes spéciales (UES)

Enquêter sur une réclamation pour fraude potentielle en tant qu’agent de l’unité d’enquête spéciale

1. Si les règles métier déterminent que la réclamation doit être validée, ou si l’expert en sinistres détermine la possibilité d’une fraude, une tâche est déclenchée par le service de l’UES pour enquête. Un agent SIU examine la tâche de fraude, met à jour les détails de l’enregistrement de tâche d’évaluation et approuve ou rejette la tâche. Une tâche d’évaluation approuvée indique qu’il est déterminé qu’il s’agit d’une fraude introuvable. Une tâche d’évaluation rejetée indique que la réclamation est jugée non valide et potentiellement frauduleuse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Si la tâche est approuvée, la réclamation est conclue comme une fraude introuvable et peut être approuvée par l'expert. Lorsque la réclamation est approuvée, le ticket passe à l'étape d'exécution, que le processeur de réclamations effectue.

Tâches d'approbation du gestionnaire de réclamations

Approuver les montants de réserve ou de paiement en tant que gestionnaire des réclamations

1. Si un montant de réserve affecté dépasse le pouvoir d'approbation de l'expert, le système affecte la demande de montant de réserve au gestionnaire des réclamations pour approbation. Si le gestionnaire des réclamations approuve le montant de la réserve, l'expert en sinistres procède à l'évaluation du paiement des réclamations. Si le gestionnaire des réclamations rejette le montant de la réserve et fournit une recommandation, l'expert en sinistres doit réviser le montant de la réserve conformément aux recommandations.
2. Si un montant de paiement créé dépasse les autorisations d'approbation de l'expert, le système affecte la demande de montant de paiement au gestionnaire des réclamations pour approbation. Le gestionnaire des réclamations examine le montant du paiement et les détails de la réclamation, et approuve ou rejette le paiement de la réclamation. Si le gestionnaire des réclamations approuve le montant du paiement, l'expert en sinistres peut procéder au règlement. Toutefois, si le gestionnaire rejette la demande et fournit une recommandation, l'expert en sinistres doit réviser et soumettre le montant du paiement conformément aux recommandations. Les notes de travail générées par le système indiquant l'approbation ou le rejet s'ajoutent automatiquement au flux d'activité pour la tâche et le ticket de réclamation.

Fermeture

Le ticket est terminé lorsque l'état et l'étape du ticket sont définis sur Fermé terminé.

Créer un ticket de réclamation commerciale

Un représentant ou un processeur du premier avis de perte peut commencer le processus de réclamation en initiant un ticket de réclamation commerciale au nom de votre client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_cml.fnol_representative ou sn_ins_claim_cml.auto_processor

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes.
3. Créez un ticket à partir de la liste des tickets de la déclaration de sinistre d'automobile commerciale ou d'un enregistrement d'interaction.
4. Dans la boîte de dialogue Créer un nouveau ticket, sélectionnez **Déclaration de sinistre du rapport de police automobile commerciale**.
5. Sélectionnez **Créer**.
6. Renseignez les champs obligatoires et toute autre information connexe que vous avez recueillie auprès du client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail** , saisissez tous les commentaires associés à vos conclusions. Les commentaires publiés manuellement et les notes de travail générées par le système s'ajoutent au flux d'activité du ticket de déclaration de sinistre.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Un ticket de réclamation commerciale est créé dans l'état Nouveau et le workflow est déclenché. Le ticket est affecté à un groupe d'affectation en fonction des règles d'affectation définies.

Que faire ensuite

En tant que processeur de réclamations, vous pouvez vous attribuer le ticket et commencer à travailler dessus. Pour plus d'informations, consultez Traiter une réclamation commerciale.

Traiter une réclamation commerciale

Un processeur peut initier une réclamation, examiner une réclamation pour la vérifier et, après l'évaluation d'un expert, effectuer des tâches d'exécution et fermer une réclamation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_cml.auto_processor

Mettez à jour et fermez les tâches du ticket de déclaration de sinistre.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Ouvrez le ticket de déclaration de sinistre et la tâche de l'une des façons suivantes.
   Vous devrez peut-être sélectionner **Accepter** pour accepter l'affectation de la tâche, ce qui vous permet de travailler sur la tâche.
3. Terminez le travail requis pour accomplir les tâches de votre système de déclarations.
   Le travail que vous devrez peut-être effectuer peut inclure des étapes dans l'une des étapes suivantes.
   - Achèvement des tâches d'étape du premier avis de perte pour commencer la réclamation.
   - Évaluation de la validité de la réclamation signalée par le client.
   - Remplir et fermer la réclamation.
4. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail** , saisissez tous les commentaires associés à vos conclusions. Les commentaires publiés manuellement et les notes de travail générées par le système s'ajoutent au flux d'activité du ticket de déclaration de sinistre.
5. Fermez la tâche à partir de l'activité Playbook ou du formulaire de tâche.

Tâches de l'ajusteur

Les experts en sinistres peuvent travailler sur les tâches de réclamation à partir de l'espace de travail de la réclamation.

Espace de travail de la réclamation

À partir de l'espace de travail de la réclamation, un expert en sinistres peut examiner une réclamation pour vérifier les documents, évaluer les couvertures des réclamations, déterminer les détails du paiement de la réclamation et approuver le règlement d'une réclamation. L'espace de travail des sinistres pour les experts en sinistres est une vue unifiée de toutes les actions qu'un expert en sinistres peut effectuer sur une déclaration

Traduction automatique

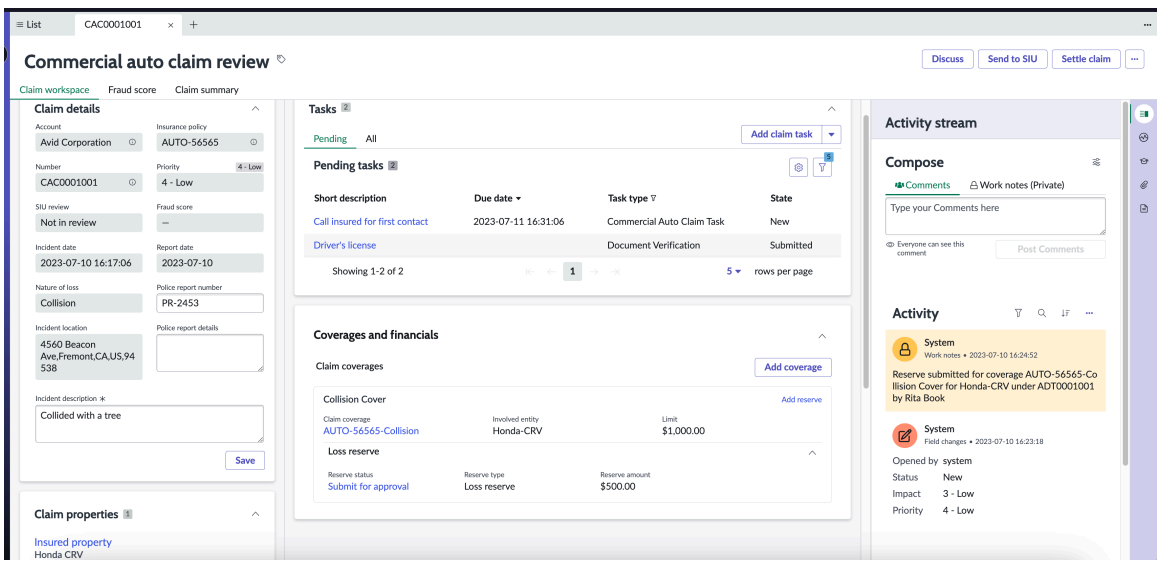
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de sinistre. À l'aide des onglets et des cartes de l'espace de travail, les ajusteurs peuvent parcourir les sections suivantes :

- Détails de la réclamation : affichez et modifiez les détails tels que le numéro de police, l'étape de réclamation, l'état de la réclamation, ainsi que les dates d'incident et de rapport.
- Réclamations de biens : affichez et travaillez sur les biens qui sont pertinents pour le ticket de sinistre.
- Participants à la déclaration de sinistre : affichez et travaillez sur les participants pertinents pour le ticket de déclaration de sinistre.
- Détails de la tâche : affichez et modifiez l'agent et le groupe auxquels une tâche est affectée.
- Tâches : affichez et travaillez sur les tâches d'expert pour le ticket de réclamation actuel.
- Couvertures et finances : affichez et modifiez les entités de réclamation, telles que les couvertures de réclamations, les réserves associées, les paiements et les montants des dépenses sous les couvertures individuelles.

À partir de l'espace de travail de la réclamation, un expert en sinistres peut également accéder aux onglets pour afficher la page Score de fraude et la page Résumé d'une réclamation.

Espace de travail de la réclamation de l'expert : examen de la déclaration de sinistre d'automobile commerciale



Travailler sur des tâches d'ajusteur de réclamation commerciale

Mettez à jour et fermez les tâches d'expert en sinistres d'un ticket de déclaration de sinistre.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_cml.auto_adjuster

Important :
Pour accéder aux onglets connexes Espace de travail de la réclamation, Score de fraude et Espace de travail de l'ajusteur résumé, vous devez activer la page d'enregistrement par défaut de CSM. Par défaut, la page est définie sur inactive. Pour déterminer la page par défaut pour l'affichage des enregistrements dans l'espace de travail configurable CSM, consultez Pages d'enregistrement de l'espace de travail configurable CSM

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Ouvrez la tâche de l'une des façons suivantes.
3. Terminez le travail requis pour terminer la tâche d'évaluation ou de règlement.
4. Travaillez sur la tâche d'expert en effectuant diverses actions à partir de l'espace de travail de la réclamation.
5. **Facultatif :** Dans une tâche, dans le champ **Notes de travail** , saisissez tous les commentaires liés à vos résultats.
   Les commentaires publiés manuellement et les notes de travail générées par le système s'ajoutent au flux d'activité de la tâche et du ticket de réclamation.

Résultats

En fonction de l'état d'avancement de l'affaire :

- Lorsque l'ajusteur accepte la tâche, l'état de la tâche est défini sur Travail en cours.
- Lorsque l'expert soumet une réserve ou un paiement, si le montant est dans sa limite d'autorisation, il est approuvé automatiquement.
- Si l'expert règle la réclamation, le ticket de réclamation se ferme automatiquement, avec l'état du ticket défini sur Fermé terminé, et l'étape de réclamation est passée à Fermé rejeté. Les notes de travail générées par le système indiquant le rejet s'ajoutent automatiquement au flux d'activité de la tâche et du ticket de réclamation.
- Si l'une des tâches liées à l'ajusteur est approuvée, une tâche se déclenche vers le processeur de réclamation pour fermer le ticket. Les notes de travail générées par le système indiquant l'approbation s'ajoutent automatiquement au flux d'activité de la tâche et du ticket de réclamation.

Information associée

Générer et consulter le score de fraude d'une réclamation

Afficher le résumé d'une réclamation

Générer et consulter le score de fraude d'une réclamation

Générez un score de fraude et consultez la page des scores de fraude pour obtenir un aperçu détaillé du score de fraude et de l'historique d'un sinistre.

Un expert, un processeur et un gestionnaire peuvent générer un score de fraude et afficher la page de score de fraude sur un ticket de réclamation et à partir d'une tâche d'ajusteur afin de déterminer le risque de fraude d'un ticket. Les administrateurs peuvent utiliser la page de score de fraude de base de référence pour créer une page de notation personnalisée spécifique aux besoins de votre secteur d'activité.

Remarque :
Pour plus d'informations, consultez Configurer les plages de scores de fraude avec Générateur d'IU.

Génération et accès aux détails des scores de fraude

Si vous êtes gestionnaire de sinistres, expert ou processeur pour une société, vous pouvez générer les détails des scores de fraude de réclamation et y accéder à l'aide de Intégration d'Opérations des services financiers à FRISS. Cette option n'est disponible que sur les enregistrements de tickets de déclaration et les enregistrements de tâches d'ajusteurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À partir d'un enregistrement de ticket de déclaration ou d'un enregistrement de tâche d'expert :

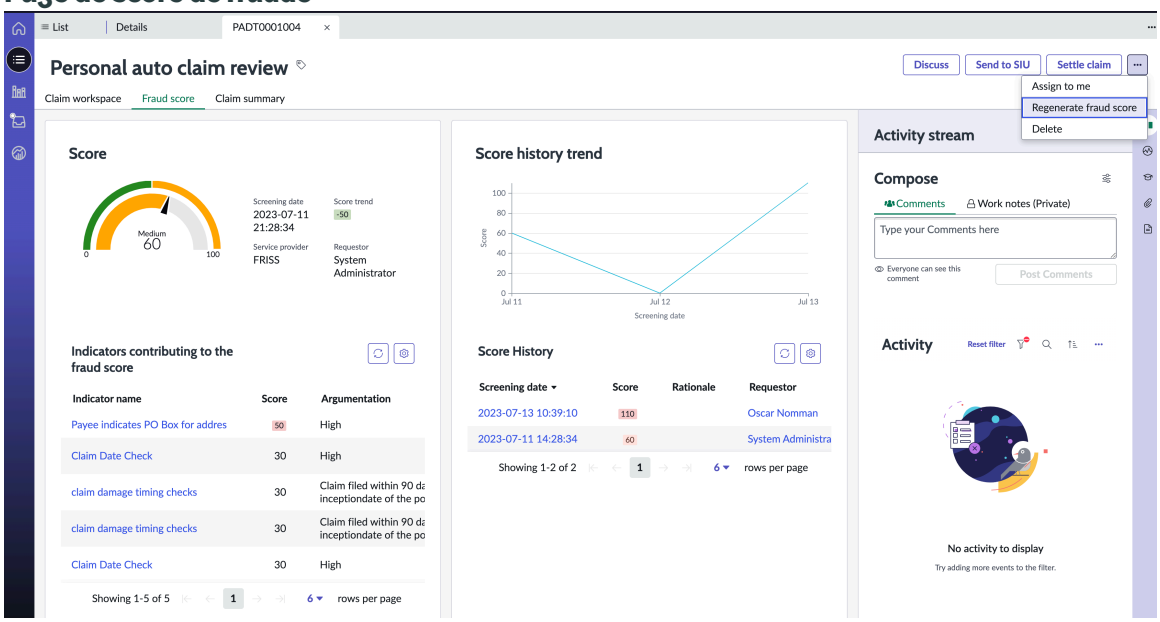
- Sélectionnez l'onglet Score de fraude pour afficher la page de score de fraude.
- Sélectionnez **Régénérer les scores de fraude** pour générer ou régénérer un score de fraude.

Page de score de fraude

Dans la réclamation ou à partir d'une tâche d'ajusteur, vous pouvez voir des informations sur les scores de fraude dans l'onglet **Score de fraude** .

L'exemple suivant montre la page de score de fraude de l'application Réclamations liées aux assurances personnelles avec les détails du score.

Page de score de fraude



Détails de la page du score de fraude

Jauge de score

Affiche un score de risque élevé, moyen ou faible en fonction des données de réclamation réussies. Vous pouvez configurer l'affichage en définissant les plages pour les scores élevés, moyens ou faibles. Pour plus d'informations sur la configuration des plages, reportez-vous à la section Configurer les plages de scores de fraude avec Générateur d'IU.

Score de fraude

Nombre global de scores de fraude.

Tendance des scores

Affiche la différence entre le score actuel et le score précédent.

Fournisseur de service

Affiche le nom du fournisseur de service d'analyse des données de fraude.

Date de dépistage

Désigne la date à laquelle une réclamation a été examinée à des fins de détection de fraude.

Indicateurs contribuant au score de fraude

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si FRISS est activé, affiche une liste d'indicateurs tels que la vérification de la date de réclamation et le rapport de police qui entrent en ligne de compte dans le score de fraude, avec les scores qui les accompagnent et les raisons pour lesquelles chaque score a été spécifié pour l'indicateur. Pour plus d'informations sur FRISS, reportez-vous à la section Intégration d'Opérations des services financiers à FRISS.

Tendance de l'historique des scores

Affiche un graphique visuel de l'historique des scores au fil du temps par date de dépistage.

Historique des scores

Affiche le nombre de fois où l'API est exécutée pour le ticket de déclaration de sinistre. Répertorie les scores avec les dates de filtrage, la justification des demandes de filtrage et les demandeurs de filtrage. Vous pouvez choisir de filtrer et d'actualiser l'historique sur demande.

Configurer les plages de scores de fraude avec Générateur d'IU

Configurez les plages de scores de fraude à l'aide du Générateur d'IU. Vous pouvez configurer certains champs, tels que le champ **Plages** , dans la page Informations sur la fraude de l'espace CSM de travail configurable, afin de définir la plage de scores.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Tous les changements de configuration apportés ici apparaissent au Financial Services Operations Core niveau et s'appliqueront à toutes les applications FSO Core.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU** > **Collections de pages**.
2. **Post-détails de l'enregistrement par défaut CSM** > **Score de fraude** > **Par défaut**
3. **Facultatif :** Si un message Périmètre de l'application différent s'affiche, sélectionnez **Modifier dans le périmètre d'origine**.
4. Définissez les valeurs minimale et maximale sur l'onglet **Configuration** du panneau de configuration en sélectionnant **Plages**.
5. Définissez la valeur, la couleur et l'étiquette en sélectionnant **Configurer les plages**.
6. Sélectionnez **Appliquer**.
   En configurant la jauge, vous pouvez afficher la position d'une valeur particulière dans une plage donnée de valeurs minimales et maximales. Vous pouvez également voir la progression en définissant les plages de données à code couleur. Pour en savoir plus sur la configuration de la jauge, reportez-vous à la section ServiceNow® Site développeur .

Information associée

CSM Configurable Workspace record pages

Évaluer une réclamation commerciale pour fraude

Un agent d'enquêtes spéciales peut examiner une réclamation pour déterminer si une réclamation est frauduleuse.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_siu.agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez le playbook de ticket qui fournit les activités et les tâches requises pour mettre à jour et fermer les tâches du ticket de réclamation.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque la logique de règle métier identifie un ticket de sinistre comme un sinistre de « proximité immédiate » (un ticket de sinistre très proche de la date de début de la police), une tâche est déclenchée par le service SIU pour évaluation de la fraude. Un expert peut également renvoyer une réclamation pour évaluation de fraude lors de l'évaluation de la réclamation de l'expert.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône
3. Ouvrez la tâche à partir de la liste des tâches d'enquête spéciale.

Option	Description
À partir de la liste des tâches d'enquête spéciale	**a.** Dans l'onglet **Listes** , sous **Tâches d'enquête spéciale**, ouvrez la liste des tâches. ▪ Pour vos tâches affectées, sélectionnez **Mes** affectations. ▪ Pour toutes les tâches d'enquête spéciale, sélectionnez **Tout**. **b.** Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.

Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.

4. Terminez le travail requis pour accomplir la tâche dans votre système de déclarations.
5. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail** , saisissez tous les commentaires associés à vos conclusions.
6. Fermez la tâche à partir du formulaire de tâche d'enquête spéciale.

Résultats

- Si la tâche est approuvée, elle passe à l'état Fermé terminé.
- Si la tâche est rejetée, elle passe à l'état Fermé rejeté.

Approuver une provision ou un montant de paiement

Un gestionnaire des réclamations peut approuver la provision pour les réclamations et les montants de paiement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_cml.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si une réserve affectée ou un montant de paiement créé par un expert en sinistres est supérieur à l'autorisation d'approbation de l'expert, le gestionnaire des réclamations reçoit une demande d'approbation du montant de la réserve ou du paiement de la part de l'expert.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Ouvrez la tâche de l'une des façons suivantes.

Option	Description
À partir de la page de destination	Sélectionnez la tâche dans la liste Mes tâches en attente.
À partir de la liste des approbations Commercial Lines Claims	**a.** Sélectionnez l'icône Listes (icône ) **b.** Dans l'onglet **Listes** , sous **Approbations Commercial Lines Claims**, ouvrez l'une des options suivantes : ▪ **Mes approbations : réserves** ▪ **Mes approbations : paiements** **c.** Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.

3. Si vous souhaitez rejeter le montant d'approbation demandé, saisissez vos commentaires avec votre recommandation dans le champ **Commentaires** .
   Les commentaires publiés manuellement et les notes de travail générées par le système s'ajoutent au flux d'activité de la tâche et du ticket de réclamation.
4. Fermez la tâche à partir du formulaire Provision pour les réclamations ou Tâche de paiement des réclamations.

Résultats

- Si le gestionnaire des réclamations approuve le montant de la provision ou du paiement, la tâche de provision pour les réclamations revient à l'expert en sinistres pour procéder à l'évaluation ou au règlement du paiement de la réclamation.
- Si le gestionnaire des réclamations rejette le montant de la provision ou du paiement, il fournit une autre recommandation. Une notification de l'état rejeté est déclenchée pour l'ajusteur.
- Les écritures générées par le système pour l'approbation ou le rejet du montant de la réserve ou du paiement s'ajoutent au flux d'activité. Ces entrées automatisées prennent en charge l'audit et le suivi.

Ajouter une tâche ad hoc

Créez une tâche en tant que processeur, expert en sinistres ou gestionnaire pour vous aider à mieux classer par ordre de priorité et à mieux planifier vos travaux de réclamation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_cml.auto_processor, sn_ins_claim_cml.auto_adjuster ou sn_ins_claim_cml.manager

Remarque :
Vous pouvez créer des tâches supplémentaires nécessaires sur une réclamation à l'aide du bouton **Ajouter une tâche** dans le menu Actions ou du bouton **Créer un enregistrement** dans le panneau Enregistrements connexes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Ouvrez la déclaration de sinistre de l'une des façons suivantes.
3. Sélectionnez **Ajouter une tâche**.
4. Renseignez les détails dans le formulaire Créer une nouvelle tâche de réclamation automatique commerciale.
5. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail** , saisissez tous les commentaires associés à vos conclusions. Les commentaires publiés manuellement et les notes de travail générées par le système s'ajoutent au flux d'activité de la tâche.
6. Affectez-vous la tâche ou affectez-la à un autre utilisateur.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
   La tâche s'affiche dans l'état Nouveau. Les tâches de réclamation actives et inactives s'affichent sur le ticket de réclamation et à l'étape d'évaluation de l'ajusteur de réclamation.

Que faire ensuite

Une fois qu'une tâche est créée, elle peut passer aux états suivants en fonction des besoins de la tâche.

- En cours de résolution
  - Après qu'une tâche nouvellement créée est affectée à soi-même.
  - Un délégataire de tâche sélectionne **Accepter** pour accepter la tâche.
  - Un délégataire de tâche sélectionne une tâche actuellement dans l'état En attente d'informations.
  - Une fois qu'un délégataire de tâche a sélectionné Ouvrir la tâche pour continuer à travailler sur la tâche.
- En attente d'infos : un délégataire de tâche sélectionne En attente d'infos.
- Fermé terminé : un délégataire de tâche sélectionne Fermer pour fermer la tâche.

Afficher les tâches ad hoc et générées par le système pour une déclaration de sinistre

Affichez une tâche en attente pour classer vos tâches de réclamation par ordre de priorité.

Les processeurs peuvent afficher les tâches affectées à partir d'un ticket ou d'une tâche de réclamation, et les experts peuvent afficher leurs tâches affectées lorsqu'ils travaillent à partir d'une tâche d'ajusteur. Ces rôles peuvent également afficher les tâches affectées à partir de Mes tâches en attente sur la page de destination.

Affichez ou recherchez une tâche à partir d'un ticket de déclaration de sinistre ou d'une tâche d'ajusteur parent en sélectionnant l'onglet Tâches ou l'icône **Enregistrements connexes** (icône ) dans le menu contextuel.

Recherchez une tâche de l'une des manières suivantes :

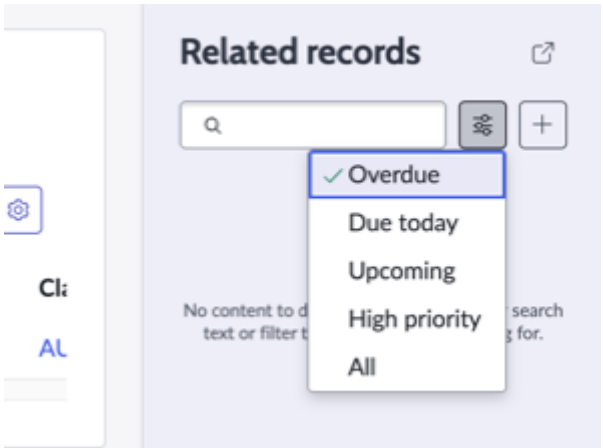
- Entrez une description brève dans la recherche
- Filtrez sur ces options :
  - En retard
  - Échéance aujourd'hui
  - À venir

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Priorité élevée
- Tous

- Sélectionnez l'icône pour ouvrir les tâches filtrées en conséquence dans une vue de liste.



Discuter d'une réclamation

Discutez des détails d'une réclamation avec les utilisateurs supplémentaires qui ont accès à l'enregistrement de la réclamation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_cml.fnol_representative, sn_ins_claim_cml.auto_processor, sn_ins_claim_cml.auto_adjuster, sn_ins_claim_cml.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez ou affichez une discussion en cours dans la barre latérale des tickets.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes.
3. Ouvrez un ticket à partir de la liste.
4. Sélectionnez **Discuter**.
5. Entrez un sujet pour la discussion.
6. Ajoutez des participants à la discussion.
7. Sélectionnez **Démarrer une discussion**.
   La discussion est associée à l'enregistrement de la réclamation.

Que faire ensuite

Pour afficher une discussion, sélectionnez **Discuter**, puis sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement** pour la discussion que vous souhaitez afficher.

Information associée

Create a Sidebar discussion for a record

Afficher le résumé d'une réclamation

Les gestionnaires, les experts et les processeurs peuvent afficher la page de résumé des réclamations pour afficher les instantanés des tickets de réclamation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez la page Résumé des réclamations pour afficher des éléments tels que l'état de la réclamation, les accords sur les niveaux de service, les réclamations concernant les biens et les participants, les notes et les activités, les couvertures et d'autres données financières.

Remarque :

- La page de résumé des réclamations est en lecture seule et ne peut pas être mise à jour.
- Un administrateur peut afficher et modifier la variante de page de la page Résumé de la déclaration de sinistre en y accédant à partir de la collection de **pages Détails enregistrement-publication CSM par défaut du** générateur d'IU. Pour plus d'informations, consultez Activer l'espace de travail de la réclamation, le score de fraude et les pages de résumé de la réclamation.

À partir d'un ticket de déclaration de sinistre ou d'une tâche d'expert, sélectionnez Résumé de la **déclaration de sinistre** pour afficher la page Résumé de la déclaration de sinistre.

Détails de la page Résumé des réclamations

Détails des réclamations

Affiche des détails tels que le numéro de police, l'étape de réclamation, l'état de la réclamation, ainsi que les dates de l'incident et du rapport.

SLA de la réclamation

Affiche le temps restant pour respecter les accords sur les niveaux de service pertinents.

Tâches de l'ajusteur

Affiche une liste des tâches d'ajusteurs pertinentes et leurs états associés au ticket de réclamation actuel.

Réclamations de biens

Affiche une liste des propriétés ajoutées au ticket de réclamation.

Participants à la réclamation

Affiche une liste des participants ajoutés au ticket de déclaration de sinistre.

État de la réclamation

Indique si le ticket de réclamation est dans l'un de ces états :

- FNOL
- Examen de la réclamation
- Révision de l'ajusteur
- Exécution
- Fermé terminé
- Fermé rejeté
- Annulé

Couvertures et finances

Affiche le résumé financier de la réclamation, y compris les entités de réclamation telles que les couvertures de réclamation, les réserves associées, les paiements et les montants des dépenses au titre des couvertures individuelles.

Notes et activités

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affiche l’historique des activités de l’utilisateur et du système, y compris les commentaires de mise à jour des réclamations, les notes de travail et les changements d’attributs clés.

Utiliser l’Assistant d’agent pour afficher les déclarations associées

Utilisez la recherche contextuelle de l’Assistant d’agent pour afficher les déclarations associées et les articles de la base de connaissances pertinents.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_cml.fnol_representative, sn_ins_claim_cml.auto_processor, sn_ins_claim_cml.auto_adjuster, sn_ins_claim_cml.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l’icône Listes.
3. Ouvrez la tâche à partir du playbook de tickets ou de la liste des tâches de l’ajusteur de réclamation automatique commerciale.
4. Sélectionnez l’icône Assistant d’agent pour utiliser cette fonctionnalité.
   Pour en savoir plus sur l’assistant d’agent, consultez la section Trouver des solutions à l’aide de l’assistant d’agent .

Composants installés avec Réclamations liées aux assurances d'entreprise

Plusieurs types de composants sont installés avec l’activation du module d’extension sn_ins_claim_cml , notamment les modules d’extension, les tables et les rôles d’utilisateur.

Modules d'extension installés

Modules d’extension installés avec l’application Réclamations liées aux assurances d'entreprise

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

Applications de stockage installées

Applications de stockage installées avec l’application Réclamations liées aux assurances d'entreprise

Application de stockage	Description
Financial Services Operations Core	Stocke les données client nécessaires pour effectuer les demandes de service de police. Pour plus d'informations, consultez Financial Services Operations Core.
Enquêtes spéciales de l’assurance	Les enquêtes spéciales d’assurance permettent aux compagnies d’assurance d’acheminer les demandes d’enquête sur les fraudes aux agents de l’UES. Les demandes sont acheminées via les experts en

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications de stockage installées avec l’application Réclamations liées aux assurances d'entreprise (suite)

Application de stockage	Description
	sinistres qui travaillent sur les tickets de sinistre via les workflows de l’application Réclamations liées aux assurances personnelles .
Processeur de document	Active la gestion des tâches de services documentaires qui sont utilisées dans les tickets de service de police d’assurance. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Processeur de document.
Playbooks pour Gestion du service client	Fournit un moyen de visualiser les workflows de processus business dans une vue simple et axée sur les tâches, garantissant des réponses cohérentes aux situations les plus courantes. Pour plus d’informations, consultez Playbooks pour Gestion du service clientèle .

Rôles installés

Rôles installés avec l'application Réclamations liées aux assurances d'entreprise

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Réclamations liées aux assurances d'entreprise		
Réclamations liées aux assurances d'entreprise administrateur [sn_ins_claim_cml.admin]	• Accorder des Réclamations liées aux assurances d'entreprise rôles • Supprimer les tickets et les Réclamations liées aux assurances d'entreprise tâches • Configurer l’application Réclamations liées aux assurances d'entreprise • Créer et modifier les Réclamations liées aux assurances d'entreprise définitions de service • A un accès en lecture, en écriture et en création aux	• decision_table_admin • sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_claim_cml.admin • sn_ins_claim_cml.auto_processor • sn_ins_siu.visionneuse • sn_doc_processor.admin • sn_ins_claim_cml.auto_adjuster

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec l'application Réclamations liées aux assurances d'entreprise (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	données de politique ou de Réclamations liées aux assurances d'entreprise ticket	
Réclamations liées aux assurances d'entreprise gestionnaire [sn_ins_claim_cml.manager]	• Consulter le tableau de bord Réclamations liées aux assurances d'entreprise • Utiliser Exploration de processus pour Réclamations liées aux assurances d'entreprise les processus	• sn_ins_claim_cml.auto_adjuster • sn_ins_claim_cml.auto_processor • pa_viewer
Réclamations liées aux assurances d'entreprise ajusteur [sn_ins_claim_cml.auto_adjuster]	• Évalue les détails de la déclaration de sinistre d'automobile commerciale en fonction des tâches d'ajusteurs affectées et règle les réclamations • Affiche l'état des tickets de réclamation automatique commerciale • Crée et modifie des tâches ad hoc	• sn_customerservice.case_contributor_viewe • sn_doc_processor.agent • sn_bom.Ajusteur • sn_ins_claim_cml.auto_processor • sn_sla_definition_read • sn_bom.visionneuse • sn_bom.ca_ins_policy_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user
Réclamations liées aux assurances d'entreprise processeur [sn_ins_claim_cml.auto_processor]	• Soumet les détails de la déclaration de sinistre d'automobile commerciale et crée et modifie des tâches ad hoc	• sn_customerservice.case_contributor_viewe • lecteur_paiement_sn_ins_claim • sn_ins_claim.lecteur_réserve • sn_ins_claim.lecteur_score_fraude • sn_ins_claim.property_writer • sn_bom.ca_ins_policy_viewer • sn_ins_claim.rédacteur_couverture

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec l'application Réclamations liées aux assurances d'entreprise (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Affiche l'état des tickets de réclamation automatique commerciale • Ferme une réclamation • Interactions d'enregistrements	• sn_ins_claim.summary_page_read • sn_bom.b2b_agent • sn_ins_claim.auteur_participant_ • sn_ins_claim.lecteur_instantané_politique • sn_ins_claim.écrivain_profil • sn_ins_claim.injury_writer
Réclamations liées aux assurances d'entreprise visionneuse [sn_ins_claim_cml.auto_viewer]	Afficher les tickets de déclaration de sinistre d'automobile commerciale et les données connexes.	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.visionneur_données_compte • sn_bom.ca_ins_policy_viewer
Réclamations liées aux assurances d'entreprise Représentant FNOL [sn_ins_claim_cml.fnol_representative]	Créer et suivre des tickets de déclaration de sinistre commerciale pour les polices qu'ils gèrent.	• sn_customerservice.case_contributor_viewe • sn_sla_definition_read • sn_bom.visionneur_données_compte • sn_customerservice.consumer_contributor • sn_bom.ca_ins_policy_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.account_contributor • sn_bom.fnol_representative
Enquêtes spéciales de l'assurance		
Administrateur des enquêtes spéciales d'assurance [sn_ins_siu.admin]	• Accorder des rôles d'enquêtes spéciales sur l'assurance • Supprimer les tickets et les tâches d'enquêtes spéciales • Configurer l'application Enquêtes spéciales d'assurance • Créer et modifier les définitions	• sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_siu.agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec l'application Réclamations liées aux assurances d'entreprise (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	de services d'enquêtes spéciales • A un accès en lecture, en écriture et en création aux données de tickets d'enquêtes spéciales	
Agent d'enquêtes spéciales d'assurance [sn_ins_siu.agent]	Soumet une évaluation des tâches SIU associées à un ticket.	• lecteur_propriété_sn_ins_claim.propriété • lecteur_paiement_sn_ins_claim • sn_ins_claim.lecteur_réserve • sn_ins_claim.lecteur_score_fraude • sn_ins_claim_cml.auto_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_ins_claim.lecteur_couverture_ • sn_ins_claim_pers.auto_viewer • sn_bom.b2c_agent • sn_ins_claim.lecteur_participant
Visionneur d'enquêtes spéciales d'assurance [sn_ins_siu.viewer]	Consultez les tickets d'enquête spéciale et les données connexes.	

Traduction automatique

Tables installées

Tables installées avec l'application Réclamations liées aux assurances d'entreprise

Table	Description
Réclamations liées aux assurances d'entreprise	
Ticket de la réclamation automatique commerciale [sn_ins_claim_cml_auto_service]	Stocke des informations sur les tickets de réclamation commerciale. Cette table étend la table Base de réclamation commerciale [sn_ins_claim_cml_base].
Tâche de la réclamation automatique commerciale [sn_ins_claim_cml_auto_task]	Stocke des informations sur toutes les tâches de réclamations commerciales pour tous les tickets de réclamations commerciales.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

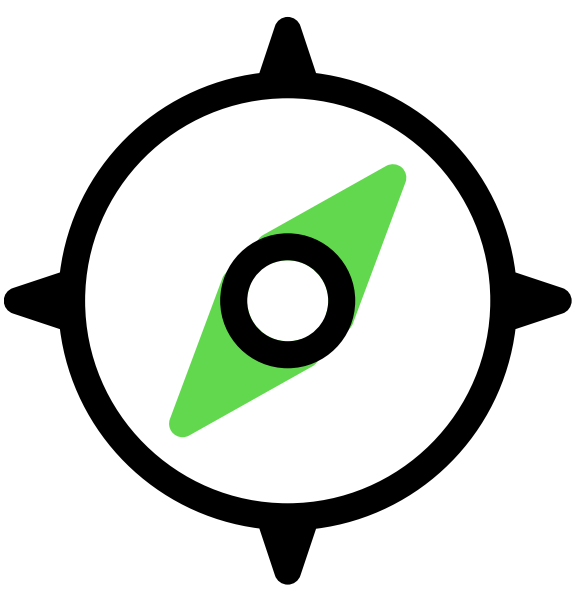
Tables installées avec l'application Réclamations liées aux assurances d'entreprise (suite)

Table	Description
Tâche de l'ajusteur de réclamation automatique commerciale [sn_ins_claim_cml_auto_adj_task]	Stocke des informations sur les tâches liées au profil d'expert pour les réclamations commerciales.
Base de réclamation commerciale sn_ins_claim_cml_base	Prolonge la table Base de réclamation [sn_bom_claim_base].
Incident lié à la propriété [sn_ins_claim_cml_auto_incident]	Stocke des informations sur les détails des incidents liés à la propriété pour les tickets de réclamations commerciales. Cette table étend la table Incident de la déclaration de sinistre [sn_ins_claim_property] à partir de la base des demandes de règlement d'assurance.
Enquêtes spéciales de l'assurance	
Tâche SIU sn_ins_siu_task	Stocke des informations sur les tâches liées au département de l'Unité des enquêtes spéciales pour tous les tickets automatiques de réclamations.

Réclamations liées aux assurances personnelles

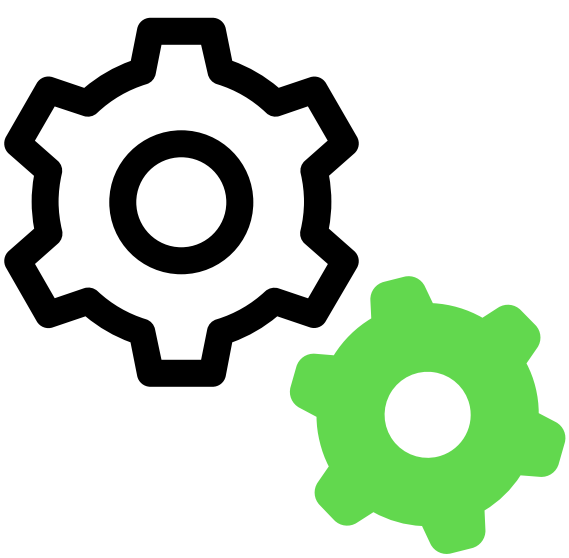
L'application Réclamations liées aux assurances personnelles permet à votre organisation de configurer rapidement les différentes étapes du processus de réclamation, du premier avis de perte jusqu'à la fermeture de la réclamation.

Explorer



Découvrez comment les processeurs et les experts en sinistres utilisent Personal Lines Claims.

Configurer

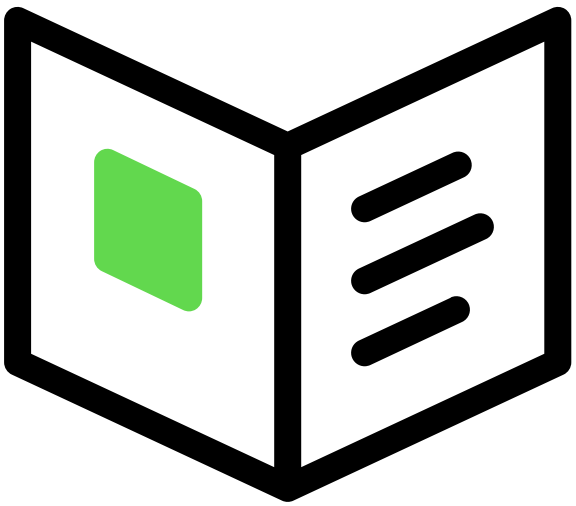


Configurer Personal Lines Claims

Traduction automatique

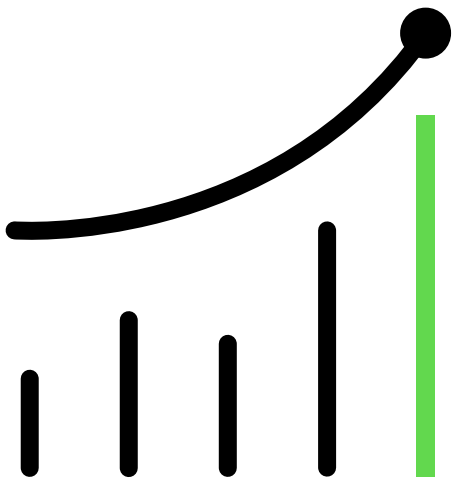
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence



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

Analyses et reporting



Surveillez les statistiques clés et suivez les performances avec un tableau de bord préconfiguré.

Traduction automatique

Explorer Réclamations liées aux assurances personnelles

Découvrez comment les représentants, les transformateurs, les experts, les agents d'enquête spéciale et les gestionnaires peuvent utiliser l'application Réclamations liées aux assurances personnelles pour créer et gérer des réclamations d'assurance personnelle.

Grâce à l'application Réclamations liées aux assurances personnelles , votre organisation peut gérer l'initiation, le traitement et la résolution des réclamations de polices d'assurance pour vos clients à partir d'un workflow centralisé. Avec cette application, vous pouvez vous coordonner avec les départements et bureaux d'enquête spéciaux pour gérer les tâches de réclamations. Vous pouvez également collecter et valider les documents de réclamation requis, examiner la réclamation et la régler.

Fonctionnalités principales

- Modèle de données de réclamations que vous pouvez utiliser pour créer n'importe quel service de réclamations
- Workflows de réclamations que vous pouvez gérer à l'aide de tickets au sein d'une application dédiée
- Visualisation de tous les enregistrements de réclamations pour un client
- Playbooks et espaces de travail dédiés conçus pour divers profils de déclaration de sinistre
- Statistiques clés et performances que vous pouvez gérer et suivre avec ServiceNow® Analyse des performances et Exploration de processus
- Workflow de base de référence dans lequel vous pouvez consulter les déclarations depuis le premier avis de sinistre jusqu'à la fermeture de la déclaration de sinistre pour les déclarations de sinistre d'automobile personnelle

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réclamations liées aux assurances personnelles Personas

Le tableau suivant indique les profils de votre organisation qui peuvent utiliser l'application Réclamations liées aux assurances personnelles .

Réclamations liées aux assurances personnelles Personas

Profil	Description
Administrateur	Administrateur des réclamations responsable de la configuration de l'application.
Représentant du premier avis de perte (FNOL)	Personne du front office qui crée un ticket de réclamation au nom d'un client et télécharge les documents pertinents
Processeurs de réclamations	Les processeurs du middle ou du back office des institutions d'assurance qui travaillent avec les réclamations. Ils travaillent sur les dossiers de sinistres et les tâches qui entrent dans les services de sinistres, et clôturent les dossiers de sinistres.
Agents de l'Unité des enquêtes spéciales (UES)	Département qui enquête sur les cas de réclamations pour fraudes potentielles.
Ajusteur de réclamations	Personne qui collecte et vérifie les documents, les détails de l'évaluation des pertes et les prestations d'assurance telles que les dépenses, les franchises et les couvertures, indique si l'enquête relative à la fraude est nécessaire, puis règle une réclamation.
Gestionnaire des réclamations	Gestionnaire qui approuve les réserves et les demandes de paiement et qui peut afficher une vue d'ensemble de toutes les réclamations, y compris les tableaux de bord et Analyse des performances les Exploration de processus tableaux de bord et les rapports.

Information associée

Tableau de bord de Réclamations liées aux assurances personnelles

Configurer Réclamations liées aux assurances personnelles

Installez et configurez Réclamations liées aux assurances personnelles de manière à ce que vos représentants, processeurs, experts en sinistres et autres puissent commencer à traiter vos réclamations d'assurance personnelle.

Installer Réclamations liées aux assurances personnelles

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez installer l'application Réclamations liées aux assurances personnelles (sn_ins_claim_pers). Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow Store connexes, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou des abonnements et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Réclamations liées aux assurances personnelles :

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

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Réclamations liées aux assurances personnelles.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l’application Réclamations liées aux assurances personnelles (sn_ins_claim_pers) à l’aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d’installation qui s’affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d’enregistrements décrivant les fonctionnalités de l’application pour les cas d’utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
6. Sélectionnez **Installer**.

Configurer Réclamations liées aux assurances personnelles

Passez en revue les composants installés avec l’application Réclamations liées aux assurances personnelles et modifiez-les si nécessaire pour répondre aux besoins professionnels de votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Réclamations liées aux assurances personnelles est installée. Pour plus d'informations, consultez Installer Réclamations liées aux assurances personnelles.

Rôle requis : sn_ins_claim_pers.admin et admin

Procédure

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

Activer l'espace de travail de la réclamation, le score de fraude et les pages de résumé de la réclamation

Activez les pages de score de fraude et de résumé des réclamations dans le ticket de réclamation afin qu'un gestionnaire de réclamations, un expert ou un processeur puisse les consulter.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Activez la page d'enregistrement par défaut CSM sous l'espace de travail configurable CSM/FSM.
   Pour plus d'informations, consultez CSM Configurable Workspace record pages .
3. Sur la page d'enregistrement par défaut de CSM, définissez l'ordre des pages.
4. Définissez les conditions de variante sur les pages d'enregistrement suivantes.

Composants installés avec Réclamations liées aux assurances personnelles

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension sn_ins_claim_pers , notamment les modules d'extension, les tables et les rôles d'utilisateur.

Modules d'extension installés

Modules d'extension installés avec l'application Réclamations liées aux assurances personnelles

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications de stockage installées

Applications de stockage installées avec l’application Réclamations liées aux assurances personnelles

Application de stockage	Description
Financial Services Operations Core	Stocke les données client nécessaires pour effectuer les demandes de service de police. Pour plus d'informations, consultez Financial Services Operations Core.
Enquêtes spéciales de l’assurance	Les enquêtes spéciales d’assurance permettent aux compagnies d’assurance d’acheminer les demandes d’enquête sur les fraudes aux agents de l’UES. Les demandes sont acheminées via les experts en sinistres qui travaillent sur les tickets de sinistre via les workflows de l’application Réclamations liées aux assurances personnelles .
Processeur de document	Active la gestion des tâches de services documentaires qui sont utilisées dans les tickets de service de police d’assurance. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Processeur de document.
Playbooks pour Gestion du service client	Fournit un moyen de visualiser les workflows de processus business dans une vue simple et axée sur les tâches, garantissant des réponses cohérentes aux situations les plus courantes. Pour plus d’informations, consultez Playbooks pour Gestion du service clientèle .

Rôles installés

Rôles installés avec l'application Réclamations liées aux assurances personnelles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Réclamations liées aux assurances personnelles		
Réclamations liées aux assurances personnelles administrateur [sn_ins_claim_pers.admin]	• Accorder des Réclamations liées aux assurances personnelles rôles • Supprimer les tickets et les Réclamations liées aux assurances personnelles tâches • Configurer l’application Réclamations liées aux assurances personnelles	• decision_table_admin • sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_claim_pers.gestionnaire • sn_ins_claim_pers.auto_processor • sn_ins_siu.visionneuse • sn_doc_processor.admin • sn_ins_claim_pers.auto_adjuster

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec l'application Réclamations liées aux assurances personnelles (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Créer et modifier les Réclamations liées aux assurances personnelles définitions de service • A un accès en lecture, en écriture et en création aux données de politique ou de Réclamations liées aux assurances personnelles ticket	
Réclamations liées aux assurances personnelles gestionnaire [sn_ins_claim_pers.responsable]	• Affiche le tableau de Réclamations liées aux assurances personnelles bord • Utilisations Exploration de processus pour Réclamations liées aux assurances personnelles les processus	• sn_ins_claim_pers.auto_adjuster • sn_ins_claim_pers.auto_processor • pa_viewer
Réclamations liées aux assurances personnelles ajusteur [sn_ins_claim_pers.auto_adjuster]	• Évalue les détails de la déclaration de sinistre d'automobile personnelle en fonction des tâches d'ajusteurs affectées, et règle les réclamations • Affiche l'état des tickets de réclamation	• sn_customerservice.case_contributor_view • sn_doc_processor.agent • sn_bom.Ajusteur • sn_sla_definition_read • sn_bom.visionneuse • sn_bom.auto_ins_policy_viewer • sn_ins_claim_pers.auto_processor • sn_customerservice.csm_workspace_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec l'application Réclamations liées aux assurances personnelles (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	automatique personnelle • Crée et modifie des tâches ad hoc	
Réclamations liées aux assurances personnelles processeur [sn_ins_claim_pers.auto_processor]	• Soumet les détails de la déclaration de sinistre d'automobile personnelle, et crée et modifie des tâches ad hoc • Affiche l'état des tickets de réclamation automatique personnelle • Ferme une réclamation • Interactions d'enregistrements	• sn_customerservice.case_contributor_view • sn_ins_claim.profile.writer • lecteur_paiement_sn_ins_claim • sn_ins_claim.lecteur_réserve • sn_ins_claim.lecteur_score_fraude • sn_ins_claim.injury_writer • sn_ins_claim.property_writer • sn_bom.auto_ins_policy_viewer • sn_ins_claim.rédacteur_couverture • sn_bom.b2c_agent • sn_ins_claim.auteur_participant • sn_ins_claim.lecteur_instantané_politique • sn_ins_claim.summary_page_read
Réclamations liées aux assurances personnelles visionneuse [sn_ins_claim_pers.auto_viewer]	Affiche les tickets de déclaration de sinistre d'automobile personnelle et les données connexes.	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.visionneuse_données_client • sn_bom.auto_ins_policy_viewer • sn_ins_claim_pers.auto_viewer
Réclamations liées aux assurances personnelles Représentant FNOL [sn_ins_claim_pers.fnol_representative]	Créez et suivez des tickets de déclaration de sinistre personnels pour les polices qu'ils gèrent.	• sn_customerservice.case_contributor_view • sn_sla_definition_read • sn_bom.visionneuse_données_client • sn_bom.auto_ins_policy_viewer • sn_customerservice.consumer_contributor • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.account_contributor • sn_bom.fnol_representative
Enquêtes spéciales de l'assurance		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec l'application Réclamations liées aux assurances personnelles (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur des enquêtes spéciales d'assurance [sn_ins_siu.admin]	• Accorder des rôles d'enquêtes spéciales sur l'assurance • Supprimer les tickets et les tâches d'enquêtes spéciales • Configurer l'application Enquêtes spéciales d'assurance • Créer et modifier les définitions de services d'enquêtes spéciales • A un accès en lecture, en écriture et en création aux données de tickets d'enquêtes spéciales	• sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_siu.agent
Agent d'enquêtes spéciales d'assurance [sn_ins_siu.agent]	Soumet une évaluation des tâches SIU associées à un ticket.	• lecteur_propriété_sn_ins_claim.propriété • lecteur_paiement_sn_ins_claim • sn_ins_claim.lecteur_réserve • sn_ins_claim.lecteur_score_fraude • sn_ins_claim_cml.auto_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_ins_claim.lecteur_couverture_ • sn_ins_claim_pers.auto_viewer • sn_bom.b2c_agent • sn_ins_claim.lecteur_participant
Visionneur d'enquêtes spéciales d'assurance [sn_ins_siu.viewer]	Consultez les tickets d'enquête spéciale et les données connexes.	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées

Tables installées avec l'application Réclamations liées aux assurances personnelles

Table	Description
Réclamations liées aux assurances personnelles	
Ticket de réclamation automatique personnelle [sn_ins_claim_pers_auto_service]	Stocke des informations sur les tickets de réclamation personnels. Cette table étend la table Base de réclamation personnelle [sn_ins_claim_pers_base].
Tâche de réclamation automatique personnelle [sn_ins_claim_pers_auto_task]	Stocke des informations sur toutes les tâches de réclamations personnelles pour tous les tickets de réclamations personnelles.
Tâche de l'ajusteur de réclamation automatique personnelle [sn_ins_claim_pers_auto_adj_task]	Stocke des informations sur les tâches liées au profil d'expert pour les réclamations personnelles.
Base de réclamation personnelle sn_ins_claim_pers_base	Prolonge la table Base de réclamation [sn_bom_claim_base].
Incident lié à la propriété [sn_ins_claim_pers_auto_incident]	Stocke des informations sur les détails des incidents liés à la propriété pour les tickets de réclamations personnelles. Cette table étend la table Incident de la déclaration de sinistre [sn_ins_claim_property] à partir de la base des demandes de règlement d'assurance.
Enquêtes spéciales de l'assurance	
Tâche SIU sn_ins_siu_task	Stocke des informations sur les tâches liées au département de l'Unité des enquêtes spéciales pour tous les tickets de réclamations.

Gérer Réclamations liées aux assurances personnelles

Découvrez quels rôles utilisent l'application Réclamations liées aux assurances personnelles pour créer, examiner et gérer une demande d'assurance, du premier avis de perte (FNOL) à la fermeture de la réclamation.

Avec la demande, les Réclamations liées aux assurances personnelles représentants de FNOL peuvent soumettre des demandes de réclamation, tandis que les processeurs et les experts en sinistres peuvent travailler sur les cas pour les types de cas de polices personnelles suivants.

Types de tickets personnels

Les types de tickets personnels suivants sont disponibles.

- Police automatique personnelle
- Vous pouvez également créer des types de ticket pour Personal Lines Claims en étendant un type de ticket à partir du ticket de base de réclamation personnelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Espace de travail

Les processeurs, les experts en sinistres et d'autres rôles permettent Espace de travail de traiter tous les aspects des dossiers de demandes d'indemnisation. Avec Espace de travail, les utilisateurs dotés de ces rôles peuvent effectuer les tâches suivantes :

- Surveiller la charge de travail et les performances
- Se concentrer sur les éléments à priorité élevée
- Naviguer facilement entre les tâches

Pour plus d'informations, consultez Espaces de travail.

La table suivante indique quels Espace de travail utilisateurs peuvent utiliser l'application Réclamations liées aux assurances personnelles .

Espace de travail Utilisateurs pour Réclamations liées aux assurances personnelles

Rôle	Description
Administrateur des réclamations	Configurations en fonction des Espace de travail besoins de l'entreprise. Pour plus d'informations, consultez Configurer Espace de travail configurable de CSM.
Gestionnaire des réclamations	Approuve les demandes de réserve et de paiement, et affiche les analyses et Exploration de processus les tableaux de bord.
Premier avis de perte espace de travail du représentant	
Premier avis du représentant de perte	Crée des tickets de réclamation pour le compte des clients et télécharge les documents pertinents.
Espace de travail du processeur	
Processeur de réclamations	Travaille sur les tickets de réclamation et les tâches de résolution des tickets qu'ils gèrent.
Espace de travail SIU	
Agent de l'Unité des enquêtes spéciales (UES)	Travaille sur les tâches d'enquête sur les réclamations frauduleuses potentielles.
Espace de travail de l'ajusteur	
Ajusteur	Évalue une déclaration en examinant les documents de réclamation, les couvertures, les réserves et les paiements.

Workflows Réclamations liées aux assurances personnelles

L'application Réclamations liées aux assurances personnelles installe des workflows automatisés que vous pouvez configurer pour toutes les tâches de réclamations. Ces workflows créent des tickets et acheminent les tâches en conséquence.

Une fois qu'un ticket de déclaration de sinistre est lancé, le workflow passe par des phases. Un moteur de règles métier avec des règles de base configurables peut classer un sinistre comme une fraude potentielle ou comme un sinistre en double, par exemple. Voici quelques exemples de règles métier :

Traduction automatique

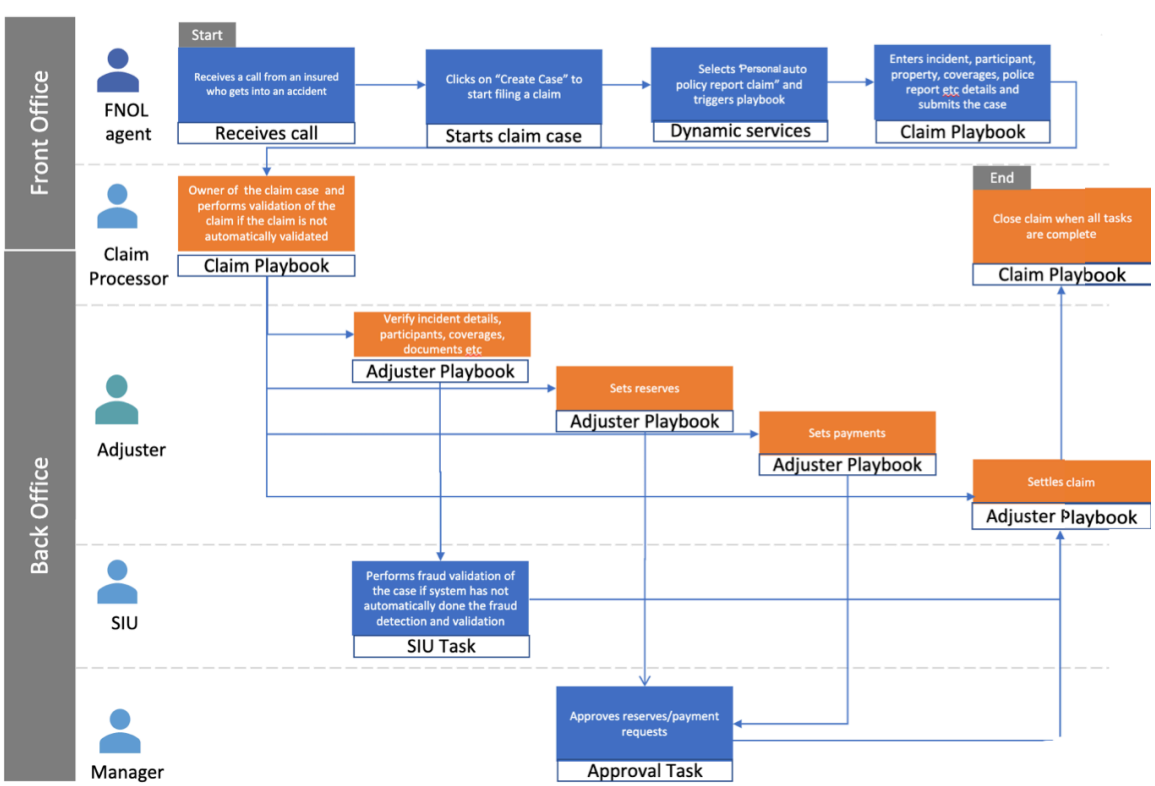
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si le nombre de propriétés ou de participants soumis pour la réclamation est supérieur à deux, la réclamation est considérée comme hautement prioritaire.
- Si le nombre de réclamations soumises par un client pour la même police d'assurance est supérieur à quatre, une réclamation sera automatiquement signalée comme fraude potentielle.
- Si le nombre de réclamations soumises par un client est inférieur à cinq et que la date de perte signalée par rapport à la date de début de la police est inférieure à trois jours, une tâche de validation de réclamation est créée pour qu'un processeur les examine.

Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches d'enquête et de gestion des réclamations d'assurance vers des rôles dans différents départements. Les agents front et back-office se Espace de travail connectent au pour travailler sur les tâches de leur file d'attente. Le playbook de tickets guide les agents à travers ces étapes générales nécessaires pour exécuter les réclamations :

- Soumission du premier avis de perte
- Validation pour les réclamations
- Évaluation de la réclamation de l'expert
- Évaluation de la fraude
- fermeture de la réclamation

Flux de processus des réclamations : déclaration de sinistre d'automobile personnelle



Premier avis de perte (FNOL)

Soumettre une demande en tant que représentant du premier avis de sinistre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. À l'étape du premier avis de perte (FNOL), un demandeur de police d'assurance signale une perte à un représentant FNOL. Une fois le ticket créé, un workflow se déclenche automatiquement avec des tâches de playbook créées pour gérer le ticket jusqu'à sa résolution.
2. Le représentant de la FNOL documente les détails de l'incident, de la propriété, du participant et de la blessure obtenus pour la réclamation, ainsi que les couvertures disponibles pour les réclamations pertinentes. Le représentant recueille et soumet également les documents entrants applicables pour vérification, tels que l'immatriculation du véhicule, et initie la réclamation en soumettant le ticket.
3. Une fois le ticket initié soumis, les règles de décision métier :
   - Peut classer le ticket de réclamation par ordre de priorité, en fonction du nombre de propriétés ou de participants signalés dans la réclamation
   - Peut déclencher une tâche et renvoyer un ticket de réclamation au département de l'Unité des enquêtes spéciales pour une évaluation plus approfondie
   - Peut déclencher la tâche de validation de réclamation pour un examen plus approfondi
   - Peut transmettre la réclamation à un expert en sinistres pour évaluation du sinistre

Étape de validation pour les réclamations

Validation et fermeture d'une réclamation en tant que processeur de réclamations

1. À l'étape de validation de la réclamation, le processeur met à jour les détails de la tâche et rejette ou approuve la tâche de réclamation en conséquence.
2. Si le processeur valide la tâche en l'approuvant, elle passe à l'étape d'évaluation de l'ajusteur.

Évaluation de l'ajusteur

Évaluation et règlement d'un sinistre en tant qu'expert en sinistres

1. À l'étape de l'évaluation de l'expert, l'expert examine et vérifie ou rejette les documents de demande soumis. L'expert en sinistres examine également les couvertures et met à jour ou ajoute des couvertures au besoin.
2. L'expert en sinistres peut renvoyer la demande au service de l'UES pour une enquête sur la demande. Une fois que le service SIU a terminé la tâche d'examen de la fraude, l'expert en sinistres peut régler ou rejeter la réclamation.
3. L'expert évalue une réclamation et attribue un montant de réserve par rapport à la couverture pertinente, en fonction des détails de la perte.
   - Si le montant de réserve affecté relève du pouvoir d'approbation de l'expert, celui-ci approuve les résultats.
   - Si le montant de la réserve affectée dépasse le pouvoir d'approbation de l'expert, l'expert affecte la demande au gestionnaire des réclamations pour approbation. Si le montant de la réserve est approuvé par le gestionnaire des réclamations, l'expert en sinistres procède à l'évaluation du paiement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

des réclamations. Si le montant n'est pas approuvé, l'expert réévalue et révise le montant de la réserve en fonction des recommandations du gestionnaire des réclamations.

4. L'expert met à jour l'enregistrement de la déclaration avec la réserve pour pertes, la réserve pour les dépenses ou les deux.
5. L'expert crée des montants de paiement sur les réserves créées, en fonction de l'évaluation finalisée.
   - Si le montant du paiement créé est dans l'autorité d'approbation de l'expert, l'ajusteur approuve les résultats.
   - Si le montant dépasse le pouvoir d'approbation de l'expert, l'expert affecte la demande au gestionnaire des réclamations pour approbation. Si le gestionnaire des réclamations approuve le montant du paiement, l'expert en sinistres procède à une évaluation du paiement des réclamations. Si le montant n'est pas approuvé, l'expert en sinistres réévalue et crée un nouveau montant de paiement en fonction des recommandations du gestionnaire des réclamations.
6. L'expert en sinistres approuve ou rejette la tâche de révision. Si l'expert approuve la tâche de révision pour régler la réclamation, le ticket de réclamation passe à l'étape d'exécution pour être fermé par le processeur de réclamations. Si l'expert rejette toutes les tâches connexes, le ticket de réclamation se ferme automatiquement.

Tâches de l'Unité des enquêtes spéciales (UES)

Enquêter sur une réclamation pour fraude potentielle en tant qu'agent de l'unité d'enquête spéciale

1. Si les règles métier déterminent que la réclamation doit être validée, ou si l'expert en sinistres détermine la possibilité d'une fraude, une tâche est déclenchée par le service de l'UES pour enquête. Un agent SIU examine la tâche de fraude, met à jour les détails de l'enregistrement de tâche d'évaluation et approuve ou rejette la tâche. Une tâche d'évaluation approuvée indique qu'il est déterminé qu'il s'agit d'une fraude introuvable. Une tâche d'évaluation rejetée indique que la réclamation est jugée non valide et potentiellement frauduleuse.
2. Si la tâche est approuvée, la réclamation est conclue comme une fraude introuvable et peut être approuvée par l'expert. Lorsque la réclamation est approuvée, le ticket passe à l'étape d'exécution, que le processeur de réclamations effectue.

Tâches d'approbation du gestionnaire de réclamations

Approuver les montants de réserve ou de paiement en tant que gestionnaire des réclamations

1. Si un montant de réserve affecté dépasse le pouvoir d'approbation de l'expert, le système affecte la demande de montant de réserve au gestionnaire des réclamations pour approbation. Si le gestionnaire des réclamations approuve le montant de la réserve, l'expert en sinistres procède à l'évaluation du paiement des réclamations. Si le gestionnaire des réclamations rejette le montant de la réserve et fournit une recommandation, l'expert en sinistres doit réviser le montant de la réserve conformément aux recommandations.
2. Si un montant de paiement créé dépasse les autorisations d'approbation de l'expert, le système affecte la demande de montant de paiement au gestionnaire des réclamations pour approbation. Le gestionnaire des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

réclamations examine le montant du paiement et les détails de la réclamation, et approuve ou rejette le paiement de la réclamation. Si le gestionnaire des réclamations approuve le montant du paiement, l'expert en sinistres peut procéder au règlement. Toutefois, si le gestionnaire rejette la demande et fournit une recommandation, l'expert en sinistres doit réviser et soumettre le montant du paiement conformément aux recommandations. Les notes de travail générées par le système indiquant l'approbation ou le rejet s'ajoutent automatiquement au flux d'activité pour la tâche et le ticket de réclamation.

Fermeture

Le ticket est terminé lorsque l'état et l'étape du ticket sont définis sur Fermé terminé.

Créer un ticket de déclaration de sinistre personnel

Un représentant ou un processeur de premier avis de perte peut commencer le processus de réclamation en initiant un cas de réclamation personnelle au nom de votre client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_pers.fnol_representative ou sn_ins_claim_pers.auto_processor

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes.
3. Créez un ticket à partir de la liste des tickets de réclamation automatique personnelle.
4. Dans la boîte de dialogue Créer un nouveau ticket, sélectionnez **Déclaration de sinistre du rapport de police pour automobile personnelle**.
5. Sélectionnez **Créer**.
6. Renseignez les champs obligatoires et toute autre information connexe que vous avez recueillie auprès du client.
7. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail** , saisissez tous les commentaires associés à vos conclusions. Les commentaires publiés manuellement et les notes de travail générées par le système s'ajoutent au flux d'activité du ticket de déclaration de sinistre.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Un ticket de déclaration de sinistre personnel est créé dans l'état Nouveau et le workflow est déclenché. Le ticket est affecté à un groupe d'affectation en fonction des règles d'affectation définies.

Que faire ensuite

En tant que processeur de réclamations, vous pouvez vous attribuer le ticket et commencer à travailler dessus. Pour plus d'informations, consultez Traiter une réclamation personnelle.

Traiter une réclamation personnelle

Un processeur peut initier une réclamation, examiner une réclamation pour la vérifier et, après l'évaluation d'un expert, effectuer des tâches d'exécution et fermer une réclamation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_pers.auto_processor

Mettez à jour et fermez les tâches du ticket de déclaration de sinistre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Ouvrez le ticket de déclaration de sinistre et la tâche de l'une des façons suivantes.
   Vous devrez peut-être sélectionner **Accepter** pour accepter l'affectation de la tâche, ce qui vous permet de travailler sur la tâche.
3. Terminez le travail requis pour accomplir les tâches de votre système de déclarations.
   Le travail que vous devrez peut-être effectuer peut inclure des étapes dans l'une des étapes suivantes.
   - Achèvement des tâches d'étape du premier avis de perte pour commencer la réclamation.
   - Évaluation de la validité de la réclamation signalée par le client.
   - Remplir et fermer la réclamation.
4. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail** , saisissez tous les commentaires associés à vos conclusions.
   Les commentaires publiés manuellement et les notes de travail générées par le système s'ajoutent au flux d'activité du ticket de déclaration de sinistre.
5. Fermez la tâche à partir de l'activité Playbook ou du formulaire de tâche.

Tâches de l'ajusteur

Les experts en sinistres peuvent travailler sur les tâches de demande à partir de l'espace de travail Déclaration.

Espace de travail de la réclamation

À partir de l'espace de travail de la réclamation, un expert en sinistres peut examiner une réclamation pour vérifier les documents, évaluer les couvertures des réclamations, déterminer les détails du paiement de la réclamation et approuver le règlement d'une réclamation. L'espace de travail des sinistres pour les experts en sinistres est une vue unifiée de toutes les actions qu'un expert en sinistres peut effectuer sur une déclaration de sinistre. À l'aide des onglets et des cartes de l'espace de travail, les ajusteurs peuvent parcourir les sections suivantes :

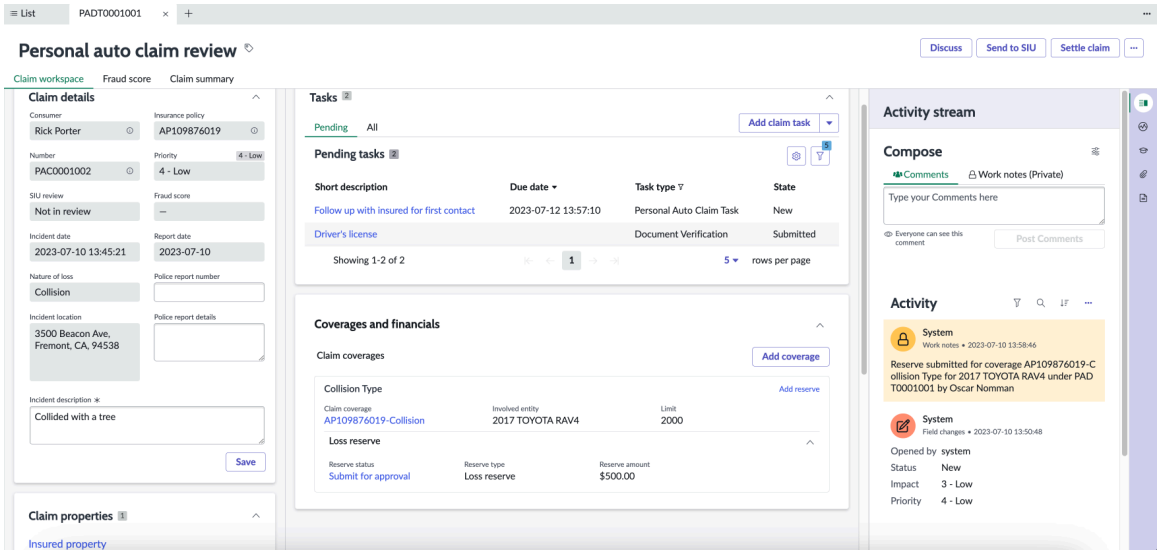
- Détails de la réclamation : affichez et modifiez les détails tels que le numéro de police, l'étape de réclamation, l'état de la réclamation, ainsi que les dates d'incident et de rapport.
- Réclamations de biens : affichez et travaillez sur les biens qui sont pertinents pour le ticket de sinistre.
- Participants à la déclaration de sinistre : affichez et travaillez sur les participants pertinents pour le ticket de déclaration de sinistre.
- Détails de la tâche : affichez et modifiez l'agent et le groupe auxquels une tâche est affectée.
- Tâches : affichez et travaillez sur les tâches d'expert pour le ticket de réclamation actuel.
- Couvertures et finances : affichez et modifiez les entités de réclamation, telles que les couvertures de réclamations, les réserves associées, les paiements et les montants des dépenses sous les couvertures individuelles.

À partir de l'espace de travail de la réclamation, un expert en sinistres peut également accéder aux onglets pour afficher la page Score de fraude et la page Résumé d'une réclamation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Espace de travail de réclamation de l'expert : examen de la déclaration de sinistre d'automobile personnelle



Travailler sur des tâches d'ajusteur de réclamation personnelle

Un expert en sinistres peut examiner une demande pour vérifier les documents, évaluer les couvertures des demandes de règlement, déterminer les détails du paiement des demandes de règlement et approuver le règlement d'une demande de règlement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_pers.auto_adjuster

Important :
Pour accéder aux onglets connexes Espace de travail de la réclamation, Score de fraude et Espace de travail de l'ajusteur résumé, vous devez activer la page d'enregistrement par défaut de CSM. Par défaut, la page est définie sur inactive. Pour déterminer la page par défaut pour l'affichage des enregistrements dans l'espace de travail configurable CSM, consultez CSM Configurable Workspace record pages

Mettez à jour et fermez les tâches d'ajusteur du ticket de réclamation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Ouvrez la tâche de l'une des façons suivantes.
3. Terminez le travail requis pour terminer la tâche d'évaluation ou de règlement dans votre système de réclamations.
4. Travaillez sur la tâche d'expert en effectuant diverses actions à partir de l'espace de travail de la réclamation.
5. **Facultatif :** Dans une tâche, dans le champ **Notes de travail** , saisissez tous les commentaires liés à vos résultats.
   Les commentaires publiés manuellement et les notes de travail générées par le système s'ajoutent au flux d'activité de la tâche et du ticket de réclamation.

Résultats

En fonction de l'état d'avancement de l'affaire :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lorsque l'ajusteur accepte la tâche, l'état de la tâche est défini sur Travail en cours.
- Lorsque l'expert soumet une réserve ou un paiement, si le montant est dans sa limite d'autorisation, il est approuvé automatiquement.
- Si l'expert règle la réclamation, le ticket de réclamation se ferme automatiquement, avec l'état du ticket défini sur Fermé terminé, et l'étape de réclamation est passée à Fermé rejeté. Les notes de travail générées par le système indiquant le rejet s'ajoutent automatiquement au flux d'activité de la tâche et du ticket de réclamation.
- Si l'une des tâches liées à l'ajusteur est approuvée, une tâche se déclenche vers le processeur de réclamation pour fermer le ticket. Les notes de travail générées par le système indiquant l'approbation s'ajoutent automatiquement au flux d'activité de la tâche et du ticket de réclamation.

Information associée

Générer et consulter le score de fraude d'une réclamation

Afficher le résumé d'une réclamation

Générer et consulter le score de fraude d'une réclamation

Générez un score de fraude et consultez la page des scores de fraude pour obtenir un aperçu détaillé du score de fraude et de l'historique d'un sinistre.

Un expert, un processeur et un gestionnaire peuvent générer un score de fraude et afficher la page de score de fraude sur un ticket de réclamation et à partir d'une tâche d'ajusteur afin de déterminer le risque de fraude d'un ticket. Les administrateurs peuvent utiliser la page de score de fraude de base de référence pour créer une page de notation personnalisée spécifique aux besoins de votre secteur d'activité.

Remarque :
Pour plus d'informations, consultez Configurer les plages de scores de fraude avec Générateur d'IU.

Génération et accès aux détails des scores de fraude

Si vous êtes gestionnaire de sinistres, expert ou processeur pour une société, vous pouvez générer les détails des scores de fraude de réclamation et y accéder à l'aide de Intégration d'Opérations des services financiers à FRISS. Cette option n'est disponible que sur les enregistrements de tickets de déclaration et les enregistrements de tâches d'ajusteurs.

À partir d'un enregistrement de ticket de déclaration ou d'un enregistrement de tâche d'expert :

- Sélectionnez l'onglet Score de fraude pour afficher la page de score de fraude.
- Sélectionnez **Régénérer les scores de fraude** pour générer ou régénérer un score de fraude.

Page de score de fraude

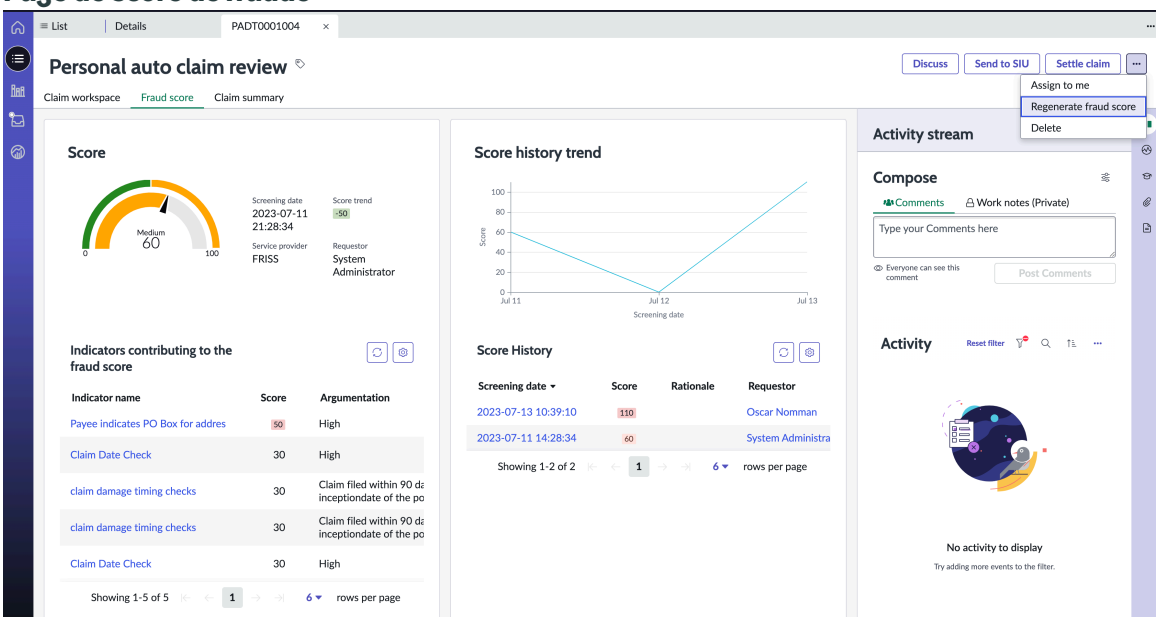
Dans la réclamation ou à partir d'une tâche d'ajusteur, vous pouvez voir des informations sur les scores de fraude dans l'onglet **Score de fraude** .

L'exemple suivant montre la page de score de fraude de l'application Réclamations liées aux assurances personnelles avec les détails du score.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page de score de fraude



Détails de la page du score de fraude

Jauge de score

Affiche un score de risque élevé, moyen ou faible en fonction des données de réclamation réussies. Vous pouvez configurer l'affichage en définissant les plages pour les scores élevés, moyens ou faibles. Pour plus d'informations sur la configuration des plages, reportez-vous à la section Configurer les plages de scores de fraude avec Générateur d'IU.

Score de fraude

Nombre global de scores de fraude.

Tendance des scores

Affiche la différence entre le score actuel et le score précédent.

Fournisseur de service

Affiche le nom du fournisseur de service d'analyse des données de fraude.

Date de dépistage

Désigne la date à laquelle une réclamation a été examinée à des fins de détection de fraude.

Indicateurs contribuant au score de fraude

Si FRISS est activé, affiche une liste d'indicateurs tels que la vérification de la date de réclamation et le rapport de police qui entrent en ligne de compte dans le score de fraude, avec les scores qui les accompagnent et les raisons pour lesquelles chaque score a été spécifié pour l'indicateur. Pour plus d'informations sur FRISS, reportez-vous à la section Intégration d'Opérations des services financiers à FRISS.

Tendance de l'historique des scores

Affiche un graphique visuel de l'historique des scores au fil du temps par date de dépistage.

Historique des scores

Affiche le nombre de fois où l'API est exécutée pour le ticket de déclaration de sinistre. Répertorie les scores avec les dates de filtrage, la justification des demandes de filtrage et les demandeurs de filtrage. Vous pouvez choisir de filtrer et d'actualiser l'historique sur demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les plages de scores de fraude avec Générateur d'IU

Configurez les plages de scores de fraude à l'aide du Générateur d'IU. Vous pouvez configurer certains champs, tels que le champ **Plages** , dans la page Informations sur la fraude de l'espace CSM de travail configurable, afin de définir la plage de scores.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Tous les changements de configuration apportés ici apparaissent au Financial Services Operations Core niveau et s'appliqueront à toutes les applications FSO Core.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU** > **Collections de pages**.
2. **Post-détails de l'enregistrement par défaut CSM** > **Score de fraude** > **Par défaut**
3. **Facultatif :** Si un message Périmètre de l'application différent s'affiche, sélectionnez **Modifier dans le périmètre d'origine**.
4. Définissez les valeurs minimale et maximale sur l'onglet **Configuration** du panneau de configuration en sélectionnant **Plages**.
5. Définissez la valeur, la couleur et l'étiquette en sélectionnant **Configurer les plages**.
6. Sélectionnez **Appliquer**.
   En configurant la jauge, vous pouvez afficher la position d'une valeur particulière dans une plage donnée de valeurs minimales et maximales. Vous pouvez également voir la progression en définissant les plages de données à code couleur. Pour en savoir plus sur la configuration de la jauge, reportez-vous à la section ServiceNow® Site développeur .

Information associée

CSM Configurable Workspace record pages

Évaluer une réclamation personnelle pour fraude

Un agent d'enquêtes spéciales peut examiner une réclamation pour déterminer si une réclamation est frauduleuse.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ins_siu.agent

Utilisez le playbook de ticket qui fournit les activités et les tâches requises pour mettre à jour et fermer les tâches du ticket de réclamation.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque la logique de règle métier identifie un ticket de sinistre comme un sinistre de « proximité immédiate » (un ticket de sinistre très proche de la date de début de la police), une tâche est déclenchée par le service SIU pour évaluation de la fraude. Un expert peut également renvoyer une réclamation pour évaluation de fraude lors de l'évaluation de la réclamation de l'expert.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône 
3. Ouvrez la tâche à partir de la liste des tâches d'enquête spéciale.

Option	Description
À partir de la liste des tâches d'enquête spéciale	**a.** Dans l'onglet **Listes** , sous **Tâches d'enquête spéciale**, ouvrez la liste des tâches. ▪ Pour vos tâches affectées, sélectionnez **Mes** affectations. ▪ Pour toutes les tâches d'enquête spéciale, sélectionnez **Tout**. **b.** Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.

Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.

4. Terminez le travail requis pour accomplir la tâche dans votre système de déclarations.
5. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail** , saisissez tous les commentaires associés à vos conclusions.
6. Fermez la tâche à partir du formulaire de tâche d'enquête spéciale.

Résultats

- Si la tâche est approuvée, elle passe à l'état Fermé terminé.
- Si la tâche est rejetée, elle passe à l'état Fermé rejeté.

Approuver une provision ou un montant de paiement

Un gestionnaire des réclamations peut approuver la provision pour les réclamations et les montants de paiement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_pers.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si une réserve affectée ou un montant de paiement créé par un expert en sinistres est supérieur à l'autorisation d'approbation de l'expert, le gestionnaire des réclamations reçoit une demande d'approbation du montant de la réserve ou du paiement de la part de l'expert.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Ouvrez la tâche de l'une des façons suivantes.

Option	Description
À partir de la page de destination	Sélectionnez la tâche dans la liste Mes tâches en attente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
À partir de la liste des approbations Personal Lines Claims	**a.** Sélectionnez l'icône Listes (icône ) **b.** Dans l'onglet **Listes** , sous **Approbations Personal Lines Claims**, ouvrez l'une des options suivantes : ▪ **Mes approbations : réserves** ▪ **Mes approbations : paiements** **c.** Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.

3. Si vous souhaitez rejeter le montant d'approbation demandé, saisissez vos commentaires avec votre recommandation dans le champ **Commentaires** .
   Les commentaires publiés manuellement et les notes de travail générées par le système s'ajoutent au flux d'activité de la tâche et du ticket de réclamation.
4. Fermez la tâche à partir du formulaire Provision pour les réclamations ou Tâche de paiement des réclamations.

Résultats

- Si le gestionnaire des réclamations approuve le montant de la provision ou du paiement, la tâche de provision pour les réclamations revient à l'expert en sinistres pour procéder à l'évaluation ou au règlement du paiement de la réclamation.
- Si le gestionnaire des réclamations rejette le montant de la provision ou du paiement, il fournit une autre recommandation. Une notification de l'état rejeté est déclenchée pour l'ajusteur.
- Les écritures générées par le système pour l'approbation ou le rejet du montant de la réserve ou du paiement s'ajoutent au flux d'activité. Ces entrées automatisées prennent en charge l'audit et le suivi.

Ajouter une tâche ad hoc

Créez une tâche en tant que processeur, expert en sinistres ou gestionnaire pour vous aider à mieux classer par ordre de priorité et à mieux planifier vos travaux de réclamation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_pers.auto_processor, sn_ins_claim_pers.auto_adjuster ou sn_ins_claim_pers.manager

Remarque :
Vous pouvez créer des tâches supplémentaires nécessaires sur une réclamation à l'aide du bouton **Ajouter une tâche** dans le menu Actions ou du bouton **Créer un enregistrement** dans le panneau Enregistrements connexes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Ouvrez la déclaration de sinistre de l'une des façons suivantes.
3. Sélectionnez **Ajouter une tâche**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Renseignez les détails dans le formulaire Créer une tâche de réclamation automatique personnelle.
5. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail** , saisissez tous les commentaires associés à vos conclusions. Les commentaires publiés manuellement et les notes de travail générées par le système s'ajoutent au flux d'activité de la tâche.
6. Affectez-vous la tâche ou affectez-la à un autre utilisateur.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
   La tâche s'affiche dans l'état Nouveau. Les tâches de réclamation actives et inactives s'affichent sur le ticket de réclamation et à l'étape d'évaluation de l'ajusteur de réclamation.

Que faire ensuite

Une fois qu'une tâche est créée, elle peut passer aux états suivants en fonction des besoins de la tâche.

- En cours de résolution
  - Après qu'une tâche nouvellement créée est affectée à soi-même.
  - Un délégataire de tâche sélectionne **Accepter** pour accepter la tâche.
  - Un délégataire de tâche sélectionne une tâche actuellement dans l'état En attente d'informations.
  - Une fois qu'un délégataire de tâche a sélectionné Ouvrir la tâche pour continuer à travailler sur la tâche.
- En attente d'infos : un délégataire de tâche sélectionne En attente d'infos.
- Fermé terminé : un délégataire de tâche sélectionne Fermer pour fermer la tâche.

Afficher les tâches ad hoc et générées par le système pour une déclaration de sinistre

Affichez une tâche en attente pour classer vos tâches de réclamation par ordre de priorité.

Les processeurs peuvent afficher les tâches affectées à partir d'un ticket ou d'une tâche de réclamation, et les experts peuvent afficher leurs tâches affectées lorsqu'ils travaillent à partir d'une tâche d'ajusteur. Ces rôles peuvent également afficher les tâches affectées à partir de Mes tâches en attente sur la page de destination.

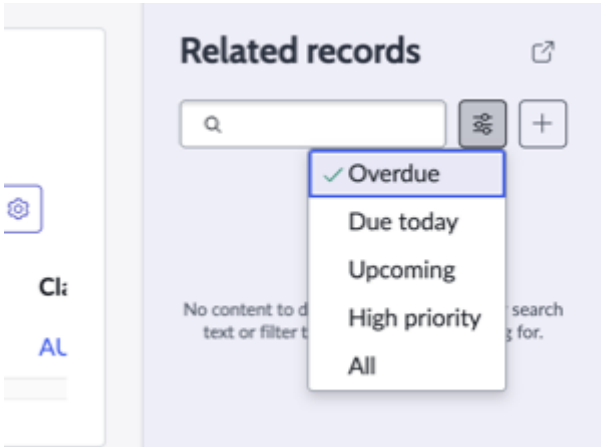
Affichez ou recherchez une tâche à partir d'un ticket de déclaration de sinistre ou d'une tâche d'ajusteur parent en sélectionnant l'onglet Tâches ou l'icône **Enregistrements connexes** (icône) dans le menu contextuel.

Recherchez une tâche de l'une des manières suivantes :

- Entrez une description brève dans la recherche
- Filtrez sur ces options :
  - En retard
  - Échéance aujourd'hui
  - À venir
  - Priorité élevée
  - Tous
- Sélectionnez l'icône pour ouvrir les tâches filtrées en conséquence dans une vue de liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Discuter d'une réclamation

Discutez des détails d'une réclamation avec les utilisateurs supplémentaires qui ont accès à l'enregistrement de la réclamation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ins_claim_pers.fnol_representative, sn_ins_claim_pers.auto_processor, sn_ins_claim_pers.auto_adjuster, sn_ins_claim_pers.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez ou affichez une discussion en cours dans la barre latérale des tickets.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes.
3. Ouvrez un ticket à partir de la liste.
4. Sélectionnez **Discuter**.
5. Entrez un sujet pour la discussion.
6. Ajoutez des participants à la discussion.
7. Sélectionnez **Démarrer une discussion**.
   La discussion est associée à l'enregistrement de la réclamation.

Que faire ensuite
Pour afficher une discussion, sélectionnez **Discuter**, puis sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement** pour la discussion que vous souhaitez afficher.

Utiliser l'Assistant d'agent pour afficher les déclarations associées

Utilisez la recherche contextuelle de l'Assistant d'agent pour afficher les déclarations associées et les articles de la base de connaissances pertinents.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ins_claim_pers.fnol_representative, sn_ins_claim_pers.auto_processor, sn_ins_claim_pers.auto_adjuster, sn_ins_claim_pers.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

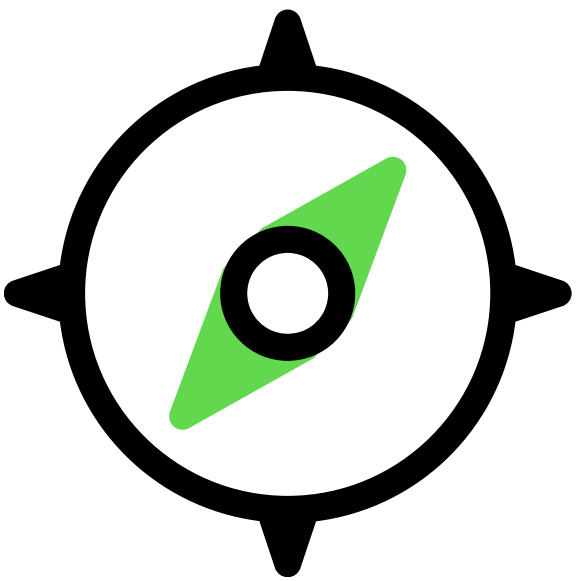
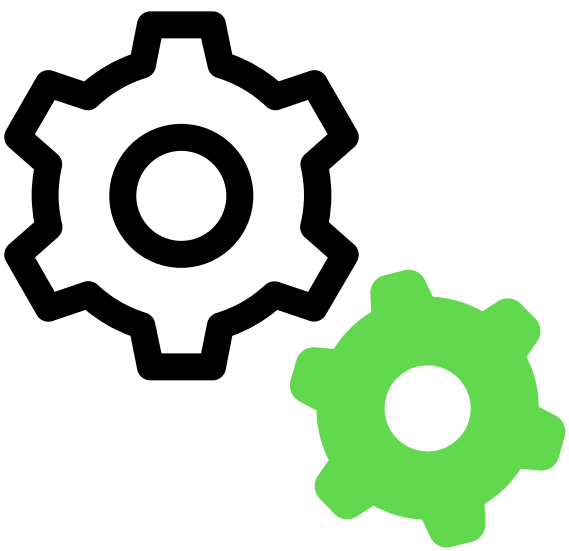
3. Ouvrez la tâche à partir du playbook de tickets ou de la liste des tâches de l'ajusteur de réclamation automatique personnelle.

4. Sélectionnez l'icône Assistant d'agent pour utiliser cette fonctionnalité.
Pour en savoir plus sur l'assistant d'agent, consultez la section Trouver des solutions à l'aide de l'assistant d'agent .

Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle

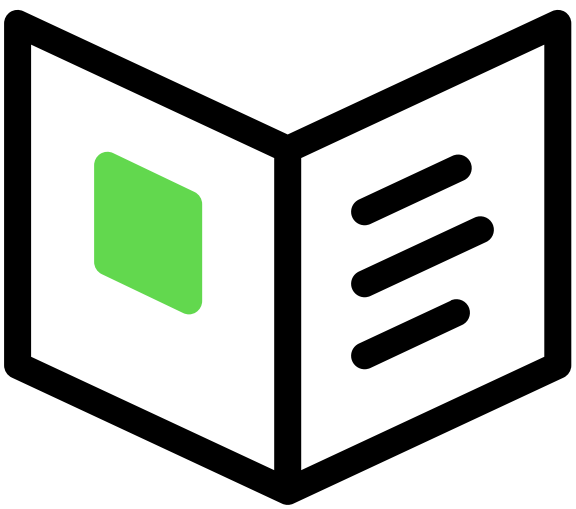
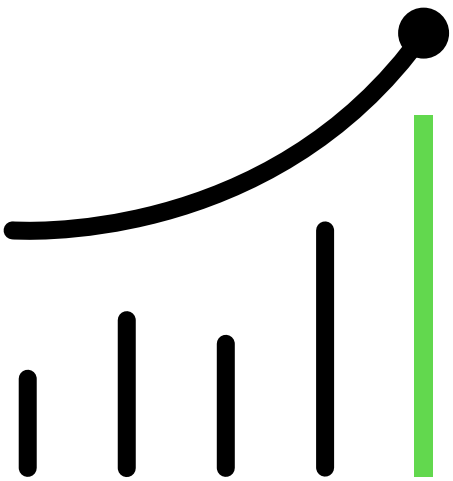
L'application Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle permet à votre organisation de configurer rapidement les différentes étapes du processus de demande d'indemnisation d'assurance-vie individuelle, du premier avis de sinistre à la clôture de la réclamation.

Premiers pas

Explorer	Configurer
	
En savoir plus sur l'utilisation des processeurs et des ajusteurs Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle	Configurer Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser	Référence
	
Gérer les tickets pour les réclamations d’assurance depuis le premier avis de sinistre jusqu’à la clôture de la réclamation	Obtenir des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d’extension et les applications de stockage qui sont installés

Traduction automatique

Explorer Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle

Découvrez comment vos représentants, experts en sinistres et gestionnaires peuvent créer Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle et gérer des demandes d’indemnisation d’assurance-vie individuelle.

Avec l’application Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle , vous pouvez gérer l’initiation, le traitement et la résolution des réclamations de polices d’assurance-vie individuelles pour vos clients. Avec cette application, vous pouvez vous coordonner avec d’autres personnes pour gérer les tâches de réclamations entre les réclamations parent et enfant. Vous pouvez également collecter et valider les documents de réclamation requis, examiner la réclamation et la régler.

Fonctionnalités principales

- Modèle de données des réclamations qui peut traiter n’importe quel ticket de demande d’indemnisation d’assurance-vie
- Un processus clair et intuitif pour les spécialistes de la réception des demandes de remboursement, les spécialistes des demandes de remboursement et les gestionnaires de demandes de remboursement
- Prise en charge de l’utilisation de plusieurs polices prises en charge à partir d’un seul ticket de déclaration
- Playbooks et espaces de travail dédiés conçus pour divers profils de déclaration de sinistre
- Un workflow de base de référence dans lequel vous pouvez afficher les demandes de règlement depuis la date de fin de demande jusqu’à la fermeture de la demande pour les demandes d’indemnisation d’assurance-vie individuelle

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle Personas

Le tableau suivant indique les profils de votre organisation qui peuvent utiliser l'application Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle .

Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle Personas

Profil	Description
Administrateur	Administrateur des réclamations responsable de la configuration de l'application.
Représentant FNOL	Représentant front-office qui crée un ticket de réclamation au nom d'un client et télécharge les documents pertinents
Ajusteur de réclamations	Personne qui recueille et vérifie les documents et les détails de l'évaluation de la perte de vie, puis règle une réclamation.
Gestionnaire des réclamations	Gestionnaire qui approuve les réserves et les demandes de paiement et peut afficher une vue d'ensemble de toutes les réclamations, y compris les Analyse des performances tableaux de bord et les rapports.

Configurer Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle

Vous pouvez installer et configurer l'application Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle de manière à ce que les représentants, les experts en sinistres et d'autres personnes puissent commencer à traiter les demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle.

Installer Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez installer l'application Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle (sn_ins_claim_indl). L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension connexes ServiceNow Store qui n'ont pas encore été installés.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou des abonnements et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle :

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle (sn_ins_claim_indl) à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

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

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
6. Sélectionnez **Installer**.

Configurer Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle

Configurez les composants installés avec l'application Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle pour répondre aux exigences de votre organisation en matière de déclarations. Par exemple, les soins de longue durée, l'invalidité ou les maladies graves.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle est installée. Pour plus d'informations, consultez Installer Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle comprend un workflow de demande de prestations de décès qui démontre la capacité à travailler sur plusieurs demandes de règlement à partir d'un seul ticket. Il comprend également un manuel de premier avis de sinistre (FNOL) et un espace de travail personnalisable pour les experts en sinistres. Consultez Workflows Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle pour plus d'informations.

Procédure

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer l’espace de travail de la réclamation pour Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle

Activez la page de l’espace de travail de la déclaration de sinistre sur le ticket de déclaration afin qu’un gestionnaire de déclarations ou un expert en sinistres puisse afficher la page dans Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans le champ **Rechercher** , recherchez **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
3. Dans CSM/Espace de travail configurable CSM/FSM, activez la page d’enregistrement CSM par défaut. Pour plus d'informations, consultez CSM Configurable Workspace record pages .
4. Sur la page d’enregistrement par défaut de CSM, définissez l’ordre des pages.
5. Définissez les conditions et l’audience de la variante sur les pages d’enregistrement suivantes.

Chiffrement de données sensibles dans Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle

Les demandes d’indemnisation d’assurance-vie individuelle contiennent des champs de données personnelles ou sensibles qui peuvent nécessiter un chiffrement. En tant qu’administrateur de Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle, vous devez prendre des précautions pour vous assurer que ces champs sont chiffrés avec Chiffrement au niveau des colonnes. De cette façon, vous contribuez à préserver la confidentialité des données de votre organisation.

Vue d’ensemble du chiffrement des données dans Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle

Le Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle modèle de données vous permet d’enregistrer les détails des demandes de prestations individuelles. Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle comprend un workflow de demande de prestations de décès qui couvre l’ensemble du cycle de vie de la demande, du premier avis de perte (FNOL) à la fermeture du dossier. Pour plus d'informations, consultez Workflows Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle.

Vous pouvez choisir de chiffrer les champs qui contiennent des données sensibles à l’aide Chiffrement au niveau des colonnes de .

Données sensibles dans une demande de prestations de décès

Dans une demande de prestations de décès, plusieurs champs peuvent contenir des informations sensibles.

La table suivante répertorie certains champs qui peuvent contenir des données sensibles.

Remarque :
Cette liste n’est pas définitive. Vos besoins en matière de chiffrement des données et de confidentialité peuvent différer en fonction de votre implémentation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs pouvant contenir des données sensibles

Champ	Description
Décédé	Nom de la personne décédée dans la réclamation.
Description de l'incident	Détails de l'incident pour l'événement de perte de vie.
Pièces jointes	Pièces justificatives et dossiers liés à la réclamation. Ce champ peut contenir des informations sensibles telles qu'un certificat de décès.

Chiffrement des données sensibles

Les champs dans Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle peuvent être chiffrés à l'aide Chiffrement de champ de . Pour plus d'informations, consultez Field Encryption .

Gérer Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle

Découvrez quels rôles utilisent l'application Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle pour créer, examiner et gérer une demande d'assurance, du premier avis de perte (FNOL) à la fermeture de la réclamation.

L'application Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle comprend un processus de demande de prestations de décès qui permet à vos experts en sinistres de travailler sur plusieurs demandes de règlement à partir d'un seul cas. Les représentants de la FNOL peuvent soumettre des demandes de réclamation, tandis que les experts en sinistres peuvent travailler sur les cas des réclamations d'assurance-vie individuelles.

Espace de travail

Utilisé Espace de travail pour travailler sur tous les aspects d'un ticket de demande d'indemnisation d'assurance-vie individuelle. Les utilisateurs possédant ces rôles peuvent effectuer les tâches suivantes :

- Surveiller la charge de travail et les performances
- Se concentrer sur les éléments à priorité élevée
- Naviguer entre les tâches
- Gérer plusieurs polices dans une déclaration de sinistre

Pour plus d'informations, consultez Espaces de travail.

La table suivante indique les espaces de travail dans lesquels les utilisateurs peuvent utiliser l'application Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle .

Utilisateurs de l'espace de travail pour Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle

Rôle	Description
Administrateur des réclamations	Configure l'espace de travail en fonction des besoins de l'entreprise. Pour plus d'informations, consultez Configurer Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle et Configurer Espace de travail configurable de CSM.
Gestionnaire des réclamations	Approuve les demandes de réserve et de paiement, et affiche les tableaux de bord d'analyse. Peut également accéder à l'onglet de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateurs de l’espace de travail pour Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle (suite)

Rôle	Description
	l’espace de travail de la réclamation dans un ticket et au playbook FNOL.
Représentant FNOL	Crée les tickets de réclamation pour le compte des clients et charge les documents pertinents dans le playbook FNOL.
Ajusteur	Évalue une déclaration en examinant les documents de réclamation, les couvertures, les réserves et les paiements dans l’onglet de l’espace de travail de la déclaration de sinistre du ticket. Peut également accéder au playbook FNOL.
Visionneur de réclamations	Affiche les détails de la réclamation, les détails sur le décès et les détails sur le bénéficiaire.

Workflows Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle

L’application Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle installe des workflows automatisés que vous pouvez configurer pour toutes les tâches individuelles de demandes d’indemnisation d’assurance-vie. Ces workflows créent des tickets et acheminent toutes les tâches vers différents départements de votre organisation.

Vue d’ensemble des Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle workflows

Une fois qu’un ticket de sinistre est initié dans l’application Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle , le workflow passe par des phases.

Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches d’enquête et de gestion des demandes d’indemnisation d’assurance-vie individuelle vers les rôles de différents départements. Les agents peuvent se connecter Services financiers Espace de travail pour travailler sur les tâches de leur file d’attente. Le workflow comprend une table de décision pour trier et définir la priorité d’une réclamation.

Le playbook de ticket guide les agents tout au long du processus de traitement des réclamations :

- Soumission du premier avis de perte
- Triage des réclamations
- Évaluation de la réclamation de l’expert
- fermeture de la réclamation

Réclamation pour premier avis de perte (FNOL)

Soumettre une demande en tant que représentant du premier avis de sinistre

1. À l’étape FNOL, un participant à la police d’assurance ou un autre déclarant signale un événement de perte de vie avec un représentant FNOL. Lorsque le ticket est créé, un workflow se déclenche automatiquement avec des tâches de playbook créées pour gérer le ticket jusqu’à sa résolution.
2. Le représentant saisit les détails du défunt, les détails de l’incident et les détails du rapporteur. Un workflow système récupère les instantanés de police pour toutes les polices associées à la réclamation et crée une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

réclamation pour chaque police. Le représentant récupère également les documents entrants, tels que le certificat de décès. La réclamation est introduite lorsque le représentant soumet le cas.

3. Une fois que le représentant a soumis le cas, les règles de décision commerciale trient la réclamation et le ticket est classé par ordre de priorité.

Évaluations de l'ajusteur

Validation, évaluation et règlement d'un sinistre en tant qu'expert en sinistres

1. L'expert en sinistres examine les couvertures, les bénéficiaires et les documents relatifs aux polices associées à la réclamation.
2. L'expert affecte les montants de la réserve au titre des postes de couverture selon les conditions suivantes :
   - Si le montant de réserve affecté relève du pouvoir d'approbation de l'expert, celui-ci approuve les résultats.
   - Si le montant de réserve affecté dépasse le pouvoir d'approbation de l'expert, le système affecte la demande au gestionnaire des réclamations pour approbation.

     S'il est approuvé par le gestionnaire des réclamations, l'expert procède à l'évaluation du paiement des réclamations.

     Si le montant n'est pas approuvé, l'expert réévalue et révise le montant de la réserve en fonction des recommandations du gestionnaire des réclamations.
3. L'expert met à jour l'enregistrement de la déclaration avec une réserve pour pertes, une réserve pour les dépenses ou les deux.
4. L'expert crée des montants de paiement sur les réserves créées qui sont basés sur l'évaluation finalisée :
   - Si le montant du paiement créé est dans l'autorité d'approbation de l'expert, l'ajusteur approuve les résultats.
   - Si le montant dépasse le pouvoir d'approbation de l'expert, le système affecte la demande au gestionnaire des réclamations pour approbation.

     Si le gestionnaire des réclamations approuve le montant du paiement, l'expert en sinistres procède à une évaluation du paiement des réclamations.

     Si le montant n'est pas approuvé, l'expert en sinistres réévalue et crée un montant de paiement basé sur les recommandations du gestionnaire des réclamations.
5. L'expert en sinistres règle les sinistres en approuvant ou en rejetant les sinistres. Si l'expert approuve la tâche de révision pour régler la réclamation, le ticket de réclamation est fermé. Si l'expert rejette toutes les tâches connexes, le ticket de réclamation se ferme automatiquement.

Approbations du gestionnaire de réclamations

Approuver les montants de réserve ou de paiement en tant que gestionnaire des réclamations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Si un montant de réserve affecté dépasse le pouvoir d'approbation de l'expert, le système affecte la demande de montant de réserve au gestionnaire des réclamations pour approbation.

   Si le gestionnaire des réclamations approuve le montant de la réserve, l'expert en sinistres procède à l'évaluation du paiement des réclamations.

   Si le gestionnaire des réclamations rejette le montant de la réserve et fournit une recommandation, l'expert en sinistres doit réviser le montant de la réserve comme recommandé.

2. Si un montant de paiement créé dépasse les autorisations d'approbation de l'expert, le système affecte la demande de montant de paiement au gestionnaire des réclamations pour approbation. Le gestionnaire des réclamations examine le montant du paiement et les détails de la réclamation, et approuve ou rejette le paiement de la réclamation.

   Si le gestionnaire des réclamations approuve le montant du paiement, l'expert en sinistres peut procéder au règlement.

   Si le gestionnaire rejette la demande et fournit une recommandation, l'expert en sinistres doit réviser et soumettre le montant du paiement comme recommandé.

   Les notes de travail générées par le système indiquant les approbations ou les rejets sont automatiquement ajoutées au flux d'activité pour la tâche et le ticket de réclamation.

Fermetures

Le ticket est terminé lorsque les états et l'étape du ticket sont définis sur Fermé terminé.

Remarque :
L'expert en sinistres doit régler chaque sinistre avant que le dossier puisse être fermé.

Créer un Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle ticket

Commencez le processus de réclamation en initiant un ticket de demande d'indemnisation d'assurance-vie individuelle au nom du demandeur.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ins_claim_indl.fnol_representative

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations des services financiers** > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône
3. Créez un ticket à partir de la liste des tickets de demandes de règlement d'assurance-vie individuelle.
4. Dans la boîte de dialogue Créer un nouveau ticket, sélectionnez **Signaler une demande d'indemnisation d'assurance-décès individuelle**.
5. Sélectionnez **Créer un ticket**.
6. Dans l'activité Rechercher des polices, dans le champ **Décédé** , recherchez les polices du client.
   Les polices associées au client décédé sont affichées dans une liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Vérifiez que les détails de la politique sont corrects, puis sélectionnez **Continuer**.
8. Dans l'activité Détails du défunt, saisissez les détails de l'incident.
9. Dans l'activité Détails du rapporteur, saisissez les détails de l'entité qui signale l'incident.
10. Sélectionnez **Continuer**.

    Dans l'activité Collecter des documents, les tâches de vérification des documents pour cette réclamation sont affichées.

    La réclamation comprend une tâche de vérification des documents pour toute pièce justificative.
11. À l'étape Commencer la réclamation, ajoutez les notes requises dans le champ **Commentaires** .
12. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Un ticket de déclaration de sinistre est créé dans l'état Nouveau et le workflow est déclenché. Le cas échéant, les tickets de déclaration de sinistre pour les polices connexes supplémentaires sont également créés pour le ticket. Les tickets sont affectés à un groupe d'affectation basé sur les règles d'affectation définies.

Que faire ensuite

Affectez-vous des tickets et commencez à travailler dessus. Pour plus d'informations, consultez Activités de l'ajusteur.

Activités de l'ajusteur

Dans Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle, sivous disposez du rôle sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster, vous pouvez afficher un résumé de vos travaux de réclamations sur la page de destination. Vous pouvez travailler sur vos tâches de réclamation à partir de **l'espace de travail de la réclamation**.

Page de destination

Sur la page de destination de l'espace Services financiers de travail, vous pouvez afficher une vue d'ensemble de l'état des tickets actifs et une liste des tickets de votre équipe. Vous pouvez également consulter les graphiques de performances qui mesurent le respect de l'accord sur les niveaux de service (SLA) et les tickets rouverts.

Travailler sur des tâches dans l'espace virtuel

Utilisez **l'espace de travail** de la réclamation dans un Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle ticket pour obtenir une vue unifiée de toutes les actions que vous pouvez effectuer sur une réclamation (et les réclamations enfants associées, le cas échéant). Dans **l'espace de travail de la réclamation**, vous pouvez examiner une réclamation pour vérifier les documents, évaluer les couvertures des réclamations, déterminer les détails du paiement de la réclamation et approuver un règlement pour une réclamation.

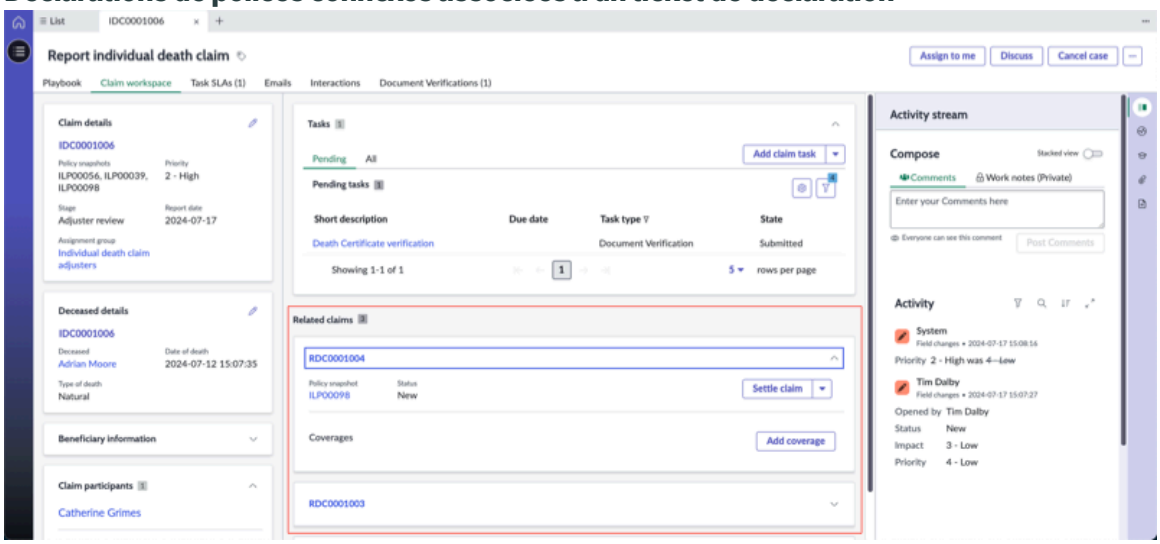
Vous travaillez toujours à partir du ticket d'origine. Une réclamation est créée pour chaque police attachée au client, qui est ensuite associée au ticket de réclamation initial. La définition des réserves et des paiements pour ces réclamations liées à la police de décès se fait par le biais du ticket de réclamation initial.

L'exemple suivant montre une déclaration de sinistre connexe associée à un ticket de déclaration de sinistre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déclarations de polices connexes associées à un ticket de déclaration



À l'aide des cartes de l'espace de travail, vous pouvez parcourir les sections suivantes :

- Détails de la réclamation : passez en revue les détails sur le titulaire de la police, les instantanés de la police, la priorité, l'étape, la date du rapport et le groupe d'affectation.
- Détails sur la personne décédée : examinez les détails sur la personne décédée, y compris la date du décès, le type de décès, le lieu et la description de l'incident.
- Informations sur le bénéficiaire : affichez les bénéficiaires de chaque police, y compris le nom et le pourcentage d'allocation.
- Autres participants à la réclamation : affichez tous les participants supplémentaires à la réclamation et leurs rôles.
- Tâches : affichez, créez et travaillez sur les tâches d'expert pour le ticket de réclamation actuel.
- Demandes connexes : travaillez sur les dossiers connexes des demandes d'indemnisation en cas de décès, qui comprennent les couvertures des demandes de remboursement, les revenus associés, les paiements et les montants des dépenses.

Autres onglets de section de ticket

À partir de **l'espace de travail de la réclamation**, vous pouvez également accéder aux onglets pour afficher les accords sur les niveaux de service (SLA) de la tâche, les e-mails, les interactions et les vérifications de documents dans le ticket.

Gérer un Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle ticket

Examinez les réclamations d'un ticket pour vérifier les documents, évaluer les couvertures de réclamations, déterminer les détails du paiement des réclamations et approuver le règlement d'une réclamation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations des services financiers** > **Espace de travail**.
2. Ouvrez une demande à partir de la page de destination de l'expert ou de la liste des demandes d'indemnisation d'assurance-décès individuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Effectuez les actions dans **l'espace de travail de la réclamation**.

4. **Facultatif :** Dans un ticket, dans le champ **Notes de travail** , saisissez tous les commentaires associés à vos conclusions.
   Les commentaires publiés manuellement et les notes de travail générées par le système sont ajoutés au flux d'activité pour la tâche et le ticket de réclamation.

Résultats

- Lorsque vous acceptez la tâche, l'état de la tâche est défini sur Travail en cours.
- Lorsque vous soumettez une réserve ou un montant de paiement dans votre limite d'autorisation, il est approuvé automatiquement.
- Si la validation d'une réclamation est rejetée pour toutes les polices, le ticket de réclamation se ferme avec l'état Fermé rejeté. Les notes de travail générées par le système sur le rejet sont automatiquement ajoutées au flux d'activité pour la tâche et le ticket de réclamation.
- Si vous réglez la réclamation, le ticket de réclamation se ferme automatiquement, avec l'état du ticket défini sur Fermé terminé.

Approuver une provision ou un montant de paiement

Approuvez une provision pour les réclamations affectée ou un montant de paiement supérieur à l'autorisation d'approbation d'un expert en sinistres pour Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle les tickets.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_indl.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si une réserve affectée ou un montant de paiement créé par un expert est supérieur à son autorité d'approbation, le gestionnaire des réclamations reçoit une demande d'approbation du montant.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations des services financiers** > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône
3. Sous l'onglet **Listes** , sous Approbations de demandes d'indemnisation d'assurance-décès individuelles, sélectionnez l'élément que vous devez approuver.

Option	Description
Nom de la liste	Description
Mes approbations : réserves	Présente une liste des tâches d'approbation pour les demandes de réserve.
Mes approbations : paiements	Présente une liste des tâches d'approbation pour les demandes de paiement.

4. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.
5. Soumettez votre décision à partir du formulaire Provision pour les réclamations ou Tâche de paiement des réclamations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

- Si le gestionnaire des réclamations approuve le montant de la provision ou du paiement, la tâche de provision pour les réclamations revient à l'expert en sinistres pour procéder à l'évaluation ou au règlement du paiement de la réclamation.
- Si le gestionnaire des réclamations rejette le montant de la provision ou du paiement, il fournit une autre recommandation. Une notification de l'état rejeté est déclenchée pour l'ajusteur.
- Les écritures générées par le système pour l'approbation ou le rejet du montant de la réserve ou du paiement sont ajoutées au flux d'activité. Ces entrées automatisées prennent en charge l'audit et le suivi.

Créer une tâche ad hoc sur une déclaration de sinistre

Créez une tâche dans un ticket pour faciliter la Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle hiérarchisation, vérifier la progression du ticket et planifier votre travail de réclamation. Par exemple, vous pouvez demander des documents justificatifs supplémentaires.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster, sn_ins_claim_indl.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer des tâches supplémentaires nécessaires sur une réclamation à l'aide du bouton **Ajouter une tâche** dans le menu Actions ou du bouton **Créer un enregistrement** dans le panneau Enregistrements connexes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations des services financiers** > **Espace de travail**.
2. Créez une tâche à partir de l'onglet **de l'espace de travail** de la réclamation dans un ticket ou à partir de la liste de tâches.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Champs du formulaire de tâche de réclamation.
4. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail** , saisissez les commentaires nécessaires.
   Les commentaires publiés manuellement et les notes de travail générées par le système sont ajoutés au flux d'activité de la tâche.
5. Affectez-vous la tâche à vous-même ou à un autre utilisateur.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   L'état de la tâche est maintenant Nouveau. Les tâches de réclamation actives et inactives sont affichées sur le ticket de réclamation et sur l'étape d'évaluation de l'expert en sinistres.

Que faire ensuite

Une fois qu'une tâche est créée, elle peut passer aux états suivants en fonction des besoins de la tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Travail en cours : une tâche présente cet état si l'une des conditions suivantes se produit :
  - Après qu'une nouvelle tâche vous est affectée, si vous avez le rôle sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster ou sn_ins_claim_indl.manager.
  - Un délégataire de tâche sélectionne **Accepter** pour accepter la tâche.
  - Un délégataire de tâche sélectionne une tâche dont l'état est En attente d'informations.
  - Une fois qu'un délégataire de tâche a sélectionné **Ouvrir la tâche** pour continuer à travailler sur la tâche.
- En attente d'infos : un délégataire de tâche sélectionne **En attente d'infos**.
- Fermé terminé : un délégataire de tâche **sélectionne Fermer** pour fermer la tâche.

Afficher les tâches ad hoc et générées par le système pour une déclaration de sinistre

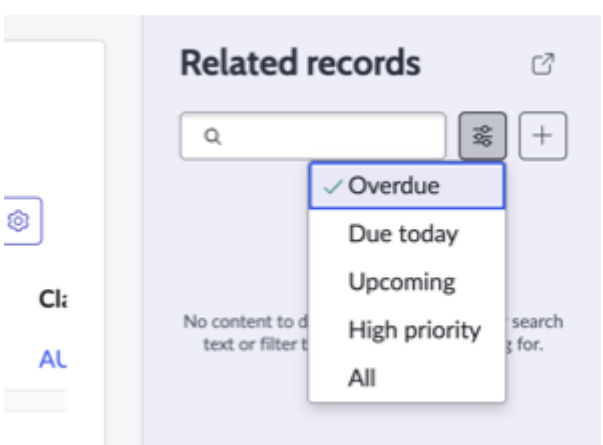
Affichez une tâche en attente pour classer vos tâches de réclamation par ordre de priorité.

Les processeurs peuvent afficher les tâches affectées à partir d'un ticket ou d'une tâche de réclamation, et les experts peuvent afficher leurs tâches affectées lorsqu'ils travaillent à partir d'une tâche d'ajusteur. Ces rôles peuvent également afficher les tâches affectées à partir de Mes tâches en attente sur la page de destination.

Affichez ou recherchez une tâche à partir d'un ticket de déclaration de sinistre ou d'une tâche d'ajusteur parent en sélectionnant l'onglet Tâches ou l'icône **Enregistrements connexes** (icône) dans le menu contextuel.

Recherchez une tâche de l'une des manières suivantes :

- Entrez une description brève dans la recherche
- Filtrez sur ces options :
  - En retard
  - Échéance aujourd'hui
  - À venir
  - Priorité élevée
  - Tous
- Sélectionnez l'icône pour ouvrir les tâches filtrées en conséquence dans une vue de liste.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire de tâche de réclamation

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

Le formulaire de tâche comprend les champs suivants.

Champs du formulaire de tâche de réclamation

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

Associer une discussion à un enregistrement de réclamation

Associez une discussion à un Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle enregistrement afin que d'autres utilisateurs aient accès à l'enregistrement de la réclamation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_indl.fnol_representative, sn_ins_claim_indl.manager, sn_ins_claim_indl.dbn_viewer, sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez ou affichez une discussion en cours dans la barre latérale des tickets.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations des services financiers** > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône
3. Ouvrez un ticket à partir de la liste des demandes d'indemnisation d'assurance-décès individuelle.
4. Sélectionnez **Discuter**.
5. Dans le champ **Objet** , saisissez un sujet de discussion.
6. Dans les champs **Ajouter des participants** , recherchez et ajoutez des participants à la discussion.
7. Ajoutez un message dans le champ **Inclure un bref message pour les participants** , si nécessaire.
8. Sélectionnez **Démarrer une discussion**.
   La discussion est associée à l'enregistrement de la réclamation.
9. Pour afficher une discussion, sélectionnez **Discuter**, puis **Ouvrir l'enregistrement**.

Utiliser Assistant d'agent pour afficher les réclamations associées

Affichez les réclamations associées et les articles de la base de connaissances pertinents à l'aide de la recherche contextuelle Assistant d'agent . Vous pouvez trouver des informations connexes sur votre Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle ticket pour vous aider à comprendre et à compléter votre ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_indl.fnol_representative, sn_ins_claim_indl.manager, sn_ins_claim_indl.dbn_viewer, sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations des services financiers** > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône
3. Ouvrez la tâche à partir du playbook de tickets ou de la liste des tâches de demande d'indemnisation d'assurance-décès individuelle.
4. Sélectionnez l'icône Assistant d'agent (- pour utiliser cette fonctionnalité.
   Pour plus d'informations sur Assistant d'agent, voir Recherche de solutions à l'aide de l'assistant d'agent .

Référence Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle

Découvrez les composants et les propriétés installés avec l'application Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle .

Composants installés avec Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation de l'application Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension installés

Modules d'extension installés avec l'application Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle

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

Applications de stockage installées

Applications de stockage installées avec l'application Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle

Application de stockage	Description
Financial Services Operations Core	Stocke les données client nécessaires pour effectuer les demandes de service de police. Pour plus d'informations, consultez Financial Services Operations Core.
Playbooks pour Gestion du service client	Fournit un moyen de visualiser les workflows de processus business dans une vue simple et axée sur les tâches, permettant d'obtenir des réponses cohérentes aux situations les plus courantes. Pour plus d'informations, consultezPlaybook capabilities .

Rôles installés

Rôles installés avec Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle l'application

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur des demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle [sn_ins_claim_indl.admin]	Ce rôle donne accès à toutes les données des opérations de demande d'indemnisation d'assurance-vie individuelle, ainsi qu'à des privilèges d'administrateur.	• sn_ins_siu.visionneuse • sn_bom.service_definition_admin • decision_table_admin • sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster • sn_ins_claim_indl.gestionnaire • sn_doc_processor.admin
Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle Ajusteur de prestations de décès [sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster]	Ce rôle donne accès à toutes les données des opérations d'ajusteur de demandes d'assurance-vie ou de prestations de décès individuelles.	• sn_bom.visionneuse • sn_sla_definition_read • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.case_contributor_view • sn_doc_processor.agent • sn_bom.Ajusteur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle l'application (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
		• sn_bom.agent • sn_bom.indiv_life_policy_viewer
Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle Visionneuse de prestations de décès [sn_ins_claim_indl.dbn_viewer]	Ce rôle donne un accès en lecture à toutes les données d'opérations de demande d'indemnisation d'assurance-vie ou de décès individuelle.	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom.visionneuse • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.visionneuse_données_client • sn_bom.indiv_life_policy_viewer
Représentant du premier avis de sinistre (FNOL) des demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle [sn_ins_claim_indl.fnol_representative]	Ce rôle permet de demander une demande d'indemnisation d'assurance-vie individuelle.	• sn_bom.indiv_life_policy_viewer • sn_sla_definition_read • sn_customerservice.account_contributor • sn_bom.fnol_representative • sn_bom.visionneuse_données_client • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.case_contributor_viewe • sn_customerservice.consumer_contributor
Gestionnaire des sinistres-vie individuels [sn_ins_claim_indl.manager]	Ce rôle est destiné à la gestion des rapports et des tableaux de bord, ainsi qu'à l'approbation des réserves et des paiements supérieurs à la limite de l'expert.	sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster

Tables installées

Tables installées avec l'application Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle

Table	Description
Demande d'indemnisation d'assurance-décès individuelle [sn_ins_claim_indl_death_case]	Stocke des informations sur les demandes d'indemnisation d'assurance-décès individuelles. Cette table étend la table Base de réclamation [sn_bom_claim_case].
Déclaration liée à la police en cas de décès [sn_ins_claim_indl_rel_death_case]	Stocke des informations sur les demandes d'indemnisation d'assurance-décès connexes de chaque police jointe au client.
Tâche de demande d'indemnisation d'assurance-décès individuelle [sn_ins_claim_indl_death_task]	Stocke des informations sur toutes les tâches de demandes d'indemnisation d'assurance-

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec l'application Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle (suite)

Table	Description
	décès individuelles pour toutes les demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelles. Cette table étend la table Tâche financière [sn_bom_task].

Séparation de domaine et Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle

L'application Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle Séparation de domaine est prise en charge. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

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

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

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

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle

Toutes les applications d'intégrations FSO sont construites sur de nombreuses Gestion du service client (CSM) tables et les utilisent. Les tables de référence clés sont les tables client telles que Consommateur, Compte et Contact, et ces tables sont séparées par domaine.

Tables

Toutes les nouvelles tables dans Demandes d'indemnisation d'assurance-vie individuelle sont séparées par domaine :

- sn_ins_claim_indl_death_case
- sn_ins_claim_indl_death_task
- sn_ins_claim_indl_rel_death_case

Cas d'utilisation

Admission de ticket

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les agents d'admission du premier avis de sinistre (FNOL) peuvent recueillir des informations pour une demande d'indemnisation d'assurance-vie (ou un produit similaire) au nom d'un client.

Lorsque le client appelle pour déposer une réclamation, l'agent d'accueil recueille des informations importantes liées à la réclamation, telles qu'une description de l'incident avec perte de vie et toute pièce justificative.

Après avoir recueilli les détails initiaux, ils ouvrent un dossier de réclamation pour qu'un spécialiste des réclamations y travaille.

Analyse des réclamations

Un spécialiste des réclamations travaille sur une déclaration qu'il reçoit via le tableau de bord de l'espace de travail.

Le spécialiste examine les détails de la police. Si nécessaire, ils peuvent demander et examiner les informations ou documents supplémentaires des bénéficiaires.

Le spécialiste établit les fonds de réserve, modifie les expositions de couverture et les fonds de réserve au fil du temps, et peut également consulter toutes les activités associées au traitement de la réclamation.

Le spécialiste peut également prendre des décisions d'approbation ou de refus en fonction des preuves disponibles.

Remarque :
Parfois, une fonctionnalité ou une ServiceNow® application de plateforme peut être en mesure de prendre en charge efficacement les cas d'utilisation du fournisseur de service, même si le cadre de travail du domaine n'est pas utilisé. Dans ce cas, l'application peut être affectée à Basique*, Standard* ou Amélioré* pour son niveau de prise en charge de domaine, et inclure des cas d'utilisation détaillés. Par exemple : Avant la version New York, Catalogue de services n'avait pas de prise en charge de domaine. Mais le propriétaire de l'instance a pu configurer des catalogues et des éléments distincts pour chaque client dans une instance séparée par domaine. Cela a permis d'utiliser Service Catalog à un niveau de support **standard** . Pour en savoir plus, consultez Séparation de domaine Niveaux de prise en charge des applications .

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Demandes d'indemnisation

L'application ServiceNow® Demandes d'indemnisation fournit un cadre flexible qui vous permet de mettre en place facilement un flux de travail complet de bout en bout. Un flux de demande d'assurance voyage est inclus à titre d'exemple dans cette application.

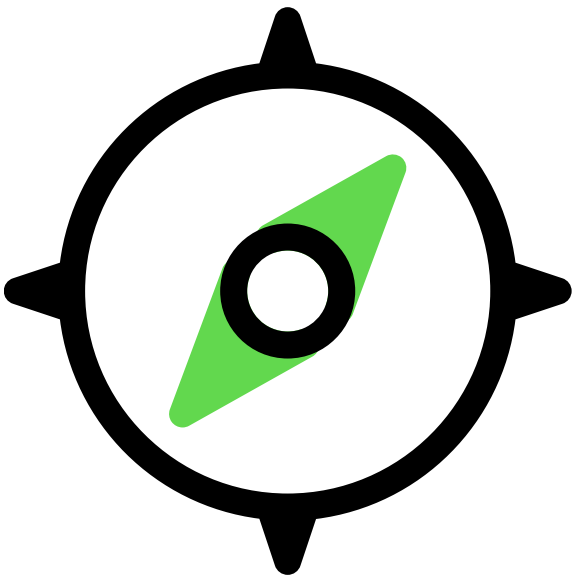
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

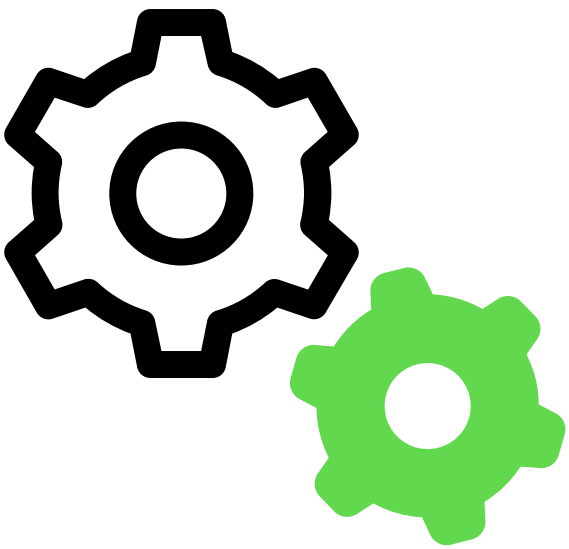
Premiers pas

Explorer



En savoir plus sur l’utilisation Demandes d'indemnisation

Configurer



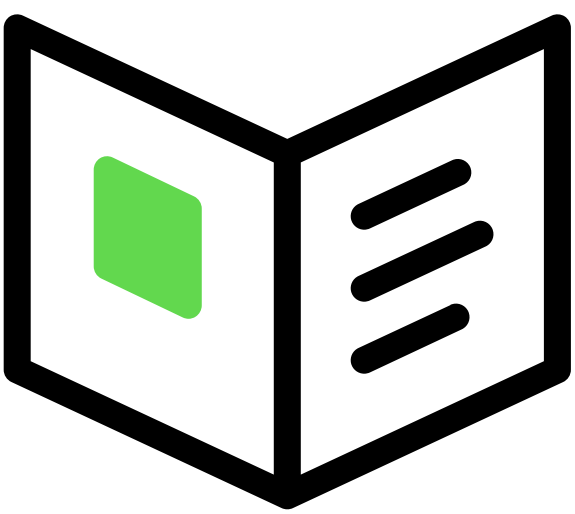
Configurer Demandes d'indemnisation

Gérer



Découvrez comment gérer les tickets dans Demandes d'indemnisation

Référence



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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d’autres ressources pour Demandes d'indemnisation dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Explorer Demandes d'indemnisation

Découvrez comment créer et configurer un workflow de réclamations pour votre organisation à l’aide de l’application Demandes d'indemnisation . Vos représentants, experts, processeurs et gestionnaires de premier avis de perte (FNOL) peuvent utiliser ce workflow de réclamations pour créer et gérer les réclamations.

Vue d'ensemble de Demandes d'indemnisation

Avec l’application Demandes d'indemnisation , vous pouvez facilement configurer l’ensemble d’un processus de déclaration de sinistre pour un seul cas d’utilisation de police dans les secteurs d’activité de l’assurance IARD. L’application Demandes d'indemnisation fournit un cadre de réclamations que vous pouvez utiliser pour plusieurs secteurs d’activité.

Un flux de demande d’assurance voyage est inclus avec cette demande à titre d’exemple.

Demandes d'indemnisation utilisateurs

Utilisateurs

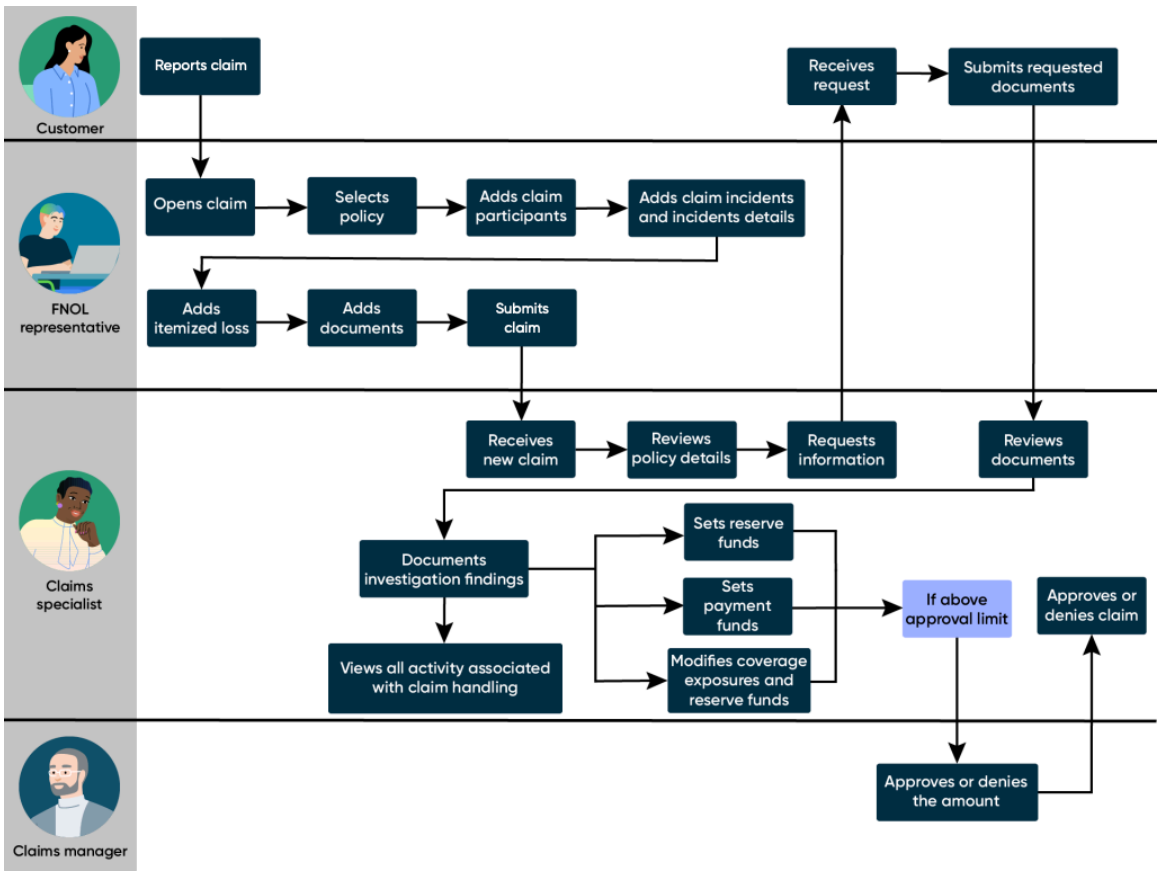
Utilisateur	Description
Administrateur	Les administrateurs de réclamations sont responsables de la configuration de l’application Demandes d'indemnisation . Ils configurent les définitions de service, les modèles de produits, les polices pour les produits personnels et commerciaux et les tables pour enregistrer les informations sur les incidents liés aux réclamations. Ils peuvent également configurer la configuration d’incident de sinistre pour un nouveau flux de déclarations de sinistre du secteur d’activité ou pour mettre à jour une configuration existante.
Représentant FNOL	Les représentants FNOL sont des employés de front office qui créent un dossier de réclamation au nom d’un client et téléchargent les documents pertinents.
Ajusteur de réclamations	Les experts en sinistres sont des employés de middle ou back-office qui travaillent sur des tâches d’experts en sinistres pour évaluer les sinistres, approuver les montants de réserve et de paiement et régler les paiements.
Processeur de réclamations	Les processeurs de réclamations sont des employés de middle ou back-office qui possèdent les dossiers. Ils créent des tâches de réclamation pour les experts, suivent les tâches des experts en sinistres pour s’assurer qu’elles sont traitées jusqu’à leur terme et ajoutent des tâches supplémentaires au besoin.
Gestionnaire des réclamations	Les gestionnaires des réclamations sont des employés de middle ou back-office qui autorisent la réserve et les montants qui nécessitent une approbation supplémentaire. Ils surveillent également les performances du personnel avec des tableaux de bord et des mesures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow Demandes d'indemnisation

Voici un flux de travail typique pour une réclamation d'assurance dans le Demandes d'indemnisation cadre.



1. Un client signale une réclamation.
2. Le représentant FNOL, dans le playbook de réception des réclamations, sélectionne le type de réclamation, la police, les participants à la réclamation et les détails de l'incident. Le cas échéant, ils ajoutent toutes les pertes détaillées et les documents justificatifs fournis par le client.
3. La demande est soumise et affectée à un spécialiste ou à un expert en sinistres.
4. Le spécialiste des réclamations ou l'expert en sinistres examine les détails de la police et demande des informations supplémentaires au client si nécessaire.
5. Le spécialiste des sinistres ou l'expert en sinistres fixe les fonds de réserve et les paiements, modifie les risques de couverture et les fonds de réserve au fil du temps et surveille l'activité de traitement des réclamations.
6. Si les montants de provision ou de paiement sont supérieurs à la limite d'approbation de l'expert, une tâche d'approbation est générée pour le gestionnaire des réclamations, qui approuve ou rejette le montant.
7. Le spécialiste ou l'expert en sinistres prend les décisions d'approbation ou de refus de la demande en fonction des preuves fournies, et le workflow prend fin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages du cadre de travail d’application Demandes d'indemnisation

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Cadre polyvalent qui s’adapte à toute réclamation IARD sans avoir à créer de types de tickets ou de flux	Utiliser Demandes d'indemnisation	Administrateurs de réclamations, représentants FNOL, processeurs de réclamations, experts en sinistres ou gestionnaires de réclamations
Une configuration rapide qui permet de mettre en place rapidement et facilement un workflow complet de gestion des sinistres de bout en bout	Configurer Demandes d'indemnisation	Administrateurs des réclamations
Prise en charge des ajusteurs simples et multiples	Travailler sur les tâches d’ajusteur Demandes d'indemnisation	Experts en sinistres ou gestionnaires de sinistres
Espaces de travail personnalisables basés sur les profils pour s’adapter à des rôles et responsabilités spécifiques	Demandes d'indemnisation Pages de destination et espaces de travail	Administrateurs de réclamations, représentants FNOL, processeurs de réclamations, experts en sinistres ou gestionnaires de réclamations

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Demandes d'indemnisation, consultez :

- Configurer Demandes d'indemnisation
- Utiliser Demandes d'indemnisation
- Référence Demandes d'indemnisation

Configurer Demandes d'indemnisation

Planifiez et configurez votre implémentation de l’application Demandes d'indemnisation en suivant les tâches dans la vue d’ensemble de la configuration.

Prérequis

Avant de commencer les étapes de configuration, familiarisez-vous avec les rubriques suivantes :

- Financial Services Operations Core
- Insurance Claims Core
- Intégration à Processeur de document
- Bonnes pratiques pour la configuration d’une instance
- Table extension and classes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de la configuration

La table suivante répertorie la procédure de configuration des composants et des relations pour un Demandes d'indemnisation workflow.

Vue d'ensemble de la configuration

Tâche	Description
Installer l'application Demandes d'indemnisation	Installez l’application Demandes d'indemnisation (sn_ins_gen_claim) à partir du ServiceNow Store. Pour plus d'informations, consultez Installer Demandes d'indemnisation.
Configurer les données client	Migrez les données de vos clients personnels et commerciaux sur votre instance. Pour plus d'informations, consultez Configurer les données client pour Demandes d'indemnisation.
Configurer les données de la politique	Passez en revue les options de données de politique dans cette rubrique (importation de données ou tables distantes). Pour plus d'informations, consultez Configurer les données de politique pour Demandes d'indemnisation. Vous pouvez également suivre ces rubriques pour configurer des modèles de produits d’assurance et des couvertures, ainsi que pour créer des polices d’assurance : • Établir des modèles de produits d’assurance • Spécifier les couvertures • Créer des polices d’assurance
Examiner les instantanés de la police	Passez en revue le script PolicySnapshotGenerator inclus dans votre instance, qui contient le code responsable de la copie de la police d’assurance pertinente pour la réclamation. Pour plus d'informations, consultez Instantanés de la police dans Demandes d'indemnisation.
Créer des définitions de service	Créez les définitions de service pour chacun de vos types de réclamations. Pour plus d'informations, consultez Création d’une définition de service pour Demandes d'indemnisation.
Lier le modèle de produit d’assurance et la définition du service de ticket de déclaration de sinistre	Liez le modèle de produit d’assurance et la définition du service afin que le système reconnaisse quelles polices sont pertinentes pour la définition du service. Pour plus d'informations, consultez Lier le modèle de produit d’assurance et la définition du service de ticket de déclaration de sinistre.
Configurer des tables d’incidents de sinistres	Définissez et configurez de nouvelles tables d’incidents selon les besoins de votre workflow. Un incident de déclaration de sinistre est un enregistrement des détails d’une déclaration de sinistre particulière. Pour plus d'informations, consultez Incidents de la déclaration de sinistre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de la configuration (suite)

Tâche	Description
Configurer la configuration de l’incident de la réclamation	Configurez la configuration de l’incident de la déclaration de sinistre pour définir les relations entre les incidents de déclaration de sinistre, la définition de service, la façon dont les tâches d’ajusteur sont créées et si les pertes peuvent être détaillées. Pour plus d'informations, consultez Table de configuration des incidents de la déclaration de sinistre.
Configurer le traitement des documents	Configurez FSO le processeur de documents pour définir la documentation dont vous avez besoin de la part des clients pour traiter les réclamations. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Processeur de document.
Mettre à jour les définitions de service avec les exigences documentaires	Définissez la documentation spécifique requise pour chaque service. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une définition de liste de documents à une définition de service.
Examiner le moteur d’approbation des réserves et des paiements	Passez en revue les règles relatives au processus d’approbation de la provision et du paiement fournies dans le module de base des réclamations d’assurance. Pour plus d'informations, consultez Moteur d’approbation pour les réserves et les paiements.
Examiner l’automatisation des réclamations à l’aide des tables de décision	Découvrez les règles d’automatisation des réclamations dans les tables de décision. Pour plus d'informations, consultez Utiliser les tables de décision d’automatisation des réclamations.
Configurer les règles d'affectation	Examinez les règles qui déterminent comment les tickets et les tâches sont affectés aux profils. Pour plus d'informations, consultez Configurer les règles d'affectation.
Configurer les définitions de SLA	Configurez les définitions d’accord sur les niveaux de service (SLA) pour qu’elles correspondent aux besoins de votre entreprise. Les définitions de SLA sont basées sur la définition de service des tâches de ticket et d’ajusteur. Pour plus d'informations, consultez Configurer les définitions de SLA.
Configurer Demandes d'indemnisation les espaces de travail et les tableaux de bord	Découvrez ce qui est inclus dans Demandes d'indemnisation et passez en revue les directives de configuration des tableaux de bord et des espaces de travail pour un nouveau secteur d’activité. Pour plus d'informations, consultez Configuration des Demandes d'indemnisation espaces de travail et des tableaux de bord.
Gérer la règle du ticket de réclamation d’archivage	Gérez la règle d’archivage mise en service dans la table Ticket de déclaration de sinistre [sn_ins_gen_claim_case]. Par défaut, les tickets inactifs qui ont plus de sept ans sont automatiquement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de la configuration (suite)

Tâche	Description
	archivés. Pour plus d'informations, consultez Gérer la règle du ticket de réclamation d'archivage.

Installer Demandes d'indemnisation

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez installer l'application Demandes d'indemnisation (sn_ins_gen_claim). L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension connexes ServiceNow Store qui n'ont pas encore été installés.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou des abonnements et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Demandes d'indemnisation :

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Demandes d'indemnisation (sn_ins_gen_claim) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents.

6. Sélectionnez **Installer**.

Configurer les données client pour Demandes d'indemnisation

Avant d'utiliser l'application Demandes d'indemnisation , assurez-vous que vous disposez des données client de vos clients particuliers et business sur votre instance afin de pouvoir associer les politiques à vos clients et créer des incidents pour eux.

Les données client comprennent les informations sur le client et les comptes. Les consommateurs sont les clients dans un modèle commercial business-to-consumer, et les comptes et contacts sont les clients dans un modèle business business-to-business.

Les clients existants peuvent être importés à l'aide d'une configuration guidée. Il est possible de créer de nouveaux clients manuellement à l'aide de l'application Gestion du service client . Pour plus d'informations, consultez les rubriques suivantes :

- Configure consumers

  Découvrez comment configurer les données pour vos consommateurs individuels, y compris leurs données personnelles et toute autre information nécessaire spécifique au consommateur.

- Configure accounts and contacts

  Découvrez comment configurer les données pour vos clients business. Vous pouvez créer et configurer les comptes d'entreprise et les lier aux contacts pertinents (c'est-à-dire les représentants ou les parties prenantes de ces entreprises).

Configurer les données de politique pour Demandes d'indemnisation

Configurez les données de politique pour l'application Demandes d'indemnisation en important les données de politique dans votre instance ou en utilisant des tables distantes pour référencer les données de politique.

Importation des données de politique

Si vous stockez les données de votre police d'assurance dans un système externe, vous devez importer les dernières polices d'assurance de tous vos clients de ce système dans votre instance. Synchronisez quotidiennement les dernières polices d'assurance à partir du système externe.

Par défaut, le système de base utilise les derniers enregistrements de police d'assurance disponibles. Il génère un instantané de la police à l'aide de ces données au cours du processus de création de réclamations. Pour plus d'informations, consultez Instantanés de la police dans Demandes d'indemnisation.

Vous pouvez utiliser des couvertures de police antérieures ou toute autre donnée de police antérieure si ces polices s'appliquent à la date d'incident d'une réclamation. Si vous souhaitez créer une réclamation par rapport à ces polices, vous devez disposer des données de base des déclarations de sinistre pour sélectionner la police appropriée. Pour plus d'informations sur les données de base sur les réclamations, consultez la section suivante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Données de base sur les réclamations

Lorsque vous importez des couvertures de police ou tout autre composant de police, vous devez importer les informations clés suivantes dans votre ServiceNow instance avant de créer des réclamations :

- Modèles de produits d'assurance
- Consommateurs
- Comptes
- Contacts
- Informations de base sur la police d'assurance, telles que les détails suivants :
  - Détenteur de la politique
  - Participants aux polices
  - Dates d'effet
  - État de la politique

Ces données de base sont essentielles pour garantir que les réclamations sont créées avec des détails de police précis et à jour. Le modèle de produit d'assurance et les informations de base sur la police constituent l'épine dorsale du traitement des réclamations, tandis que les couvertures peuvent être récupérées dynamiquement en fonction de la date de l'incident si nécessaire. Cette approche garantit la flexibilité sans sacrifier les informations critiques lors de la création d'une réclamation.

Utilisation de tables distantes pour rechercher des politiques

Si vous disposez déjà d'un système de gestion des politiques, vous pouvez utiliser une API et des tables distantes pour rechercher des politiques lorsque vous sélectionnez une politique lors de l'admission. Lorsqu'une police est sélectionnée, vous pouvez créer un enregistrement de police pour associer la police à la déclaration.

Pour plus d'informations sur les options de données distantes ou sur la configuration d'une intégration de table distante, consultez les rubriques suivantes dans le Guide du développeur :

- Options de données distantes pour les tables distantes
- Configuration d'une intégration de table distante

Configuration des nouvelles données de stratégie

Pour plus d'informations sur la définition des modèles de produits pour vos produits d'assurance, sur la définition des spécifications et des options de couverture, ou sur la création de tables pour stocker vos polices, consultez les rubriques suivantes :

- Modèles de produits d'assurance: définissez les modèles de produits correspondant à vos produits d'assurance disponibles.
- Spécification de couverture: définissez les spécifications de couverture de vos produits, telles que la couverture incluse et les options disponibles.
- Configuration d'une police d'assurance pour Demandes d'indemnisation: créez des tables pour stocker vos polices personnelles et commerciales.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Modèles de produits d’assurance

Spécification de couverture

Configuration d’une police d’assurance pour Demandes d'indemnisation

Instantanés de la police dans Demandes d'indemnisation

Modèles de produits d’assurance

Utilisez un modèle de produit d’assurance pour personnaliser les fonctionnalités essentielles, les modalités, les conditions et les couvertures qu’une police d’assurance offre à l’aide de l’application Demandes d'indemnisation . Vous devez d’abord établir un modèle de produit d’assurance avant de pouvoir créer une police d’assurance.

Un modèle de produit d’assurance sert de modèle pour la conception et la gestion des polices d’assurance. Ce modèle vous offre une approche structurée de la création de politiques tout en offrant une flexibilité pour la personnalisation, y compris les considérations suivantes :

- Indique si la politique s’applique aux clients particuliers ou aux clients commerciaux.
- Catégorie de produits que représente ce modèle de produit.
- Les spécifications de couverture qui s’appliquent, qui définissent les protections et les risques spécifiques couverts par la police.

Une fois ce modèle en place, vous pouvez l’utiliser pour créer des polices d’assurance réelles qui sont vendues aux clients.

Types de modèles de produits d’assurance

Vous avez deux types de modèles de produits d’assurance que vous pouvez utiliser :

1. Modèle d’assurance personnelle, qui est utilisé pour représenter les produits d’assurance pour les consommateurs.
2. Modèle d’assurance commerciale, qui est utilisé pour représenter les produits d’assurance pour les comptes et les contacts.

Pour plus d'informations, consultez Expanded Model and Asset Classes Store application .

Types de produit

Pour créer un nouveau modèle de produit d’assurance, vous devez d’abord définir un type de produit.

Le champ **Type de produit** du modèle de produit d’assurance spécifie la catégorie, ou le type de produit, que représente le modèle. En définissant un type de produit, vous pouvez structurer la police pour vous assurer qu’elle s’aligne sur les besoins particuliers et les couvertures pertinentes pour le produit.

Voici quelques exemples de types de produits :

- Politiques personnelles en matière de déplacements
- Politiques automatiques personnelles
- Politiques des propriétaires

Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle de produit d’assurance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Créer un modèle de produit d'assurance

Créer un modèle de produit d'assurance

Créez un modèle de produit d'assurance pour une police d'assurance vendue à un client à l'aide de l'application Demandes d'indemnisation . Le modèle de produit d'assurance définit le type de produit, les clients auxquels la police est destinée et les spécifications de couverture.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables**.
2. Dans la colonne Étiquette, recherchez le modèle d'assurance personnelle ou le modèle d'assurance commerciale.

Option	Description
Modèle d'assurance personnelle	Recherchez et sélectionnez **Modèle de produit d'assurance de lignes personnelles**.
Modèle d'assurance commerciale	Recherchez et sélectionnez **Modèle de produit d'assurance de lignes commerciales**.

3. Sous l'onglet **Colonnes** , dans la colonne Étiquette, recherchez et sélectionnez **le type de service**.
4. Définissez le périmètre de l'application dans votre instance sur **Modèle et Classes d'actifs développés**.
5. Dans l'onglet **Choix** , sélectionnez **Nouveau**.
6. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de choix

Champ	Description
Table	Table pour un modèle d'assurance personnelle ou un modèle d'assurance commerciale. Vous pouvez sélectionner un **modèle d'assurance personnelle** pour un produit d'assurance de lignes personnelles ou un **modèle d'assurance commerciale** pour un produit d'assurance de lignes commerciales.
Étiquette	Nom d'affichage du modèle d'assurance du produit.
Valeur	Nom du modèle d'assurance du produit dans l'affaire du serpent.

7. Sélectionnez l'un des modèles d'assurance suivants vers lequel accéder.
8. Sélectionnez **Nouveau**.
9. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de modèle de produit d’assurance de lignes personnelles ou commerciales

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de produit d’assurance.
Code produit	Code d’identification unique de ce produit d’assurance.
Type de produit	Type de produit d’assurance que vous avez créé précédemment dans cette procédure.
Spécification	Spécification de couverture. Pour plus d'informations, consultez Spécification de couverture.
Description brève	Description brève de ce modèle de produit.

10. Sélectionnez **Soumettre**.

Spécification de couverture

Découvrez comment une police d’assurance définit les protections spécifiques ou les couvertures de risques pour vos clients à l’aide de l’application Demandes d'indemnisation .

Les spécifications de couverture sont importantes car elles décrivent la portée et les limites de la protection fournie par une police.

La spécification de couverture couvre les détails suivants pour un modèle de produit d’assurance :

Quelle couverture est incluse

Le type de pertes ou de risques, tels que les accidents, les blessures ou les dommages matériels, qui sont couverts par la police.

Options pour des couvertures spécifiques

Chaque perte ou risque peut avoir plusieurs types d’options de couverture. Par exemple, dans une police d’assurance maladie, la couverture pourrait inclure des options pour les visites à l’hôpital, les médicaments, les chirurgies ou les soins préventifs. Chaque politique a différents niveaux d’avantages.

Chaque option de couverture est conçue pour répondre à des besoins spécifiques, offrant une flexibilité à vos assurés afin qu’ils puissent choisir la protection qui convient à leur situation ou à leurs préférences. Voici des exemples d’options de couverture (en dollars américains) :

- Fractures osseuses majeures, avec des options de couverture de 10 000 $, 20 000 $ et 30 000 $.
- Retards de bagages de voyage, avec des options de couverture de 200 $ (24 heures), 300 $ (12 heures) ou 500 $ (12 heures).

Un administrateur définit ces options dans le modèle de produit, s’assurant que la compagnie d’assurance peut fournir des polices cohérentes et structurées à ses clients.

Information associée

Créer une spécification de couverture

Créer une spécification de couverture

Créez une spécification de couverture dans l’application Demandes d'indemnisation afin de pouvoir décrire la portée et les limites de la protection fournie par une police d’assurance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lors de la création de la spécification de couverture, vous créez également les types de couverture qui servent de données primaires pour la spécification de couverture et les options de type de couverture pour chaque type de couverture.

Par exemple, si la spécification de couverture est une couverture voyage, vous pouvez sélectionner les options suivantes :

- Un type de couverture peut être Retard de bagages.
- Les options de type de couverture peuvent être (en dollars américains) de 200 $ (24 heures), 300 $ (12 heures) ou 500 $ (12 heures).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Couvertures** > **Spécifications de couvertures**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de spécification de couverture

Champ	Description
Nom	Nom de la spécification de couverture.
Description	Brève description de la spécification de couverture.

4. Enregistrez l'enregistrement.
5. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Couvertures** > **Types de couvertures**.
6. Sélectionnez **Nouveau**.
7. Entrez les valeurs de champ suivantes.

Valeur du type de couverture

Champ	Valeur
Nom	<nom du type de couverture>
Type d'entrée	Choix
Type	Limite
Champ d'application	Politique
Description	<brève description du type de couverture>

8. Sélectionnez **Enregistrer**.
9. Dans la liste connexe Options du type de couverture, sélectionnez **Nouveau**.
10. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'option de type de couverture

Champ	Description
Option	Nom de l'option de type de couverture. Par exemple, l'option peut être 200 USD (24 heures), 300 USD (12 heures) ou 500 USD (12 heures).
Type de couverture	Type de couverture que vous avez créé précédemment.
Ordre	Ordre dans lequel cette option s'affiche pour le type de couverture.

11. Répétez les étapes 9 et 10 pour chaque option de type de couverture disponible.

Que faire ensuite

Liez les types de couvertures et les options de types de couvertures à la spécification de couverture que vous avez créée. Pour plus d'informations, consultez Lier les types de couvertures et les options de couverture à une spécification de couverture.

Lier les types de couvertures et les options de couverture à une spécification de couverture

Liez les types de couvertures et les options de couverture à une spécification de couverture dans l'application Demandes d'indemnisation . De cette façon, vous associez tous les types et options de couverture disponibles à la spécification de couverture et définissez les protections et les risques couverts par une police d'assurance.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir créé une spécification de couverture, des types de couvertures et des options de type de couverture. Pour plus d'informations, consultez Créer une spécification de couverture.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Couvertures** > **Spécifications de couvertures**.
2. Recherchez l'enregistrement de la spécification de couverture et ouvrez-le.
3. Dans la liste connexe Types de couverture des produits, sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de type de couverture du produit

Champ	Description
Type de couverture	Type de couverture qui s'applique à cette spécification de couverture.

5. Enregistrez l'enregistrement.
6. Dans la liste connexe Options du type de couverture du produit, sélectionnez **Nouveau**.
7. Remplissez les champs du formulaire.

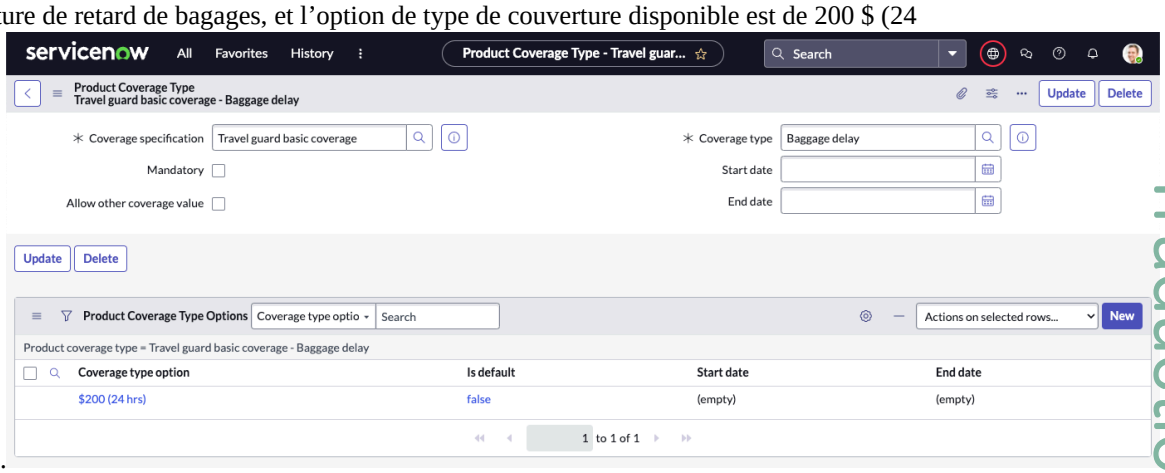
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'option de type de couverture du produit

Champ	Description
Option de type de couverture	Option de type de couverture qui s'applique à ce type de couverture.

8. Sélectionnez **Soumettre**.
9. Répétez les étapes 6 à 8 pour chaque option de type de couverture que vous avez créée.
   L'exemple suivant montre comment un type de couverture est configuré dans l'exemple d'assurance voyage de cette application. La spécification de couverture Travel Guard de base a un type de couverture de retard de bagages, et l'option de type de couverture disponible est de 200 $ (24 heures).



10. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configuration d'une police d'assurance pour Demandes d'indemnisation

Découvrez comment configurer une police d'assurance à l'aide de l'application Demandes d'indemnisation . Chaque nouveau type de police d'assurance nécessite que vous créiez une table dédiée pour ce type de police d'assurance spécifique.

Information associée

Polices d'assurance dans Demandes d'indemnisation

Instantanés de la police dans Demandes d'indemnisation

Polices d'assurance dans Demandes d'indemnisation

Dans Opérations des services financiers, la table Police d'assurance (sn_bom_ins_policy) est la table de base de toutes les polices d'assurance. Chaque fois qu'un nouveau type de police est introduit dans Demandes d'indemnisation, vous créez une table dédiée pour ce type de police d'assurance.

L'application Demandes d'indemnisation comprend une police de voyage personnelle et une police de voyage commercial en tant qu'offres du système de base. Chaque politique dispose d'une table distincte que vous utilisez pour gérer ces politiques spécifiques. Cette approche structurée permet de s'assurer que chaque type de politique est correctement organisé et maintenu au sein du système.

Vous pouvez accorder à des agents spécifiques l'accès à la lecture de politiques particulières. En créant des tables et des rôles de lecture ou d'écriture distincts pour différents types ou tables de polices d'assurance, vous pouvez contrôler les autorisations plus efficacement en vous assurant que seuls les agents autorisés peuvent voir les polices pertinentes pour leurs rôles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Créer une table de police d’assurance

Créer un rôle pour accéder aux tables de la police d’assurance

Créer une police d’assurance

Créer une table de police d’assurance

Créez une table qui étend la table Politique d’assurance (sn_bom_ins_policy) dans l’application Demandes d'indemnisation . Cette table permet de conserver toutes les informations sur les polices d’assurance d’un type particulier que vous avez vendues à vos clients. La création de tables permet de s’assurer que chaque type de politique est correctement organisé et maintenu au sein du système.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l’application dans votre instance sur *`Financial Services Operations Core`*.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque type de police d’assurance nécessite une table qui étend la table de la police d’assurance (sn_bom_ins_policy).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ **Étiquette** , entrez le nom de la police d’assurance.
4. Dans le champ **de la table Extensions** , sélectionnez **Police d’assurance**.
5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Vous avez créé une table qui hérite de tous les champs de la table Politique d’assurance (sn_bom_ins_policy).

Que faire ensuite

Configurez les rôles, établissez des listes de contrôle d’accès (ACL) en lecture et en écriture, puis accordez l’accès à la table. Pour plus d'informations, consultez Créer un rôle pour accéder aux tables de la police d’assurance.

Créer un rôle pour accéder aux tables de la police d’assurance

Créez un rôle pour permettre à un agent autorisé d’accéder aux tables qui étendent la table Politique d’assurance (sn_bom_ins_policy) à l’aide de l’application Demandes d'indemnisation . En créant un rôle, vous vous assurez que seuls les agents autorisés peuvent consulter les politiques pertinentes pour leur rôle.

Avant de commencer

Créez une table qui étend la table Politique d’assurance (sn_bom_ins_policy) pour un type particulier de police. Pour plus d'informations, consultez Créer une table de police d’assurance.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Définissez le périmètre de l'application dans votre instance sur *`Financial Services Operations Core`*.
2. Accédez à la **Tous** > **Sécurité de système** > **Utilisateurs et groupes** > **Rôles**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Dans le champ **Suffixe** , saisissez le nom du rôle.
5. Dans le champ **Pouvant être affecté par** , sélectionnez **sn_bom.admin**.
   Ce rôle est un rôle administrateur de l'application Financial Services Operations Core .
6. Dans le champ **Description** , saisissez une description du rôle.
7. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

Créez une liste de contrôle d'accès (ACL) pour définir les rôles qui peuvent accéder à une table de police d'assurance. Pour plus d'informations, consultez Créer une liste de contrôle d'accès pour une table de police d'assurance.

Créer une liste de contrôle d'accès pour une table de police d'assurance

Créez une liste de contrôle d'accès (ACL) pour une table qui étend la table Politique d'assurance (sn_bom_ins_policy) à l'aide de l'application Demandes d'indemnisation . En créant une ACL, vous vous assurez que les utilisateurs ayant des rôles spécifiques puissent interagir avec les tables d'une police d'assurance particulière.

Avant de commencer

Créez un rôle pour affecter l'accès à une table qui étend la table Politique d'assurance (sn_bom_ins_policy). Pour plus d'informations, consultez Créer un rôle pour accéder aux tables de la police d'assurance.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables**.
2. Ouvrez la définition de table de la police d'assurance.
3. Dans la liste connexe Contrôles d'accès, sélectionnez **Nouveau**.
   Élevez votre rôle au rang de security_admin pour créer une ACL.
4. Dans la liste Exige un rôle, affectez le rôle et sn_bom.admin à la nouvelle ACL.
   Par exemple, si vous avez créé un rôle de visionneur, vous devez créer une liste de contrôle d'accès de lecture et affecter le rôle de visionneur que vous avez créé, puis ajouter le rôle sn_bom.admin à la liste Exige un rôle.

> **Remarque :**
> L'ajout du rôle sn_bom.admin vous permet, en tant qu'administrateur d'application, de gérer plus efficacement l'accès à la table de police d'assurance. Vous pouvez ensuite accorder, révoquer ou modifier l'accès sans avoir besoin d'autorisations au niveau du système. Ce rôle vous offre une plus grande flexibilité tout en vous permettant de garder le contrôle sur la table.

Résultats

La table Police d'assurance contient les ACL des rôles de votre workflow, leur fournissant le niveau d'accès approprié. Le rôle sn_bom.admin est également ajouté à la table afin que vous, en tant qu'administrateur de l'application, puissiez gérer l'accès.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Accordez des rôles de contributeur (sn_ins_gen_claim.fnol_representative) et d'agent Demandes d'indemnisation (sn_ins_gen_claim.processor) pour qu'ils puissent accéder à la table de la police d'assurance. Pour plus d'informations, consultez Accorder aux Demandes d'indemnisation rôles l'accès à une table de police d'assurance.

Accorder aux Demandes d'indemnisation rôles l'accès à une table de police d'assurance

Accordez aux Demandes d'indemnisation rôles de contributeur (sn_ins_gen_claim.fnol_representative) et d'agent (sn_ins_gen_claim.processor) l'accès à une table de police d'assurance à l'aide de l'application Demandes d'indemnisation . De cette façon, les utilisateurs dotés de ces rôles peuvent consulter les détails de la police lorsqu'ils traitent les réclamations.

Avant de commencer

Créez un rôle qui peut accéder à une table qui étend la table Politique d'assurance (sn_bom_ins_policy). Pour plus d'informations, consultez Créer un rôle pour accéder aux tables de la police d'assurance.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Définissez le périmètre de l'application dans votre instance sur `Demandes d'indemnisation`.
2. Accédez à la **Tous** > **Sécurité de système** > **Utilisateurs et groupes** > **Rôles**.
3. Recherchez sn_ins_gen_claim.fnol_representative et ouvrez l'enregistrement.
4. Dans la liste connexe Contient les rôles, sélectionnez **Modifier**.
5. Ajoutez le rôle qui peut accéder à la table Politique d'assurance (sn_bom_ins_policy).
6. Répétez cette procédure pour le rôle sn_ins_gen_claim.processeur.

Résultats

Les Demandes d'indemnisation rôles de contributeur (sn_ins_gen_claim.fnol_representative) et d'agent (sn_ins_gen_claim.processor) ont accès à la table des polices d'assurance. Ces rôles peuvent maintenant interagir avec la table d'un Demandes d'indemnisation workflow.

Que faire ensuite

Créez une instance de la police d'assurance en créant un enregistrement de police. Pour plus d'informations, consultez Créer une police d'assurance.

Créer une police d'assurance

Créez un enregistrement de police dans le système qui représente l'accord entre le fournisseur d'assurance et le client à l'aide de l'application Demandes d'indemnisation .

Avant de commencer

Un modèle de produit d'assurance, une spécification de couverture et une table de politique d'assurance qui étend la table de politique d'assurance (sn_bom_ins_policy) sont requis. Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Modèles de produits d'assurance
- Spécification de couverture
- Créer une table de police d'assurance

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables**.
2. Ouvrez la vue de liste de la table de police d'assurance pour laquelle vous souhaitez créer une police.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de police d'assurance

Champ	Description
Produit	Modèle de produit d'assurance.
Nom	Nom de la police d'assurance.
Nombre de politiques	Identificateur unique de la police.
Détenteur de la politique	Client titulaire de la police.
Date d'effet	Date d'entrée en vigueur de la police. La date est définie sur la date actuelle ou sur la date passée.
Date d'expiration	Date d'expiration de la politique.
Statut	État de la politique. Les politiques actives sont définies sur En vigueur. Les politiques qui ne sont pas en vigueur sont ignorées lors de la création d'un ticket.

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Appliquer une couverture à une police d'assurance. Pour plus d'informations, consultez Appliquer des couvertures à une police d'assurance.

Appliquer des couvertures à une police d'assurance

Définissez les couvertures d'une police d'assurance à l'aide de l'application Demandes d'indemnisation . Vous pouvez définir les types de couvertures et les options de couverture qui s'appliquent à la police d'assurance d'un client.

Avant de commencer

Créez une spécification de couverture avec les types de couvertures et les options de couverture. Pour plus d'informations, consultez Spécification de couverture.

Créez une police d'assurance. Pour plus d'informations, consultez Créer une police d'assurance.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables**.
2. Ouvrez la vue de liste d'une table de police d'assurance.
3. Ouvrez un enregistrement de police d'assurance dans la table.
4. Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur l'en-tête et accédez à **Configurer** > **Listes connexes**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Confirmer que seules les listes connexes suivantes sont présentes :
   - Couverture de la police d'assurance > police d'assurance
   - Participant à la police > police d'assurance
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Dans la liste connexe Couvertures de police, sélectionnez **Nouveau**.
8. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de couverture de la police

Champ	Description
Type de couverture	Enregistrement de type de couverture.
Valeur de la couverture	Enregistrement de l'option du type de couverture.

9. Répétez les étapes 7 à 8 pour chaque couverture de police que vous souhaitez ajouter.

Que faire ensuite

Ajouter un participant à la police en tant qu'entité assurée à la police. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un participant à une police d'assurance.

Ajouter un participant à une police d'assurance

Ajoutez un client à une police d'assurance en tant qu'entité assurée à l'aide de l'application Demandes d'indemnisation .

Avant de commencer

Créez une police d'assurance. Pour plus d'informations, consultez Créer une police d'assurance.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables**.
2. Ouvrez une table de police d'assurance.
3. Ouvrez un enregistrement de police d'assurance dans la table.
4. Sélectionnez l'onglet Participants à la **police** , puis **Nouveau**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire du participant à la police

Champ	Description
Consommateur (pour les polices d'assurance personnelle)	Enregistrement de consommateur qui est l'entité assurée.
Compte (pour les polices d'assurance commerciales)	Enregistrement de compte qui est l'entité assurée.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Dans la liste connexe Rôle du participant à la police, sélectionnez **Nouveau**.
8. Entrez les valeurs de champ suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Rôle du participant à la police

Champ	Valeur
Participant à la police	<enregistrement client>
Rôle	<assuré>

9. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Ajoutez une liste connexe à la vue du modèle financier du modèle d'assurance pour afficher toutes les polices de ce produit d'assurance. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une liste connexe à un modèle de produit d'assurance.

Ajouter une liste connexe à un modèle de produit d'assurance

Ajoutez une liste connexe d'une table de police d'assurance à une table de modèle de produit d'assurance à l'aide de l'application Demandes d'indemnisation . L'ajout d'une liste connexe affiche les polices d'assurance client pour un produit d'assurance particulier.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application dans votre instance sur Financial Services Operations Core.

Une table de politique d'assurance étendant la table de politique d'assurance (sn_bom_ins_policy) est requise. Pour plus d'informations, consultez Créer une table de police d'assurance.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations des services financiers** > **Produit**, puis sélectionnez l'une des options suivantes.
2. Sélectionnez le modèle de produit dans la liste.
3. Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur l'en-tête, puis accédez à **Configurer** > **Listes connexes**.
4. Ajoutez la table de politique à la liste sélectionnée.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Instantanés de la police dans Demandes d'indemnisation

Découvrez comment une déclaration de sinistre dans l'application Demandes d'indemnisation est déterminée par l'instantané de la police tout au long de son cycle de vie. La table Instantané de la police stocke une copie d'une police d'assurance qui peut être utilisée dans un ticket de réclamation.

Lorsqu'une réclamation est créée, le système copie par défaut la police d'assurance la plus récente, génère l'instantané de la police et le joint à la réclamation. Ce processus fournit une copie des dernières données de police d'assurance que la déclaration de sinistre peut utiliser (par exemple, dans l'espace de travail de synthèse des déclarations de sinistre).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez également modifier la logique de base pour la génération d'instantané de police afin de copier la politique qui était active à une date d'incident spécifique. Par exemple, si une réclamation est créée pour un incident qui s'est produit il y a quatre mois, la police qui était applicable il y a quatre mois peut être copiée et jointe en tant qu'instantané de la police à la réclamation.

Le script PolicySnapshotGenerator inclus dans votre instance contient le code responsable de la génération d'une copie de la dernière police d'assurance. Vous pouvez utiliser ce code tel quel si vous créez une réclamation basée sur la dernière police d'assurance, en supposant que la dernière police d'assurance est déjà présente dans les Opérations des services financiers tables. Vous devez modifier ce script pour récupérer des politiques spécifiques, l'intégrer à des systèmes externes, et ainsi de suite.

Lors de la configuration de l'application Demandes d'indemnisation , passez en revue l'include de script PolicySnapshotGenerator pour vous assurer que vous récupérez la police adaptée à vos réclamations.

Information associée

Tables de base des demandes d'assurance

Polices d'assurance dans Demandes d'indemnisation

Création d'une définition de service pour Demandes d'indemnisation

Créez une définition de service pour chaque type de réclamation à l'aide de l'application Demandes d'indemnisation .

Pour obtenir un résumé des définitions de service, consultez les liens dans la section Informations connexes de cette page.

Information associée

Service definitions

Définitions de service dans FSO

Créer une catégorie de définition de service pour Demandes d'indemnisation

Créez une catégorie de définition de service pour Demandes d'indemnisation classer et gérer correctement les réclamations liées à une prestation particulière.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application dans votre instance sur *`Demandes d'indemnisation`*.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une catégorie de définition de service est un regroupement logique de définitions de service. Il peut agir comme un mécanisme de filtrage et réduire le nombre de services disponibles.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *`Demandes d'indemnisation`* > **Administration** > **Catégories de définition des services**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Catégorie de définition de service

Champ	Description
Nom	Nom de la catégorie de définition de service.
Description	Description de la catégorie de définition de service.
Ordre	Ordre dans lequel la catégorie de définition de service est affichée.
Actif	Indique si la catégorie de définition de service est active.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer une définition de service pour Demandes d'indemnisation

Créez une définition de service pour chaque type de réclamation dans votre Demandes d'indemnisation workflow. Vous pouvez également créer une définition de service pour générer des tâches d'ajusteurs dans le workflow.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application dans votre instance sur *`Demandes d'indemnisation`*.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une définition de service décrit un service que votre workflow propose pour prendre en charge un type de réclamation. Dans Demandes d'indemnisation, vous créez également des définitions de service de tâche d'ajusteur. Ces définitions permettent de générer des tâches d'ajusteurs lors de la création d'un incident (par exemple, une tâche de révision d'ajusteur).

Créez une définition de service de tâches d'ajusteur pour chaque type d'incident afin de garantir une catégorisation claire et une gestion efficace des tâches dans Demandes d'indemnisation.

La définition de service pour le type de réclamation et la définition de service d'ajusteur sont toutes deux utilisées dans la table Configuration d'incident de réclamation [sn_ins_claim_incident_config] dans le cadre de la configuration de votre workflow. Pour plus d'informations, consultez Table de configuration des incidents de la déclaration de sinistre.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *`Demandes d'indemnisation`* > **Administration** > **Définitions des services**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ **Table** , sélectionnez l'une des options suivantes.
   - Pour définir un type de réclamation, sélectionnez Ticket de réclamation [sn_ins_gen_claim_case].
   - Pour une tâche d'expert, sélectionnez Tâche d'expert en sinistres [sn_ins_gen_claim_adj_task].
4. Dans le champ **Nom** , saisissez le nom que les représentants des clients voient dans le playbook.
5. Dans le champ **ID** , entrez le nom en casse serpent (tous les mots en minuscules séparés par des traits de soulignement).

Traduction automatique

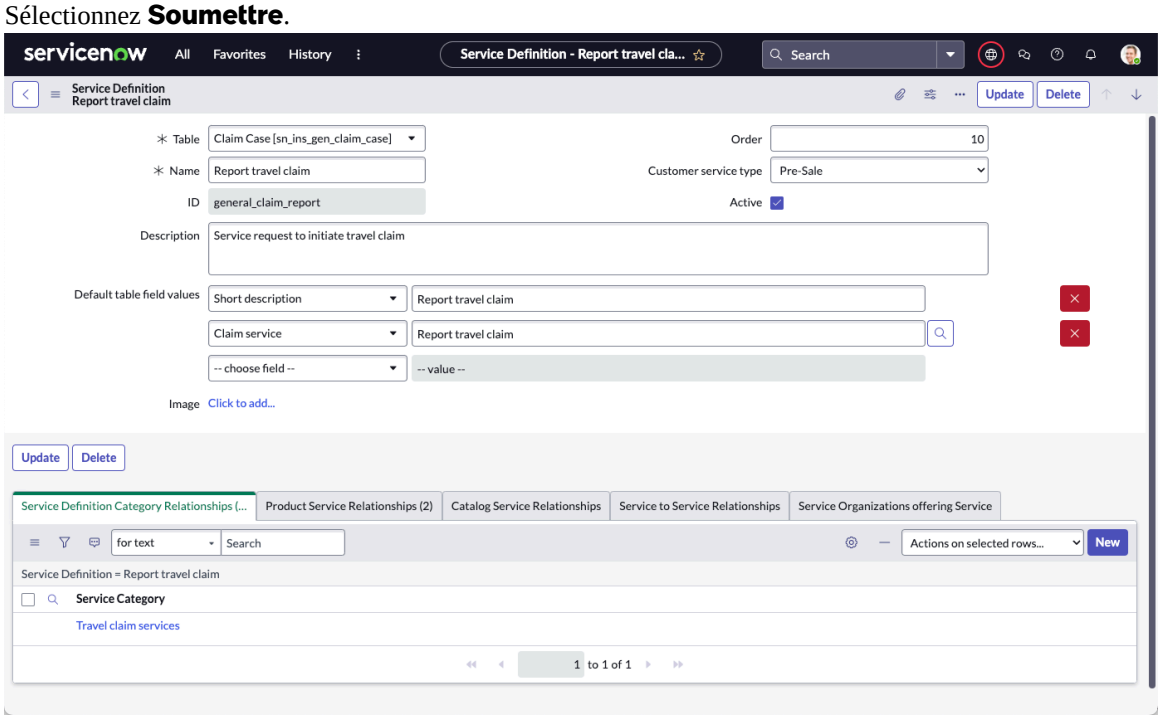
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Dans le champ **Description** , décrivez le but de la définition du service.
7. Dans le champ **Valeurs de champ de la table par défaut** , sélectionnez **Brève description**, puis entrez une brève description (par exemple, la valeur du champ de nom).
8. Sélectionnez **Enregistrer**.
9. Dans le champ **Valeurs de champ de la table par défaut** , ajoutez le **service Réclamation**, puis choisissez la définition de service que vous êtes en train de créer.
10. Enregistrez l'enregistrement.

    Si vous définissez une tâche d'ajusteur, la procédure est terminée.

    Si vous définissez un type de réclamation, procédez comme suit.

11. Dans la liste connexe **Relations de catégories de définitions de services**, sélectionnez **Nouveau**.
12. Dans le champ **Catégorie de service** , sélectionnez la catégorie de définition de service dans laquelle se trouve cette définition de service.
13. Sélectionnez **Soumettre**.



Traduction automatique

Lier le modèle de produit d'assurance et la définition du service de ticket de déclaration de sinistre

Liez le modèle de produit d'assurance et la définition du service de ticket de déclaration de sinistre à l'aide de l'application Demandes d'indemnisation . Sans ce lien, le système ne sait pas quelles politiques sont pertinentes pour la définition du service de ticket.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application de votre instance sur **Demandes d'indemnisation**.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir créé un modèle de produit d'assurance et une définition de service de ticket de déclaration de sinistre, vous devez créer un lien entre eux. En liant la définition de service de ticket de déclaration de sinistre au modèle de produit, vous pouvez vous assurer que

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

les polices connectées au modèle de produit d'assurance peuvent être sélectionnées. Ce processus de création de réclamations permet de s'assurer que toutes les réclamations sont correctement liées aux polices et couvertures appropriées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Demandes d'indemnisation* > **Administration** > **Définition du service**.
2. Ouvrez la définition de service que vous souhaitez lier.
3. Dans la liste connexe Relations de service produit, sélectionnez **Nouveau**.
4. Dans le champ **Produit** , sélectionnez le modèle de produit d'assurance que vous souhaitez lier.
5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Vous pouvez associer plusieurs modèles de produits à une définition de service de ticket. Par exemple, vous pouvez associer plusieurs produits si vous avez un modèle de produit commercial.

Que faire ensuite

Associez un autre modèle de produit en répétant les étapes 3 à 5.

Ajouter une définition de liste de documents à une définition de service

Ajoutez une définition de liste de documents à une définition de service à l'aide de l'application Demandes d'indemnisation afin de définir les documents requis qu'un client doit fournir pour une réclamation particulière.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir configuré le FSO processeur de documents et créé une définition de liste de documents pour détailler les documents requis pour une réclamation d'assurance, liez-la à la définition de service de la réclamation en mettant à jour la table de décision des règles de Demandes d'indemnisation documents.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > *Studio de workflow*.
2. Sélectionnez **les tables de décision**.
3. Règles ouvertes relatives **aux documents de demandes d'assurance**.
4. Ajoutez une nouvelle ligne de décision à la table de décision.
5. Dans la colonne Définition du service de ticket, sélectionnez votre définition de service de réclamation.
6. Dans la colonne Réponse, sélectionnez l'enregistrement de la liste de documents.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Cette table de décision s'exécute en arrière-plan lorsqu'un ticket est créé via le premier playbook d'avis de perte. Il crée également une tâche de vérification des documents sur le ticket.

Information associée

Intégration à Processeur de document

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Incidents de la déclaration de sinistre

Vous pouvez créer une table Incident [sn_ins_claim_property] qui enregistre les détails d'une réclamation particulière dans l'application Demandes d'indemnisation .

L'application Demandes d'indemnisation comprend quatre tables d'incidents dans le système de base :

- Table d'incidents de sinistre [sn_ins_claim_property]
- Table des incidents liés aux bagages [sn_ins_claim_baggage]
- Table [sn_ins_claim_trip] d'incidents de déplacements
- Table d'incidents liés à la blessure [sn_ins_claim_injury]

Ces tables contiennent les champs spécifiques à leurs types d'incidents.

Vous pouvez utiliser une table existante pour stocker les incidents de votre processus de réclamations, ou vous pouvez créer une nouvelle table d'incidents. Par exemple, votre workflow peut avoir besoin de gérer différents types d'incidents, tels que des dommages matériels, des urgences médicales ou des réclamations environnementales. Vous pouvez créer et configurer des tables d'incidents personnalisées adaptées à ces types d'incidents spécifiques.

Après avoir créé la table d'incidents, vous pouvez définir la relation de la table avec la définition de service respective à l'aide du Table de configuration des incidents de la déclaration de sinistre.

Information associée

Table de configuration des incidents de la déclaration de sinistre

Composants installés avec Demandes d'indemnisation

Tables de base des demandes d'assurance

Créer une table d'incidents de réclamation

Créez une table Incident de sinistre [sn_ins_claim_property] en fonction de vos besoins professionnels et du type de réclamations que vous traitez à l'aide de l'application Demandes d'indemnisation .

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application de votre instance sur **Insurance Claims Core**.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Table

Champ	Description
Étiquette	Étiquette d'affichage de la table.
Nom	Nom de la table dans le cas du serpent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Étend la table	Option pour étendre la table. Dans ce champ, choisissez la table de base Déclarer un incident.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

Créez des rôles pour la nouvelle table Incident de la déclaration de sinistre [sn_ins_claim_property]. Pour plus d'informations, consultez Créer des rôles pour une table d'incident de réclamation.

Vous pouvez ajouter des includes de script pour la nouvelle table d'incidents, y compris le code permettant d'obtenir les chaînes de qualificatif de référence.

Vous pouvez également créer une vue de l'espace de travail pour cette nouvelle table d'incidents, si nécessaire.

Créer des rôles pour une table d'incident de réclamation

Créez des rôles pour accéder aux tables d'incidents de réclamations à l'aide de l'application Demandes d'indemnisation . De cette façon, vous pouvez vous assurer que seuls les utilisateurs autorisés peuvent accéder aux incidents de déclaration de sinistre pertinents pour leurs rôles.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application de votre instance sur **Insurance Claims Core**.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Sécurité de système** > **Utilisateurs et groupes** > **Rôles**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de rôle

Champ	Description
Suffixe	Rôle que vous créez pour la nouvelle table d'incidents de déclaration ; c'est-à-dire un rôle d'écrivain ou de lecteur.
Description	Brève description du rôle.

Reportez-vous aux rôles writer et reader dans le système de base à titre d'exemple, tels que sn_ins_claim.trip_writer et sn_ins_claim.trip_reader.

Que faire ensuite

Créez des listes de contrôle d'accès pour la table d'incidents de réclamation afin que des rôles spécifiques puissent interagir avec la table d'incidents de réclamation. Pour plus d'informations, consultez Créer une liste de contrôle d'accès pour une table d'incidents de sinistre.

Créer une liste de contrôle d'accès pour une table d'incidents de sinistre

Créez une liste de contrôle d'accès (ACL) pour une table d'incidents de sinistre à l'aide de l'application Demandes d'indemnisation . En créant une ACL, vous vous assurez que les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

utilisateurs ayant des rôles spécifiques puissent interagir avec les tables pour des incidents de sinistres particuliers.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application de votre instance sur **Insurance Claims Core**.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables**.
2. Recherchez et ouvrez la table d'incident de réclamation.
3. Élevez votre rôle à security_admin.
4. Dans la liste connexe Contrôles d'accès, sélectionnez **Nouveau**.
5. Ajoutez les rôles de lecteur et d'écrivain à la liste des rôles requis.
   Reportez-vous aux ACL existantes dans la table Incident de déclenchement [sn_ins_claim_trip] à titre d'exemple.

Que faire ensuite

Accordez Demandes d'indemnisation aux rôles l'accès à la table des incidents de réclamations afin qu'ils puissent lire et écrire des entrées pendant le processus de création de réclamations. Pour plus d'informations, consultez Accorder Demandes d'indemnisation l'accès des rôles à une table d'incidents de réclamations.

Accorder Demandes d'indemnisation l'accès des rôles à une table d'incidents de réclamations

Accordez aux rôles sn_bom.fnol_representative et sn_ins_gen_claim.processor l'accès à une table d'incidents de sinistre à l'aide de l'application Demandes d'indemnisation . De cette façon, les utilisateurs dotés de ces rôles peuvent lire et écrire des entrées dans une table d'incidents de réclamation pendant le processus de création de réclamation.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application de votre instance sur *`Financial Services Operations Core`*.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Sécurité de système** > **Utilisateurs et groupes** > **Rôles**.
2. Recherchez le rôle sn_bom.fnol_representative et ouvrez l'enregistrement.
3. Dans la liste connexe Contient les rôles, sélectionnez **Modifier**.
4. Ajoutez les rôles de lecteur et d'enregistreur pour la table d'incidents de déclaration de sinistre à la liste Contient les rôles.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Répétez ces étapes pour le rôle sn_ins_gen_claim.processeur. Assurez-vous que le périmètre de l'application de votre instance est défini correctement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table de configuration des incidents de la déclaration de sinistre

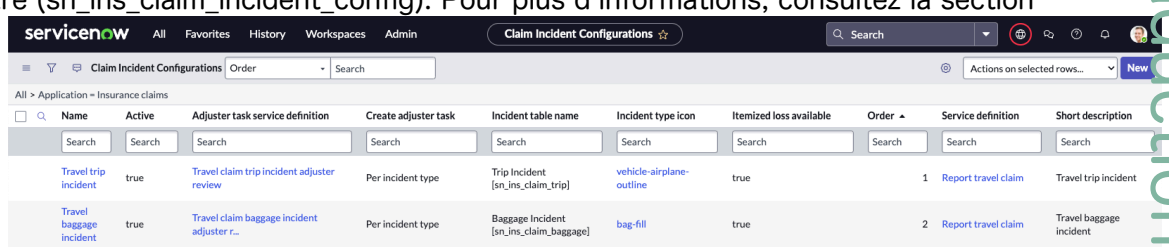
Associez la définition de service d'un ticket aux définitions de service d'incident et de tâche d'ajusteur à l'aide de la table Configuration d'incident de réclamation [sn_ins_claim_incident_config] de l'application Demandes d'indemnisation .

Vue d'ensemble de la table de configuration des incidents de réclamations

Vous pouvez définir les incidents de sinistre qui peuvent être créés dans le Demandes d'indemnisation workflow en les saisissant dans la table Configuration de l'incident de sinistre [sn_ins_claim_incident_config]. Ce type d'incident crée également une tâche d'ajusteur dans le système pour le ticket correspondant afin que vous n'ayez pas à notifier le ticket à l'expert.

Pour accéder à la table Configuration des incidents de réclamation [sn_ins_claim_incident_config], définissez le périmètre de l'application de votre instance sur *`Demandes d'indemnisation`*, puis accédez à **Tous** > *`Demandes d'indemnisation`* > **Administration** > **Configurations des incidents de réclamations**.

L'exemple suivant montre les champs de table de la table Configuration des incidents de sinistre (sn_ins_claim_incident_config). Pour plus d'informations, consultez la section suivante.



Configuration de l'incident de la réclamation Champs de table

La table suivante répertorie les champs de la table Configuration de l'incident de la déclaration de sinistre [sn_ins_claim_incident_config].

Champs de table Configuration de l'incident de la déclaration de sinistre

Champ	Description
Nom	Nom de l'entrée de configuration de l'incident de la réclamation.
Actif	État indiquant si cet incident est actif ou inactif et si l'incident s'affiche dans le premier playbook d'avis de perte.
Définition du service de tâches de l'ajusteur	Définition de service de tâche d'ajusteur (c'est-à-dire une définition de service qui crée une tâche d'ajusteur dans une réclamation). Pour plus d'informations, consultez Créer une définition de service pour Demandes d'indemnisation.
Créer une tâche d'ajusteur	Mode de génération d'une tâche d'ajusteur : • Par incident : crée une tâche d'ajusteur pour chaque incident. • Par type d'incident : crée une tâche d'ajusteur pour chaque type d'incident (par exemple, une tâche pour tous les incidents de voyage et une autre tâche pour tous les incidents de bagages).

Traduction automatique

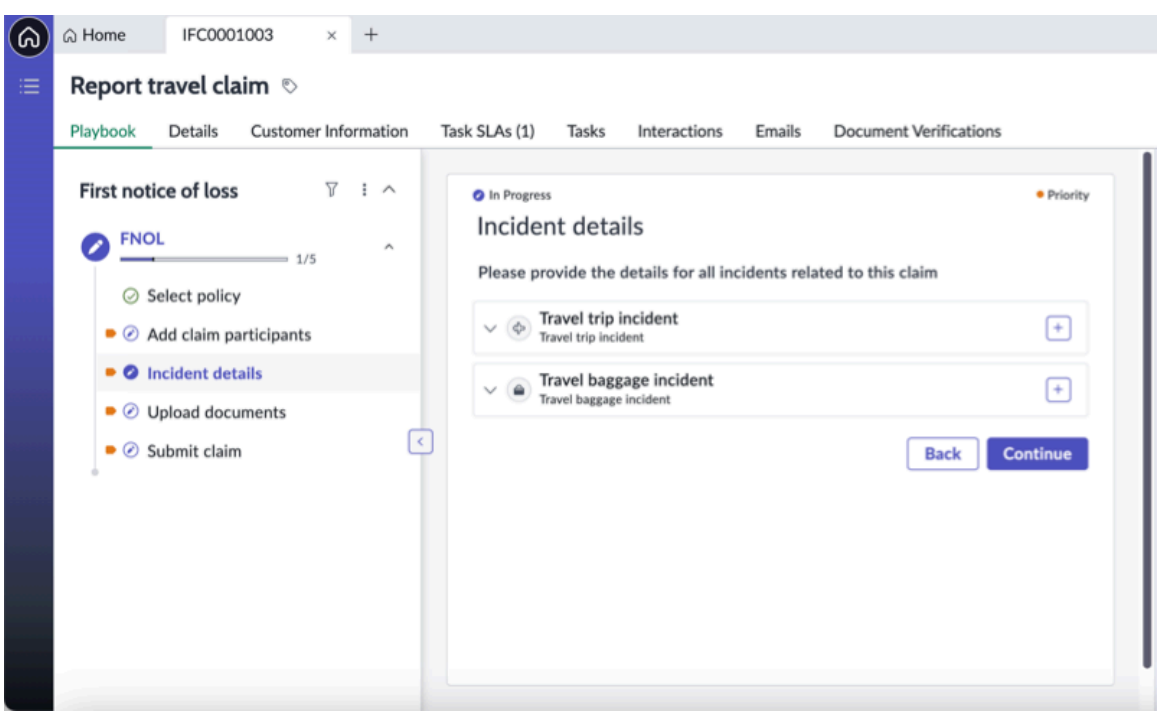
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de table Configuration de l'incident de la déclaration de sinistre (suite)

Champ	Description
Nom de la table d'incidents	Table dans laquelle les incidents sont stockés. Pour plus d'informations, consultez Incidents de la déclaration de sinistre.
Icône du type d'incident	Icône qui s'affiche dans le playbook pour l'incident de la réclamation.
Perte détaillée disponible	Indique si l'incident de la déclaration de sinistre prend en charge le détail de chaque perte (par exemple, pour détailler chaque élément d'une réclamation de bagages).
Ordre	Ordre dans lequel la définition de service apparaît dans le playbook.
Définition du service	Définition du service pour le ticket (par exemple, Signaler une demande liée à un déplacement professionnel). Pour plus d'informations, consultez Création d'une définition de service pour Demandes d'indemnisation.
Description brève	Brève description de l'incident de la réclamation, qui est également affichée dans le playbook.

Assurance voyage Exemple de la table Configuration des incidents de réclamations

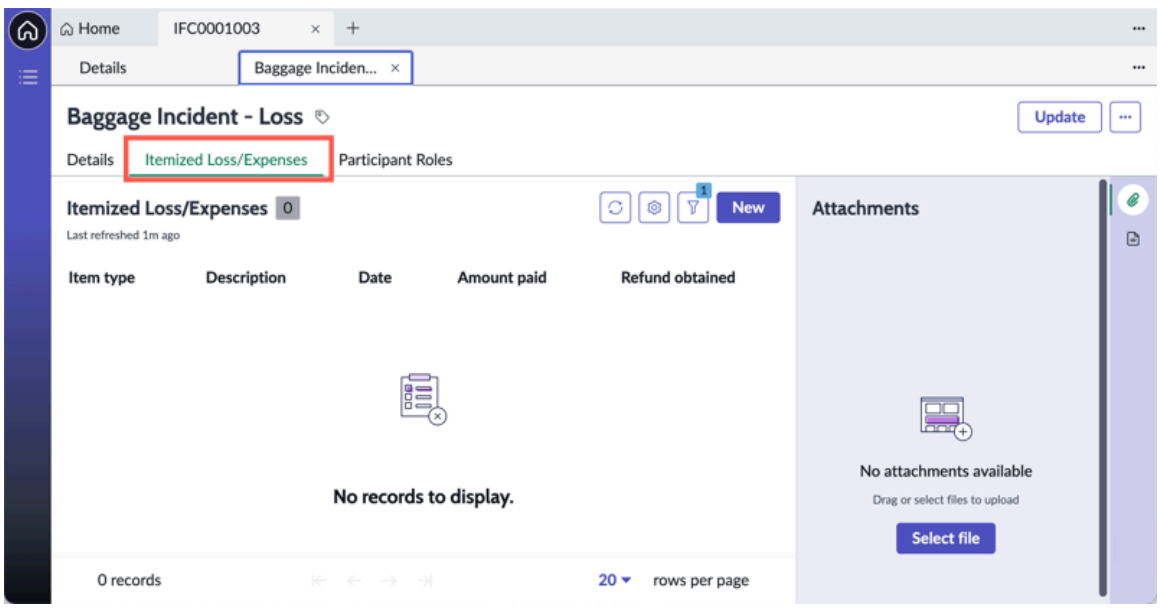
Dans l'exemple de secteur d'activité d'assurance voyage suivant, la configuration de l'incident de la déclaration est reflétée dans le workflow lors de la déclaration d'une demande de remboursement liée à un voyage. L'activité **Détails de l'incident** dans le premier playbook d'avis de perte affiche les entrées de la table et des informations sur chaque entrée.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si l'incident de la déclaration de sinistre prend en charge une perte détaillée telle que définie dans la table, l'onglet **Perte/dépenses détaillées** s'affiche également lorsque l'incident est enregistré, comme illustré dans l'exemple suivant.



Automatisation des processus à l'aide de tables de Demandes d'indemnisation décision

Vous pouvez appliquer les règles de la table de décision et le flux secondaire ou le flux qui exécute la table de décision pour automatiser les processus de réclamations dans l'application Demandes d'indemnisation .

Vous pouvez configurer des règles de décision pour automatiser les processus de déclaration. Ces règles de décision sont exécutées en arrière-plan via un flux secondaire ou un flux pendant le cycle de vie de la réclamation. En utilisant cette approche, vous pouvez automatiser les tâches à forte intensité de main-d'œuvre, rationaliser les processus de prise de décision et assurer la cohérence dans la façon dont les réclamations sont traitées tout au long de leur cycle de vie.

En voici quelques exemples :

- Introduction de règles de validation de réclamation dans une table de décision, avec un flux secondaire qui exécute ces règles. Le résultat de ce flux secondaire détermine la façon dont le flux se déroule, automatisant ainsi le processus de validation des réclamations.
- Introduction de règles de détection des fraudes dans une table de décision, où le résultat dicte la logique du flux. Si une fraude potentielle est détectée, le processus peut être acheminé pour une enquête plus approfondie ou d'autres actions.

Vous pouvez créer et ajouter des paramètres d'entrée aux tables de décision des règles d'automatisation Demandes d'indemnisation en fonction de vos besoins professionnels spécifiques. Ce faisant, vous pouvez personnaliser davantage l'automatisation du workflow de vos réclamations, en veillant à ce que la table de décision s'aligne sur les processus de votre organisation. À titre d'exemple, les règles de triage des réclamations sont fournies avec cette application.

Si vous ajoutez de nouveaux paramètres d'entrée, vous pouvez également ajouter ou modifier les flux secondaires correspondants. Cet ajustement garantit que le flux secondaire transmet correctement les nouveaux paramètres à la table de décision, ce qui lui permet de fonctionner correctement avec la logique mise à jour.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez modifier la table de décision incluse dans l'application Demandes d'indemnisation afin de définir la façon dont les réclamations sont triées dans votre workflow. Pour plus d'informations, consultez Utiliser les tables de décision d'automatisation des réclamations.

Information associée

Using decision tables

Configurer les flux

Flux Designer pour Opérations des services financiers les applications

Utiliser les tables de décision d'automatisation des réclamations

Utilisez les tables de décision pour définir les règles d'automatisation des réclamations dans l'application Demandes d'indemnisation . Vous pouvez examiner et mettre à jour ces règles en fonction de votre workflow de déclarations.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer et ajouter des paramètres d'entrée aux tables de décision des règles d'automatisation Demandes d'indemnisation en fonction de vos besoins professionnels spécifiques. Ce faisant, vous pouvez personnaliser davantage l'automatisation du workflow de vos réclamations, en veillant à ce que la table de décision s'aligne sur les processus de votre organisation. À titre d'exemple, les règles de triage des réclamations sont fournies avec cette application.

Si vous ajoutez de nouveaux paramètres d'entrée, vous pouvez également ajouter ou modifier les flux secondaires correspondants. Cet ajustement garantit que le flux secondaire transmet correctement les nouveaux paramètres à la table de décision, ce qui lui permet de fonctionner correctement avec la logique mise à jour.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Studio de workflow**.
2. Sélectionnez **les tables de décision**.
3. Ouvrez la table de décision.
   Les règles de triage des demandes d'assurance de la table de décision sont incluses dans cette application.
4. Examinez et mettez à jour les conditions dans la table de décision selon les besoins.

Configuration des Demandes d'indemnisation espaces de travail et des tableaux de bord

Vous pouvez configurer l'espace de travail et les tableaux de bord pour chaque profil à l'aide de l'application Demandes d'indemnisation .

Espaces de travail inclus dans Demandes d'indemnisation

Les espaces de travail suivants sont inclus dans Demandes d'indemnisation:

- Résumé des réclamations (360)
- Espace de travail de la réclamation

Pour plus d'informations sur ces espaces de travail, reportez-vous à la section Demandes d'indemnisation Pages de destination et espaces de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez modifier ces espaces de travail dans Générateur d'IU. Vous pouvez également personnaliser les sous-pages de ces espaces de travail en créant une variante. Pour plus d'informations sur cette personnalisation, reportez-vous à la section Create a page variant .

Configuration des espaces de travail par profil

Le tableau suivant répertorie quelques directives sur la façon de configurer un espace de travail pour chaque profil.

Espaces de travail de profil

Élément	Profil	Directives
Page de destination	Représentant FNOL	Cette page de destination commune est définie dans Core FSO et peut être utilisée telle quelle avec peu de modifications. Pour apporter des changements supplémentaires à l'interface utilisateur, utilisez Générateur d'IU. Pour plus d'informations, consultez UI Builder .
	Processeur	Créez une page de destination pour le secteur d'activité en la basant sur une page de destination existante. Reportez-vous à la page de destination du processeur de réclamations incluse à titre d'exemple en accédant à **Tous** > **Platform Analytics** > **Tableaux de bord**, puis en sélectionnant **Page de destination du processeur de réclamations**.
	Ajusteur	Créez une page de destination pour votre secteur d'activité en la basant sur une page de destination existante. Consultez la page de destination de l'expert en sinistres incluse à titre d'exemple en accédant à **Tous** > **Platform Analytics** > **Tableaux de bord**, puis en sélectionnant **Page de destination de l'expert en sinistres**.
Modules et listes	Représentant FNOL	Ce module ou cette liste est défini par le système de base pour Demandes d'indemnisation. Pour apporter des changements

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Espaces de travail de profil (suite)

Élément	Profil	Directives
		supplémentaires à l'interface utilisateur, utilisez Générateur d'IU. Pour plus d'informations, consultez UI Builder.
	Processeur	Ce module ou cette liste est défini par le système de base pour Demandes d'indemnisation. Pour un nouveau secteur d'activité, créez des catégories de liste et des listes pour le rôle de processeur.
	Ajusteur	Ce module ou cette liste est défini par le système de base pour Demandes d'indemnisation. Pour un nouveau secteur d'activité, créez des catégories de listes et des listes pour le rôle d'ajusteur.
Enregistrement	Tous	Vous pouvez effectuer Générateur d'IU d'autres configurations liées à l'espace de travail, telles que les modifications liées à un enregistrement. Par défaut, Demandes d'indemnisation la configuration par défaut de l'enregistrement est utilisée dans l'application Gestion du service client (CSM) . Pour plus d'informations, consultez Espaces de travail et Configurer Espace de travail configurable de CSM.
Espace de travail de la réclamation	Ajusteur	Cette page de l'espace de travail Générateur d'IU de l'ajusteur a été configurée dans Demandes d'indemnisation. Si nécessaire, vous pouvez cloner cet espace de travail et le modifier pour qu'il soit plus spécifique à votre secteur d'activité particulier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Espaces de travail de profil (suite)

Élément	Profil	Directives
		Pour plus d'informations, consultez Espaces de travail et Configurer Espace de travail configurable de CSM.
Page de résumé des réclamations (360)	Processeur, Ajusteur, Gestionnaire	La page Claim 360 Générateur d'IU est configurée dans le Core et est disponible dans lesFSO applications de réclamations. Il peut être cloné et modifié pour créer une page de résumé de réclamation spécifique pour un secteur d'activité particulier. Pour activer un résumé de réclamation sur un ticket, activez la page d'enregistrement CSM par défaut et définissez l'ordre correct. Pour plus d'informations, consultez UI Builder.

Tableaux de bord inclus dans Demandes d'indemnisation

Pour modifier les conditions sur les pages de destination, accédez à **Tous** > **Platform Analytics** > **Tableaux de bord**. Sélectionnez les tableaux de bord et modifiez-les à l'aide de Générateur d'IU.

Pour en savoir plus sur les tableaux de bord inclus et leur mise en page, reportez-vous à la section Demandes d'indemnisation Pages de destination et espaces de travail.

Remarque :
La page de destination FNOL est intégrée à Financial Services Operations Core. Toute modification apportée à cette page peut avoir un impact sur d'autres applications.

Pour en savoir plus sur les pages de destination en tant que tableaux de bord, reportez-vous à la section Dashboard landing pages.

Gérer la règle du ticket de réclamation d'archivage

Gérez la règle d'archivage mise en service dans la table Ticket de déclaration de sinistre [sn_ins_gen_claim_case] de l'application Demandes d'indemnisation afin que votre organisation puisse répondre à vos besoins en matière d'archivage des tickets de déclaration de sinistre.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La règle d'archivage du ticket de réclamation est qu'un ticket inactif et vieux de plus de sept ans est automatiquement archivé. Cette règle est la règle d'archivage du système de base pour les tickets de réclamation dans la table Ticket de réclamation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

[sn_ins_gen_claim_case] et est active par défaut. Vous pouvez modifier la règle d'archivage si nécessaire.

Pour plus d'informations sur les règles d'archivage et d'archivage, reportez-vous à la section Archiving records .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Archivage système** > **Règles d'archivage**.
   Les règles d'archivage système qui se trouvent dans le système de base s'affichent.
2. Affichez la règle Archiver le ticket de réclamation.
3. Mettez à jour la règle et ses paramètres, si nécessaire.

Information associée

Archiving records

Utiliser Demandes d'indemnisation

Découvrez quels rôles utilisent l'application Demandes d'indemnisation pour créer, examiner et gérer une demande d'assurance, du premier avis de sinistre à la fermeture de la demande.

Vue d'ensemble d'un Demandes d'indemnisation workflow

Remarque :
Les rubriques de cette section décrivent un workflow qui référence les produits de police en matière de voyages personnels et commerciaux inclus. Votre espace de travail peut s'afficher différemment en fonction de votre configuration et de votre implémentation.

1. Créez un Demandes d'indemnisation ticket.

   Le représentant FNOL (sn_ins_gen_claim.fnol_representative) crée le ticket et recueille les informations initiales au nom du demandeur. Pour plus d'informations, consultez Initier un Demandes d'indemnisation ticket.

2. Traitez un Demandes d'indemnisation ticket.

   Les processeurs (sn_ins_gen_claim.processor) initient une réclamation, examinent une réclamation pour la vérifier et terminent les tâches d'exécution après qu'un expert en sinistres a évalué la réclamation. Pour plus d'informations, consultez Traiter un Demandes d'indemnisation ticket.

3. Travaillez sur les tâches d'ajusteurs Demandes d'indemnisation .

   Les experts en sinistres (sn_ins_gen_claim.adjuster) examinent une demande pour vérifier les documents, évaluer les couvertures des demandes de remboursement, déterminer les détails de paiement des demandes et approuver un règlement. Pour plus d'informations, consultez Travailler sur les tâches d'ajusteur Demandes d'indemnisation.

4. Approuvez un montant de provision ou de paiement pour un Demandes d'indemnisation ticket.

   Si les experts en sinistres soumettent des montants de provision ou de paiement supérieurs à leur pouvoir d'approbation, un gestionnaire (sn_ins_gen_claim.manager) reçoit une demande d'approbation du montant. Pour plus d'informations, consultez Approuver un montant de provision ou de paiement pour un Demandes d'indemnisation ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demandes d'indemnisation Pages de destination et espaces de travail

Dans l'application Demandes d'indemnisation , vous pouvez afficher les résumés de vos travaux de déclaration de sinistre sur la page de destination. Vous pouvez également travailler sur vos tâches de réclamation à partir de l'espace de travail de réclamation.

Pages de destination

Les tableaux de bord suivants sont inclus dans le cadre de l'application Demandes d'indemnisation :

- Page de destination du processeur de réclamations
- Page de destination de l'expert en sinistres
- Page de destination du gestionnaire de réclamations
- Page de destination FNOL (dans le cadre de Financial Services Operations Core)

Chaque Demandes d'indemnisation rôle peut avoir une page de destination différente.

Par exemple, dans le modèle de secteur d'activité de demande d'assurance voyage incluse, la table suivante montre la disposition de ce que chaque rôle voit.

Pages de destination pour les rôles dans Demandes d'indemnisation

Rôle	Éléments de la page de destination
Représentant du premier avis de perte (FNOL)	• Liste des brouillons de réclamations • Liste de toutes les réclamations ouvertes
Processeur de réclamations	• Vue d'ensemble des réclamations (par exemple, le nombre de nouvelles réclamations, de réclamations hautement prioritaires, de réclamations non mises à jour au cours des 7 derniers jours, de réclamations en retard et de réclamations en attente d'affectation d'un expert) • Liste des tâches en attente de l'utilisateur • Liste des réclamations ouvertes de l'utilisateur
Ajusteur de réclamations	• Vue d'ensemble des réclamations (par exemple, le nombre de nouvelles réclamations, de provisions rejetées, de paiements rejetés, de réclamations en retard, de réclamations à priorité élevée, de réclamations en attente de vérification des documents et de réclamations qui n'ont pas été mises à jour au cours des 7 derniers jours) • Liste des tâches en attente de l'utilisateur • Liste des réclamations ouvertes de l'utilisateur
Gestionnaire des réclamations	• Vue d'ensemble des réclamations (par exemple, le nombre de nouvelles réclamations, de réclamations hautement prioritaires, de réclamations en retard, de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pages de destination pour les rôles dans Demandes d'indemnisation (suite)

Rôle	Éléments de la page de destination
	réclamations qui n'ont pas été mises à jour au cours des 7 derniers jours, les réclamations en attente de vérification de documents, les tâches en attente des équipes de l'utilisateur et les réclamations en attente d'affectation d'un expert) • Liste des tâches en attente de l'utilisateur • Liste des approbations de réservation et de paiement en attente de l'utilisateur • Toutes les réclamations ouvertes

Onglets de la section de ticket

Dans l'application Demandes d'indemnisation , vous pouvez utiliser des onglets de section pour ajouter des informations sur le ticket de déclaration. Par exemple, dans le modèle de secteur d'activité d'assurance voyage de base, le tableau suivant présente les onglets de section disponibles.

Onglets de la section de ticket pour les tickets dans Demandes d'indemnisation

Onglet de section	Description
Playbook	Affiche les réponses au playbook d'admission FNOL.
Résumé des déclarations de sinistre	Affiche un résumé de la réclamation. Consultez Examen des réclamations dans le résumé des réclamations.
Détails	Contient les détails de l'enregistrement du ticket de déclaration de sinistre, tels que le numéro de ticket, le consommateur ou le compte, la police d'assurance, l'état du ticket ou les notes de travail du ticket.
Informations sur les clients	Contient les cartes d'espace de travail qui affichent les détails de l'enregistrement client, la vue d'ensemble de la police, la vue d'ensemble de la réclamation, les détails de la police d'assurance, l'historique du ticket ou les interactions téléphoniques et de messagerie instantanée récentes.
SLA de tâche	Affiche les accords sur les niveaux de service (SLA) de tâche associés.
Tâches	Établit la liste des tâches d'ajusteurs pour cette demande.
Interactions	Répertorie les interactions avec le demandeur.
E-mails	Répertorie les e-mails pour cette réclamation.
Vérifications de documents	Répertorie les tâches de vérification des documents pour cette réclamation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Examen des réclamations dans le résumé des réclamations

Le résumé de la déclaration de sinistre contient une vue d'ensemble de l'état de la déclaration de sinistre, de ses participants et des données sur les couvertures et les données financières.

Remarque :
Les représentants FNOL n'ont pas accès à cet espace de travail.

Par exemple, dans le modèle de secteur d'activité de l'assurance voyage de l'application Demandes d'indemnisation , vous pouvez parcourir les sections de la table suivante.

Conteneurs du résumé des réclamations dans Demandes d'indemnisation

Conteneur	Description
Détails des réclamations	Affiche les détails sur le numéro de réclamation, le titulaire de la police, les instantanés de la police, la priorité, l'étape, la date du rapport et la date de l'incident.
SLA de la réclamation	Affiche les accords sur les niveaux de service (SLA) pour cette réclamation et le temps d'activité restant du SLA.
Tâches de l'ajusteur	Répertorie les tâches d'experts associées à la demande, y compris l'état et l'expert affecté.
Détails de l'incident	Affiche les détails de l'incident pour la réclamation.
Participants à la réclamation	Répertorie les participants à la réclamation.
État de la réclamation	Affiche l'état de progression de la réclamation.
Couvertures et finances	Affiche les couvertures, les réserves et les informations de paiement pour cette réclamation.
Notes et activités	Affiche l'activité de travail et les notes de travail relatives à cette réclamation.

Travail sur les tâches d'ajusteur dans l'espace de travail de la demande

Utilisez l'espace de travail de la réclamation pour obtenir une vue unifiée de toutes les actions que vous pouvez effectuer en tant qu'expert sur une Demandes d'indemnisation réclamation. Dans l'espace de travail des déclarations de sinistre, vous pouvez travailler sur une déclaration pour vérifier des documents, évaluer les couvertures des demandes de remboursement, déterminer les détails du paiement des réclamations et approuver un règlement pour une réclamation.

Par exemple, dans le modèle LOB d'assurance voyage inclus, vous pouvez naviguer dans les sections affichées dans le tableau suivant.

Conteneurs de l'espace de travail de la réclamation dans Demandes d'indemnisation

Conteneur	Description
Détails des réclamations	Examine les détails sur le numéro de réclamation, le titulaire de la police, les instantanés de la police, la priorité, l'étape, la date du rapport et la date de l'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conteneurs de l’espace de travail de la réclamation dans Demandes d'indemnisation (suite)

Conteneur	Description
Détails de l'incident	Examine les détails des enregistrements d’incidents.
Participants à la réclamation	Affiche les participants à la déclaration de sinistre et leurs rôles.
Détails de l'affectation de l'ajusteur	Met à jour le groupe d’affectation et le destinataire de l’affectation du ticket.
Tâches	Affiche, crée et travaille sur les tâches d’ajusteur pour le ticket de réclamation actuel.
Couvertures et finances	Travaille sur les couvertures, les réserves et les paiements des réclamations.

Initier un Demandes d'indemnisation ticket

Lancez un Demandes d'indemnisation ticket au nom d’un demandeur à l’aide de l’application Demandes d'indemnisation . Lorsqu’un client appelle pour signaler une réclamation, un spécialiste de l’admission des réclamations suit cette procédure pour capturer les détails importants et lancer un ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_gen_claim.fnol_representative

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette procédure fait référence aux définitions de services et aux produits utilisés dans le secteur d’activité des demandes d’assurance voyage incluses. Votre workflow peut varier en fonction de votre configuration.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > *Espace de travail*.
2. Sélectionnez **Signaler une réclamation**.
3. Dans la boîte de dialogue Créer un ticket, sélectionnez la définition de service (par exemple, Signaler une demande liée à un **déplacement professionnel**) dans la liste Services.
4. Sélectionnez **Créer un ticket**.
5. Dans l’activité Sélectionner une police, recherchez la police du client dans les champs **Compte** ou **Consommateur** et Police **d’assurance** .
6. Dans le champ **Date de l’incident** , entrez la date de l’incident.
7. Dans les champs **Date du rapport** et **Description de l’incident** , ajoutez toutes les informations nécessaires.
8. Vérifiez que les détails de la politique sont corrects, puis sélectionnez **Continuer**.
9. Dans l’activité Ajouter des participants à la réclamation, ajoutez un participant à la réclamation en sélectionnant **Ajouter un participant à la réclamation**.
10. Dans le formulaire Ajouter un participant à la réclamation, saisissez les détails du participant, puis sélectionnez **Enregistrer**.
11. Confirmez que tous les participants à la réclamation sont ajoutés, puis sélectionnez **Continuer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

12. Dans l'activité Détails de l'incident, ajoutez un incident lié à la réclamation en sélectionnant l'icône Ajouter (+).
13. Pour chaque incident, remplissez le formulaire d'incident avec les détails de l'incident.
    De nouveaux incidents apparaissent dans la liste des incidents pour chaque type d'incident.
14. Si l'incident prend en charge la ventilation des pertes et des dépenses, sélectionnez l'onglet **Perte/dépense détaillée** et créez une entrée pour chacun d'eux en sélectionnant **Nouveau**.
15. Confirmez que tous les détails de l'incident sont enregistrés, puis sélectionnez **Continuer**.
16. Dans l'activité Télécharger des documents, chargez toutes les pièces justificatives fournies par le demandeur.
17. Confirmez que tous les documents requis sont téléchargés, puis sélectionnez **Continuer**.
18. Dans l'activité Soumettre la réclamation, saisissez des commentaires supplémentaires, puis sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Un ticket de déclaration de sinistre est créé dans l'état Nouveau et le workflow est déclenché. Les tickets sont affectés à un groupe d'affectation basé sur les règles d'affectation définies.

Que faire ensuite
Les processeurs et les ajusteurs s'attribuent des tickets et commencent à travailler dessus. Pour plus d'informations, consultez Traiter un Demandes d'indemnisation ticket et Travailler sur les tâches d'ajusteur Demandes d'indemnisation.

Traiter un Demandes d'indemnisation ticket

Traitez les tickets de réclamations dans l'application Demandes d'indemnisation . En tant que processeur de réclamations, vous pouvez examiner et vérifier les réclamations d'assurance, effectuer les tâches d'exécution après l'évaluation d'un expert en sinistres et fermer une réclamation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ins_gen_claim.processor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette procédure fait référence aux définitions de services et aux produits utilisés dans le secteur d'activité des demandes d'assurance voyage incluses. Votre workflow peut varier en fonction de votre configuration.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > *Espace de travail*.
2. Ouvrez le ticket et la tâche de déclaration de sinistre de l'une des façons suivantes.
   Vous devrez peut-être sélectionner **Accepter** pour accepter l'affectation de la tâche, afin de pouvoir travailler sur la tâche.
3. Terminez le travail requis pour accomplir les tâches de votre workflow de déclarations.
   Ces travaux peuvent inclure :
   - Achèvement du premier avis des tâches d'étape de perte pour commencer la réclamation.
   - Vérification de la validité de la réclamation signalée par le client.
   - Remplir et fermer la réclamation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail** , saisissez tous les commentaires associés à vos conclusions.
   Les commentaires publiés manuellement et les notes de travail générées par le système sont ajoutés au flux d'activité du ticket de réclamation.
5. Fermez la tâche à partir du formulaire de tâche.

Travailler sur les tâches d'ajusteur Demandes d'indemnisation

Examinez une déclaration pour vérifier les documents, évaluer les couvertures de réclamations, déterminer les détails du paiement de la réclamation et approuver le règlement d'une réclamation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_gen_claim.adjuster

Important :
Pour accéder aux onglets connexes Espace de travail de la réclamation et Espace de travail de l'ajusteur résumé, vous devez activer la page d'enregistrement par défaut de CSM. Par défaut, la page est définie sur inactive. Pour déterminer la page par défaut pour l'affichage des enregistrements dans l'espace de travail configurable CSM, reportez-vous à la section CSM Configurable Workspace record pages .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette procédure fait référence aux définitions de services et aux produits utilisés dans le secteur d'activité des demandes d'assurance voyage incluses. Votre workflow peut varier en fonction de votre configuration.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > *Espace de travail*.
2. Ouvrez la tâche de l'une des façons suivantes.
3. Travaillez sur la tâche d'expert en effectuant des actions à partir de l'espace de travail de la réclamation.
4. **Facultatif :** Dans une tâche, dans le champ **Notes de travail** , saisissez tous les commentaires liés à vos résultats.
   Les commentaires publiés manuellement et les notes de travail générées par le système s'ajoutent au flux d'activité de la tâche et du ticket de réclamation.

Résultats

- Lorsque vous acceptez la tâche, l'état de la tâche est défini sur Travail en cours.
- Lorsque vous soumettez une réserve ou un montant de paiement dans votre limite d'autorisation, il est approuvé automatiquement.
- Si la validation d'une réclamation est rejetée, le ticket de réclamation se ferme avec l'état Fermé rejeté. Les notes de travail générées par le système sur le rejet sont automatiquement ajoutées au flux d'activité pour la tâche et le ticket de réclamation.
- Si vous réglez la réclamation, le ticket de réclamation se ferme automatiquement, avec l'état du ticket défini sur Fermé terminé.

Approuver un montant de provision ou de paiement pour un Demandes d'indemnisation ticket

Approuvez une provision pour les réclamations affectée ou un montant de paiement supérieur à l'autorisation d'approbation d'un expert en sinistres pour Demandes d'indemnisation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

les tickets. Une provision ou un paiement peut être rejeté si le montant demandé ne justifie pas les conclusions de l'enquête sur la réclamation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ins_gen_claim.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si un expert en sinistres affecte une réserve ou crée un montant de paiement supérieur à son pouvoir d'approbation, le gestionnaire des réclamations reçoit une demande d'approbation du montant.

Cette procédure fait référence aux définitions de services et aux produits utilisés dans le secteur d'activité des demandes d'assurance voyage incluses. Votre workflow peut varier en fonction de votre configuration.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > *Espace de travail*.
2. Ouvrez la tâche de l'une des façons suivantes.
3. Fermez la tâche à partir du formulaire Provision pour les réclamations ou Tâche de paiement des réclamations.
   Vos commentaires publiés manuellement et vos notes de travail générées par le système sont ajoutés au flux d'activité pour la tâche et le ticket de réclamation.

Résultats

- Si le gestionnaire des réclamations approuve le montant de la provision ou du paiement, la tâche de provision pour les réclamations revient à l'expert en sinistres pour procéder à l'évaluation ou au règlement du paiement de la réclamation.
- Si le gestionnaire des réclamations rejette le montant de la provision ou du paiement, il fournit une autre recommandation. Une notification de l'état rejeté est déclenchée pour l'ajusteur.
- Les écritures générées par le système pour l'approbation ou le rejet du montant de la réserve ou du paiement sont ajoutées au flux d'activité. Ces entrées automatisées prennent en charge l'audit et le suivi.

Ajouter une tâche ad hoc pour un Demandes d'indemnisation ticket

Créez une tâche pour un Demandes d'indemnisation ticket afin de mieux classer les priorités et planifier vos travaux de réclamation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ins_gen_claim.processor, sn_ins_gen_claim.adjuster ou sn_ins_gen_claim.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette procédure fait référence aux définitions de services et aux produits utilisés dans le secteur d'activité des demandes d'assurance voyage incluses. Votre workflow peut varier en fonction de votre configuration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > *Espace de travail*.
2. Ouvrez la déclaration de sinistre de l'une des façons suivantes.
3. Ajoutez une tâche de l'une des façons suivantes.
   - Si vous êtes dans une réclamation, sélectionnez **Ajouter une tâche**.
   - Si vous êtes dans une tâche d'expert, sélectionnez **Ajouter une tâche de réclamation**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Créer un formulaire de tâche de nouvelle réclamation

Champ	Description
Priorité	Priorité de la tâche.
Date d'échéance	Date à laquelle la tâche est due.
Description brève	Brève description de la tâche.
Description	Description détaillée de ce qui doit être fait pour cette tâche.
Notes de travail	Commentaires associés à vos conclusions. Les commentaires publiés manuellement et les notes de travail générées par le système s'ajoutent au flux d'activité de la tâche.

5. Affectez-vous la tâche ou affectez-la à un autre utilisateur.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   La tâche indique qu'elle est dans le nouveau statut. Les tâches de réclamation actives et inactives sont affichées sur le ticket de réclamation et sur la révision de l'ajusteur de réclamation.

Que faire ensuite

Une fois qu'une tâche est créée, elle peut passer aux états suivants en fonction des besoins de la tâche.

- En cours de résolution
  - Après qu'une nouvelle tâche s'est attribuée.
  - Un délégataire de tâche sélectionne **Accepter** pour accepter la tâche.
  - Un délégataire de tâche sélectionne une tâche actuellement dans l'état En attente d'informations.
  - Une fois qu'un délégataire de tâche a sélectionné **Ouvrir la tâche** pour continuer à travailler sur la tâche.
- En attente d'infos : un délégataire de tâche sélectionne **En attente d'infos**.
- Fermé terminé : un délégataire de tâche **sélectionne Fermer** pour fermer la tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Discuter d’une Demandes d'indemnisation réclamation

Discutez des détails d’un Demandes d'indemnisation ticket avec les utilisateurs supplémentaires qui ont accès à l’enregistrement de réclamation. Utilisez cette fonctionnalité pour collaborer avec d’autres Demandes d'indemnisation utilisateurs et créer ou afficher une discussion en cours dans la barre latérale d’un ticket.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ins_gen_claim.fnol_representative, sn_ins_gen_claim.processor, sn_ins_gen_claim.adjuster, sn_ins_gen_claim.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette procédure fait référence aux définitions de services et aux produits utilisés dans le secteur d’activité des demandes d’assurance voyage incluses. Votre workflow peut varier en fonction de votre configuration.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > *Espace de travail*.
2. Sélectionnez l’icône Listes (icône
3. Ouvrez un Demandes d'indemnisation ticket.
4. Sélectionnez **Discuter**.
5. Dans le champ **Objet** , saisissez un objet de discussion.
6. Dans le champ **Ajouter des participants** , ajoutez des participants à la discussion.
7. Sélectionnez **Démarrer une discussion**.
   La discussion est associée à l’enregistrement de la réclamation.

Que faire ensuite
Pour afficher une discussion, sélectionnez **Discuter**, puis sélectionnez **Ouvrir l’enregistrement** pour la discussion que vous souhaitez afficher.

Afficher les tickets associés à Demandes d'indemnisationAssistant d'agent

Affichez les réclamations associées et les articles de la base de connaissances pertinents à l’aide de la recherche contextuelle Assistant d'agent .

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ins_gen_claim.fnol_representative, sn_ins_gen_claim.processor, sn_ins_gen_claim.adjuster ou sn_ins_gen_claim.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette procédure fait référence aux définitions de services et aux produits utilisés dans le secteur d’activité des demandes d’assurance voyage incluses. Votre workflow peut varier en fonction de votre configuration.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > *Espace de travail*.
2. Sélectionnez l’icône Listes (icône
3. Ouvrez la tâche à partir du playbook de tickets ou de la liste des tâches d’ajusteurs de demandes d’assurance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez l'icône Assistant d'agent (- pour utiliser cette fonctionnalité.
   Pour plus d'informations sur Assistant d'agent, voir Recherche de solutions à l'aide de l'assistant d'agent .

Référence Demandes d'indemnisation

Découvrez les composants et les propriétés installés avec l'application Demandes d'indemnisation .

Composants installés avec Demandes d'indemnisation

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation de l'application Demandes d'indemnisation .

Modules d'extension installés

Modules d'extension installés avec l'application Demandes d'indemnisation

Module d'extension	Description
Utilisateur contributeur CSM [com.snc.csm_contributor_user]	Active le rôle de contributeur du représentant du premier avis de perte (FNOL), qui crée le ticket au nom du client.

Applications de stockage installées

Applications de stockage installées avec l'application Demandes d'indemnisation

Application de stockage	Description
Financial Services Operations Core	Stocke les données client nécessaires pour effectuer les demandes de service de police. Pour plus d'informations, consultez Financial Services Operations Core.
Playbooks dans Gestion du service clientèle	Fournit un moyen de visualiser les workflows de processus business dans une vue simple et axée sur les tâches, permettant d'obtenir des réponses cohérentes aux situations les plus courantes. Pour plus d'informations, consultez Playbooks in Customer Service Management .

Rôles installés

Rôles installés avec l'application Demandes d'indemnisation

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur [sn_ins_gen_claim.admin]	Ce rôle donne accès à toutes les données des opérations de réclamations d'assurance, ainsi qu'aux privilèges d'administrateur.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_gen_claim.processeur • decision_table_admin • sn_ins_gen_claim.Ajusteur • sn_ins_gen_claim.gestionnaire • sn_doc_processor.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec l'application Demandes d'indemnisation (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Représentant FNOL [sn_ins_gen_claim.fnol_representative]	Ce rôle permet d'obtenir des demandes de règlement d'assurance pour les clients avec lesquels il existe une relation.	• sn_customerservice.case_contributor_viewe • sn_sla_definition_read • sn_bom.ct_ins_policy_viewer • sn_customerservice.contributeur_client • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.pt_ins_policy_viewer • sn_bom.fnol_representative • sn_bom.visionneuse_données_client • sn_customerservice.account_contributor
Ajusteur [sn_ins_gen_claim.adjuster]	Ce rôle donne accès à toutes les données des opérations d'ajusteur de sinistres d'assurance .	• sn_bom.visionneuse • sn_bom.ct_ins_policy_viewer • sn_bom.pt_ins_policy_viewer • sn_bom.Ajusteur • sn_doc_processor.agent • sn_ins_gen_claim.processeur • sn_sla_definition_read
Gestionnaire [sn_ins_gen_claim.manager]	Ce rôle est destiné à la gestion des rapports et des tableaux de bord, ainsi qu'à l'approbation des réserves et des paiements supérieurs à la limite de l'expert.	• sn_ins_gen_claim.processeur • sn_ins_gen_claim.Ajusteur
Visionneuse [sn_ins_gen_claim.viewer]	Ce rôle donne un accès en lecture à toutes les données des opérations de réclamations d'assurance .	• sn_bom.visionneuse_données_client • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.visionneuse • sn_bom.ref_data_viewer
Processeur [sn_ins_gen_claim.processor]	Ce rôle donne accès à toutes les données des opérations de réclamations d'assurance .	• lecteur_paiement_sn_ins_claim • sn_ins_claim.trip_writer • lecteur_propriété_sn_ins_claim.propriété • sn_ins_claim.lecteur_voyage • sn_bom.b2c_agent • sn_doc_processor.agent • sn_ins_claim.lecteur_des_blessures

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec l'application Demandes d'indemnisation (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
		• sn_ins_claim.auteur_participant_ • sn_ins_claim.lecteur_instantané_politique • sn_ins_claim.injury_writer • sn_ins_claim.lecteur_bagages_ • sn_ins_claim.property_writer • sn_bom.ct_ins_policy_viewer • lecteur_profil sn_ins_claim • sn_ins_claim.lecteur_réserve • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.pt_ins_policy_viewer • sn_ins_claim.écrivain_bagage • sn_ins_claim.summary_page_read • sn_ins_claim.lecteur_couverture_ • sn_ins_claim.incident_item_writer • sn_ins_claim.incident_item_reader • sn_ins_claim.incident_config_reader • sn_sla_definition_read • sn_ins_claim.écrivain_profil
Exécuteur de flux [sn_ins_gen_claim.flow_executor]	Ce rôle permet d'exécuter tous les flux et flux secondaires pour les demandes d'indemnisation.	sn_ins_gen_claim.gestionnaire

Tables installées

Tables installées avec l'application Demandes d'indemnisation

Table	Description
Ticket de déclaration de sinistre [sn_ins_gen_claim_case]	Stockez les informations relatives au ticket de déclaration de sinistre. Cette table étend la table Base de réclamation [sn_bom_claim_case].
Tâche de réclamation [sn_ins_gen_claim_task]	Stocke les informations sur une tâche de réclamation. Cette table étend la table Tâche financière [sn_bom_task].
Tâche d'expert en sinistres [sn_ins_gen_claim_adj_task]	Stocke des informations sur une tâche d'expert pour une réclamation. Cette table étend la table Tâche financière [sn_bom_task].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Séparation de domaine et Demandes d'indemnisation

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

Niveau de prise en charge : basique

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

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

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

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Demandes d'indemnisation

Toutes les applications d'intégrations FSO sont développées sur de nombreuses tables Customer Service Management (CSM) et les utilisent. Les tables de référence clés sont les tables client telles que Consommateur, Compte et Contact, et ces tables sont séparées par domaine.

Tables

Les tables suivantes sont Demandes d'indemnisation séparées par domaine :

- Ticket de déclaration de sinistre [sn_ins_gen_claim_case]
- Tâche de réclamation [sn_ins_gen_claim_task]
- Tâche d'expert en sinistres [sn_ins_gen_claim_adj_task]
- Configuration de l'incident de la déclaration de sinistre [sn_ins_claim_incident_config]
- Perte/dépense détaillée [sn_ins_claim_incident_item]
- Incident lié aux bagages [sn_ins_claim_baggage]
- Incident de voyage [sn_ins_claim_trip]
- Politique personnelle en matière de déplacements [sn_bom_pt_ins_policy]
- Politique en matière de voyages d'affaires [sn_bom_ct_ins_policy]

Cas d'utilisation

Admission de ticket

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les agents d'admission du premier avis de perte (FNOL) peuvent recevoir des informations pour une réclamation d'assurance au nom d'un client.

Lorsque le client appelle pour déposer une réclamation, l'agent d'accueil recueille des informations importantes liées à la réclamation. Il peut s'agir d'une description de l'incident, des pertes détaillées et de toute pièce justificative.

Après avoir recueilli les détails initiaux, ils ouvrent un dossier de réclamation pour qu'un spécialiste des réclamations y travaille.

Analyse des réclamations

Un spécialiste des réclamations travaille sur une déclaration qu'il reçoit via le tableau de bord de l'espace de travail.

Le spécialiste examine les détails de la police. Si nécessaire, ils peuvent demander et examiner les informations ou les documents supplémentaires du demandeur.

Le spécialiste établit les fonds de réserve, modifie les expositions de couverture et les fonds de réserve au fil du temps, et peut également consulter toutes les activités associées au traitement de la réclamation.

Le spécialiste peut également prendre des décisions d'approbation ou de refus en fonction des preuves disponibles.

Remarque :
Parfois, une fonctionnalité ou une ServiceNow® application de plateforme peut être en mesure de prendre en charge efficacement les cas d'utilisation du fournisseur de service, même si le cadre de travail du domaine n'est pas utilisé. Dans ce cas, l'application peut être affectée à Basique*, Standard* ou Amélioré* pour son niveau de prise en charge de domaine, et inclure des cas d'utilisation détaillés. Par exemple : Avant la version New York, Catalogue de services n'avait pas de prise en charge de domaine. Mais le propriétaire de l'instance a pu configurer des catalogues et des éléments distincts pour chaque client dans une instance séparée par domaine. Cela a permis d'utiliser Service Catalog à un niveau de support **standard** . Pour en savoir plus, consultez Séparation de domaine Niveaux de prise en charge des applications .

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Applications courantes

Opérations des services financiers (FSO) permet de réaliser des gains d'efficacité grâce à des services partagés utilisés par plusieurs applications et workflows.

Opérations des services financiers comprend les applications communes suivantes dans tous les sous-secteurs : banque, assurance et gestion de patrimoine et d'actifs.

Financial Services Complaint Management

L'application ServiceNow® Financial Services Complaint Management est une solution dans Opérations des services financiers qui permet aux organisations financières de résoudre rapidement et efficacement les réclamations des clients. Cette solution automatise les processus qui facilitent la collaboration entre les départements et permettent à tous les utilisateurs de surveiller et de suivre l'état des réclamations, de l'initiation à la résolution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander des applications dans l'App Store

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

Explorer



Découvrez comment les clients, les employés des succursales et les agents utilisent Gestion des plaintes.

Configurer



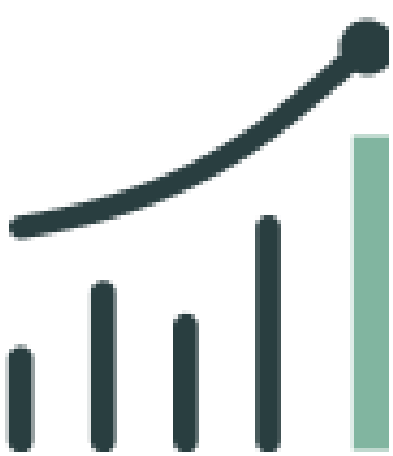
Configurer Financial Services Complaint Management.

Utiliser



Soumettez et gérez les demandes de service de réclamations.

Analyses et reporting



Coordonnez le travail et améliorez les processus avec un tableau de bord préconfiguré.

Exploration de processus



Visualisez le processus et identifiez les opportunités d'amélioration.

Référence



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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer Financial Services Complaint Management

Vous pouvez l'utiliser ServiceNow® Financial Services Complaint Management pour gérer une résolution rationalisée des réclamations au sein de l'équipe de gestion des réclamations ou pour les acheminer vers les unités business (BU) pour la prise de décision et la réponse.

Fonctionnalités principales

- Workflow automatisé pour acheminer les tickets et les tâches entre différents départements et fonctions
- Prise en charge des entrées de diverses unités business (BU)
- Acheminement des réponses pour revue et approbations
- Modèles de réponses configurables basés sur le type de réclamation pour résoudre les réclamations
- Personnalisé Espace de travail pour différents rôles
- Expérience de playbook pour une navigation guidée vers la résolution des tickets
- Analyse des performances Tableau de bord avec des rapports préconfigurés pour mettre en évidence les risques et les thèmes et faciliter le reporting réglementaire
- Exploration de processus Visualiser les processus et identifier les opportunités d'amélioration

Profils de gestion des réclamations

La gestion des réclamations s'adresse aux profils suivants :

Profils pour l'application Financial Services Complaint Management

Profil	Description
Administrateur	Administrateur des réclamations responsable de la configuration de l'application.
Utilisateurs finaux (demandeurs)	Les clients et les employés des succursales qui soumettent des demandes et vérifient l'état des tickets. Les utilisateurs suivants peuvent déposer des réclamations : • Consommateurs (clients de détail) • Comptes et contacts (clients professionnels) • Employés de succursale au bureau d'une institution financière • Agent de traitement des réclamations (peut créer directement un ticket de réclamation)
Prestataires	Agents du middle ou back office des institutions financières qui travaillent avec l'équipe de traitement des réclamations. Ils sont responsables de travailler sur les cas

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Profils pour l'application Financial Services Complaint Management (suite)

Profil	Description
	de plaintes et les tâches qui entrent dans les services de plaintes. Les agents suivants travaillent sur les plaintes : • Agent de réclamation • Agent qualité

Modèle de données Financial Services Complaint Management

Le Financial Services Complaint Management modèle de données fournit un cadre de travail utilisé dans le workflow de gestion des réclamations.

Ce modèle de données est aligné sur le modèle de Financial Services Operations Core données. Pour en savoir plus sur le Financial Services Operations Core modèle de données, reportez-vous à la section Financial Services Operations Core

Le diagramme suivant montre les tables et leurs relations qui composent le modèle de données de gestion des plaintes.

Ce modèle de données utilise une combinaison de tables pour stocker les données :

- Tables incluses dans l'application Gestion des réclamations.

  Pour en savoir plus sur les tables installées avec , reportez-vous à Financial Services Complaint Management la section Composants installés avec Financial Services Complaint Management.

- Tables issues de l'application Gestion du service client (CSM).
  - Étend la table Produit vendu [sn_install_base_sold_product] pour les tables de comptes financiers et de transactions financières.
  - Utilise ces tables CSM pour prendre en charge les clients : consommateur [csm_consumer], compte [customer_account] et contact [customer_contact]

    Pour plus d'informations sur ces tables CSM qui stockent les enregistrements de clients, voir Comptes, contacts et consommateurs.

- Tables ServiceNow AI Platform.

  Étend la table Modèle de produit [cmdb_model] pour prendre en charge les produits financiers dans Opérations des services financiers.

Le modèle de données comprend également des listes de contrôle d'accès (ACL) et les rôles d'utilisateur suivants pour restreindre l'accès à différentes tables :

- Rôles internes pour les agents, les utilisateurs travaillant dans le front, le middle et le back-office des institutions financières
- Rôles externes pour les comptes, les contacts et les consommateurs

Installer Financial Services Complaint Management

Vous pouvez installer l'application Financial Services Complaint Management (sn_bom_compl) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Financial Services Complaint Management :

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

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Financial Services Complaint Management.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Financial Services Complaint Management (sn_bom_compl) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer .
4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
5. Sélectionnez **Installer**.

Configurer Financial Services Complaint Management

Passez en revue les composants installés avec l'application Financial Services Complaint Management et modifiez-les si nécessaire pour répondre aux besoins professionnels de votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Financial Services Complaint Management est installée. Pour plus d'informations, consultez Installer Financial Services Complaint Management.

Rôle requis : sn_bom_compl.admin et admin

Procédure

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

Définir des modèles de réponse pour Financial Services Complaint Management

Créez ou modifiez un modèle de réponse pour définir un message réutilisable qui peut être copié dans les formulaires de ticket ou de tâche de réclamation afin de fournir des messages rapides et cohérents aux clients.

Avant de commencer

Assurez-vous que le périmètre est sélectionné pour l'application Financial Services Complaint Management . Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .

Rôle requis : sn_bom_compl.admin et sn_templated_snip.template_snippet_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque modèle est associé à la table Ticket de réclamation [sn_bom_compl_service] de Financial Services Complaint Management. Le modèle peut être configuré pour inclure les variables extraites de cette table. Utilisez également le générateur de conditions pour définir quand un ticket répond aux critères d'un modèle, comme pour une définition de service spécifique.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Configuration du modèle de réponse**.
2. Créez un modèle de réponse.
   Pour plus d'informations, voir Créer ou modifier un modèle de réponse .
   La liste connexe des Canaux s'affiche.
3. Dans la liste connexe Canaux, associez un canal au modèle de réponse.
   Les canaux limitent le modèle de réponse aux seuls canaux que vous associez, par exemple, les messageries instantanées, les e-mails ou les formulaires. Un modèle de réponse sans canal ne sera pas disponible pour utilisation.
   - Cliquez sur **Nouveau** pour créer un canal qui est ajouté au modèle de réponse.

     Remarque :
     Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Canal de modèle de réponse, voir Créer un canal de modèle de réponse .

   - Cliquez sur **Modifier** pour accéder à un canal existant et l'ajouter au modèle de réponse.

   Le formulaire Modèle de réponse réapparaît.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les catégories et sous-catégories de réglementation

Configurez les catégories et sous-catégories de réglementation à utiliser dans les tickets de service de réclamations ayant un impact réglementaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_compl.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des réclamations** > **Administration** > **Catégorie de réglementation**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom de catégorie** , saisissez un nom approprié pour la catégorie et cliquez sur **Soumettre**.
4. Associez une sous-catégorie à la catégorie de réglementation.
   a. Accédez à la **Gestion des réclamations** > **Administration** > **Sous-catégorie de réglementation**.
   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Remplissez les champs du formulaire.

Champs du formulaire Sous-catégorie de réglementation

Champ	Description
Code	Code produit (le cas échéant) associé au règlement.
Catégorie de réglementation	Catégorie de la réglementation qui est enfreinte ou impactée. La sous-catégorie est associée à cette catégorie.
Description	Description du produit. Par exemple, Fonds communs de placement.
Problème	Description du problème. Par exemple, la divulgation des frais.

   d. Cliquez sur **Envoyer**.

Utiliser Financial Services Complaint Management

Découvrez comment les employés et les agents des succursales utilisent l'application Financial Services Complaint Management pour initier, rechercher et résoudre les tickets de réclamations.

Espace de travail

Les employés des succursales et les agents de back-office utilisent le personnalisé Espace de travail pour travailler sur tous les aspects des cas de plainte. Workspace permet aux agents d'effectuer les opérations suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Surveiller la charge de travail et les performances
- Se concentrer sur les éléments à priorité élevée
- Naviguer facilement entre les tâches

Pour plus d'informations, consultez Espaces de travail.

Espace de travail Utilisateurs pour la gestion des réclamations

Utilisateur	Description
Agent de branche (demandeur ou contributeur)	Soumet des demandes et vérifie l'état des tickets de réclamation.
Agent de réclamation	Travaille sur des cas et des tâches de réclamation.
Agent qualité	Travaille sur des tâches de qualité pour les tickets de réclamation.
Administrateur des réclamations	Configure l'espace de travail de réclamation selon les besoins professionnels. Pour plus d'informations, consultez Configurer Espace de travail configurable de CSM.

Workflow automatisé

Un workflow prédéfini pour les tickets de réclamation est disponible avec l'application.

Lorsqu'un client soumet une réclamation, un ticket de service de réclamation est créé et affecté à un agent de réclamation. Une fois que l'agent a mis à jour les détails du ticket à l'aide du playbook de ticket, un workflow est déclenché. Le flux déclenche diverses tâches à partir du ticket et les règles d'affectation acheminent ces tâches vers les agents de back-office appropriés, tels que les réclamations et la qualité.

Pour plus d'informations, consultez Financial Services Complaint Management Exemple de workflow.

Playbook de ticket

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

Tableau de bord

Analyse des performances Donnez aux propriétaires d'entreprise un aperçu des performances de l'équipe et de l'entreprise. Un tableau de bord avec des rapports préconfigurés et des vues personnalisables est disponible avec l'application.

Pour plus d'informations, consultez Tableau de bord de gestion des réclamations.

Financial Services Complaint Management Exemple de workflow

L'application Financial Services Complaint Management installe un workflow automatisé pour le traitement des réclamations. Ce workflow permet l'admission des réclamations et l'acheminement des tickets et des tâches vers différents services, y compris les agents

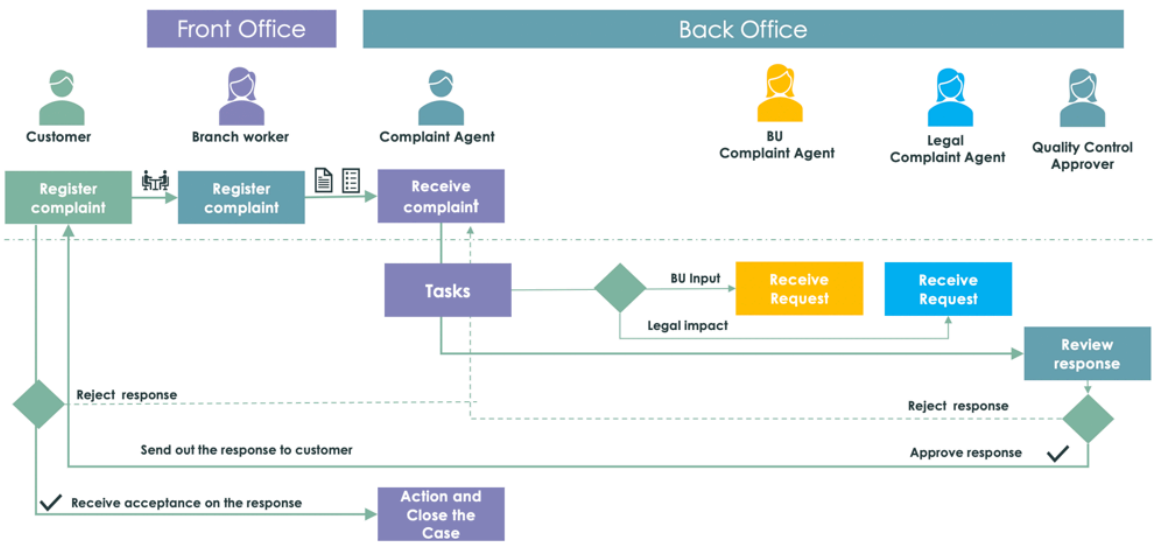
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

des réclamations, du contrôle qualité et de l'unité business. Le workflow s'applique aux demandes de service de réclamations professionnelles et personnelles.

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents de banque à résoudre une demande de réclamation.

Workflow de gestion des réclamations



Remarque :
Ce workflow est créé à l'aide de Concepteur d'automatisation de processus et de Concepteur de flux . L'administrateur de la réclamation peut examiner et personnaliser ce flux prédéfini en fonction des besoins professionnels de votre organisation.

Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches d'une demande de réclamation vers des agents de différents départements. Les agents se connectent Espace de travail configurable de CSM pour travailler sur le ticket et les tâches de leur file d'attente. Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires pour résoudre les réclamations des clients.

En tant que client ou employé de succursale

Un client (consommateur ou contact) ou un employé d'agence soumet une demande de service de réclamations au nom d'un client.

Remarque :
Les consommateurs peuvent soumettre une demande via le Portail de service consommateur. Le module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal) doit être activé pour que vos consommateurs puissent envoyer une demande.

Un ticket est initié en fonction de la demande.

En tant qu'agents back-office

Une fois le ticket initié et qu'un agent de réclamation commence à mettre à jour les détails du ticket à l'aide du playbook de ticket, un workflow est déclenché automatiquement. Les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de back-office appropriées.

1. Dans le playbook de tickets, un agent de traitement des réclamations examine les détails du ticket et ajoute des détails supplémentaires.
2. Si l'agent de réclamation a besoin d'informations d'une unité business (BU) pour résoudre le ticket, il peut les demander à l'agent de réclamation de la BU.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le workflow génère une tâche de réclamation BU et un agent de réclamation BU travaille dessus pour fournir une réponse.

3. Si l'agent de réclamation identifie le ticket comme ayant un impact juridique, le workflow génère une tâche de réclamation juridique.

   Un agent chargé des réclamations juridiques travaille sur cette tâche afin de fournir une réponse au ticket.

4. Si le ticket a un impact réglementaire potentiel, une approbation de contrôle de la qualité est requise.

   Le workflow génère une tâche de contrôle de la qualité et un agent de contrôle de la qualité travaille dessus pour examiner les détails de la réclamation et la réponse de l'agent pour le ticket et l'approuver.

5. L'agent de réclamation envoie la réponse au client et obtient une acceptation pour celle-ci.

   Remarque :
   S'il existe un Customer Service Portal ou Consumer Service Portal pour les clients, ils reçoivent une notification pour la réponse sur le portail à partir de laquelle ils peuvent choisir d'accepter ou de rejeter la réponse.

6. L'agent de réclamation enregistre les conclusions et les enseignements du ticket et ferme le ticket de réclamation.

L'état du ticket est défini sur Fermé terminé. Le client peut également consulter l'état du ticket à partir du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal ou d'un autre portail en libre-service.

Travailler sur un ticket de réclamation

Travaillez sur un ticket de réclamation pour fournir des informations supplémentaires, vous assurer que toutes les tâches en suspens sont terminées et résoudre la réclamation du client.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bom_compl.agent ou sn_bom_compl.agent_connector

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'un client ou un employé de succursale dépose une plainte, un ticket de service de réclamations est créé et affecté à un agent de réclamation. Lorsque l'agent de traitement des réclamations commence à travailler sur ce ticket à l'aide du playbook de ticket, le workflow correspondant est déclenché. Le flux déclenche diverses tâches à partir du ticket et les règles d'affectation acheminent ces tâches vers les équipes de back-office ou les agents appropriés. Ces tâches apparaissent dans l'onglet **Tâches** et parfois dans le playbook lui-même.

Utilisez le playbook des tickets qui fournit les activités et les tâches pour rechercher et résoudre la réclamation. Vous pouvez également créer et affecter des tâches selon vos besoins et utiliser le playbook pour communiquer avec le client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de service de réclamations**, ouvrez la liste de tickets.
   - Pour les tickets qui vous sont affectés, cliquez sur **Mes** affectations.
   - Pour tous les tickets de réclamation, cliquez sur **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
   Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
   Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires pour résoudre les réclamations des clients.
6. Utilisez les voies et les activités du playbook pour résoudre la réclamation.
   Toutes les tâches générées pendant les activités du playbook s'affichent dans l'onglet **Tâches** du ticket.

> **Remarque :**
> Pour en savoir plus sur les descriptions des champs des tickets de réclamation, reportez-vous à la section Descriptions de champs pour un ticket de réclamation.

Que faire ensuite

Informez le client de la fermeture du ticket.

Descriptions de champs pour un ticket de réclamation

Les tickets de réclamations aident les agents de traitement des réclamations à résoudre les demandes de service de réclamations qu'ils reçoivent des clients.

Lorsqu'une demande de service de réclamations est soumise, un ticket de réclamation est créé. Certains champs du formulaire de ticket sont renseignés à partir de la demande à partir de laquelle il est créé.

Une fois le ticket affecté, un agent chargé des réclamations remplit les champs du ticket lorsqu'il travaille sur les activités du playbook dans le ticket.

Champs du ticket de réclamation

Les activités du playbook dans l'onglet **Playbook** du ticket de réclamation fournissent des informations relatives au ticket.

Champs à compléter dans le Financial Services Complaint Management ticket Playbook

Champ	Description
Détails de la réclamation	
Numéro	Numéro unique généré par le système pour le ticket.
Client	Consommateur ayant soumis la réclamation. Le champ n'apparaît pas lorsqu'un client business est sélectionné dans le champ **Compte** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs à compléter dans le Financial Services Complaint Management ticket Playbook (suite)

Champ	Description
Compte	Client business qui a soumis la réclamation. Le champ n'apparaît pas lorsqu'un consommateur est sélectionné dans le champ **Client** .
Contact	Contact du client business ayant introduit la réclamation. Le champ n'apparaît pas lorsqu'un consommateur est sélectionné dans le champ **Client** .
Canal	Voie par laquelle la plainte a été reçue.
Compte financier	Compte financier du client.
Type	Type de réclamation telle qu'un produit ou autre.
Catégorie	Catégorie de la réclamation. Cette liste contient les catégories standard de l'industrie basées sur le type de réclamation sélectionné.
Sous-catégorie	Sous-catégorie de la réclamation. Cette liste contient les sous-catégories standard de l'industrie basées sur la catégorie de réclamation sélectionnée.
Description brève	Brève description de la plainte.
Résumé de la réclamation	Résumé détaillé de la plainte.
Revue et réponse	
Impact juridique	Option permettant d'indiquer si la réclamation a une incidence juridique. Si vous sélectionnez **Oui** dans ce champ, le workflow génère automatiquement une tâche d'exécution juridique de réclamation pour un examen juridique. Pour plus d'informations, voir Travailler sur une tâche de réclamation.
Impact réglementaire	Option permettant d'indiquer si la réclamation a un impact réglementaire potentiel. Si vous sélectionnez **Oui** dans ce champ, le workflow génère une tâche de contrôle qualité. Pour plus d'informations, consultez Travailler sur une tâche de contrôle de la qualité pour un ticket de réclamation.
Catégorie réglementaire	Catégorie de réglementation pour la réclamation. La liste affiche les catégories de réglementation configurées par votre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs à compléter dans le Financial Services Complaint Management ticket Playbook (suite)

Champ	Description
	administrateur des réclamations. Pour plus d'informations, consultez Configurer les catégories et sous-catégories de réglementation. Ce champ n'apparaît que lorsque vous sélectionnez **Oui** dans le champ **Impact réglementaire** .
Sous-catégorie réglementaire	Sous-catégorie de réglementation pour la réclamation. La liste affiche les sous-catégories de réglementation configurées par votre administrateur des réclamations. Pour plus d'informations, consultez Configurer les catégories et sous-catégories de réglementation. Ce champ n'apparaît que lorsque vous sélectionnez **Oui** dans le champ **Impact réglementaire** .
Modèle de réponse	Type de modèle de réponse à utiliser dans le ticket.
Résultat attendu	Résolution attendue par le client.
Réponse	Réponse rédigée par l'agent pour résoudre le ticket. Pour copier le contenu d'un modèle de réponse et l'ajouter à ce champ, sélectionnez l'icône Modèle de réponse (icône Modèle de). Pour plus d'informations sur l'utilisation d'un modèle de réponse, consultez Utiliser des modèles de réponses pour ajouter des informations aux tickets . **Remarque :** Les modèles de réponses ne sont disponibles que s'ils sont configurés par votre administrateur des réclamations. Pour plus d'informations, voir Définir des modèles de réponses.
Contrôle qualité	
Tâches de contrôle de la qualité	Liste des tâches de contrôle de la qualité (le cas échéant) pour le ticket. **Remarque :** Une tâche de contrôle de la qualité est générée si un impact réglementaire potentiel est identifié pour le ticket.
Customer outcome	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs à compléter dans le Financial Services Complaint Management ticket Playbook (suite)

Champ	Description
Approbation du client	Champ permettant d'indiquer les changements d'état pour approbation du client.
Résultats et apprentissages	
Résultats et apprentissages	Constatations et leçons tirées de la résolution du cas.

Travailler sur une tâche de réclamation pour un ticket de réclamation

Travaillez sur une tâche de réclamation pour effectuer un examen juridique ou pour fournir des entrées d'unité business pour le ticket de service de réclamation associé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_compl.agent ou sn_bom_compl.agent_connector

Important :
Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Lorsqu'un ticket de réclamation est identifié comme ayant un impact juridique, le workflow génère automatiquement une tâche d'exécution juridique de réclamation.
- Lorsqu'un agent de traitement des réclamations clique sur **Demander une entrée d'entreprise** à l'étape Examen et réponse d'un ticket de réclamation, le workflow génère automatiquement une tâche de réclamation pour une entrée d'unité business.

Si des règles d'affectation sont configurées, la tâche est automatiquement affectée à un agent.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tâches de service de réclamations**, ouvrez la liste des tâches.
   - Pour les tâches qui vous sont affectées, cliquez sur **Me l'affecter**.
   - Pour toutes les tâches de service de réclamations, cliquez sur **Tout**.
4. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.
   Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Saisissez les informations demandées dans le champ Commentaires sur la **fermeture**
6. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail** , entrez vos commentaires.
7. Cliquez sur **Fermer** pour fermer la tâche.

Résultats

La tâche de réclamation passe à l'état Fermé terminé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travailler sur une tâche de contrôle de la qualité pour un ticket de réclamation

Travaillez sur une tâche de contrôle de la qualité pour examiner les détails de la réclamation et la réponse de l'agent de réclamation pour le ticket. Vous pouvez approuver ou rejeter la tâche en fonction de votre révision.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_compl.quality_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si le ticket de réclamation a un impact réglementaire potentiel, une approbation de contrôle qualité est requise. Le flux de travail génère une tâche de contrôle de la qualité pour la même chose.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tâches de contrôle de la qualité**, ouvrez la liste de tâches.
   - Pour les tâches qui vous sont affectées, cliquez sur **Me l'affecter**.
   - Pour toutes les tâches de contrôle de la qualité, cliquez sur **Tout.**
4. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.
   Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Passez en revue la réponse de l'agent de réclamation pour le ticket de réclamation.
6. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail** , saisissez tous les commentaires associés à vos conclusions.
7. Cliquez sur **Approuver** pour approuver ou **sur Rejeter** pour rejeter la réponse.

Résultats

- Si elle est approuvée, la tâche passe à l'état Fermé terminé.
- En cas de rejet, la tâche passe à l'état Rejeté et l'agent de traitement des réclamations peut rédiger une nouvelle réponse pour le ticket.

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Financial Services Complaint Management

Financial Services Complaint Management Contient un tableau de bord préconfiguré avec des visualisations de données activables qui peuvent aider votre organisation à améliorer vos processus business et à quantifier la valeur du libre-service.

Utilisez les widgets Analyse des performances sur un tableau de bord pour visualiser les données au fil du temps, analyser vos processus métier et identifier des domaines d'amélioration.

Le Tableau de bord de gestion des réclamations est disponible pour Financial Services Complaint Management.

Référence Financial Services Complaint Management

Découvrez les composants, tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage, qui sont installés lorsque vous installez l'application Financial Services Complaint Management .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec Financial Services Complaint Management

Plusieurs types de composants sont installés avec l'installation de l'application, notamment les tables, les rôles d'utilisateur et les Financial Services Complaint Management travaux planifiés. L'application installe également les modules d'extension et les applications de stockage associés, le cas échéant.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Modules d'extension installés

Modules d'extension installés avec l'application Financial Services Complaint Management

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

Applications de stockage installées

Applications de stockage installées avec l'application Financial Services Complaint Management

Application de stockage	Description
Financial Services Operations Core	Stocke les données client nécessaires pour faire des demandes de service de réclamation. Pour plus d'informations, consultez Financial Services Operations Core.
Playbooks pour Gestion du service client	Fournit un moyen de visualiser les workflows de processus business dans une vue simple et axée sur les tâches, garantissant des réponses cohérentes aux situations les plus courantes. Pour plus d'informations, consultez Playbooks pour Gestion du service clientèle .

Rôles installés

Rôles installés avec l'application Financial Services Complaint Management

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur des réclamations [sn_bom_compl.admin]	Rôle d'administrateur système spécifique à l'application pour la gestion des réclamations, qui peut : • Accorder des rôles de gestion des réclamations • Supprimer les tickets et les tâches	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_compl.agent • sn_bom_compl.quality_agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec l'application Financial Services Complaint Management (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	de service de réclamations • Configurer l'application Gestion des réclamations • Créer et modifier les définitions de service de réclamations • A un accès en lecture, en écriture et en création aux données de réclamation **Remarque :** Le rôle sn_bom.admin contient le rôle sn_bom_compl.admin lorsque l'application Financial Services Complaint Management est installée.	
Agent de réclamation [sn_bom_compl.agent]	• Afficher l'état général des tickets de service de réclamations • Travailler sur les tickets et les tâches de service de réclamations	• sn_bom_compl.visionneuse • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.b2c_agent
Contributeur à la réclamation [sn_bom_compl.contributeur]	• Soumettre des demandes de service de réclamations • Travailler sur les tickets et les tâches de réclamations pour les comptes qu'ils gèrent jusqu'à l'étape d'initiation et d'examen	• sn_bom_compl.visionneuse • sn_sla_definition_read • sn_bom.b2c_contributeur • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.b2b_contributor

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec l'application Financial Services Complaint Management (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Important : Pour que le rôle de contributeur fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles d'utilisateur de contributeur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	
Connecteur d'agent de réclamations [sn_bom_compl.agent_connector]	• Soumettre des demandes de service de réclamations • Travailler sur des cas de réclamations et des tâches de résolution de réclamations pour les comptes qu'ils gèrent. **Important :** Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_bom_compl.visionneuse • sn_sla_definition_read • sn_bom.visionneuse • sn_bom.agent
Agent qualité [sn_bom_compl.agent_qualité]	• Afficher l'état général des tâches de contrôle de la qualité pour les tickets de service de réclamations • Travailler sur des tâches de contrôle de la qualité pour les tickets de service de réclamations	• sn_bom_compl.visionneuse • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.b2c_agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec l'application Financial Services Complaint Management (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Visionneur de réclamations [sn_bom_compl.viewer]	Afficher les tickets de service de réclamations et les données connexes	• sn_bom.visionneuse_compte_prêt_ • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.visionneur_données_compte • sn_bom.visionneuse_données_client • sn_bom.visionneur_compte_carte_de_crédit • sn_bom.ins_policy_viewer • sn_bom.ligne_de_crédit_visionneuse • sn_bom.visionneuse_compte_de_dépôt
Gestionnaire de réclamations [sn_bom_compl.manager]	• Afficher le tableau de bord des réclamations • À utiliser Exploration de processus pour les processus de gestion des réclamations	• sn_bom_compl.agent • pa_viewer

Tables installées

Tables installées avec l'application Financial Services Complaint Management

Table	Description
Base de réclamation [sn_bom_compl_base]	La table Ticket de réclamation étend la table Base de réclamation. La table Base de réclamations étend la table Ticket [sn_customerservice_case].
Ticket de réclamation [sn_bom_compl_service]	Stocke tous les tickets de réclamations. Cette table étend la table Base de réclamation [sn_bom_compl_base].
Tâche de service de réclamations [sn_bom_compl_task]	Stocke toutes les tâches de réclamation. Cette table étend la table Tâche financière [sn_bom_task].
Tâche de contrôle de la qualité [sn_bom_compl_qc_task]	Stocke toutes les tâches de contrôle de la qualité pour les tickets de réclamation. Cette table étend la table Tâche financière [sn_bom_task].
Catégorie de réglementation [sn_bom_compl_regulation_category]	Stocke toutes les catégories de réglementation.
Sous-catégorie de réglementation	Stocke toutes les sous-catégories de réglementation associées aux catégories de réglementation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec l'application Financial Services Complaint Management (suite)

Table	Description
[sn_bom_compl_regulation_subcategory]	

Financial Services Customer Lifecycle Operations

ServiceNow® Financial Services Business Lifecycle et ServiceNow® Financial Services Client Lifecycle sont une paire d'applications dans ServiceNow® Customer Lifecycle Operations. Ces applications permettent de gérer et de surveiller le processus et des services de cycle de vie des clients. Ces solutions fournissent des workflows rationalisés permettant de recueillir des informations, de vérifier les documents d'identité et d'approuver les clients potentiels pour les services bancaires.

Demander des applications dans l'App Store

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

Explorer



Découvrez comment les agents et les autres membres de l'équipe utilisent Customer Lifecycle Operations.

Configurer



Installez et Financial Services Business Lifecycle Financial Services Client Lifecycle.

Utiliser

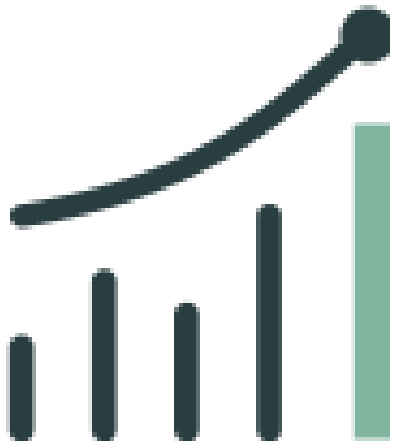


Créez, gérez et terminez Customer Lifecycle Operations des tickets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Analyses et reporting



Évaluez l'efficacité et suivez les tickets terminés avec des tableaux de bord préconfigurés.

Référence



Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage installées.

Explorer Financial Services Customer Lifecycle Operations

Vous pouvez l'utiliser Financial Services Customer Lifecycle Operations pour simplifier et rationaliser la gestion des comptes professionnels et grand public tout au long de leur cycle de vie client.

Fonctionnalités principales

- Réduisez la complexité de l'application de compte et des services grâce à une expérience de playbook unifiée.
- Créez et gérez plusieurs tickets dans un seul workflow d'intégration.
- Collectez et organisez la documentation essentielle à l'aide de l'application ServiceNow® Financial Services Document Management .
- Gérez et vérifiez la clientèle potentielle à l'aide des processus Know Your Customer (KYC) et Know Your Business (KYB).
- Concentrez-vous sur des tâches spécifiques et terminez-les dans le bon ordre à l'aide d'espaces de travail et de rôles personnalisés.

Financial Services Customer Lifecycle Operations applications

Les demandes de service de cycle de vie de l'entreprise et du client sont prises en charge via les applications suivantes :

Financial Services Business Lifecycle

Avec cette application, gérez la création, la maintenance et la résolution des applications de compte professionnel. Validez la documentation requise, effectuez des vérifications de connaissance de l'entreprise et finalisez le processus d'approbation, le tout à partir d'un workflow centralisé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez activer Financial Services Business Lifecycle en installant l'application (sn_bom_clo_b2b) à partir de ServiceNow Store.

Financial Services Customer Lifecycle Operations

Avec cette application, gérez la création, la maintenance et la résolution des applications de compte client personnel. Validez la documentation requise, effectuez une vérification de connaissance du client et finalisez le processus d'approbation, le tout à partir d'un workflow centralisé.

Vous pouvez activer Financial Services Client Lifecycle en installant l'application (sn_bom_clo_b2c) à partir de ServiceNow Store.

Financial Services Customer Lifecycle Operations Personas

Financial Services Customer Lifecycle Operations est conçu pour les profils suivants :

Profils pour Financial Services Customer Lifecycle Operations

Profil	Description
Administrateurs	Un administrateur de compte est responsable de la configuration de l'application.
Gestionnaires	Un chargé de clientèle examine les rapports, les tableaux de bord et les SLA.
Agents	Les agents comprennent les employés en succursale et les employés de back-office qui s'occupent de diverses tâches dans le cadre du processus de création de compte. Ces rôles incluent : • Agents de cycle de vie des comptes • Agents du cycle de vie des contacts • Agents de cycle de vie client • Agents de crédit • Documentation Agents • KYC Agents • Gestionnaires de relations

Installer Financial Services Customer Lifecycle Operations

Commencez à configurer votre implémentation en Financial Services Customer Lifecycle Operations installant l'application pour Business Lifecycle ou Client Lifecycle.

Installer Financial Services Business Lifecycle

Vous pouvez installer l'application Financial Services Business Lifecycle (sn_bom_clo_b2b) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Financial Services Business Lifecycle :

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

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Financial Services Business Lifecycle.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Financial Services Business Lifecycle (sn_bom_clo_b2b) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Financial Services Business Lifecycle.
4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
5. Sélectionnez **Installer**.

Installer Financial Services Client Lifecycle

Vous pouvez installer l'application Financial Services Client Lifecycle (sn_bom_clo_b2c) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Financial Services Client Lifecycle :

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

Pour plus d'informations, voir Composants installés avec le cycle de vie du client de Services financiers.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Financial Services Client Lifecycle (sn_bom_clo_b2c) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Financial Services Client Lifecycle.
4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
5. Sélectionnez **Installer**.

Configurer Financial Services Customer Lifecycle Operations

Examinez les composants installés avec l'application. Les composants peuvent être modifiés en fonction des besoins professionnels de votre organisation.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Financial Services Customer Lifecycle Operations est installée. Pour plus d'informations, consultez Installer Financial Services Business Lifecycle et Installer Financial Services Client Lifecycle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : sn_bom_clo_b2b.admin ou sn_bom_clo_b2c.admin

Procédure

Passez en revue les composants installés et modifiez-les ou ajoutez-en de nouveaux, le cas échéant.

Utiliser Financial Services Customer Lifecycle Operations

Découvrez comment les employés et les agents des succursales utilisent l'application Financial Services Customer Lifecycle Operations pour créer, documenter et résoudre le processus de création d'un nouveau compte.

Espaces de travail

Les gestionnaires de relations, les administrateurs et les agents utilisent des espaces de travail et des pages de destination pour visualiser et interagir avec les workflows. Les deux peuvent être modifiés pour répondre aux besoins spécifiques de votre organisation. Les espaces de travail et les pages de destination peuvent vous aider dans les tâches suivantes :

- Assurer l'examen, l'approbation et l'exécution cohérents des demandes de nouveaux comptes.
- Surveillance de la progression du workflow et concentration sur les éléments prioritaires.
- Naviguer facilement entre les tâches.
- Personnalisation de votre workflow.
- Surveillance de la charge de travail et des performances.

Pour plus d'informations sur les espaces de travail et les playbooks, reportez-vous à la section Espaces de travail.

Workflows

Il existe plusieurs workflows prédéfinis pour Financial Services Business Lifecycle et Financial Services Client Lifecycle les applications.

Lorsqu'un client demande un nouveau compte, un agent crée un ticket et l'affecte à lui-même ou à un autre agent. Une fois que l'agent a mis à jour les détails du ticket, le workflow de cycle de vie approprié est déclenché. Le flux déclenche diverses tâches à partir du ticket, notamment la vérification des documents et les protocoles de connaissance du client. De nouvelles tâches deviennent disponibles au fur et à mesure que les tâches précédentes sont terminées.

Pour plus d'informations, consultez Workflows Customer Lifecycle Operations.

Tableaux de bord

ServiceNow® Analyse des performances Donnez aux propriétaires d'entreprise un aperçu des performances de l'équipe et de l'entreprise. Des tableaux de bord avec des vues personnalisables sont disponibles pour Business Lifecycle et Client Lifecycle dans leurs applications respectives.

Pour plus d'informations, consultez Tableau de bord des opérations de cycle de vie de l'entreprise et Tableau de bord du cycle de vie du client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflows Customer Lifecycle Operations

Financial Services Customer Lifecycle Operations (CLO) installe des workflows automatisés pour examiner et approuver les demandes de compte client. Ces workflows créent des tickets et acheminent les tâches vers différents agents, notamment KYC des agents de document, des impôts et des agents de crédit.

Workflows disponibles avec cette application

Les workflows prédéfinis suivants pour les services de cycle de vie de l'entreprise et du client sont disponibles avec l'application :

Workflows prédéfinis disponibles pour les services de cycle de vie de l'entreprise et du client

Business Lifecycle	Client Lifecycle
Intégrer un nouveau compte	Intégrer un nouveau client
Intégrer un nouveau contact	Avis de décès
Mettre à jour KYC professionnel	Mettre à jour le KYC personnel
Changement d'adresse pour le compte	Changement d'adresse pour le client
	Changement de nom du client

Ces workflows sont créés à l'aide de Process Automation Designer et de Flow Designer. L'administrateur CLO peut examiner et personnaliser ces workflows en fonction des besoins de son organisation.

Workflow général pour Financial Services Customer Lifecycle Operations

Lorsqu'un client a besoin d'un service, un CLO contributeur lance un ticket et met à jour ses détails, déclenchant ainsi le workflow. Le flux déclenche diverses tâches à partir du ticket et les règles d'affectation acheminent ces tâches vers les agents dans les équipes de back-office appropriées telles que le service de dépôt et de document. Tout au long du workflow, les agents effectuent les tâches qui leur sont affectées et mettent à jour l'état du ticket. Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires pour résoudre le ticket.

Remarque :
Selon le CLO type de service, un workflow peut avoir des tâches supplémentaires ou moins nombreuses.

Intégrer de nouveaux comptes, contacts ou workflows de consommateurs

Découvrez comment les agents, à l'aide des workflows d'intégration, gèrent le processus d'intégration pour les nouveaux comptes, contacts et consommateurs.

Workflows pour les nouveaux comptes, contacts et consommateurs

Les agents peuvent utiliser le processus d'intégration pour les nouveaux comptes, contacts et consommateurs à l'aide des workflows d'intégration disponibles. L'administrateur CLO peut personnaliser ces workflows pour répondre aux besoins professionnels spécifiques de votre organisation. Les workflows d'intégration suivants sont disponibles avec l'application pour aider les agents de banque à résoudre les tickets d'intégration :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Intégrer un nouveau compte (pour un client business)
- Intégrer un nouveau contact (pour un client business)
- Intégrer un nouveau client (pour un client business)

Workflow d'intégration général

Dans l'application Opérations de cycle de vie du client des services financiers, les agents suivent un workflow d'intégration général pour intégrer efficacement de nouveaux clients. Les étapes sont les suivantes :

Remarque :
Financial Services Client Lifecycle contient moins de tâches que Financial Services Business Lifecycle. Par exemple, Financial Services Client Lifecycle ne prend pas en charge l'ajout ou la gestion de contacts professionnels.

1. Création de compte :
   - Un client potentiel contacte l'institution financière pour demander la création d'un compte.
   - Un chargé de relation ou un agent de compte crée un ticket et ajoute toutes les données nécessaires, y compris les contacts professionnels requis.
2. Collecte de documentation :
   - L'agent demande les documents requis au demandeur.
   - Une fois les documents reçus, l'agent marque l'activité comme terminée.
3. Examen du document :
   - L'agent de document examine la documentation collectée.
   - Si les documents sont valides, l'agent marque la tâche comme terminée.
4. Évaluation:
   - Les KYC agents de crédit et les agents fiscaux évaluent le demandeur pour tout dossier défavorable ou antécédents négatifs.
   - Si le demandeur répond aux normes de l'institution financière, les agents marquent leurs tâches respectives comme terminées.
5. Création et exécution du compte : une fois toutes les tâches précédentes terminées, l'agent d'exécution crée le compte et ferme la tâche CLO d'exécution.
6. Achèvement du ticket : le ticket est considéré comme terminé, et l'état et l'étape du ticket sont définis sur Fermé terminé.

En suivant ce workflow d'intégration général, les agents assurent un processus d'intégration fluide et efficace pour les nouveaux comptes, contacts et consommateurs dans l'application Financial Services Customer Lifecycle Operations .

Workflow de changement d'adresse

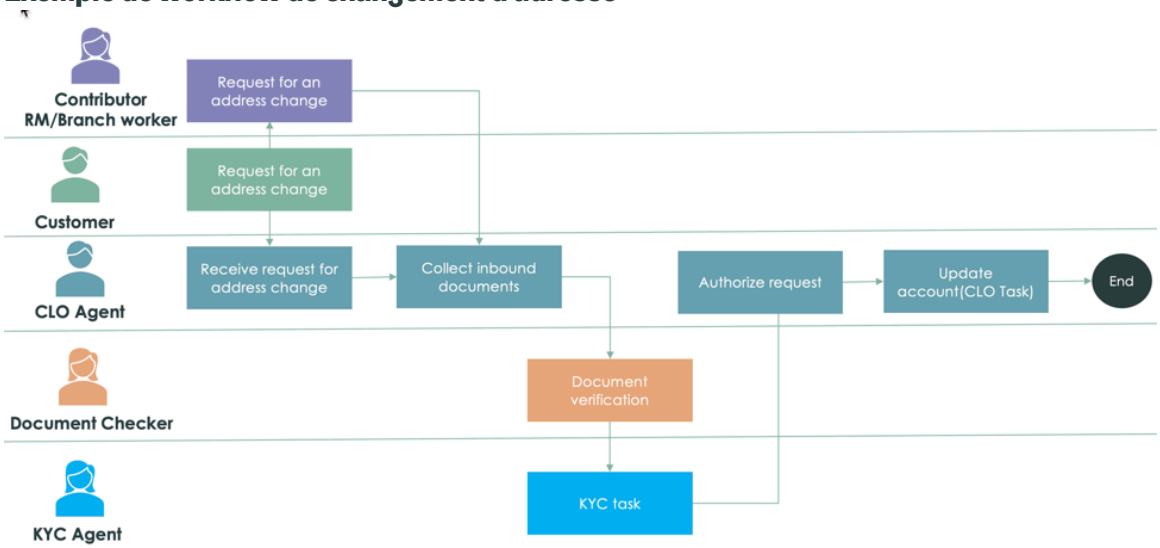
Découvrez comment les agents, à l'aide du workflow de changement d'adresse, résolvent les demandes de service pour un changement d'adresse du client. Le workflow s'applique aux demandes de service d'entreprise et personnelles CLO .

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents de banque à résoudre une demande de changement d'adresse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de workflow de changement d'adresse



L'administrateur CLO peut examiner et personnaliser ce flux prédéfini en fonction des besoins professionnels de votre organisation.

Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches de changement d'adresse d'un client vers des agents de différents départements. Les agents se connectent Espace de travail au pour travailler sur les tâches de leur file d'attente. Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires pour répondre à la demande.

CLO En tant que contributeur ou client

Un CLO contributeur, tel qu'un gestionnaire de relations, soumet une demande de changement d'adresse au nom d'un client.

Un client (consommateur ou contact) peut également soumettre directement une demande à partir du Portail de service clientèle, du Portail de service consommateur ou d'un autre portail en libre-service.

Remarque :
Pour que les consommateurs soumettent une demande à l'aide de Portail de service consommateur, le module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal) doit être activé.

Un ticket est créé en fonction du type de demande.

En tant CLO que contributeur

1. À l'étape Initier du playbook de tickets, le contributeur saisit les détails du changement d'adresse tels que fournis par le client.
2. Le contributeur collecte la documentation nécessaire auprès du client et soumet la demande pour exécution.

Un workflow génère d'autres tâches et les règles d'affectation acheminent les tâches associées aux équipes de back-office appropriées.

En tant qu'agents back-office

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. L'agent de document travaille sur la tâche de document pour examiner et vérifier la documentation collectée. Si les documents sont légitimes, l'agent marque la tâche comme terminée.
2. L'agent KYC effectue la diligence raisonnable. Si le client répond aux normes KYC de l'institution financière, l'agent marque la KYC tâche comme terminée.
3. Un CLO autorisateur (CLO agent) examine les détails du ticket et approuve la CLO tâche pour autoriser la demande.
4. Lorsque toutes les tâches précédentes sont terminées, un CLO agent met à jour l'adresse du client dans le système bancaire principal et ferme la tâche d'exécution CLO .

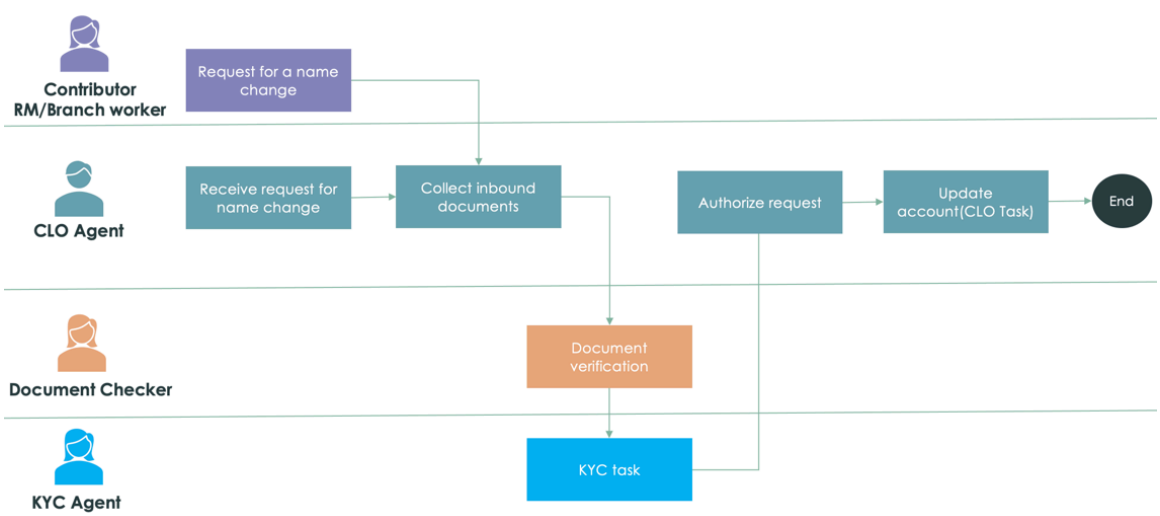
Le ticket est terminé et l'état et l'étape du ticket sont définis sur Fermé terminé.

Workflow Changement de nom du client

Découvrez comment les agents, à l'aide du workflow de changement de nom, résolvent les demandes de service pour un changement de nom du client. Le workflow s'applique aux demandes de Client Lifecycle service.

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents de banque à résoudre une demande de changement de nom.

Exemple de workflow de changement de nom



L'administrateur CLO peut examiner et personnaliser ce flux prédéfini en fonction des besoins professionnels de votre organisation.

Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches pour changer le nom d'un client vers des agents de différents départements. Les agents se connectent Espace de travail au pour travailler sur les tâches de leur file d'attente. Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires pour répondre à la demande.

En tant que client

Un client contacte l'institution financière et demande un changement de nom dans son compte financier.

En tant CLO que contributeur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Un CLO contributeur, tel qu'un gestionnaire de relations, soumet une demande de changement de nom au nom d'un client.

   Un ticket est créé en fonction du type de demande.

2. À l'étape Initier du playbook de ticket, le contributeur saisit les détails du changement de nom tels que fournis par le client, recueille la documentation nécessaire auprès du client et soumet la demande pour exécution.

Un workflow génère d'autres tâches et les règles d'affectation acheminent les tâches associées aux équipes de back-office appropriées.

En tant qu'agents back-office

1. L'agent de document travaille sur la tâche de document pour examiner et vérifier la documentation collectée. Si les documents sont légitimes, l'agent marque la tâche comme terminée.
2. L'agent KYC effectue la diligence raisonnable. Si le client répond aux normes KYC de l'institution financière, l'agent marque la KYC tâche comme terminée.
3. Un CLO autorisateur (CLO agent) examine les détails du ticket et approuve la CLO tâche pour autoriser la demande.
4. Lorsque toutes les tâches précédentes sont terminées, un CLO agent met à jour le nom du client dans le système bancaire principal et ferme la tâche d'exécution CLO .

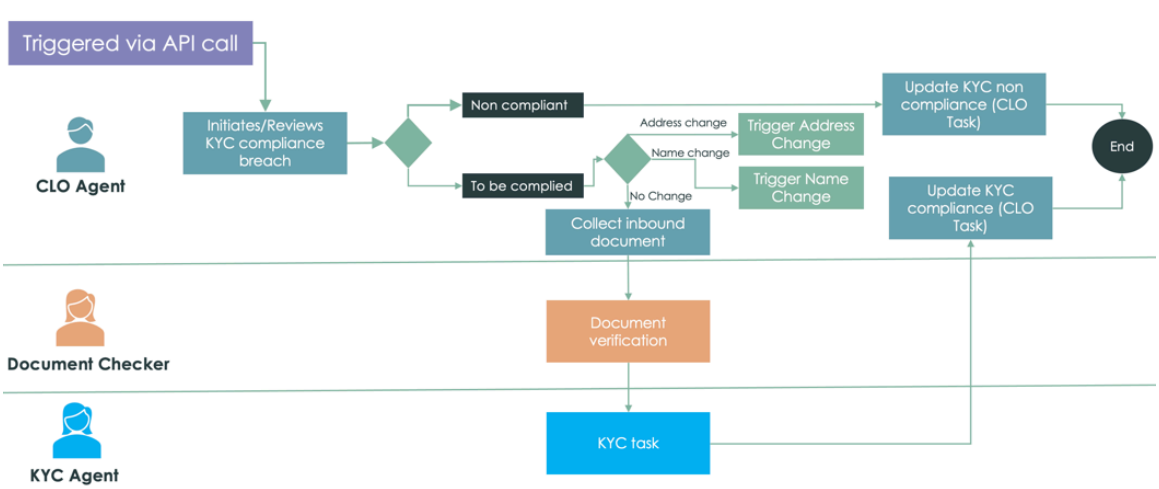
Le ticket est terminé et l'état et l'étape du ticket sont définis sur Fermé terminé.

Mettre à jour le workflow KYC

Découvrez comment les agents bancaires, à l'aide du workflow Mettre à jour le KYC, contactent de manière proactive un client pour mettre à jour le KYC. Le workflow s'applique aux demandes de service d'entreprise et personnelles CLO .

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents de banque à analyser une demande personnelle de non-conformité KYC, à vérifier les informations mises à jour et à traiter toutes les mises à jour nécessaires des informations client.

Mettre à jour l'exemple de workflow KYC personnel



L'administrateur CLO peut examiner et personnaliser ce flux prédéfini en fonction des besoins professionnels de votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches de mise à jour du KYC d'un client vers des agents de différents départements. Les agents se connectent Espace de travail au pour travailler sur les tâches de leur file d'attente. Des étapes dédiées dans l'expérience Playbook guident les agents à travers les étapes et garantissent que chaque étape du processus de vérification est terminée avec succès.

En tant qu'agent CLO ou via une API

Si le système observe qu'une mise à jour du KYC d'un client est requise, une API dans le back-end déclenche un ticket de service de mise à jour KYC CLO . Un CLO agent peut également créer ce ticket.

En tant qu'agents back-office

Dans le playbook de tickets, un CLO agent met à jour l'état de conformité à l'étape Initier et examiner et envoie l'application pour exécution.

Le workflow déclenche les tâches suivantes ou un ticket en fonction de l'état de conformité sélectionné et les règles d'affectation acheminent le ou les tâches associées aux équipes de back-office appropriées.

KYC à respecter sans changement d'adresse ou de nom

Si l'état de conformité KYC est défini sur À respecter sans changement d'adresse requis, le workflow déclenche ces tâches pour les équipes de back-office.

1. L'agent CLO demande la documentation nécessaire au client. Une fois les documents reçus, l'agent marque l'activité comme terminée.
2. L'agent de document examine la documentation collectée. Si les documents sont légitimes, l'agent marque la tâche comme terminée.
3. L'agent KYC effectue la diligence raisonnable et évalue le compte client pour détecter tout enregistrement défavorable ou historique négatif. Si le compte répond aux normes KYC de l'institution financière, l'agent marque la tâche comme terminée.
4. Lorsque toutes les tâches précédentes sont terminées, un agent d'exécution CLO met à jour le compte avec les détails KYC dans le système bancaire principal et ferme la tâche d'exécution CLO .

Le ticket est terminé et l'état et l'étape du ticket sont définis sur Fermé terminé.

KYC à respecter en cas de changement d'adresse ou de nom

Si l'état de conformité KYC est défini sur À respecter avec un changement d'adresse ou de nom, le workflow crée automatiquement les tickets enfants **Changement d'adresse** et **Changement de nom** pour résoudre le ticket.

Remarque :
L'option de changement de nom n'est disponible que dans le workflow Mettre à jour le KYC personnel. Par conséquent, un ticket enfant pour un changement de nom est généré uniquement pour le workflow Mettre à jour le KYC personnel.

Les nouveaux cas enfants traitent ensuite ces questions.

Une fois les tickets enfants terminés, l'état et l'étape du ticket parent (mettre à jour KYC) sont définis sur Fermé terminé.

Non conforme au KYC

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si l’état de conformité est défini sur Non conforme, le workflow génère automatiquement une tâche d’exécution CLO . Un CLO agent met à jour le compte avec la non-conformité KYC dans le système bancaire principal et ferme la tâche dans le playbook.

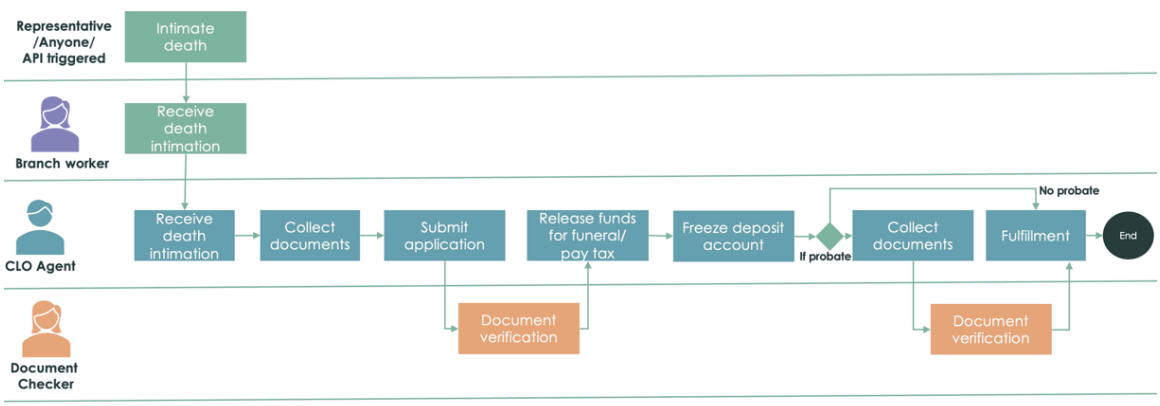
Le ticket est terminé et l’état et l’étape du ticket sont définis sur Fermé terminé.

Workflow d’avis de décès

Découvrez comment les agents, à l’aide du flux de travail Avis de décès, gèrent les comptes financiers d’un client décédé. Le workflow s’applique aux demandes de Client Lifecycle service.

Le diagramme suivant montre comment l’application aide les agents de banque à résoudre un ticket pour notifier le décès d’un client. Les agents peuvent gérer les comptes d’un client décédé à l’aide de flux dédiés pour débloquer les fonds des frais funéraires, geler les dépôts et clôturer d’autres comptes connexes, le tout à l’aide d’un flux de travail efficace guidé par un playbook.

Exemple de workflow d’avis de décès



L’administrateur CLO peut examiner et personnaliser ce flux prédéfini en fonction des besoins professionnels de votre organisation.

Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches pour le décès d’un client vers des agents de différents départements. Les agents se connectent Espace de travail au pour travailler sur les tâches de leur file d’attente. Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires pour répondre à la demande.

En tant CLO que contributeur ou via une API

Un CLO contributeur, tel qu’un gestionnaire de relations, est informé du décès d’un client et soumet une demande de service pour l’avis de décès et la gestion des comptes financiers du client.

Un ticket est créé en fonction du type de demande.

Une API dans le back-end peut également déclencher un cas de service d’avis de décès CLO lorsque le décès d’un client est notifié.

En tant CLO que contributeur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. À l'étape Avis de décès du playbook de cas, le contributeur saisit les détails de l'avis de décès tel que reçu.
2. Le contributeur rassemble la documentation nécessaire et soumet la demande pour exécution.

Un workflow génère d'autres tâches et les règles d'affectation acheminent les tâches associées aux équipes de back-office appropriées.

En tant qu'agents back-office

1. L'agent de document travaille sur la tâche de document pour examiner et vérifier la documentation collectée. Si les documents sont légitimes, l'agent marque la tâche comme terminée.
2. Un CLO agent débloque les fonds demandés pour les frais funéraires du client et le paiement des taxes, et clôture la tâche de déblocage des fonds CLO .

> **Remarque :**
> La tâche Débloquer des fonds s'affiche uniquement lorsque les options **Débloquer des fonds pour les funérailles** ou **Débloquer des fonds pour les taxes** sont sélectionnées à l'étape Détails de l'avis de décès.

3. Un CLO agent gèle tous les comptes de dépôt associés au client décédé et ferme la tâche de gel des comptes CLO de dépôt.
4. Si la valeur des actifs du client décédé dépasse le seuil du montant d'homologation fixé par la banque, la banque est tenue de collecter les documents d'homologation. Dans ce cas, des tâches supplémentaires de collecte et de vérification de ces documents apparaissent dans le playbook.
   a. Le CLO contributeur collecte la documentation d'homologation et ferme la tâche.
   b. L'agent de document examine la documentation collectée et marque la tâche de document comme terminée.
5. Un CLO agent met à jour le compte de dépôt du client pour toutes les mises à jour requises dans le système bancaire principal et ferme la tâche Mettre à jour l'exécution CLO du compte de dépôt.
6. L'agent CLO met à jour tous les comptes de prêt (tels que les prêts ou les cartes de crédit) que le client décédé a auprès de la banque. L'agent marque alors la tâche Mettre à jour l'exécution CLO du compte de prêt comme terminée.
7. Lorsque toutes les tâches précédentes sont terminées, l'agent CLO met à jour les informations sur le client dans le système bancaire principal et ferme la tâche d'exécution CLO .

Le ticket est terminé et l'état et l'étape du ticket sont définis sur Fermé terminé.

Créer un CLO ticket

Commencez le processus de Customer Lifecycle Operations demande en créant un CLO ticket à examiner.

Avant de commencer
Rôle requis :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour un client professionnel : sn_bom_clo_b2b.manager ou sn_bom_clo_b2b.relationship_manager
- Pour un client personnel : sn_bom_clo_b2c.manager ou sn_bom_clo_b2c.relationship_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations des services financiers** > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône 
3. Dans le coin supérieur droit, cliquez sur **Nouveau**.
4. Dans le menu Créer un nouveau ticket qui s'affiche au milieu de l'écran, sélectionnez un service.
5. Cliquez sur **Créer**.
6. Dans le coin supérieur droit de l'écran, cliquez sur **Enregistrer**.
7. Si vous êtes l'agent qui traitera le ticket, sélectionnez **Me l'affecter**.
   Dans le cas contraire, sélectionnez l'agent qui s'occupera du ticket.
8. Cliquez sur l'onglet **Playbook** .
9. Renseignez les champs applicables, puis cliquez sur **Créer un compte**.

Résultats

Un Customer Lifecycle Operations ticket est créé et affecté à un agent disponible.

Que faire ensuite

Poursuivre dans Ajouter des contacts.

Créer un contact pour un ticket

Ajoutez des contacts importants à la candidature d'un client. Cette activité crée un ticket enfant qui gère le processus de création de contact.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_clo_b2b.manager, sn_bom_clo_b2b.relationship_manager ou sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez un Customer Lifecycle Operations ticket sur lequel travailler.
3. Dans le playbook, cliquez sur **Ajouter des contacts**, puis sur **Ajouter nouveau**.
   Un nouveau ticket enfant apparaît dans la ligne sous l'onglet du ticket parent.
4. Dans le coin supérieur droit de l'écran, cliquez sur **Enregistrer**.
   Sous l'onglet **Playbook** du ticket enfant, vous voyez trois étapes :
   - Lancer
   - Vérification de documents
   - Diligence raisonnable
5. Une fois que vous avez terminé l'étape de lancement, cliquez sur **Soumettre**.
6. Répétez l'opération au besoin pour créer des tickets pour tout le personnel requis de l'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Un nouveau ticket contact est créé et lié au ticket parent. Le document attribué et les agents KYC termineront les deux étapes restantes.

Que faire ensuite
Revenez au ticket parent et poursuivez le Customer Lifecycle Operations workflow.

Envoyer une application

Recueillez toutes les informations requises sur le candidat et soumettez une demande pour un nouveau compte.

Avant de commencer
Rôle requis :

- Pour un client professionnel : sn_bom_clo_b2b.manager ou sn_bom_clo_b2b.relationship_manager
- Pour un client personnel : sn_bom_clo_b2c.manager ou sn_bom_clo_b2c.relationship_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations des services financiers** > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône 
3. Dans l'onglet **Détails** , cliquez sur **Playbook** et sélectionnez **Informations sur le compte**.
4. Sous **Informations sur le compte**, renseignez tous les champs applicables et cliquez sur **Créer un compte**.
5. Sélectionnez **Ajouter des contacts** et terminez les tickets enfants associés.
   Pour plus d'informations sur la création d'un contact, reportez-vous à la section Créer un contact pour un ticket.
6. Sélectionnez **Collecter les documents de compte**.
7. Rassemblez la documentation du compte, y compris tous les champs obligatoires, puis cliquez sur **Envoyer le document**.
8. Sélectionnez **Collecter des documents de contact** (clients business) ou **Collecter des documents client** (clients personnels).
9. Rassemblez la documentation du client, y compris les champs obligatoires, puis cliquez sur **Envoyer le document**.
10. Sélectionnez **Soumettre l'application**.
11. Saisissez vos commentaires dans le champ Commentaire sur la **soumission** , puis cliquez sur **Envoyer** pour terminer la demande.

Résultats
La demande de compte est soumise et le ticket passe automatiquement à l'étape de vérification des documents.

Que faire ensuite
Passez à l'étape de vérification des documents .

Vérifier la documentation du client

Travaillez sur une tâche de document pour gérer et suivre les documents requis pour un ticket de Customer Lifecycle Operations service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour un client professionnel : sn_bom_clo_b2b.manager, sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent ou sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent
- Pour un client personnel : sn_bom_clo_b2c.manager ou sn_bom_clo_b2c.agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail** et sélectionnez une tâche de document.
2. Dans l'onglet **Documents entrants** , choisissez un document.
3. Une fois le document examiné, cliquez sur **Vérifier**.
4. Cliquez sur **Fermer** pour terminer l'étape.
   Dans le cas parent CLO , l'étape de vérification des documents connexes s'affiche comme terminée.

Résultats

L'étape de vérification des documents s'affiche comme terminée et le ticket passe automatiquement à l'étape de diligence raisonnable.

Que faire ensuite

Passez à l'étape de diligence raisonnable .

Effectuer une diligence raisonnable

Effectuez des tâches de diligence raisonnable pour évaluer l'éligibilité des demandes de nouveaux comptes. Plusieurs agents peuvent effectuer des tâches distinctes simultanément.

Avant de commencer

Rôle requis :

Cette étape nécessite plusieurs agents. Les agents KYC, de crédit, fiscaux et juridiques travaillent de manière asynchrone pour accomplir toutes les tâches de cette étape.

- Pour un client professionnel : sn_bom_clo_b2b.manager, sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent, sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent, sn_bom_kyc.b2b_account_agent ou sn_bom_kyc.b2b_contact_agent
- Pour un client personnel : sn_bom_clo_b2c.manager ou sn_bom_clo_b2c.agent, sn_bom_kyc.b2c_account_agent ou sn_bom_kyc.b2c_contact_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône 
3. Dans l'onglet **Listes**, sélectionnez un ticket.
4. Dans l'onglet **Détails** , cliquez sur **Me l'affecter** pour réclamer la tâche si elle n'est pas déjà affectée à un agent.
5. Renseignez les champs applicables, puis cliquez sur **Fermer** pour terminer la tâche.

Résultats

Une fois que tous les agents ont terminé les tâches qui leur ont été affectées, l'étape de diligence raisonnable s'affiche comme terminée et le ticket passe automatiquement à l'étape d'exécution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite
Passez à l'étape d'exécution .

Activer un compte

Terminez le processus de demande de nouveau compte et envoyez tous les documents nécessaires au nouveau titulaire du compte.

Avant de commencer
Rôle requis :

- Pour un client professionnel : sn_bom_clo_b2b.manager, sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent ou sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent
- Pour un client personnel : sn_bom_clo_b2c.manager ou sn_bom_clo_b2c.agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > **Espace de travail** et sélectionnez un ticket Intégrer un nouveau client.
2. Dans l'onglet **Playbook** , sous l'étape **Exécuter et fermer** , sélectionnez **Activer le client**.
3. Sélectionnez le **numéro** de la tâche Activer le service client dans la liste pour ouvrir la tâche.
4. Sélectionnez **Me l'affecter** pour réclamer la tâche si elle n'est pas déjà affectée à un agent.
5. Renseignez tous les champs applicables, puis sélectionnez **Fermer** pour terminer la tâche.
6. Ensuite, sous **Remplir et fermer**, sélectionnez **Envoyer un kit de bienvenue**.
7. Si la tâche n'est pas encore affectée à un agent, cliquez sur **Me l'affecter** pour réclamer la tâche.
8. Renseignez les champs applicables, puis sélectionnez **Marquer comme terminé** pour terminer la tâche.

Résultats
L'étape d'exécution et le ticket se mettent automatiquement à jour pour afficher Fermé Customer Lifecycle Operations terminé.

Analytics and Reporting pour Financial Services Customer Lifecycle Operations

Financial Services Customer Lifecycle Operations Contient des tableaux de bord préconfigurés avec des visualisations de données activables qui peuvent aider votre organisation à améliorer vos processus business et à quantifier la valeur du libre-service.

Utilisez les ServiceNow® Analyse des performances widgets d'un tableau de bord pour visualiser des données au fil du temps, analyser vos processus métier et identifier des domaines d'amélioration.

Les tableaux de bord suivants sont disponibles pour Financial Services Customer Lifecycle Operations:

- Tableau de bord des opérations de cycle de vie de l'entreprise
- Tableau de bord du cycle de vie du client

Référence Financial Services Customer Lifecycle Operations

Découvrez les composants, tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage, qui sont installés lorsque vous installez l'application Financial Services Business Lifecycle et l'application Financial Services Client Lifecycle .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec Financial Services Business Lifecycle

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension (sn_bom_clo_b2b), y compris les tables et les Financial Services Business Lifecycle rôles d'utilisateur. L'application installe également les modules d'extension et les applications de stockage associés, le cas échéant.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Modules d'extension installés

Modules d'extension installés lors de l'activation de l'application Financial Services Business Lifecycle

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

Rôles installés

Rôles installés avec l'activation de l'application Financial Services Business Lifecycle

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de compte [sn_bom_clo_b2b.admin]	En plus des privilèges d'administrateur, ce rôle donne accès à toutes les Financial Services Business Lifecycle données d'opérations. • Créer des utilisateurs • Accorder des rôles et affecter des utilisateurs à des groupes • Configurer l'application CLO • Ajouter, modifier et supprimer des options de champ	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_clo_b2b.agent_cycle_de_vie_com

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec l'activation de l'application Financial Services Business Lifecycle (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Chargé de clientèle [sn_bom_clo_b2b.manager]	Ce rôle fournit toutes les options d'agent, ainsi que Analyse des performances des rapports et des Financial Services Business Lifecycle projets d'optimisation des performances.	• pa_viewer • sn_bom_clo_b2b.agent_cycle_de_vie_com
CLO contributeur [sn_bom_clo_b2b.contributeur]	• Créer des CLO tickets de service et saisir les données du ticket • Afficher l'état général des tickets • Travailler sur CLO les tickets et les tâches de service jusqu'à l'étape Initier et examiner **Important :** Pour que le rôle de contributeur fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles d'utilisateur de contributeur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_bom.visionneur_compte_ • 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.visionneur_données_compte • sn_customerservice.csm_workspace_use • sn_bom.b2b_contributor • sn_bom_document.b2b_collector
CLO connecteur agent [sn_bom_clo_b2b.agent_connector]	• Créer des CLO tickets de service et saisir les	• sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_clo_b2b.visionneur_du_cycle_de_

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec l'activation de l'application Financial Services Business Lifecycle (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	données du ticket • Afficher l'état général des tickets • Travailler sur CLO des tickets et des tâches de service pour répondre aux demandes des comptes qu'ils gèrent **Important :** Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer • sn_bom.visionneuse • sn_bom.visionneur_données_compte • sn_bom.agent • sn_bom_document.b2b_collector
Agent du cycle de vie des comptes [sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent]	Ce rôle donne accès à toutes les Financial Services Business Lifecycle données. • Créer des tickets et saisir les données de ticket • Affecter des tâches à soi-même ou à d'autres agents • Saisir et mettre à jour les	• sn_bom.visionneur_compte_ • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom_document.b2b_collector

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec l'activation de l'application Financial Services Business Lifecycle (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	informations du candidat • Effectuer diverses tâches de vérification • Approuver les comptes • Fermer les tickets	
Agent du cycle de vie des contacts [sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent]	Ce rôle donne accès aux données d'opération de cycle de vie des contacts. • Créer des tickets de contact et saisir les données • Affecter des tâches à soi-même ou à d'autres agents • Saisir et mettre à jour les informations de contact • Effectuer diverses tâches de vérification • Fermer les tickets des contacts	• sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_bom_clo_b2b.visionneur_du_cycle_de_ • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom_document.b2b_collector
Visionneuse de cycle de vie du compte [sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer]	Ce rôle donne un accès en lecture seule à toutes les données d'opérations de cycle de vie des comptes.	• sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_viewer • sn_bom.service_definition_read
Visionneuse du cycle de vie des contacts [sn_bom_clo_b2b.contact_livecycle_viewer]	Ce rôle donne un accès en lecture seule à toutes les	sn_bom.service_definition_read

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec l'activation de l'application Financial Services Business Lifecycle (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Financial Services Business Lifecycle données.	
Connaître votre administrateur client [sn_bom_kyc.admin]	Ce rôle donne accès à toutes les KYC données d'opérations et accorde des privilèges d'administrateur.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_kyc.b2c_agent_client • sn_bom_kyc.b2b_account_agent • sn_bom_kyc.b2b_contact_agent
Connaissez votre agent de contact client [sn_bom_kyc.b2b_contact_agent]	Ce rôle donne accès à toutes les données de contact des opérations business KYC .	• sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_viewer • sn_bom_clo_b2b.visionneur_du_cycle_de_ • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.b2b_agent
KYC Agent de compte [sn_bom_kyc.b2b_account_agent]	Ce rôle donne accès à toutes les opérations, à tous les comptes et à toutes les Financial Services Know Your Customer données de contact au niveau de l'entreprise.	• sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_clo_b2b.visionneur_du_cycle_de_ • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom_kyc.b2b_contact_agent
KYC Visionneuse de contacts [sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer]	Ce rôle permet d'afficher les informations de contact du Financial Services Know Your Customer compte en lecture seule.	sn_bom.service_definition_read
KYC Visionneuse de compte [sn_bom_kyc.b2b_visionneur_compte]	Ce rôle accorde des vues en lecture seule des informations de Financial Services Know Your Customer compte.	• sn_bom.service_definition_read • Visionneuse sn_bom_kyc.b2b_contact

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications de stockage installées

Applications de stockage installées avec l'activation de l'application Financial Services Business Lifecycle

Application de stockage	Description
Financial Services Operations Core	Stocke les données nécessaires pour créer des Customer Lifecycle Operations tickets. Pour plus d'informations, consultez Financial Services Operations Core.
Financial Services Credit Operations	Active la gestion des tickets et des tâches de services de crédit qui sont utilisés dans les Customer Lifecycle Operations workflows. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Financial Services Credit Operations.
Financial Services Know Your Customer (KYC)	Permet KYC aux agents d'examiner et d'évaluer l'éligibilité des nouveaux demandeurs de compte.
CSM Playbook	Fournit un moyen de visualiser les workflows de processus business dans une vue simple et axée sur les tâches, garantissant des réponses cohérentes aux situations les plus courantes.
Utilisateur contributeur CSM	Permet aux équipes de middle office de s'engager dans la résolution des problèmes et des demandes des clients.

Tables installées

Tables installées avec l'activation de l'application Financial Services Business Lifecycle

Table	Description
Base de cycle de vie du client [sn_bom_clo_b2b_base]	La table Base de cycle de vie du client étend la table Base des services financiers [sn_bom_case].
Ticket de service de cycle de vie des comptes [sn_bom_clo_b2b_account_service]	Le ticket de service de cycle de vie des comptes étend la table de base de cycle de vie du client [sn_bom_clo_b2b_base].
Tâche de cycle de vie du compte [sn_bom_clo_b2b_account_task]	Le ticket de tâche de cycle de vie du compte étend la table Tâche financière [sn_bom_task].
Ticket de service de cycle de vie des contacts [sn_bom_clo_b2b_contact_service]	Le ticket de service de cycle de vie des contacts étend la table de base de cycle de vie du client [sn_bom_clo_b2b_base].
Tâche de cycle de vie des contacts [sn_bom_clo_b2b_contact_task]	La tâche de cycle de vie du contact étend la table Tâche financière [sn_bom_task].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec Financial Services Client Lifecycle

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension (sn_bom_clo_b2c), notamment les tables et les rôles d'utilisateur Financial Services Client Lifecycle . L'application installe également les modules d'extension et les applications de stockage associés, le cas échéant.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Modules d'extension installés

Modules d'extension installés avec Financial Services Client Lifecycle

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

Rôles installés

Rôles installés avec Financial Services Client Lifecycle

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de compte [sn_bom_clo_b2c.admin]	Ce rôle donne accès à toutes les données et à tous les Client Lifecycle privilèges d'administrateur. • Créer des utilisateurs • Accorder des rôles et affecter des utilisateurs à des groupes • Configurer l'application CLO • Ajouter, modifier et supprimer des options de champ	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_clo_b2c.agent
Chargé de clientèle [sn_bom_clo_b2c.responsable]	Ce rôle fournit toutes les options d'agent, ainsi que Analyse des	• sn_bom_clo_b2c.agent • pa_viewer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Financial Services Client Lifecycle (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	performances des rapports et des Client Lifecycle projets d'optimisation des performances.	
CLO contributeur [sn_bom_clo_b2c.contributeur]	• Créer des CLO tickets de service et saisir les données du ticket • Afficher l'état général des tickets • Travailler sur CLO des tickets et des tâches de service jusqu'à l'étape Initier et examiner **Important :** Pour que le rôle de contributeur fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles d'utilisateur de contributeur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_bom.visionneur_compte_ • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom_kyc.b2c_visionneur_du_client • sn_bom.visionneuse_données_client • sn_bom.b2c_contributeur • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom_document.b2c_collector
CLO connecteur agent [sn_bom_clo_b2c.agent_connector]	• Créer des CLO tickets de service et saisir les données du ticket • Afficher l'état général des tickets	• sn_bom.visionneur_compte_ • sn_sla_definition_read • sn_bom_kyc.b2c_visionneur_du_client • sn_bom.visionneuse_données_client • sn_bom.visionneuse • sn_bom.visionneur_données_compte • sn_bom.agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Financial Services Client Lifecycle (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Travailler sur CLO des tickets et des tâches de service pour répondre aux demandes des comptes qu'ils gèrent **Important :** Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_bom_document.b2c_viewer • sn_bom_document.b2c_collector
Agent de cycle de vie client [sn_bom_clo_b2c.agent]	Ce rôle donne accès à toutes les Client Lifecycle données. • Créer des tickets et saisir les données de ticket • Affecter des tâches à soi-même ou à d'autres agents • Saisir et mettre à jour les informations du candidat • Effectuer diverses tâches de vérification	• sn_bom_kyc.b2c_visionneur_du_client • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_bom.b2c_agent • sn_bom_document.b2c_collector

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Financial Services Client Lifecycle (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Approuver les comptes • Fermer les tickets	
Visionneuse de cycle de vie client [sn_bom_clo_b2c.viewer]	Ce rôle donne un accès en lecture seule à toutes les Financial Services Client Lifecycle données.	sn_bom.service_definition_read
KYC Administrateur [sn_bom_kyc.admin]	Ce rôle donne accès à toutes les Financial Services Know Your Customer données d'opérations et accorde des privilèges d'administrateur.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_kyc.b2c_agent_client • sn_bom_kyc.b2c_account_agent • sn_bom_kyc.b2c_contact_agent
KYC Agent de client [sn_bom_kyc.b2c_agent_client]	Ce rôle donne accès à toutes les Financial Services Know Your Customer données de contact au niveau du client.	• sn_bom_clo_b2c.visionneuse • sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_bom.b2c_agent
KYC Visionneuse de contacts [sn_bom_kyc.b2c_visionneur_client]	Ce rôle permet d'afficher les informations de contact du compte en lecture seule.	sn_bom.service_definition_read

Traduction automatique

Applications de stockage installées

Applications de stockage installées avec Financial Services Client Lifecycle

Application de stockage	Description
Financial Services Operations Core	Stocke les données nécessaires pour créer des tickets de cycle de vie client. Pour plus d'informations, consultez Financial Services Operations Core.
Financial Services Credit Operations	Active la gestion des tickets et des tâches de services de crédit qui sont utilisés dans les Financial Services Customer Lifecycle Operations workflows. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Financial Services Credit Operations.
Financial Services Know Your Customer (KYC)	Permet KYC aux agents d'examiner et d'évaluer l'éligibilité des nouveaux demandeurs de compte.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications de stockage installées avec Financial Services Client Lifecycle (suite)

Application de stockage	Description
CSM Playbook	Fournit un moyen de visualiser les workflows de processus business dans une vue simple et axée sur les tâches, garantissant des réponses cohérentes aux situations les plus courantes.
Utilisateur contributeur CSM	Permet aux équipes de middle office de s'engager dans la résolution des problèmes et des demandes des clients.

Tables installées

Tables installées avec Financial Services Client Lifecycle

Table	Description
Base de cycle de vie du client [sn_bom_clo_b2c_base]	La table Base de cycle de vie du client étend la table Base des services financiers [sn_bom_case].
Ticket de service de cycle de vie des comptes [sn_bom_clo_b2c_service]	Le ticket de service de cycle de vie des comptes étend la table de base de cycle de vie du client [sn_bom_clo_b2c_base].
Tâche de cycle de vie du compte [sn_bom_clo_b2c_task]	Le ticket de tâche de cycle de vie du compte étend la table Tâche financière [sn_bom_task].

Financial Services Know Your Customer

L'application ServiceNow® Financial Services Know Your Customer fonctionne avec d'autres applications Opérations des services financiers pour vérifier l'identité d'un candidat et évaluer son éligibilité.

Cette application est automatiquement installée si vous installez l'une des applications Opérations des services financiers suivantes :

- Financial Services Card Operations
- Financial Services Loan Operations
- Financial Services Customer Lifecycle Operations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer



Découvrez les options de Financial Services Know Your Customer.

Configurer



Configurer Financial Services Know Your Customer.

Utiliser



Créez, gérez et effectuez des tâches KYC pour évaluer les informations du demandeur.

Référence



Obtenez des détails sur les composants, tels que les rôles et les tables.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer Financial Services Know Your Customer

À utiliser Financial Services Know Your Customer pour vérifier l'identité du demandeur et minimiser les risques pour votre organisation.

Pour en savoir plus sur les composants installés avec , reportez-vous à Financial Services Know Your Customer la section Composants installés avec Financial Services Know Your Customer.

Fonctionnalités principales

- Facilite le processus de collecte et d'examen des renseignements sur les demandeurs afin de déterminer l'admissibilité aux comptes et aux produits bancaires.
- Aide les agents à suivre le processus correct lors de l'examen des soumissions de candidatures.
- Coordonne les efforts de vérification entre les agents et le personnel de front, middle et back-office.
- Prévenez les activités frauduleuses en vérifiant l'identité d'un demandeur avant d'ouvrir un compte ou de fournir des services.

Configurer Financial Services Know Your Customer

Passez en revue les composants installés avec l'application Financial Services Know Your Customer (KYC). Vous pouvez modifier les composants selon vos besoins professionnels de votre organisation.

Avant de commencer

Financial Services Know Your Customer est automatiquement installé lorsque vous installez certaines Opérations des services financiers applications. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Financial Services Know Your Customer.

Rôle requis : sn_bom_kyc.admin et admin

Procédure

Passez en revue les composants installés et modifiez-les ou ajoutez-en de nouveaux, le cas échéant.

Composants installés avec Financial Services Know Your Customer

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension (com.sn_bom_kyc), notamment les tables et les Financial Services Know Your Customer rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Cette application est automatiquement installée lorsque vous installez l'une des applications (KYC) suivantes Opérations des services financiers . Financial Services Know Your Customer Gère les tâches KYC qui sont utilisées dans les workflows entre les Opérations des services financiers applications.

- Financial Services Business Loan Operations
- Financial Services Personal Loan Operations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Financial Services Client Lifecycle
- Financial Services Business Lifecycle

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Rôles installés avec Financial Services Know Your Customer l'application

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Connaître votre administrateur client [sn_bom_kyc.admin]	Ce rôle donne accès à toutes les données des opérations KYC et accorde des privilèges d'administrateur.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_kyc.b2c_agent_client • sn_bom_kyc.b2b_account_agent • sn_bom_kyc.b2b_contact_agent
Connaissez votre agent de contact client [sn_bom_kyc.b2b_contact_agent]	Ce rôle donne accès à toutes les données de contact des opérations KYC d'entreprise.	• sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_viewer • sn_bom_clo_b2b.visionneur_du_cycle_de_vie_comp • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.b2b_agent
Agent de compte KYC [sn_bom_kyc.b2b_account_agent]	Ce rôle donne accès à toutes les opérations, à tous les comptes et à toutes les Financial Services Know Your Customer données de contact au niveau de l'entreprise.	• sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_clo_b2b.visionneur_du_cycle_de_vie_comp • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom_kyc.b2b_contact_agent
Visionneuse de contact KYC [sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer]	Ce rôle permet d'afficher les informations de contact du Financial Services Know Your Customer compte en lecture seule.	sn_bom.service_definition_read
Visionneur de compte KYC [sn_bom_kyc.b2b_visionneur_compte]	Ce rôle accorde des vues en lecture seule des informations	• sn_bom.service_definition_read • Visionneuse sn_bom_kyc.b2b_contact

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Financial Services Know Your Customer l'application (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	de Financial Services Know Your Customer compte.	

Tables installées

Tables installées avec Financial Services Know Your Customer l'application

Table	Description
Tâche de compte KYC [sn_bom_kyc_account_task]	Stocke les Financial Services Know Your Customer tâches de compte en attente d'achèvement. Cette table étend la table [Tâche financière].
Tâche de contact KYC [sn_bom_kyc_contact_task]	Stocke les Financial Services Know Your Customer tâches des contacts en attente d'achèvement. Cette table étend la table [Tâche financière].
Tâche de client KYC [sn_bom_kyc_customer_task]	Stocke les Financial Services Know Your Customer tâches des clients en attente d'achèvement. Cette table étend la table [Tâche financière].

Financial Services Credit Operations

Grâce à l'application Financial Services Credit Operations, vous pouvez gérer les tâches de middle office et de back-office qui sont affectées à l'équipe d'évaluation des risques de crédit sur l'ensemble des workflows Services financiers.

Demander des applications dans l'App Store

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence



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

Cas d'utilisation



Découvrez comment travailler sur une tâche de crédit pour un ticket de service de prêt.

Traduction automatique

Composants installés avec Financial Services Credit Operations

Plusieurs types de composants sont installés avec l'installation de l'application, notamment les tables et les Financial Services Credit Operations rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Cette application est automatiquement installée lorsque vous installez l'une des applications suivantes Opérations des services financiers . Financial Services Credit Operations Gère les tâches de crédit utilisées dans les workflows entre les Opérations des services financiers applications.

- Financial Services Card Operations
- Financial Services Business Loan Operations
- Financial Services Personal Loan Operations

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés

Rôles installés avec Financial Services Credit Operations l'application

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de crédit [sn_bom_credit_asmt.admin]	Rôle d'administrateur système spécifique à l'application qui peut accorder l'accès à toutes les données de crédit. Les utilisateurs disposant de ce rôle ont un Financial Services Credit Operations accès en lecture, en écriture et en création aux tables.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_credit_asmt.b2b_agent • sn_bom_credit_asmt.b2c_agent
Agent de crédit – professionnel [sn_bom_credit_asmt.b2b_agent]	• Afficher l'état global des tâches de crédit pour les services d'entreprise • Travailler sur des tâches de crédit	• sn_bom.visionneuse_compte_prêt_ • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.visionneur_données_compte • sn_bom_loan_b2b.visionneuse • sn_bom.b2b_agent • sn_esm_agent
Contributeur de crédit : professionnel [sn_bom_credit_asmt.b2b_contributor]	• Soumettre des demandes de service de crédit • Afficher l'état des tickets et des tâches d'évaluation de crédit • Travailler sur le ticket de crédit pour les comptes qu'ils gèrent jusqu'à l'étape Initier	• sn_bom.visionneuse_compte_prêt_ • sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_view • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_clo_b2b.visionneur_du_cycle_d • sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer • sn_bom.visionneur_données_compte • sn_bom_loan_b2b.visionneuse • sn_customerservice.csm_workspace_us • sn_bom.b2b_contributor • sn_bom.visionneuse_compte_de_dépôt

Traducción automática

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Financial Services Credit Operations l'application (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Important : Pour que le rôle de contributeur fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles d'utilisateur de contributeur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	
Contributeur de crédit : personnel [sn_bom_credit_asmt.b2c_contributor]	• Soumettre des demandes de service de crédit • Afficher l'état des tickets et des tâches d'évaluation de crédit • Travailler sur le ticket de crédit pour les comptes de consommateur qu'ils gèrent jusqu'à l'étape Initier	• sn_bom.visionneuse_compte_prêt_ • sn_bom_loan.b2c_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_kyc.b2c_visionneur_du_client • sn_bom.visionneuse_données_client • sn_bom.b2c_contributeur • sn_customerservice.csm_workspace_us • sn_bom.visionneuse_compte_de_dépôt

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Financial Services Credit Operations l'application (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Important : Pour que le rôle de contributeur fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles d'utilisateur de contributeur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	
Connecteur d'agent de crédit : professionnel [sn_bom_credit_asmt.b2b_agent_connector]	• Soumettre des demandes de service de crédit • Travailler sur des tickets de crédit et des tâches pour répondre aux demandes de comptes qu'ils gèrent **Important :** Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_bom.visionneuse_compte_prêt_ • sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_view • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_clo_b2b.visionneur_du_cycle_d • sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer • sn_bom.visionneuse • sn_bom.visionneur_données_compte • sn_bom_loan_b2b.visionneuse • sn_bom.agent • sn_bom.visionneuse_compte_de_dépôt

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Financial Services Credit Operations l'application (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Connecteur d'agent de crédit : personnel [sn_bom_credit_asmt.b2c_agent_connector]	• Soumettre des demandes de service de crédit • Travailler sur des tickets de crédit et des tâches pour répondre aux demandes des comptes de consommateurs qu'ils gèrent **Important :** Pour que le rôle de connecteur d'agent fonctionne, il doit être combiné avec l'un des rôles du modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_bom.visionneuse_compte_prêt_ • sn_bom_loan.b2c_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_kyc.b2c_visionneur_du_client • sn_bom.visionneuse_données_client • sn_bom.visionneuse • sn_bom.agent • sn_bom.visionneuse_compte_de_dépôt
Visionneuse de crédit – Entreprise [sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer]	Afficher les tâches de crédit et les données connexes pour les services d'entreprise	Aucun
Agent de crédit – Personnel [sn_bom_credit_asmt.b2c_agent]	• Afficher l'état global des tâches de crédit pour les services aux consommateurs • Travailler sur des tâches de crédit	• sn_bom.visionneuse_compte_prêt_ • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom_loan.b2c_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.visionneuse_données_client • sn_bom.b2c_agent • sn_esm_agent
Visionneuse de crédit : personnel	Afficher les tâches de crédit et les	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Financial Services Credit Operations l'application (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
[sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer]	données connexes pour les services aux consommateurs	

Tables installées

Tables installées avec Financial Services Credit Operations l'application

Table	Description
Base de crédit [sn_bom_credit_asmt_base]	Les tables Ticket de service de crédit étendent la table Base de crédit. La table Base de crédit étend la table Ticket [sn_customerservice_case].
Ticket du service de crédit [sn_bom_credit_asmt_b2b_service]	Stocke tous les tickets de crédit pour toutes les Opérations des services financiers applications. Cette table étend la table Tâche financière [sn_bom_task].
Ticket du service de crédit [sn_bom_credit_asmt_loan_b2b_service]	Stocke tous les tickets de services de crédit pour les services de prêt business de l'application Financial Services Business Loan Operations . Cette table étend la table Base de crédit [sn_bom_credit_asmt_base].
Ticket du service de crédit [sn_bom_credit_asmt_service]	Stocke tous les tickets de services de crédit pour les services aux consommateurs pour toutes les Opérations des services financiers applications. Cette table étend la table Base de crédit [sn_bom_credit_asmt_base].
Ticket du service de crédit [sn_bom_credit_asmt_loan_service]	Stocke tous les tickets de services de crédit pour les services de prêt personnel pour l'application Financial Services Business Loan Operations . Cette table étend la table Base de crédit [sn_bom_credit_asmt_base].
Tâche de crédit [sn_bom_credit_asmt_b2b_task]	Stocke toutes les tâches de crédit pour les services d'entreprise pour toutes les Opérations des services financiers applications. Cette table étend la table Tâche financière [sn_bom_task].
Tâche de crédit [sn_bom_credit_asmt_task]	Stocke toutes les tâches de crédit pour les services personnels pour toutes les Opérations des services financiers applications. Cette table étend la table Tâche financière [sn_bom_task].

Traduction automatique

Guide développeur

ServiceNow® Opérations des services financiers (FSO) permet aux institutions de services financiers (FSI) d'automatiser en toute sécurité les processus opérationnels de base grâce à des applications et des workflows numériques prédéfinis. FSO Connecte les opérations de tous les départements (front, middle et back-office) pour les institutions financières avec une seule plateforme.

Ce guide du développeur fournit des informations sur la façon d'étendre les fonctionnalités de base FSO et d'intégrer vos applications existantes à ServiceNow FSO.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant d'effectuer l'une des tâches d'intégration décrites dans ce document, vous devez d'abord installer l'application FSO et effectuer toute la configuration nécessaire. Pour plus d'informations, voir Configuration des applications Opérations des services financiers.

Utilisation des types de tickets et des définitions de service dans FSO

Vous pouvez utiliser des types de tickets et des définitions de service pour définir les processus et les données nécessaires pour résoudre les problèmes des clients dans Opérations des services financiers (FSO). Les rubriques de cette section fournissent une vue d'ensemble et discutent du choix de l'implémentation à utiliser dans diverses situations.

Types de ticket dans FSO

Découvrez les types de ticket, leur structure et leur utilisation dans Opérations des services financiers (FSO).

Un type de ticket représente les processus et les données nécessaires pour résoudre un type spécifique de problème client. Utilisez des types de cas pour créer et configurer les différents types de tickets du service clientèle pour votre organisation.

Par exemple, dans le secteur bancaire, les agents du service client peuvent utiliser des types de tickets pour capturer différentes demandes de service, telles que des prêts, des cartes de crédit ou la gestion des réclamations.

Dans les opérations de prêt, il existe deux principaux types de tickets : business-to-consumer (B2C) et business-to-business (B2B). Dans cette implémentation, il existe des types de tickets distincts pour les prêts, car ils sont dans des domaines différents et il n'existe pas d'application existante à exploiter. Les tickets B2C sont également séparés des tickets B2B en raison des agents qui travaillent sur les différentes demandes. Les banques ont également besoin d'une séparation claire de ces types de cas pour les exigences réglementaires.

Remarque :
FSO Les implémentations doivent utiliser des types de cas même lorsqu'elles n'utilisent pas d'application système de base. Même s'il n'est pas nécessaire d'avoir plusieurs types de tickets, vous devez tout de même commencer par un seul type de ticket. Ce type d'implémentation facilite l'adoption des futurs types de tickets à partir d'applications ou d'applications FSO personnalisées.

Hiérarchie des types de tickets

FSO implémente des types de tickets hiérarchiques pour fournir le modèle de données, les rôles, les règles métier et les workflows associés qui s'alignent étroitement sur les différents domaines des institutions financières (IF). Le FSO type de ticket du ticket de base, qui étend CSM le ticket, fournit des fonctionnalités telles que le modèle de données, les rôles et les règles métier qui s'appliquent à une banque ou à une compagnie d'assurance.

Types de tickets primaires et spécifiques au domaine

Les demandes FSO sont séparées en types de tickets primaires qui étendent le ticket de base FSO. Ces types de cas s'alignent sur les fonctions commerciales et les normes du secteur, comme celles du Banking Industry Architecture Network (BIAN). Les types de tickets primaires permettent une meilleure interrogation et un meilleur reporting, et fournissent des champs spécifiques au sous-domaine, des étiquettes de champ, etc. Les composants standard sont préconstruits pour chaque domaine, qui fournissent des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

regroupements logiques par domaines bancaires et d'assurance principaux, avec des profils, des rôles et des ACL préconfigurés. Cette structure facilite la mise en œuvre par les institutions financières de règles spécifiques à un domaine.

Les types de cas spécifiques au domaine FSO sont étendus aux produits/secteurs d'activité. Les types de tickets spécifiques au domaine permettent la séparation des services et de différents prestataires (c'est-à-dire des processeurs) ou des rôles définis qui interagissent avec chaque type de ticket. Les types de tickets granulaires permettent aux institutions financières de créer une expérience utilisateur personnalisée avec des espaces de travail dédiés. Si l'entreprise souhaite mettre en œuvre des contrôles d'accès, elle fournit également un moyen plus facile de séparer l'accès et la visibilité des données.

Extension des types de tickets FSO

Vous pouvez étendre à partir des types de tickets existants fournis dans Opérations des services financiers les applications (FSO), ce qui vous permet de tirer parti des rôles prédéfinis, des règles métier et d'autres logiques métier.

Toutes les FSO applications ont une table de type de cas de base. Utilisez la table de type de ticket de base lors de l'ajout d'un nouveau type de ticket pour cette application. Par exemple, si vous avez besoin d'un nouveau type de ticket dans Financial Services Treasury Operations, étendez le ticket de base de trésorerie.

Pour plus d'informations sur les types de cas d'application disponibles, consultez les rubriques suivantes :

- Utilisation des applications bancaires
- Utilisation des applications d'assurance

Lors de l'implémentation FSO, commencez par mapper vos cas d'utilisation aux types de cas au FSO niveau du domaine. Cela vous permet d'étendre les applications prédéfinies FSO et d'utiliser les rôles et la logique métier fournis.

Lorsqu'un niveau de domaine correspondant existe, vous pouvez créer un type de ticket au niveau du produit en étendant les types de ticket au niveau du domaine.

Avantages de l'extension FSO des types de tickets

Il y a plusieurs avantages à prolonger un type de ticket FSO :

- Accès aux champs de référence du compte financier du système de base
- Vue à 360 degrés du client avec des comptes financiers, des polices d'assurance, des transactions, etc.
- Possibilité de créer des playbooks et des utilitaires communs qui fonctionnent pour de nombreux types de FSO ticket
- Pages de destination des contributeurs avec liens rapides et vues d'ensemble consolidées du ticket/de la tâche
- Héritage des rôles et scripts de base : les scripts inclus fournissent des règles métier, des scripts clients et des includes de script
- Héritage de sécurité dans l'application définie par l'administrateur : les rôles tels que les rôles fs_agent et visionneur dans FSO Core simplifient l'extension de ticket en fournissant tous les accès/ACL de base aux types de tickets
- Fournir des Services financiers actions d'interface utilisateur associées pour toutes les extensions au lieu d'actions d'interface utilisateur génériques CSM

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Intercepteur de définition du service permettant d'afficher les services proposés
  - Affiche uniquement les services éligibles que le client et les agents peuvent demander
  - Critères client, Critère d'agent, Modèle, Afficher/Masquer l'intercepteur

Remarque :
Seules les tables marquées comme « extensibles » sur la définition de table doivent être étendues.

Pour plus d'informations, consultez Bonnes pratiques pour implémenter des types de ticket .

Création de types de tickets FSO

si vous avez besoin d'un nouveau type de ticket qui ne peut pas être étendu à partir d'une application existante, vous pouvez en créer un en étendant la table Scénario de base FSO (sn_bom_case).

La création d'un type de ticket implique la création de rôles, de modules, d'espaces de travail et d'autres entités requises. Pour plus d'informations sur les types de ticket, consultez Types de tickets du service clientèle .

Voici une liste de questions que vous pouvez prendre en compte lors de l'évaluation de la nécessité de créer un type de ticket dans FSO. Cette liste n'est pas exhaustive et vous devez effectuer une analyse plus approfondie en fonction de vos besoins individuels et de vos cas d'utilisation.

- Devriez-vous utiliser une définition de service au lieu d'un nouveau type de ticket ?
- Existe-t-il une application que vous pouvez utiliser pour votre cas d'utilisation ?
- Quel type de ticket FSO de base devez-vous étendre lors de la création du type de ticket ?
- La demande de service a-t-elle des processus différents selon les départements, les unités business ou les produits ?
- Les nouveaux processus diffèrent-ils du modèle d'état du processus existant ?
- Existe-t-il une différence d'attribut notable entre les différents services qui doit être capturée ?
- Chaque unité business ou équipe interagit-elle avec un ensemble différent de systèmes back-end pour résoudre le ticket ?
- Les exigences d'accès diffèrent-elles considérablement du cas d'utilisation existant ?
- Un processus particulier doit-il être amélioré à long terme en utilisant l'optimisation du processus ?
- Y a-t-il des exigences futures en matière d'évolutivité ?
- Considérations relatives à la gestion des changements – si plusieurs équipes sont impliquées, le partage des formulaires d'admission et des flux de travail augmente-t-il la complexité du processus de gestion des changements ?

Exemple de scénario

Lors de l'implémentation, par exemple, des litiges de paiement ACH, vous souhaiterez peut-être créer un nouveau type de ticket, car il peut avoir un ou plusieurs des éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le processus et les tâches requis pour résoudre un litige ACH peuvent être différents des litiges de cartes
- Attributs nécessaires pour capturer les litiges ACH
- Différentes équipes traitant des litiges ayant des exigences d'accès et de formation différentes

Définitions de service dans FSO

Une définition de service décrit un service qu'une institution financière propose pour prendre en charge un produit qu'elle vend. Les définitions de services fonctionnent avec les types de tickets pour fournir différents types de demandes de support et des processus de demande et d'exécution uniques. Dans FSO, une liste d'exemple de définitions de service est préconfigurée pour chaque produit et secteur d'activité.

Une définition de service est créée pour chacun des services proposés par une institution financière. Les agents peuvent rapidement utiliser les services prédéfinis pour créer des tickets et des tâches de ticket du type adapté aux problèmes et demandes des clients.

Utilisez des définitions de service lors de l'ajout d'un nouveau cas d'utilisation dans un domaine qui a déjà un type de ticket et qui est pour un profil existant. Dans ce cas, les définitions de service permettent un développement plus rapide de nouveaux cas d'utilisation.

Un groupe de définitions de services définit l'ensemble de services pour un type de produit/ticket donné. Si les prestataires sont les mêmes, de nombreux services différents peuvent être associés au même ticket.

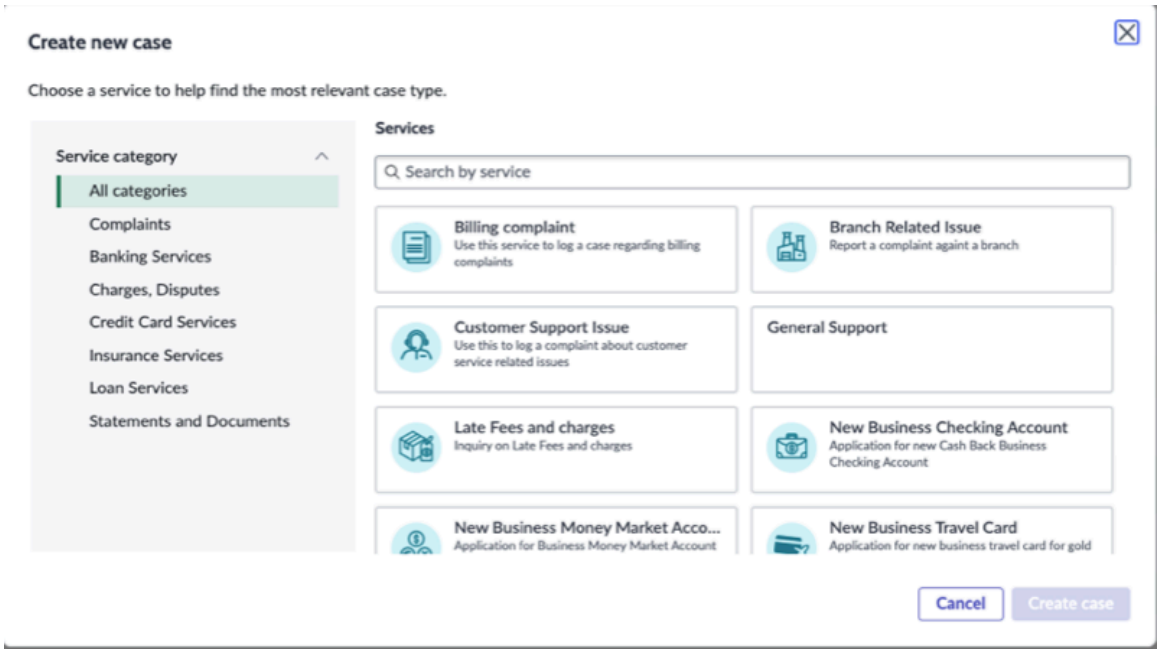
Les définitions de service prédéfinies dans FSO ont des workflows associés qui se trouvent au-dessus de chaque type de ticket.

Chaque définition de service dispose d'un workflow/playbook, d'attributs et de formulaires uniques. Ils peuvent être demandés (via un agent ou un client) ou déclenchés à partir d'un système backend. Les définitions de service facilitent la configuration des workflows et l'extensibilité à des services supplémentaires avec des vues, des éléments de catalogue, des attributs de données, des flux, des SLA et des politiques d'interface utilisateur.

Les définitions de services peuvent également être regroupées en catégories de services. Les catégories de services facilitent la navigation et contrôlent l'accès des utilisateurs autorisés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les principaux composants nécessaires pour créer une définition de service sont les suivants :

- Un enregistrement de définition de service pour le nouveau service.
- Une nouvelle vue et une nouvelle règle de vue pour le nouveau service sur la table du type de ticket.
- Un nouveau flux pour le nouveau service, qui est déclenché lors de la création du nouvel enregistrement dans la table du type de ticket.
- Les flux ne sont nécessaires que pour les cas d'utilisation plus complexes, tels que ceux avec plusieurs tâches ou sous-tâches.
- Un nouveau créateur d'enregistrement que le client/demandeur doit créer via Catalogue de services. Utilisez uniquement les créateurs d'enregistrement si vous souhaitez qu'un utilisateur final crée la demande.

Information associée

Service definitions

Configurer les définitions de service

Options de données distantes pour les tables distantes

Comprendre les différentes approches d'implémentation des tables distantes, ainsi que les avantages et les inconvénients de chacune d'entre elles.

Télécommande complète

Dans un système à distance complet, toutes les informations de compte (comptes, polices d'assurance et transactions) sont stockées dans un système externe.

Cette configuration fournit des informations en temps réel aux clients qui souhaitent que les comptes/politiques financiers proviennent directement du système source lorsque :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Consultation d'un enregistrement client
- Associer des informations à un ticket
- Obtenir une vue à 360° d'un client ; par exemple, dans l'onglet Informations client

Avantages et inconvénients de la télécommande intégrale

Avantages	Contre
• Fournit une vue agrégée en temps réel des informations sur le compte et les transactions (client 360) pour un client unique sur plusieurs types de demandes (par exemple, les comptes de dépôt/prêt) • Les dernières informations s'affichent toujours pour les prestataires dans l'espace de travail • Aucune donnée sensible ou information personnellement identifiable (PII) n'est stockée dans la plateforme	• Aucune donnée de table distante ne sera disponible sur les tables locales parentes, ce qui entraînera la perte de fonctionnalités avec le produit/consommateur/compte vendu • Des mises à jour sont requises sur les informations client (C360), les créateurs d'enregistrement, les formulaires, les playbooks, les champs de référence, les qualificatifs de référence, les actions d'interface utilisateur, les scripts et d'autres zones à pointer des tables FSO du système de base vers les tables distantes

Hybride

Dans un système hybride, le système utilise des fonctionnalités de recherche et d'enregistrement pour interroger les informations des systèmes externes et conserver les informations de niveau en-tête dans les tables locales.

Cette fonctionnalité peut être utilisée en tandem avec des appels d'API en temps réel pour stocker certaines données localement.

Customer 360 est possible dans cette vue, mais il peut nécessiter des stratégies supplémentaires autour des chargements par lots et des appels d'API pour renseigner les données. Vous devez être prêt à stocker certaines informations sur les données externes dans des tables locales dans cette configuration.

Avantages et inconvénients de l'hybride

Avantages	Contre
• Stocker uniquement les informations non sensibles dans le système qui sont requises et qui ne changent pas souvent • Utiliser le décorateur de recherche de champ du système FSO de base pour rechercher et conserver des données • Le module d'extension Table distante peut réduire le FSO temps de développement	• Les données conservées sur les tables locales deviennent obsolètes si elles ne sont pas actualisées. Vous devez disposer d'une stratégie pour actualiser les données du système externe • Une vue agrégée des comptes/transactions financiers pour un compte ou un consommateur ne s'affiche pas tant que les informations n'ont pas été conservées (si la fonctionnalité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages et inconvénients de l'hybride (suite)

Avantages	Contre
s'il est utilisé avec la fonctionnalité de recherche et d'enregistrement • Les données entièrement distantes présentées sur l'enregistrement seront à jour	de recherche et d'enregistrement est utilisée) ou qu'une synchronisation d'API par lots/en temps réel n'a pas été effectuée au moment de l'exécution

Local complet

Dans une approche architecturale de stockage de données local complète, toutes les informations sur les clients et les comptes (clients, comptes, polices d'assurance) sont stockées dans FSO. Cette configuration permet aux clients qui souhaitent que les comptes/polices financiers soient actualisés à partir du système source de façon périodique (quotidiennement ou à intervalles réguliers tout au long de la journée).

Cette approche peut vous être utile lorsque le cas d'utilisation ne s'appuie pas sur les données les plus récentes et hiérarchise les besoins en matière de reporting.

Cette approche permet d'effectuer les actions utilisateur suivantes :

- Consultation d'un enregistrement client
- Associer des informations à un ticket
- Obtenir une vue à 360° d'un client ; par exemple, dans l'onglet Informations client

Avantages et inconvénients du local complet

Avantages	Contre
• Convient le mieux aux cas d'utilisation qui nécessitent une vue d'agrégat d'informations qui change moins fréquemment • Les informations chargées dans FSO sont requises à des fins de génération de rapports et de tableau de bord • Client 360 facile à créer pour un seul client pour différents profils	• Les données conservées sur les tables locales deviennent obsolètes si elles ne sont pas actualisées. Vous devez disposer d'une stratégie pour actualiser les données du système externe • Les utilisateurs doivent passer manuellement d'un outil à l'autre (« chaise pivotante ») pour obtenir les informations les plus récentes • Des solutions supplémentaires peuvent être nécessaires pour sécuriser les données PII

Choisir une approche d'intégration

Plusieurs options s'offrent à vous pour intégrer vos données à votre plateforme. Passez en revue la matrice de décision des conseils d'intégration pour déterminer quelle est la meilleure approche pour vos besoins.

Certaines options peuvent être utilisées en tandem avec d'autres. Par exemple, une solution hybride par lots peut être utilisée pour charger certaines données de compte/police dans

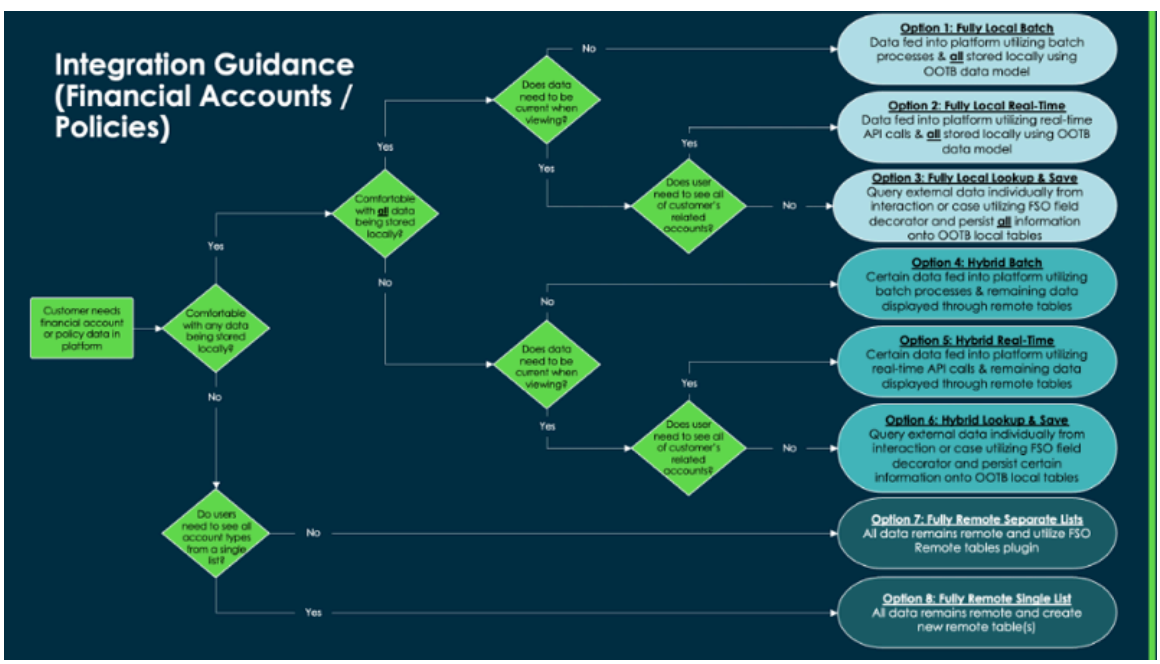
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

le système. Si un agent de support souhaite interroger les informations mises à jour sur un enregistrement, il peut effectuer une recherche et conserver toute nouvelle information du système externe sur la table locale.

Tenez compte des questions suivantes lors du choix d'une approche d'intégration :

- Êtes-vous à l'aise avec le stockage local de données ? Qu'en est-il du stockage local de toutes les données ?
- Avez-vous besoin de voir tous les types de comptes à partir d'une seule liste ?
- Les données doivent-elles être à jour lors de la visualisation ?
- L'utilisateur doit-il voir tous les comptes connexes du client ?



Utilisation du module d'extension de table distante FSO

Lors du choix de votre approche d'intégration, envisagez également d'utiliser le module d'extension FSO Table distante plutôt que de créer vos propres tables distantes personnalisées.

Le module d'extension FSO Remote Table fournit des extensions à partir des tables de niveau FSO le plus bas qui étendent le produit vendu. Toutefois, ces données n'apparaissent pas sur les tables parentes, car elles sont mises en cache dans la mémoire.

Le module d'extension FSO Table distante est une bonne option si vos agents ont uniquement besoin d'accéder aux comptes/politiques individuels à partir d'une interaction ou d'un ticket.

Si les agents ont besoin de voir plusieurs types de comptes dans une seule liste, ou s'ils ont besoin de voir toutes les informations de compte lorsqu'ils examinent un enregistrement client, vous pouvez envisager de créer une table distante personnalisée et de faire référence à des tables telles que Client et Ticket, le cas échéant.

ServiceNow Utiliser les API REST

Opérations des services financiers (FSO) exploite l'API de `table` REST pour permettre à des sources externes, telles que des applications bancaires, d'interagir avec les données FSO

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

stockées sur une ServiceNow instance. L'API `Table` fournit des points de terminaison qui vous permettent d'effectuer toutes les opérations CRUD (créer, lire, mettre à jour et supprimer) sur vos tables centrées sur FSO à partir d'une source externe.

Par exemple, vous utiliserez cette API pour localiser les enregistrements de clients et interroger des informations FSO spécifiques, telles que les cartes de crédit, les paiements et les prêts des clients. Pour plus d'informations sur les tables disponibles dans FSO, voir Financial Services Operations Core et les définitions de tables FSO.

Vous devez vous assurer que l'utilisateur que vous utilisez lors de l'appel de ces points de terminaison REST dispose des rôles requis qui leur sont affectés. Les rôles requis en fonction de la table à laquelle vous essayez d'accéder sont les suivants :

- Financial Services Payment Operations: sn_bom_payment.admin et administrateur
- Financial Services Card Operations: sn_bom_card.admin et administrateur
- Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin et admin
- Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan.b2c_admin et admin

Pour obtenir la liste de tous les rôles et descriptions des FSO, reportez-vous à la section Rôles d'utilisateur et FSO règles métier.

Tester les API REST de pilote ServiceNow®

La ServiceNow plateforme fournit l'explorateur d'API REST, qui vous permet d'accéder aux API REST disponibles au sein de votre instance. Utilisez cet outil pour interagir avec les différentes tables FSO au sein de votre instance avant d'essayer d'implémenter les appels de point de terminaison au sein de votre application.

Cas d'utilisation d'intégration

Il existe de nombreuses façons d'intégrer FSO en fonction des besoins de votre entreprise. Cette section décrit certains des cas d'utilisation d'intégration les plus courants. Vous pouvez déployer chacun de ces cas d'utilisation indépendamment ou les combiner pour répondre à vos besoins spécifiques.

Remarque :
L'environnement de chaque client est différent. Ces scénarios de cas d'utilisation n'affichent que les implémentations génériques pour les cas d'utilisation indiqués. Votre implémentation réelle peut être très différente.

- Rechercher des informations à distance dans le système d'enregistrement
- Agent soumettant un ticket
- Systèmes externes soumettant une demande de ticket
- Mettre à jour les informations distantes dans le système d'enregistrement
- Configuration d'une intégration de table distante

Rechercher des informations à distance dans le système d'enregistrement

Ce cas d'utilisation illustre comment utiliser un appel d'API REST pour rechercher les détails d'une transaction financière pour le compte hypothécaire d'un client sur un système bancaire à distance (système d'enregistrement).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

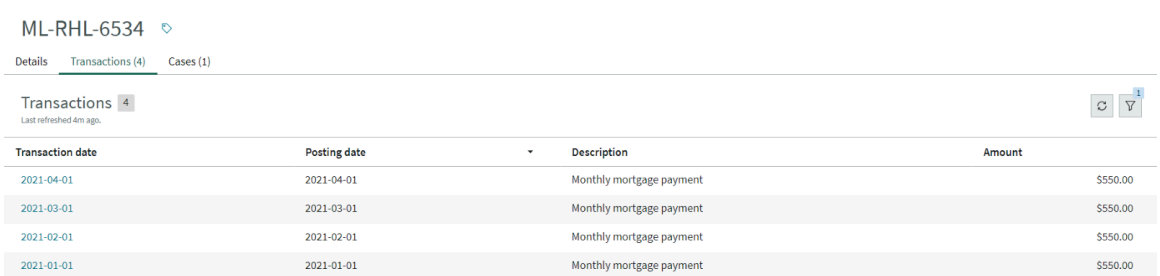
Un agent du centre d'appels répond à la demande d'un client et crée un nouveau ticket FSO à l'aide d'un ServiceNow formulaire. Dans ce formulaire, ils saisissent manuellement les informations sur le consommateur, le compte financier, la catégorie et la description courte, ainsi que toutes les notes associées.

À l'aide des informations sur le consommateur et le compte financier, un script dans le ServiceNow formulaire appelle un point de terminaison REST distant sur le système bancaire distant (application bancaire) pour obtenir les détails de la transaction financière. Il affiche ensuite ces détails dans le ServiceNow formulaire afin que l'agent puisse vérifier les informations avant de saisir manuellement le reste des informations de ticket requises. Une fois terminé, le ticket FSO est mis en cache sur l'instance ServiceNow .

Remarque :
Ce cas d'utilisation suppose que l'application bancaire expose le point de terminaison REST `GET /api/getTransactions` qui renvoie les détails du consommateur demandé et son compte financier associé.



Voici un exemple de ce à quoi peuvent ressembler les détails de transaction financière reçus de l'application de banque distante lorsqu'ils apparaissent sur le formulaire de ticket FSO :


ML-RHL-6534

Details | Transactions (4) | Cases (1)

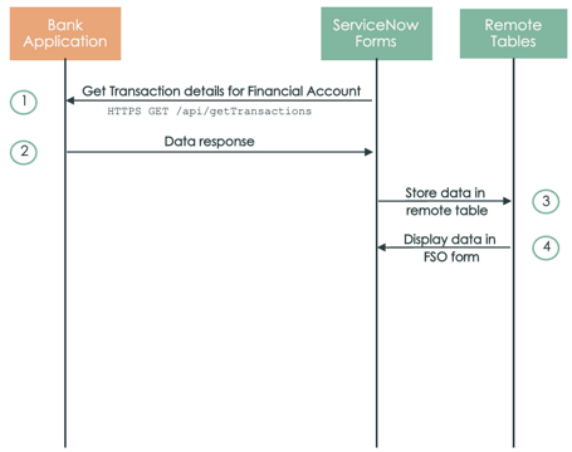
Transactions 4
Last refreshed 4m ago.

Transaction date	Posting date	Description	Amount
2021-04-01	2021-04-01	Monthly mortgage payment	$550.00
2021-03-01	2021-03-01	Monthly mortgage payment	$550.00
2021-02-01	2021-02-01	Monthly mortgage payment	$550.00
2021-01-01	2021-01-01	Monthly mortgage payment	$550.00

Le diagramme suivant montre le flux d'application pour ce scénario de cas d'utilisation et fournit de brèves remarques sur tout traitement requis. Dans cette implémentation, les données obtenues à partir de l'application de banque distante sont stockées dans des tables distantes. Les tables distantes sont uniquement mises en cache dans la mémoire, elles ne sont jamais stockées dans les tables de ServiceNow base de données. Vous pouvez également implémenter ce scénario en écrivant les données distantes dans les tables de base de données correspondantes ServiceNow . Le scénario illustre comment stocker des données dans les ServiceNow tables de base de données à l'aide de l'API GlideRecord .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



1. L'agent saisit les informations requises sur le formulaire FSO. À l'aide de ces informations, formulez l'appel REST `/api/getTransactions` à l'aide de l'API RESTMessageV2 et envoyez-le à l'application bancaire distante pour obtenir les détails de la transaction financière du client.
2. L'application de banque distante traite la demande et renvoie les détails de la transaction financière du client spécifié.
3. Les détails des transactions financières sont mis en cache sur l'instance dans des ServiceNow tables distantes à l'aide de l'API v_table .
4. Les détails de la transaction sont ensuite affichés sur le formulaire FSO.

Exemple de code

L'exemple de code suivant montre comment utiliser l'API RESTMessageV2 pour créer et exécuter l'appel REST à l'application de banque externe. Il stocke ensuite les résultats de retour dans une table distante à l'aide de l'API v_table . Avant de pouvoir utiliser l'API `v_table` , vous devez activer le module d'extension Tables distantes (com.glide.script.vtable).

```
(function executeQuery (v_table, v_query) {
// Parameters needed in the request body of the REST endpoint
 var requestBody = {
  'financial_account':v_query.getParameter('financial_account')
 };

 // Instantiate the RESTMessageV2 object
 var request = new sn_ws.RESTMessageV2();
 // Set the HTTP method as "GET"
 request.setHttpMethod('get');
 // URL of the endpoint on the bank application
 request.setEndpoint('https://<yourbankapphost>/api/getTransactionDetails');
 // Request body as a string
 request.setRequestBody(JSON.stringify(requestBody));
 // Call the REST endpoint
 var response = request.execute();
 // Get the response body
 var responseBody = response.getBody();
 // Parse the response body into an object
 var responseObj = JSON.parse(responseBody);

 // Store the response body into a virtual table
 v_table.addRow({
  sys_id: gs.generateGUID(),
  amount: responseObj.amount,
  description: responseObj.description,
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    posting_date: responseObj.posting_date,
    transaction_date: responseObj.transaction_date
  });

}) (v_table, v_query);
```

Exemple de code

L'exemple de code suivant montre comment interroger une table distante et l'afficher dans le formulaire FSO.

```
function getRequiredInfo() {

  // Instantiate a GlideRecord object with the remote table containing the financial transaction
 details.
  var now_GR = new GlideRecord('transaction_details_remote_table');

  // Create a query to obtain the desired financial account
  now_GR.addQuery('financial_account', g_form.getValue('financial_account'));

  // Execute the query
  var result = now_GR.query();

  // Display the data in the FSO form
  var data = [];
  data ['amount'] = result.amount;
  data ['description'] = result.description;
  data ['posting_date'] = result.posting_date;
  data ['transaction_date'] = result.transaction_date;

  return data;
}

getRequiredInfo();
```

Agent soumettant un ticket

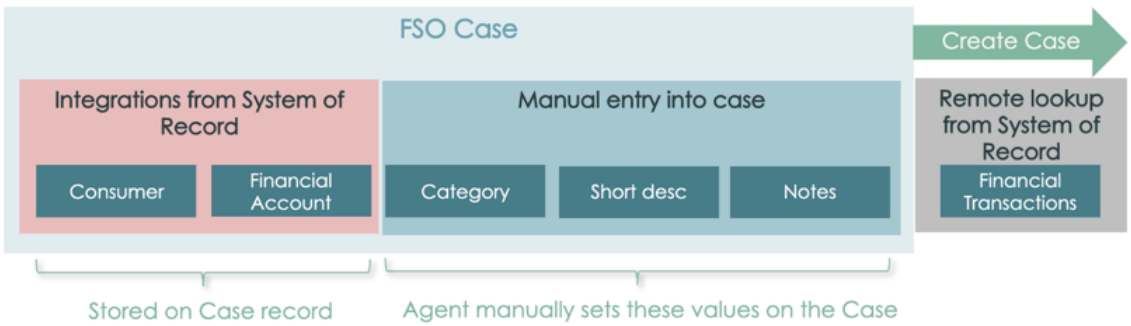
Ce cas d'utilisation illustre comment permettre à un agent de soumettre un ticket pour un client connu.

Dans ce scénario, à partir d'un formulaire de réclamation FSO, un agent recherche les informations du compte d'un client, qui se trouvent sur une application bancaire distante. Une fois localisé, il apparaît dans le formulaire de plainte et l'agent remplit ensuite manuellement les détails du dossier liés au compte hypothécaire du client et enregistre le cas de réclamation. En arrière-plan, le script de formulaire enregistre les détails du client et les informations sur le compte financier localement sur l'instance ServiceNow .

Remarque :
Ce scénario suppose que l'application bancaire expose deux points de terminaison REST `GET /api/getConsumerDetails` et `GET /api/getFinancialAccounts` qui renvoient les détails du consommateur demandé et ses informations de compte financier associées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

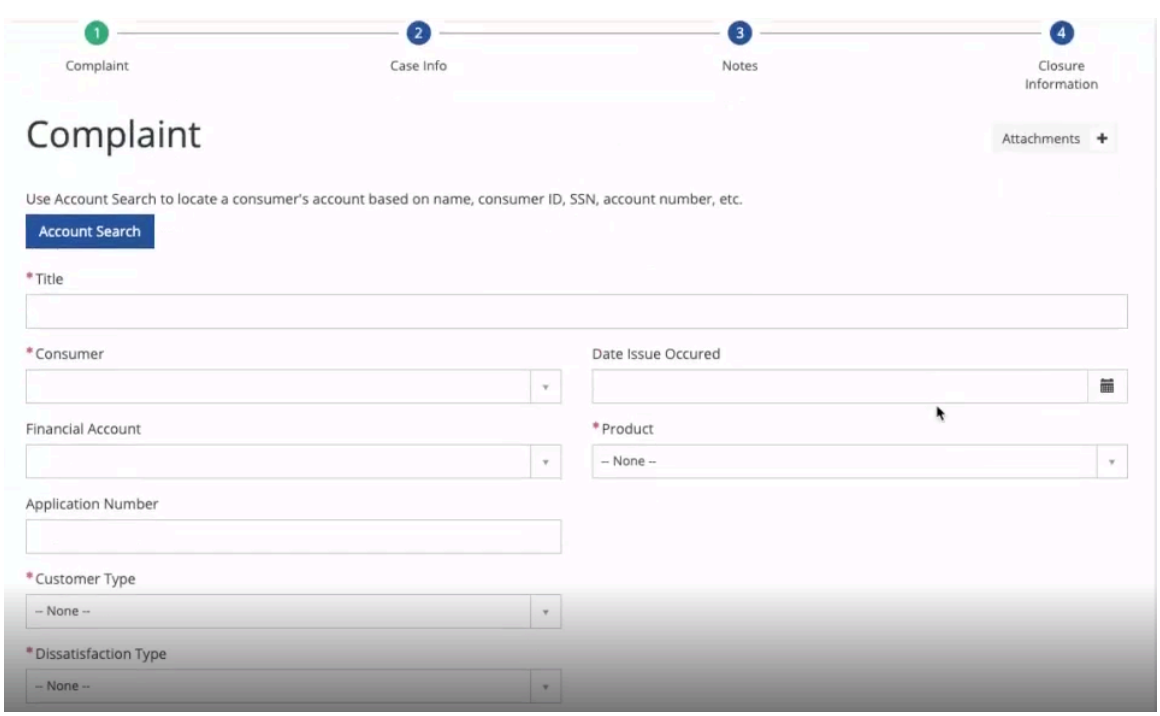


Les ServiceNow tables accessibles dans ce scénario sont les suivantes :

- Consommateur [csm_consumer] : contient l'enregistrement du client.
- Compte de prêt [sn_bom_loan_account] : contient les informations sur le compte de prêt pour chaque client.

Remarque :
Le compte de prêt est un type de compte financier.

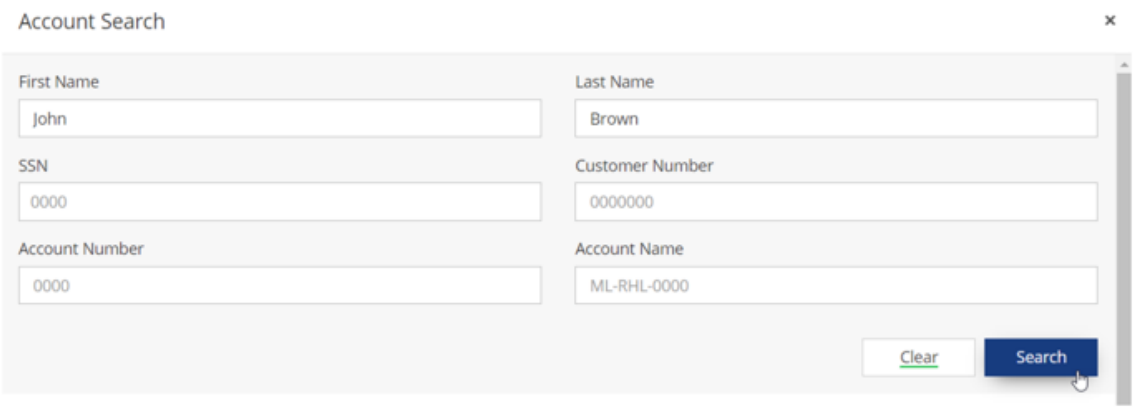
Voici un exemple de formulaire de réclamation (formulaire de ticket) qui guide un agent tout au long du ServiceNow dépôt d'une réclamation au nom d'un client. Dans ce formulaire, l'agent clique sur le bouton de recherche de compte du formulaire pour localiser les informations du compte du client.



Lorsque l'agent clique sur la **recherche de compte** , une fenêtre contextuelle semblable à la suivante s'affiche. La fenêtre contextuelle permet à l'agent de rechercher le compte du client à l'aide de n'importe quel des paramètres de recherche affichés. Vous pouvez créer vos propres critères de recherche en fonction de votre service Web spécifique. Ces services Web proviennent généralement des systèmes Customer Master et Account Master, des CRM, des ordinateurs centraux bancaires et des API de fournisseurs de logiciels bancaires centraux tels que Fiserv, FIS, Jack Henry, Finastra et autres.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La recherche renvoie les comptes suivants pour ce client.

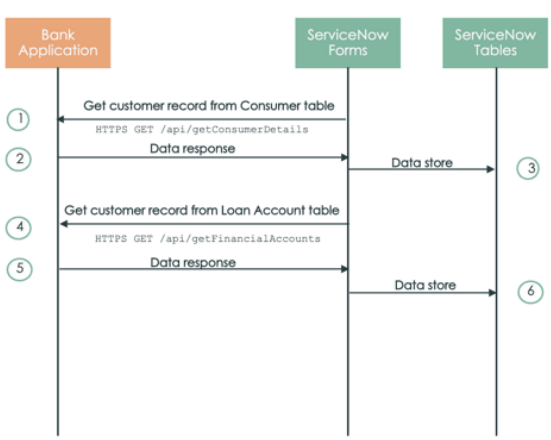
Accounts

Select an account to continue creating a new case.

Name	Account Number	Class	Product	Customer	Status
CA-CAA-9068	9068	Checking Account	Checking Account Adv	John Brown	Active
CC-SRCC-7758	7758	Credit Card	Sky Reward Credit Card	John Brown	Active
ML-RHL-6534	6534	Mortgage	Fixed Home Loan	John Brown	Active
SA-ASA-4472	4472	Saving Account	Adv Saving Account	John Brown	Active

L'agent sélectionne le compte approprié et les informations de compte nécessaires sont automatiquement renseignées dans le formulaire de ticket. L'agent ajoute ensuite toutes les informations supplémentaires nécessaires pour soumettre le ticket client et clique sur le bouton **Soumettre** pour enregistrer la réclamation dans l'instance ServiceNow .

Le diagramme suivant montre le flux des appels de l'API REST pour ce cas d'utilisation et fournit de brèves remarques sur tout traitement requis.



1. L'agent saisit les informations de recherche du client sur le formulaire de réclamation. À l'aide de ces informations, formulez l'appel REST `/api/getConsumerDetails` à l'aide de l'API RESTMessageV2 et envoyez-le à l'application bancaire distante pour obtenir les détails du compte du client.
2. Le point de terminaison `/getConsumerDetails` renvoie les détails du consommateur ou une erreur si le client n'est pas localisé.
3. À l'aide de l'API GlideRecord , créez/mettez à jour l'enregistrement client associé dans la ServiceNow table Consommateurs [csm_consumer] avec les informations sur le consommateur.
4. À l'aide des informations de compte renvoyées par l'appel REST `/api/getConsumerDetails` , recherchez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'enregistrement d'hypothèque du client sur l'application bancaire distante. Encore une fois, utilisez l'API `RESTMessageV2` pour formuler et envoyer l'appel au point de terminaison `/getFinancialAccounts` sur l'application bancaire afin d'obtenir le dossier hypothécaire du client.

5. Le point de terminaison `/getFinancialAccounts` renvoie les comptes financiers associés au client spécifié.
6. À l'aide de l'API GlideRecord , créez/mettez à jour les informations sur le compte financier du consommateur associé dans la ServiceNow table financial_account .

Exemple de code

Voici un exemple JavaScript qui effectue les étapes décrites ci-dessus :

```
// Fetch consumers for the given first name and last name and associated
// financial accounts from the remote bank application
function fetchConsumers(consumer_fname, consumer_lname) {

 var request = new sn_ws.RESTMessageV2();
 request.setHttpMethod('get');

 request.setEndpoint('api/getConsumerDetails?fname=consumer_fname&lname=consumer_lna
me');

 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) {
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
 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);
});
```

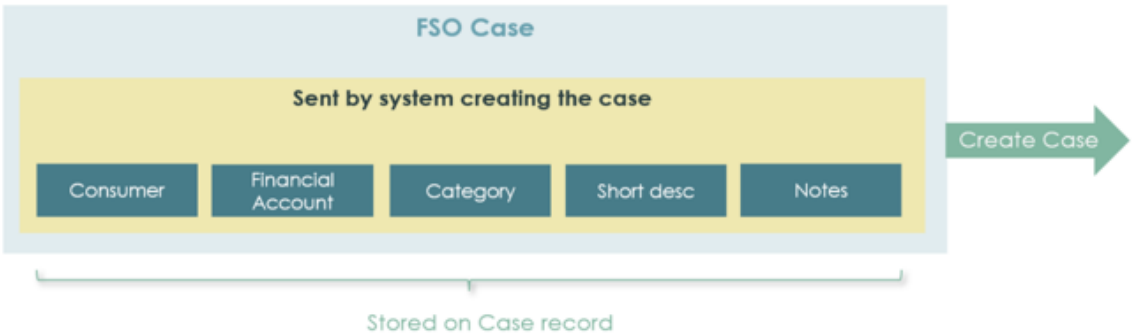
Traduction automatique

Systèmes externes soumettant une demande de ticket

Ce cas d'utilisation illustre comment le produit (FSO) peut recevoir des demandes de tickets à partir d'un système externe, tel qu'une ServiceNow Opérations des services financiers application bancaire en ligne ou mobile, des systèmes bancaires centraux ou d'autres outils CRM.

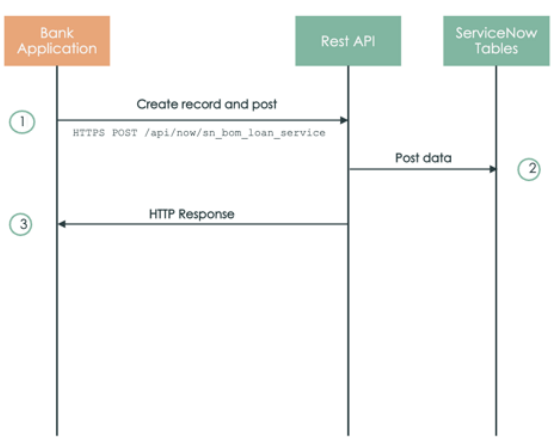
Tout système capable de gérer les appels d'API REST peut implémenter ce scénario pour créer des tickets clients dans FSO. Dans ce scénario, les champs consommateur, compte financier, catégorie, description courte et notes sont envoyés depuis le système externe.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La table accessible dans ce scénario est le ticket du service de prêt [sn_bom_loan_service].

Le diagramme suivant montre le flux des appels de l'API REST pour ce scénario et fournit de brèves remarques sur le traitement.



1. Dans l'application bancaire, définissez les informations nécessaires pour créer l'enregistrement du ticket de prêt, puis appelez le point de terminaison REST POST /now/table/{table_Name} sur votre ServiceNow instance.
2. L'API de `table` tente d'écrire les informations publiées dans la table Ticket de service de prêt [sn_bom_loan_service].
3. L'API `Table` renvoie les résultats de la demande POST.

Exemple de code

L'exemple suivant est un exemple JavaScript qui génère les informations d'appel de l'API REST nécessaires, puis envoie la demande POST à votre ServiceNow instance.

```
// Construct the REST call to POST the creation of the loan service case on the ServiceNow
 instance
//
function createRecord(tableName, requestBody) {

 var client = new XMLHttpRequest();
 client.open('post', 'http://<instance.servicenow.com>/api/now/tableName);
 client.setRequestHeader('Accept', 'application/json');
 client.setRequestHeader('Content-Type', 'application/json');

 client.onreadystatechange = function() {
   if (this.readyState == this.DONE) {
     console.log(this.status + this.response);
   }
 };

 client.send(JSON.stringify(requestBody)); // Send the POST request to the ServiceNow
 instance
}
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
// 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': '989300jfkh8403jf87uj3h9-03i984n4', // Sys_id of the definition of service
 associated with this account.
  'short_description': 'Request for loan forgiveness' // Short description for the loan case
};

createRecord(tableName, requestBody);
```

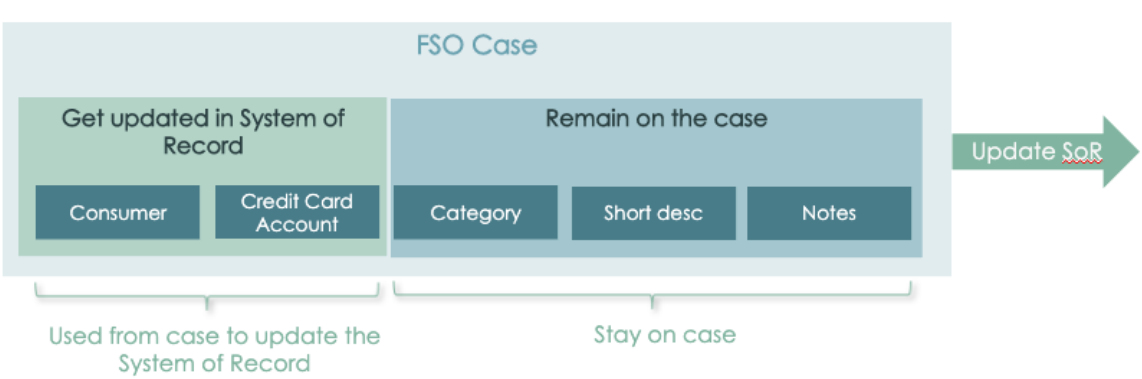
Mettre à jour les informations distantes dans le système d’enregistrement

Ce scénario d’intégration illustre comment mettre à jour un système d’enregistrement au sein de l’application bancaire.

Dans ce scénario, un script d’un ServiceNow workflow envoie une demande à l’application de banque distante pour mettre à jour la limite de carte de crédit d’un client. Si la nouvelle limite est approuvée, la limite client est mise à jour dans l’application de banque (système d’enregistrement).

Remarque :
Dans certains cas, les mêmes renseignements, comme la limite de la carte de crédit d’un client, se trouvent à la fois dans le système d’enregistrement d’un système distant et dans la ServiceNow base de données. Lorsque vous interrogez ce type d’information, assurez-vous de toujours utiliser l’information dans le système d’enregistrement, car l’information dans la ServiceNow base de données peut ne pas être à jour. Faites preuve de discrétion quant à la mise à jour de ces informations dans les deux magasins de données. Ce cas d’utilisation ne met pas à jour les informations de la table Compte de carte de crédit [sn_bom_cred_card].

Remarque :
Ce scénario suppose que l’application de la banque expose le point de terminaison `REST POST /api/card/updateLimit` qui gère la demande de mise à jour du ServiceNow workflow.

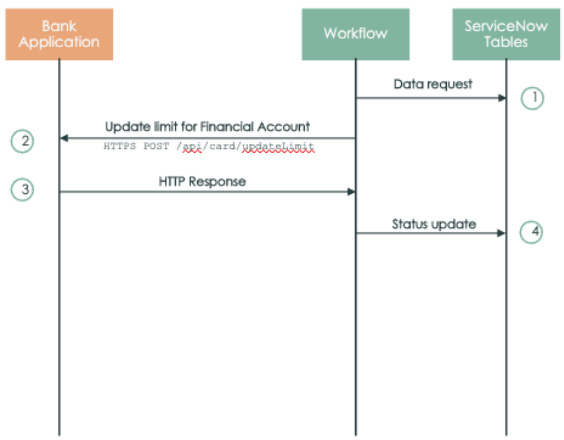


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La table accessible dans ce scénario est la table Consommateur [csm_consumer] qui contient les enregistrements business-client.

Le diagramme suivant montre le flux des appels de l'API REST pour ce cas d'utilisation et fournit de brèves remarques sur tout traitement requis. Cela suppose que vous avez suivi les étapes décrites dans la section Rechercher des informations à distance dans le système d'enregistrement pour obtenir les informations du compte client.



1. Le script dans le workflow demande l'enregistrement de consommateur associé et utilise ces informations pour obtenir les informations nécessaires pour demander l'enregistrement de compte de carte de crédit associé.
2. Le script dans le workflow appelle le point de terminaison `POST /api/card/updateLimit` sur l'application bancaire pour demander que la limite de crédit du client associé soit augmentée.
3. L'application de la banque renvoie l'état de la demande.
4. Mise à jour tatus

Exemple de code

Voici un exemple JavaScript qui effectue les étapes décrites ci-dessus :

```
// Shows how to  request the increase the credit limit for a specified card
// This code assumes there is a REST endpoint 'api/card/updateLimit' on the bank application
 system

// REST call to the /api/card/updateLimit endpoint to request
// an update to the customer's credit card limit
function updateCreditLimit(requestBody) {

 var request = new sn_ws.RESTMessageV2();
 request.setHttpMethod('post');
 request.setEndpoint('/api/card/updateLimit');
 request.setRequestBody(JSON.stringify(requestBody));
 var response = request.execute();

 var responseBody = response.getBody();
 var responseObj = JSON.parse(responseBody);

 return responseObj;
}

// The following is the data object sent to the /api/card/updateLimit endpoint
// to increase the credit limit for the card
var requestBody = {
 'cardNumber': 'xxxx-xxxx-xxxx-5896',
 'accountNumber': 'xxxxxxxxxxxx9590',
 'oldLimit': 'USD 5000',
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  'newLimit': 'USD 10000',
  'requestType': 'Increase_limit',
};

updateCreditLimit (requestBody);
```

Configuration d'une intégration de table distante

Ce cas d'utilisation illustre comment un agent d'une institution financière peut accéder aux données individuelles de consommateur, de compte bancaire et transactionnelles qui résident dans un système externe tiers. Cette méthodologie d'intégration peut s'appliquer à tous les secteurs, comme l'intégration à un système d'administration des polices d'assurance.

Scénario

Un consommateur de l'institution financière appelle pour obtenir plus d'informations sur une transaction récente sur son compte d'épargne. L'agent de l'institution financière crée un enregistrement d'interaction lorsqu'il est au téléphone avec le consommateur. L'agent souhaite examiner l'activité transactionnelle récente, il remplit donc les détails du consommateur dans le champ Consommateur et enregistre.

Le champ Consommateur fait référence à une table distante, ce qui signifie que l'enregistrement du consommateur est récupéré à partir de l'outil CRM de l'institution financière sans être stocké dans ServiceNow.

Une fois que l'agent a sélectionné le consommateur dans le champ Consommateur, il peut consulter tous ses comptes d'épargne connexes dans un champ distinct, intitulé Compte de dépôt. Ce champ fait référence aux informations de compte provenant d'un système externe. La liste des comptes bancaires est filtrée sur les comptes du consommateur à l'aide d'un qualificatif de référence.

Une fois que l'agent ouvre l'enregistrement du consommateur, il peut voir les comptes bancaires et les transactions connexes qui résident dans le système externe. L'agent peut facilement trouver la transaction au sujet de laquelle le consommateur appelle et avancer dans le processus de résolution.

L'agent crée un ticket à partir de l'enregistrement d'interaction via une action d'interface utilisateur. Les données distantes de l'interaction sont récupérées et pré-remplies sur le formulaire de ticket.

Objectifs

Ce cas d'utilisation permet d'obtenir les résultats suivants :

- Rechercher un client individuel (consommateur) à partir d'une interaction qui est stockée dans un système externe
- Filtrer la liste des comptes de dépôt disponibles sur l'enregistrement d'interaction en fonction du consommateur sélectionné
- Après avoir ouvert la page détaillée du consommateur, fournissez une liste connexe intitulée « Comptes bancaires », qui extrait tous les comptes bancaires stockés dans un système externe pour cet enregistrement de consommateur
- Après avoir sélectionné un enregistrement « Compte bancaire », fournissez une liste connexe intitulée « Transactions », qui extrait toutes les transactions stockées dans un système externe pour ce compte bancaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Exploitez une politique d'interface utilisateur pour créer un ticket de services financiers à partir de l'enregistrement d'interaction et pré-renseignez les informations sur le consommateur et le compte bancaire renseignées par l'agent sur l'enregistrement d'interaction

Procédure de configuration de haut niveau

Le tableau suivant présente les étapes pour configurer une intégration de tables distantes et afficher les données dans l'interface utilisateur.

Procédure de configuration de haut niveau

Étape	Description
Activer le module d'extension Tables distantes	Le module d'extension Tables distantes doit être activé pour que l'instance prenne en charge les ServiceNow tables distantes. Pour plus d'informations, consultez Activate the remote tables plugin .
Inspecter les données sources	En fonction de l'approche que vous envisagez d'adopter, vous devez déterminer quelles données externes sont affichées dans le système. Les points de terminaison et les données sources interrogées varient en fonction de votre disposition architecturale individuelle.
Créer les tables distantes requises	Créez les tables distantes requises afin de voir les données appropriées récupérées à partir de la source externe. Une table distante a besoin d'une clé primaire externe pour relier ses données temporaires aux données stockées dans la source externe. Vous devez identifier les éléments de données que vous souhaitez extraire des sources externes et afficher dans votre espace de travail. Par exemple, lorsque vous extrayez des informations sur le consommateur, en plus de la clé primaire externe, vous pouvez inclure le nom complet, le code du pays, la ville, etc.
Créer des messages REST sortants	Configurez les demandes de messages REST sortants pour effectuer des appels GET appropriés vers le système externe où les informations sont stockées. Accédez à la **Tous** > **Services web du système** > **Sortant** > **Messages REST** pour le faire.
Créer une définition de table distante du consommateur	Créez les définitions appropriées dans lesquelles vous définissez le script et indiquez ServiceNow les actions à effectuer lors de l'invocation de chaque appel d'API REST. Au cours de cette étape, vous allez aligner les valeurs que vous souhaitez afficher

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure de configuration de haut niveau (suite)

Étape	Description
	dans votre table distante sur les valeurs spécifiées dans votre système externe. Vous devez également mapper le champ sys_id à la clé primaire externe désignée dans le système externe.
Créer des relations d'entité via des tables distantes	Lors de la création d'autres tables distantes, créez des relations entre elles en mappant la clé primaire externe unique au champ sys_id de votre table distante. Par exemple, pour associer un compte bancaire ou une police d'assurance à son consommateur, la clé primaire externe doit être mappée au champ sys_id dans la définition de la table distante Consommateur. Configurez les listes connexes pour que le consommateur les affiche. Pour ce faire, ouvrez le menu contextuel de l'enregistrement de consommateur, puis accédez à **Configurer** > **Listes connexes**.
Mettre à jour les champs de l'enregistrement d'interaction pour référencer les tables distantes	Cette étape permet à un agent de rechercher les données distantes en cas de besoin. Créez des champs personnalisés qui font référence à vos tables distantes dans une interaction. Pour ce faire, ouvrez le menu contextuel de l'enregistrement d'interaction, puis accédez à **Configurer** > **Mise en page**.
Ajouter des qualificatifs de référence sur les champs	Cette étape permet de filtrer la liste afin qu'elle affiche uniquement, par exemple, les comptes ou les politiques du système externe qui sont liés au consommateur sélectionné. Pour plus d'informations, consultez Reference qualifiers .
Créer une action d'interface utilisateur pour renseigner les données distantes	Créez une action d'interface utilisateur pour renseigner les données distantes de l'interaction dans le ticket ou les objets respectifs de votre workflow. Pour plus d'informations, consultez Create a UI action .
Utiliser l'action du client de recherche FSO	L'action Rechercher le client UXF, incluse dans le module d'extension Tables distantes de Services financiers, est essentielle pour configurer l'action Rechercher le client FSO.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure de configuration de haut niveau (suite)

Étape	Description
	Cette action intègre la définition de la charge utile de l'action et est utilisée dans un décorateur de champ en tant qu'action cliente UXF. Elle est disponible dans le cadre de l'application de recherche de table distante, mais nécessite une intégration avec un décorateur de champ ou une action déclarative. Pour plus d'informations sur l'action Rechercher un client FSO, reportez-vous à .FSO Rechercher l'action du client
Afficher les transactions distantes pour le compte financier stocké localement	Vous pouvez choisir de conserver les informations qui changent fréquemment dans les tables distantes (telles que les transactions) tout en stockant d'autres données qui ne changent pas dans les tables locales. Par exemple, vous pouvez afficher les transactions d'un compte bancaire persistant sous forme de liste connexe où toutes les données transactionnelles restent dans un système externe. Pour plus d'informations, consultez Create defined related lists . Lors de la création de la relation, spécifiez la table distante comme valeur **Requêtes à partir de la table** . Utilisez une fonction dans le champ **Requête avec** pour définir la relation entre les transactions et le compte.

Pour en savoir plus sur la procédure pas à pas d'implémentation, consultez le guide de configuration de la table distante FSO.

Définitions de tables FSO

Le Opérations des services financiers produit (FSO) fournit plusieurs tables que vous pouvez exploiter dans vos applications FSO personnalisées. Cette section identifie les plus fréquemment utilisées de ces tables et définit les champs qu'elles contiennent.

- Table de consommateurs [csm_consumer]
- Table de carte de crédit [sn_bom_credit_card]
- Table de services de carte de crédit [sn_bom_credit_card_service]
- Table des documents entrants [sn_bom_document_inbound_document]
- Table Ticket du service de prêt [sn_bom_loan_service]
- Table Hypothèque [sn_bom_mortgage]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Table de ticket de demande de paiement [sn_bom_payment_inquiry]
- Table du compte chèque personnel [sn_bom_checking_account]
- Table de prêt personnel [sn_bom_personal_loan]

Table de consommateurs [csm_consumer]

Paramètre	Description
actif	Marqueur indiquant si le consommateur est actif. Valeurs possibles : • vrai : consommateur actif • faux : consommateur désactivé Type de données : booléennes Par défaut : true
business_phone	Numéro de téléphone professionnel du consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
city	Ville dans laquelle réside le consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 100
pays	Pays de résidence du consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
date_format	Format dans lequel afficher les dates. Valeurs valides : • jj-mm-aaaa • jj/mm/aaaa • jj.mm.aaaa • mm-jj-aaaa • aaaa-mm-jj Type de données : chaîne Longueur maximale : 40

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre	Description
	Par défaut : vide (format de date du système)
E-mail	Adresse e-mail du consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 100
fax	Numéro de télécopie du consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
first_name	Prénom du consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 50
sexe	Sexe du consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
home_phone	Numéro de téléphone du domicile du consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
household	Sys_id de l'enregistrement qui décrit les caractéristiques du ménage. Type de données : chaîne Tableau : Ménage [csm_household]
last_name	Nom du consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 50
middle_name	Deuxième prénom du consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 50
mobile_phone	Numéro de téléphone mobile du consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre	Description
nom	Nom complet du consommateur ; first_name +middle_name+last_name. Type de données : chaîne Longueur maximale : 152
notes	Notes sur le consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 4 000
Notification	Indique si le consommateur doit recevoir des notifications. Valeurs valides : • 1 : désactivé • 2 : activé Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Valeur par défaut : 2
Numéro	Numéro unique associé au consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
photo	Photo du consommateur. Type de données : image
preferred_language	Langue principale du consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 3
Préfixe	Préfixe de nom de consommateur tel que Dr., M., Mme ou Mme. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
primaire	Marqueur indiquant s'il s'agit du consommateur primaire. Valeurs possibles : • true : consommateur primaire • false : non consommateur primaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre	Description
	Type de données : booléennes Valeur par défaut : false
État	État dans lequel le consommateur réside. Type de données : chaîne Longueur maximale : 100
rue	Adresse postale du consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
suffixe	Suffixe du nom de consommateur tel que Jr., Sr. ou II. Type de données : chaîne
sys_created_by	Utilisateur qui a créé l'enregistrement de consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_created_on	Date et heure de création initiale de l'enregistrement de consommateur. Type de données : chaîne
sys_domain	ServiceNow Domaine dans lequel résident les informations sur les consommateurs. Type de données : chaîne
sys_id	Identificateur unique pour le consommateur. Type de données : chaîne
sys_mod_count	Nombre de modifications des informations consommateur associées. Type de données : nombre (entier)
sys_updated_by	Utilisateur ayant mis à jour les informations sur le consommateur pour la dernière fois. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_updated_on	Date et heure de la dernière mise à jour des informations sur le consommateur. Type de données : chaîne
time_format	Format dans lequel afficher l'heure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre	Description
	Valeurs valides : • hh.mm.ss un : hh.mm.ss (12 heures) • hh :mm :ss a : hh :mm :ss (12 heures) • HH.mm.ss : hh.mm.ss (24 heures) • HH :mm :ss : hh :mm :ss (24 heures) Type de données : chaîne Longueur maximale : 40 Valeur par défaut : vide (format d'heure du système)
time_zone	Fuseau horaire du consommateur, tel que Canada/Centre ou US/Est. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
Titre	Titre de l'entreprise grand public tel que Gestionnaire, Développeur de logiciels ou Prestataire. Type de données : chaîne Longueur maximale : 60
utilisateur	Sys_id de l'utilisateur consommateur. Type de données : chaîne Table : Utilisateur consommateur [csm_consumer_user]
code postal	Code postal du consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40

Table de carte de crédit [sn_bom_credit_card]

Paramètre	Description
compte	Sys_id de l'enregistrement de compte associé au ticket. Situé dans la table Compte [customer_account]. Type de données : chaîne
account_number	Numéro de compte du client. Par défaut, il s'agit de la valeur d'affichage de l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre	Description
	Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
accrued_interest	Montant des intérêts courus sur la carte de crédit à la date de consultation. Type de données : nombre (devise) Longueur maximale : 20
actif	Marqueur indiquant si le compte est actif. Valeurs possibles : • vrai : le compte est actuellement actif. • faux : le compte est inactif. Type de données : booléennes Par défaut : true
adresse	Adresse du client. Type de données : chaîne Longueur maximale : 4 000
application_id	Identificateur unique de la demande soumise lors de la demande de carte de crédit. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
apr_card	Taux annuel en pourcentage pour les transactions par carte de crédit. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
apr_cash	Taux annuel en pourcentage pour les avances de fonds. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
solde	Montant total débité de la carte de crédit. Type de données : nombre (devise) Longueur maximale : 20
base_currency	Sys_id de la devise de base utilisée par la carte de crédit. Situé dans la table Devise [fx_currency].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre	Description
	Type de données : chaîne (référence)
billing_cycle	Cycle de facturation pour lequel les relevés doivent être générés, par exemple 30 jours, 60 jours, etc. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
bill_due_date	Date d'échéance du prochain paiement. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
cash_advance_limit	Montant maximum de l'avance de fonds pour la carte de crédit. Type de données : nombre (devise) Longueur maximale : 20
closure_date	Date à laquelle le compte de carte de crédit a été clôturé. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
consommateur	Sys_id de l'enregistrement de consommateur associé. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer]. Type de données : chaîne (référence)
credit_facility_id	Identificateur unique de la facilité de crédit responsable de ce compte de carte de crédit. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
customer_class	Classification de forme libre des clients, par exemple Premier, Standard ou VIP. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
document_id	Identificateur unique des documents associés à ce compte de carte de crédit dans un système de gestion de documents externe. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
embossed_name_primary_applicant	Nom du demandeur principal qui est embossé sur la carte de crédit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre	Description
	Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
embossed_name_secondary_applicant	Nom du demandeur secondaire qui est embossé sur la carte de crédit. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
end_date	Date à laquelle le compte de carte de crédit prendra fin. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
expire_date	Date d'expiration de la carte de crédit associée. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
external_id	Identificateur unique utilisé pour faire correspondre ce compte de carte de crédit à un enregistrement dans un système externe, tel qu'un ID d'assurance de carte de crédit. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
grace_period	Nombre de jours dont dispose un client après le `bill_due_date` pour envoyer un paiement sans pénalités. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
issue_date	Date d'émission de la carte de crédit. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
is_lending_insured	Marqueur indiquant si le compte est assuré. Valeurs possibles : • vrai : le compte est assuré. • faux : le compte n'est pas assuré. Type de données : booléennes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre	Description
max_credit_limit	Montant maximum que le client est autorisé à facturer. Type de données : nombre (devise) Longueur maximale : 20
nom	Nom complet du titulaire principal du compte de carte de crédit. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
Numéro	Numéro du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
open_date	Date de la première ouverture du compte de carte de crédit. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
parent_sold_product	Sys_id du produit parent associé à cette entité. Situé dans la table Produit vendu [sn_install_base_sold_product]. Type de données : chaîne (référence)
produit	Sys_id du compte de carte de crédit pour le client. Situé dans la table Modèle de produit [cmdb_model]. Type de données : chaîne (référence)
requested_credit_limit	Limite de crédit demandée par le client. Type de données : nombre (devise) Longueur maximale : 20
request_channel	Type de canal de communication (numérique ou assisté par un banquier) que le client a utilisé pour effectuer la demande de limite de crédit. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
risk_rating	Risque associé au compte de carte de crédit. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre	Description
secondary_consumer	Sys_id du compte du client secondaire. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer]. Type de données : chaîne
sourced_channel	Source de l'activité du client, telle que courtier ou recommandation du client. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
start_date	Date à laquelle le de la carte de crédit. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
statement_frequency	Fréquence d'envoi des relevés au client, par exemple, mensuel, trimestriel, semestriel ou annuel. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
statement_generation_date	Date à laquelle le dernier relevé a été généré. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
statement_generation_day	Jour du mois sur lequel générer le relevé, par exemple 10 pour le 10 du mois. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
statement_mode	Méthode par laquelle le relevé est remis au client, par exemple physique ou en ligne. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
état	État actuel du compte, tel que émis, actif, bloqué, fermé, annulé, etc. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_class_name	Table contenant l'enregistrement du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 80
sys_created_by	Personne ayant initialement ouvert le ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre	Description
	Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_created_on	Date et heure auxquelles le ticket a été créé initialement. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
sys_domain	Domaine associé au ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 32 Par défaut : global
sys_id	Identificateur unique de l'enregistrement de carte de crédit. Type de données : chaîne
sys_mod_count	Nombre de mises à jour apportées au ticket depuis sa création initiale. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
sys_updated_by	Personne ayant mis à jour le ticket pour la dernière fois. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_updated_on	Date et heure auxquelles le ticket a été mis à jour pour la dernière fois. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40

Service de carte de crédit [sn_bom_credit_card_service]

Élément	Description
compte	Sys_id de l'enregistrement de compte associé au ticket. Type de données : chaîne Table : Compte [customer_account]
actif	Marqueur indiquant si le ticket est ouvert et actif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	Valeurs possibles : • vrai : le ticket est actif • faux : le ticket est fermé Type de données : booléennes Par défaut : true
active_account_escalation	Sys_id de l'enregistrement d'escalade d'un compte actif associé au ticket. Type de données : chaîne Table : Escalade [sn_customerservice_escalation]
active_escalation	Sys_id de l'enregistrement d'escalade actif associé au ticket. Type de données : chaîne Table : Escalade [sn_customerservice_escalation]
activity_due	Date pour laquelle le ticket associé doit être terminé. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
additional_assignee_list	Liste des sys_ids des personnes supplémentaires (autres que le délégataire principal) qui ont été affectées au compte. Type de données : tableau Longueur maximale : 4 000 Table : Utilisateur [sys_user]
approval	Chaîne décrivant le type d'approbation requis. Valeurs possibles : • approuvé • annulé • dupliquer • Non demandé • Non obligatoire • rejeté • Demandé Type de données : chaîne Longueur maximale : 40 Par défaut : non demandé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
approval_history	Liste de toutes les approbations associées au ticket. Type de données : chaîne (journal) Longueur maximale : 4 000
approval_set	Date et heure d'approbation de l'action associée. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
asset	Sys_id de l'enregistrement d'actif associé au ticket. Type de données : chaîne Table : actif [alm_asset]
assigned_on	Date et heure auxquelles le ticket a été affecté à la personne identifiée dans le `assigned_to` paramètre. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
assigned_to	Sys_id de la personne affectée au ticket. Table : Utilisateur [sys_user] Type de données : chaîne
assignment_group	Sys_id du groupe d'agents du service clientèle affecté au ticket. Situé dans la table Groupe [sys_user_group]. Type de données : chaîne
auto_close	Marqueur indiquant si le ticket a été automatiquement fermé. Valeurs possibles : • vrai : le ticket a été fermé automatiquement • faux : le ticket n'a pas été fermé automatiquement Type de données : booléennes Valeur par défaut : false
business_duration	Durée en heures de travail du calendrier, jours de travail et semaines de travail nécessaires pour terminer le ticket. Type de données : chaîne (durée) Longueur maximale : 40
business_service	Sys_id de l'enregistrement de service associé au ticket. Type de données : chaîne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	Table : Service [cmdb_ci_service]
calendar_duration	Durée en heures calendaires, jours et semaines nécessaire pour terminer le ticket. Type de données : chaîne (durée) Longueur maximale : 40
ticket	Description brève du ticket et numéro de ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 300
case_report	Sys_id du rapport de ticket associé. Type de données : chaîne Tableau : Rapport de ticket [sn_customerservice_case_report]
catégorie	Catégorie de ticket. Valeurs possibles : • 0 : Question • 1 : Problème • 2 : Fonctionnalité Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Valeur par défaut : 1
cause	Détails sur la cause du problème. Type de données : chaîne Longueur maximale : 4 000
caused_by	Sys_id de la demande de changement à l'origine de la création du ticket. Type de données : chaîne Table : Demande de changement [change_request]
changement	Sys_id de la demande de changement à l'origine de la création du ticket. Type de données : chaîne Table : Demande de changement [change_request]
closed_at	Date et heure de fermeture du ticket. Type de données : chaîne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	Longueur maximale : 40
closed_by	Sys_id de l'utilisateur qui a fermé le ticket. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : chaîne
close_notes	Notes prises lors de la fermeture du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 4 000
cmdb_ci	Sys_id de l'élément de configuration associé au ticket. Type de données : chaîne Table : Élément de configuration [cmdb_ci]
commentaires	Commentaires supplémentaires sur le ticket. Type de données : chaîne (entrée journal) Longueur maximale : 4 000
comments_and_work_notes	Commentaires et notes de travail saisis pour le ticket. Type de données : chaîne (liste journal) Longueur maximale : 4 000
company	Sys_id de la société associée au ticket. Type de données : chaîne Table : Société [core_company]
consommateur	Tickets de l'entreprise au consommateur uniquement. Sys_id de la personne à contacter en ce qui concerne ce cas. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer]. Type de données : chaîne
contact	Tickets interentreprises uniquement. Sys_id de la personne à contacter concernant ce ticket. Type de données : chaîne Table : Contact [customer_contact]
contact_local_time	Heure locale du contact. Type de données : chaîne Longueur maximale : 70
contact_time_zone	Fuseau horaire du contact associé au ticket. Type de données : chaîne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	Longueur maximale : 40
contact_type	Méthode dans laquelle le ticket a été initialement signalé. Valeurs possibles : • messagerie instantanée • E-mail • Téléphone • social • Web Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
contrat	Sys_id du contrat associé au ticket. Type de données : chaîne Table : Contrat [ast_contract]
correlation_display	Valeur d'affichage de l'ID de corrélation. Type de données : chaîne Longueur maximale : 100
correlation_id	Identificateur de corrélation. Type de données : chaîne Longueur maximale : 100
delivery_plan	Sys_id du plan d'exécution parent pour ce ticket. Situé dans la table Plan d'exécution [sc_cat_item_delivery_plan]. Type de données : chaîne
delivery_task	Sys_id de la tâche de plan d'exécution. Type de données : chaîne Table : Tâche de plan d'exécution [sc_cat_item_delivery_task]
description	Description détaillée du problème associé au ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 4 000
due_date	Date à laquelle le ticket doit être fermé. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
durée	Durée du compte de carte de crédit. Renvoyé en tant que valeur numérique. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
end_date	Date à laquelle le compte de carte de crédit prend fin. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
droit	Sys_id de l'enregistrement du droit associé au ticket. Les autorisations définissent le type de prise en charge qu'un client reçoit, ainsi que les canaux de communication pris en charge. Une autorisation peut être associée à un produit, un actif, un compte ou un contrat. Type de données : chaîne Table : Droit [service_entitlement]
escalade	Niveau d'escalade actuel. Valeurs possibles : • 0 : normal • 1 : Modéré • 2 : Élevé • 3 : En retard Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Par défaut : 0
expected_start	Date et heure auxquelles le travail doit commencer sur le ticket. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
first_response_time	Date et heure auxquelles la première action a été effectuée sur le ticket. Type de données : chaîne
follow_the_sun	Marqueur indiquant si le ticket doit être transféré pour un suivi global. Si un client saisit des commentaires supplémentaires sur un ticket de priorité 1 - Critique ou de priorité 2 - Élevé, ou si le ticket est escaladé, le marqueur est automatiquement défini sur vrai. Valeurs possibles :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	• vrai : le ticket doit être transmis pour un suivi global • faux : le ticket ne doit pas être transmis pour un suivi global Type de données : booléennes Valeur par défaut : false
follow_up	Date et heure de la prochaine action de suivi. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
group_list	Liste des sys_ids des enregistrements du groupe associés au ticket. Type de données : Tableau (liste) Longueur maximale : 4 000 Table : Groupe [sys_user_group]
impact	Impact sur le client. Valeurs possibles : • 1 : Élevé • 2 : Moyen • 3 : Faible Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Valeur par défaut : 3
initiated_as_request	Marqueur indiquant si cette demande a été initiée en tant que requête par le client. Valeurs possibles : • vrai : demande initiée par le client. • faux : la demande n'a pas été initiée par le client. Type de données : booléennes Valeur par défaut : false
base de connaissances	Marqueur indiquant s'il existe un article de la base de connaissances disponible pour le problème spécifié. Valeurs possibles :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	• vrai : l'article de la base de connaissances est disponible pour ce problème • faux : l'article de la base de connaissances n'est pas disponible pour ce problème Type de données : booléennes Valeur par défaut : false
emplacement	Sys_id de l'enregistrement décrivant l'emplacement de la société. Type de données : chaîne Table : Emplacement [cmn_location]
made_sla	Marqueur indiquant si le ticket a été résolu conformément à l'accord sur les niveaux de service associé. Valeurs possibles : • vrai : le ticket a été résolu conformément au SLA. • faux : le ticket n'a pas été résolu conformément au SLA. Type de données : booléennes Par défaut : true
notes_to_comments	Marqueur indiquant s'il faut ajouter les notes de résolution aux commentaires. Valeurs possibles : • true : les notes de résolution, lorsqu'elles sont ajoutées, sont également ajoutées aux commentaires • faux : les notes de résolution dans les commentaires ne sont pas obligatoires Type de données : booléennes
notifier	Méthode à utiliser pour notifier le contact/consommateur. Valeurs possibles : • 1 : Ne pas notifier • 2 : Envoyer un e-mail • 3 : Téléphone Type de données : nombre (entier) Valeur par défaut : 1
Numéro	Numéro du ticket. Type de données : chaîne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	Longueur maximale : 40
opened_at	Date et heure d'ouverture du ticket. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
opened_by	Sys_id de la personne qui a initialement ouvert le ticket. Type de données : chaîne Table : Utilisateur [sys_user]
order	Définit un certain ordre/séquencement, dont l'utilisation dépend des cas d'utilisation spécifiques. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
parent	Sys_id du ticket parent auquel ce ticket (enfant) est associé. Situé dans la table Tâche [task]. Type de données : chaîne
partenaire	Sys_id du partenaire associé au ticket. Type de données : chaîne Table : Compte [customer_account]
partner_contact	Sys_id du contact du partenaire associé au ticket. Type de données : chaîne Table : Contact [customer_contact]
Priorité	Priorité du ticket. Valeurs possibles : • 1 : Critique • 2 : Élevé • 3 : Modéré • 4 : Faible Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Par défaut : 4
proactif	Marqueur indiquant si la demande fait l'objet d'une surveillance proactive. Valeurs possibles :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	• vrai : être surveillé de manière proactive. • faux : n'est pas surveillé. Type de données : booléennes Valeur par défaut : faux
problème	Sys_id du problème rencontré par le client. Type de données : chaîne Table : Problème [problem]
produit	Sys_id du modèle de produit de la ressource associée au ticket. Situé dans la table Modèle de produit [cmdb_model]. Un modèle est une version ou une configuration spécifique d'un actif (par exemple, Apple Mac Book Pro). Type de données : chaîne
reassignment_count	Nombre de réaffectation du ticket à une personne chargée de faire avancer le ticket. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Par défaut : 0
rejection_goto	Sys_id de la tâche à exécuter si le ticket est rejeté. Type de données : chaîne Table : Tâche [task]
req_limit_amount	Limite de crédit demandée par le client. Type de données : nombre (devise) Longueur maximale : 20
resolution_code	État de résolution du ticket, par exemple « Résolu : corrigé par le support/ les conseils fournis ». Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
resolved_at	Date et heure auxquelles le ticket a été résolu. Type de données : chaîne
resolved_by	Sys_id de la personne qui a résolu le ticket. Type de données : chaîne Table : Utilisateur [sys_user]
route_reason	Motif pour lequel le ticket a été acheminé vers un autre délégataire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
service_definition	Sys_id de la définition du service associé à ce compte. Situé dans la table de définition de service [sn_bom_service_definition]. Type de données : chaîne
service_offering	Sys_id de l'offre de service associée à la demande de paiement. Les offres de service définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'options de package. Type de données : chaîne Table : Offre de service [service_offering]
short_description	Description succincte du cas. Type de données : chaîne Longueur maximale : 160
compétences	Sys_ids des compétences nécessaires pour terminer le ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 4 000 Table : Compétence [cmn_skill]
sla_due	Date/heure à laquelle le ticket doit être fermé en fonction de l'accord sur les niveaux de service associé. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sn_app_cs_social_social_profile	Sys_id du profil de réseau social associé au ticket. Type de données : chaîne Table : Profil social [sn_app_cs_social_social_profile]
sold_product	Sys_id du compte de carte de crédit du client. Situé dans la table Produit vendu [sn_install_base_sold_product]. Type de données : chaîne
étape	Étape du ticket, par exemple Fermé terminé, Fermé rejeté, Vérification des documents, Autorisation, etc. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
start_date	Date de début de la carte de crédit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
État	État actuel du ticket. Valeurs possibles : • 1 : Nouveau • 2 : En cours • 3 : En attente d'infos • 4 : résolu • 5 : Fermé Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Valeur par défaut : 1
sous-catégorie	Sous-catégorie du ticket. Valeurs possibles : 0 : Question Type de données : nombre (entier) Par défaut : 0
support_manager	Sys_id du gestionnaire CSM affecté au ticket. Type de données : chaîne Table : Utilisateur [sys_user]
sync_driver	Marqueur indiquant s'il y a une synchronisation de pilote. Valeurs possibles : • vrai : le pilote est synchronisé • faux : le pilote n'est pas synchronisé Type de données : booléennes
sys_class_name	Table contenant l'enregistrement du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 80
sys_created_by	Personne ayant initialement ouvert le ticket. Type de données : chaîne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	Longueur maximale : 40
sys_created_on	Date et heure auxquelles le ticket a été créé initialement. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
sys_domain	Domaine associé au ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 32 Par défaut : global
sys_domain_path	Chemin de domaine. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255 Faire défaut:/
sys_id	Identificateur unique du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 32
sys_mod_count	Nombre de mises à jour apportées au ticket depuis sa création initiale. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
sys_updated_by	Personne ayant mis à jour le ticket pour la dernière fois. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_updated_on	Date et heure auxquelles le ticket a été mis à jour pour la dernière fois. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
task_effective_number	Numéro d'identification. Si une demande universelle est associée à la tâche, il s'agit du numéro de demande universelle. Sinon, il s'agit du numéro de tâche actuel. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
time_worked	Durée totale de travail sur le ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	Type de données : chaîne (minuteur) Longueur maximale : 40
universal_request	Sys_id d'une tâche universelle dont cette enquête fait partie. Type de données : chaîne Table : Tâche [task]
upon_approval	Action à entreprendre si le ticket est approuvé. Valeurs possibles : • do_nothing • procéder Type de données : chaîne Longueur maximale : 40 Par défaut : poursuivre
upon_reject	Action à exécuter si le ticket est rejeté. Valeurs possibles : • Annuler • goto Type de données : chaîne Longueur maximale : 40 Par défaut : annuler
urgence	Urgence du ticket. Valeurs possibles : • 1 : Élevé • 2 : Moyen • 3 : Faible Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Valeur par défaut : 3
user_input	Entrée utilisateur supplémentaire. Type de données : chaîne (entrée de l'utilisateur) Longueur maximale : 4 000

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
variables	Paires nom-valeur de variables associées au ticket. Type de données : chaîne (variables) Longueur maximale : 40
watch_list	Liste des sys_ids d'utilisateurs qui reçoivent des notifications sur ce ticket lorsque des commentaires supplémentaires sont ajoutés ou si l'état d'un ticket est changé sur Résolu ou Fermé. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : Tableau (liste) Longueur maximale : 4 000
wf_activity	Sys_id de l'enregistrement d'activité du workflow associé au ticket. Type de données : chaîne Table : Activité du workflow [wf_activity]
work_end	Date et heure de fin de travail sur le ticket. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
work_notes	Informations sur la façon de résoudre le ticket ou les mesures prises pour le résoudre. Type de données : chaîne (entrée journal) Longueur maximale : 4 000
work_notes_list	Liste des sys_ids des utilisateurs internes qui reçoivent des notifications sur ce ticket lorsque des notes de travail sont ajoutées. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : Tableau (liste) Longueur maximale : 4 000
work_start	Date et heure auxquelles le travail sur le ticket a commencé. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40

Document entrant [sn_bom_document_inbound_document]

Élément	Description
compte	Sys_id de l'enregistrement de compte associé au document. Situé dans la table Compte [customer_account]. Type de données : chaîne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
actif	Marqueur indiquant si le document est actif. Valeurs possibles : • vrai : le document est actif • faux : le document est inactif Type de données : booléennes Par défaut : true
ticket	Sys_id du ticket associé au document. Situé dans la table Ticket [sn_customerservice_case]. Type de données : chaîne
catégorie	Sys_id de la catégorie associée au document, comme un justificatif de domicile ou un justificatif de revenus. Situé dans la table Catégorie [sn_bom_document_category]. Type de données : chaîne
customer	Sys_id de la personne à contacter au sujet de ce document. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer]. Type de données : chaîne
customer_document	Sys_id du document qui est stocké par rapport à l'ID client/compte. Situé dans la table Document client [sn_bom_document_customer_document]. Type de données : chaîne
deferred_to	Date à laquelle la soumission du document peut être différée. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
definition_category	Sys_id de la catégorie de définition, qui définit la relation entre la définition du document et la catégorie du document. Situé dans la table Catégorie de définition [sn_bom_document_definition_has_category]. Type de données : chaîne
doc_type	Sys_id du type de document. Par exemple, si la catégorie de document est Preuve d'adresse, il peut s'agir *doc_type* d'une facture de services publics ou d'un permis de conduire. Situé dans la table Type [sn_bom_document_type]. Type de données : chaîne
obligatoire	Marqueur indiquant si le document associé est obligatoire pour soumettre la demande de prêt. Valeurs possibles : • true : obligatoire • false : facultatif

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	Type de données : booléennes
nom	Nom du document, tel que le talon de chèque ou le passeport. Type de données : chaîne Longueur maximale : 120
état	État actuel du document. Valeurs possibles : • annulé • Report demandé • Report approuvé • Report rejeté • Exception demandée • Exception approuvée • Non soumis • Exception rejetée • submitted • vérifié Type de données : chaîne Longueur maximale : 20
sys_class_name	Table contenant l'enregistrement du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 80
sys_created_by	Personne ayant initialement ouvert le ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_created_on	Date et heure auxquelles le ticket a été créé initialement. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
sys_domain	Domaine associé au ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 32 Par défaut : global

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
sys_id	Identificateur unique du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 32
sys_mod_count	Nombre de mises à jour apportées au ticket depuis sa création initiale. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
sys_updated_by	Personne ayant mis à jour le ticket pour la dernière fois. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_updated_on	Date et heure auxquelles le ticket a été mis à jour pour la dernière fois. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40

Ticket du service de prêt [sn_bom_loan_service]

Élément	Description
compte	Sys_id de l'enregistrement de compte associé au ticket. Type de données : chaîne Table : Compte [customer_account]
account_number	Numéro de compte du client. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
actif	Marqueur indiquant si le ticket est ouvert et actif. Valeurs possibles : • vrai : le ticket est actif • faux : le ticket est fermé Type de données : booléennes Par défaut : true
active_account_escalation	Sys_id de l'enregistrement d'escalade d'un compte actif associé au ticket. Type de données : chaîne Table : Escalade [sn_customerservice_escalation]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
active_escalation	Sys_id de l'enregistrement d'escalade actif associé au ticket. Type de données : chaîne Table : Escalade [sn_customerservice_escalation]
activity_due	Date pour laquelle le ticket associé doit être terminé. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
additional_assignee_list	Liste des sys_ids des personnes supplémentaires (autres que le délégataire principal) qui ont été affectées au compte. Type de données : tableau Longueur maximale : 4 000 Table : Utilisateur [sys_user]
amount_paid	Montant total payé sur le prêt. Type de données : nombre (devise) Longueur maximale : 20
approval	Chaîne décrivant le type d'approbation requis. Valeurs possibles : • approuvé • annulé • dupliquer • Non demandé • Non obligatoire • rejeté • Demandé Type de données : chaîne Longueur maximale : 40 Par défaut : non demandé
approval_history	Liste de toutes les approbations associées au ticket. Type de données : chaîne (journal) Longueur maximale : 4 000
approval_set	Date et heure d'approbation de l'action associée. Type de données : chaîne (date)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	Longueur maximale : 40
asset	Sys_id de l'enregistrement d'actif associé au ticket. Type de données : chaîne Table : actif [alm_asset]
assigned_on	Date et heure auxquelles le ticket a été affecté à la personne identifiée dans le *assigned_to* paramètre. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
assigned_to	Sys_id de la personne affectée au ticket. Table : Utilisateur [sys_user] Type de données : chaîne
assignment_group	Sys_id du groupe d'agents du service clientèle affecté au ticket. Situé dans la table Groupe [sys_user_group]. Type de données : chaîne
auto_close	Marqueur indiquant si le ticket a été automatiquement fermé. Valeurs possibles : • vrai : le ticket a été fermé automatiquement • faux : le ticket n'a pas été fermé automatiquement Type de données : booléennes Valeur par défaut : false
bankruptcy_date	Date à laquelle le client associé a déposé le bilan. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
business_duration	Durée en heures de travail du calendrier, jours de travail et semaines de travail nécessaires pour terminer le ticket. Type de données : chaîne (durée) Longueur maximale : 40
business_service	Sys_id de l'enregistrement de service associé au ticket. Type de données : chaîne Table : Service [cmdb_ci_service]
calendar_duration	Durée en heures calendaires, jours et semaines nécessaire pour terminer le ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	Type de données : chaîne (durée) Longueur maximale : 40
ticket	Description brève du ticket et numéro de ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 300
case_report	Sys_id du rapport de ticket associé. Type de données : chaîne Tableau : Rapport de ticket [sn_customerservice_case_report]
catégorie	Catégorie de ticket. Valeurs possibles : • 0 : Question • 1 : Problème • 2 : Fonctionnalité Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Valeur par défaut : 1
cause	Détails sur la cause du problème. Type de données : chaîne Longueur maximale : 4 000
caused_by	Sys_id de la demande de changement à l'origine de la création du ticket. Type de données : chaîne Table : Demande de changement [change_request]
changement	Sys_id de la demande de changement à l'origine de la création du ticket. Type de données : chaîne Table : Demande de changement [change_request]
check_number	Numéro du chèque client utilisé pour effectuer le paiement d'un prêt. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
closed_at	Date et heure de fermeture du ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
closed_by	Sys_id de l'utilisateur qui a fermé le ticket. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : chaîne
close_notes	Notes prises lors de la fermeture du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 4 000
cmdb_ci	Sys_id de l'élément de configuration associé au ticket. Type de données : chaîne Table : Élément de configuration [cmdb_ci]
commentaires	Commentaires supplémentaires sur le ticket. Type de données : chaîne (entrée journal) Longueur maximale : 4 000
comments_and_work_notes	Commentaires et notes de travail saisis pour le ticket. Type de données : chaîne (liste journal) Longueur maximale : 4 000
company	Sys_id de la société associée au ticket. Type de données : chaîne Table : Société [core_company]
consommateur	Tickets de l'entreprise au consommateur uniquement. Sys_id de la personne à contacter en ce qui concerne ce cas. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer]. Type de données : chaîne
contact	Tickets interentreprises uniquement. Sys_id de la personne à contacter concernant ce ticket. Type de données : chaîne Table : Contact [customer_contact]
contact_local_time	Heure locale du contact. Type de données : chaîne Longueur maximale : 70

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
contact_time_zone	Fuseau horaire du contact associé au ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
contact_type	Méthode dans laquelle le ticket a été initialement signalé. Valeurs possibles : • messagerie instantanée • E-mail • Téléphone • social • Web Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
contrat	Sys_id du contrat associé au ticket. Type de données : chaîne Table : Contrat [ast_contract]
corrective_action	Action que le client entreprend pour corriger l'infraction de prêt actuelle, comme effectuer un paiement ou un package correctif. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
correlation_display	Valeur d'affichage de l'ID de corrélation. Type de données : chaîne Longueur maximale : 100
correlation_id	Identificateur unique pour le contenu extrait d'un système externe. Utilisé pour suivre les mises à jour continues du contenu dans le cadre de l'intégration. Type de données : chaîne Longueur maximale : 100
credit_service	Sys_id du ticket de service de crédit associé. Situé dans la table Ticket de service de crédit [sn_bom_credit_asmt_loan_service]. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
debit_account	Sys_id d'un compte d'épargne associé. Situé dans la table Compte de dépôt [sn_bom_deposit_account].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
debit_general_ledger_account	Compte du grand livre où les fonds sont parqués si le mode de paiement est en espèces ou par chèque. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
deferment_option	Option de report de paiement, telle que l'arrêt des remboursements, les paiements d'intérêts uniquement et les remboursements plus petits. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
deferment_period	Durée de l'option de report sélectionnée, par exemple, 30 jours, 60 jours, 90 jours, etc. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
deferment_reason	Raison pour laquelle le report est mis en place, comme des difficultés financières, un changement d'emploi, un état de santé, etc. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
delivery_plan	Sys_id du plan d'exécution parent pour ce ticket. Situé dans la table Plan d'exécution [sc_cat_item_delivery_plan]. Type de données : chaîne
delivery_task	Sys_id de la tâche de plan d'exécution. Type de données : chaîne Table : Tâche de plan d'exécution [sc_cat_item_delivery_task]
description	Description détaillée du problème associé au ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 4 000
due_date	Date à laquelle le ticket doit être fermé. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
end_date	Date de fin du prêt ou d'une activité associée, telle qu'une période de report.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
droit	Sys_id de l'enregistrement du droit associé au ticket. Les autorisations définissent le type de prise en charge qu'un client reçoit, ainsi que les canaux de communication pris en charge. Une autorisation peut être associée à un produit, un actif, un compte ou un contrat. Type de données : chaîne Table : Droit [service_entitlement]
escalade	Niveau d'escalade actuel. Valeurs possibles : • 0 : normal • 1 : Modéré • 2 : Élevé • 3 : En retard Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Par défaut : 0
expected_start	Date et heure auxquelles le travail doit commencer sur le ticket. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
fee_amount	Montant des frais qui ont été appliqués au compte associé. Type de données : Chaîne (devise) Longueur maximale : 20
fee_treatment	Traitement des frais indiqués en *`fee_amount`*, comme l'exonération ou la perception. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
fee_write_off_amount	Montant des frais qui ont été supprimés pour ce compte. Type de données : Chaîne (devise) Longueur maximale : 20
first_response_time	Date et heure auxquelles la première action a été effectuée sur le ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	Type de données : chaîne
follow_the_sun	Marqueur indiquant si le ticket doit être transféré pour un suivi global. Si un client saisit des commentaires supplémentaires sur un ticket de priorité 1 - Critique ou de priorité 2 - Élevé, ou si le ticket est escaladé, le marqueur est automatiquement défini sur vrai. Valeurs possibles : • vrai : le ticket doit être transmis pour un suivi global • faux : le ticket ne doit pas être transmis pour un suivi global Type de données : booléennes Valeur par défaut : false
follow_up	Date et heure de la prochaine action de suivi. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
fund_source	Source des fonds pour ce prêt. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
group_list	Liste des sys_ids des enregistrements du groupe associés au ticket. Type de données : Tableau (liste) Longueur maximale : 4 000 Table : Groupe [sys_user_group]
impact	Impact sur le client. Valeurs possibles : • 1 : Élevé • 2 : Moyen • 3 : Faible Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Valeur par défaut : 3
initiated_as_request	Marqueur indiquant si cette demande a été initiée en tant que requête par le client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	Valeurs possibles : • vrai : demande initiée par le client. • faux : la demande n'a pas été initiée par le client. Type de données : booléennes Valeur par défaut : false
interest_outstanding	Montant des intérêts qui n'ont pas encore été payés sur ce prêt. Type de données : Chaîne (devise) Longueur maximale : 20
interest_write_off_amount	Montant des intérêts qui ont été radiés sur ce prêt Type de données : Chaîne (devise) Longueur maximale : 20
judgement_date	Date à laquelle le jugement juridique a été rendu sur ce prêt. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
base de connaissances	Marqueur indiquant s'il existe un article de la base de connaissances disponible pour le problème spécifié. Valeurs possibles : • vrai : l'article de la base de connaissances est disponible pour ce problème • faux : l'article de la base de connaissances n'est pas disponible pour ce problème Type de données : booléennes Valeur par défaut : false
last_repayment_amount	Montant du dernier paiement effectué sur ce prêt. Type de données : Chaîne (devise) Longueur maximale : 20
last_repayment_date	Date du paiement le plus récent effectué sur ce prêt. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
loan_amount	Montant du prêt pour lequel le client demande de l'annulation. Type de données : Chaîne (devise)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	Longueur maximale : 20
loan_forgiveness_reason	Motif de l'annulation du prêt, tel que des difficultés financières, un changement d'emploi, un état de santé ou autres. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
loan_transaction	Sys_id de la transaction de remise de prêt associée à ce prêt. Situé dans la table Transaction [sn_bom_loan_transaction]. Type de données : chaîne
emplacement	Sys_id de l'enregistrement décrivant l'emplacement de la société. Type de données : chaîne Table : Emplacement [cmn_location]
made_sla	Marqueur indiquant si le ticket a été résolu conformément à l'accord sur les niveaux de service associé. Valeurs possibles : • vrai : le ticket a été résolu conformément au SLA. • faux : le ticket n'a pas été résolu conformément au SLA. Type de données : booléennes Par défaut : true
mode_of_payment	Méthode utilisée pour effectuer le paiement le plus récent, telle que l'argent comptant, le chèque, le débit, le compte bancaire du client ou un compte débiteur détenu auprès d'une autre banque. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
notes_to_comments	Marqueur indiquant s'il faut ajouter les notes de résolution aux commentaires. Valeurs possibles : • true : les notes de résolution, lorsqu'elles sont ajoutées, sont également ajoutées aux commentaires • faux : les notes de résolution dans les commentaires ne sont pas obligatoires Type de données : booléennes
notifier	Méthode à utiliser pour notifier le contact/consommateur. Valeurs possibles :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	• 1 : Ne pas notifier • 2 : Envoyer un e-mail • 3 : Téléphone Type de données : nombre (entier) Valeur par défaut : 1
Numéro	Numéro du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
opened_at	Date et heure d'ouverture du ticket. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
opened_by	Sys_id de la personne qui a initialement ouvert le ticket. Type de données : chaîne Table : Utilisateur [sys_user]
order	Définit un certain ordre/séquencement, dont l'utilisation dépend des cas d'utilisation spécifiques. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
other_charges	Montant de tous les autres frais appliqués au prêt. Type de données : Chaîne (devise) Longueur maximale : 20
other_charges_write_off_amount	Montant des autres frais qui ont été radiés pour ce prêt. Type de données : Chaîne (devise) Longueur maximale : 20
outstanding_fee	Montant de tous les frais impayés facturés à ce prêt. Type de données : Chaîne (devise) Longueur maximale : 20
parent	Sys_id du ticket parent auquel ce ticket (enfant) est associé. Situé dans la table Tâche [task]. Type de données : chaîne
partenaire	Sys_id du partenaire associé au ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	Type de données : chaîne Table : Compte [customer_account]
partner_contact	Sys_id du contact du partenaire associé au ticket. Type de données : chaîne Table : Contact [customer_contact]
payment_details	Sys_id des détails de paiement associés à ce prêt. Situé dans la table Transaction [sn_bom_loan_transaction]. Type de données : chaîne
payment_status	État du paiement actuellement dû, comme payé ou impayé. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
prepayment_amount	Montant à rembourser par anticipation sur ce prêt. Type de données : Chaîne (devise) Longueur maximale : 20
principal_outstanding	Montant total du capital actuellement impayé sur le prêt. Type de données : Chaîne (devise) Longueur maximale : 20
principal_write_off_amount	Montant total du capital qui a été radié pour ce prêt. Type de données : Chaîne (devise) Longueur maximale : 20
Priorité	Priorité du ticket. Valeurs possibles : • 1 : Critique • 2 : Élevé • 3 : Modéré • 4 : Faible Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Par défaut : 4
proactif	Marqueur indiquant si la demande fait l'objet d'une surveillance proactive. Valeurs possibles :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	• vrai : être surveillé de manière proactive. • faux : n'est pas surveillé. Type de données : booléennes Valeur par défaut : faux
problème	Sys_id du problème rencontré par le client. Situé dans la table Problème [problem]. Type de données : chaîne
produit	Sys_id du modèle de produit de la ressource associée au ticket. Situé dans la table Modèle de produit [cmdb_model]. Un modèle est une version ou une configuration spécifique d'un actif (par exemple, Apple Mac Book Pro). Type de données : chaîne
reassignment_count	Nombre de réaffectation du ticket à une personne chargée de faire avancer le ticket. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Par défaut : 0
rejection_goto	Sys_id de la tâche à exécuter si le ticket est rejeté. Type de données : chaîne Table : Tâche [task]
remainder_loan_treatment	Comment gérer le solde impayé du prêt après l'application d'un montant de remboursement anticipé, comme un changement d'échéance, une modification de la durée du prêt ou l'absence de changement. Type de données : chaîne
Remarques	Remarques du client basées sur l'activité du compte. Type de données : chaîne Longueur maximale : 2 000
remedial_service	Sys_id de l'entreprise utilisée pour les services correctifs pour ce prêt. Situé dans la table Service [cmdb_ci_service]. Type de données : chaîne
repayment_amount	Montant total remboursé sur le prêt. Type de données : Chaîne (devise) Longueur maximale : 20

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
repayment_amount_due	Montant total du prêt en cours. Type de données : Chaîne (devise) Longueur maximale : 20
repayment_due_date	Date d'échéance du prochain paiement. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
report_to_credit_bureau	Marqueur indiquant si l'état du prêt doit être signalé aux bureaux de crédit. Valeurs possibles : • vrai : doit être signalé. • faux : n'a pas à être signalé. Type de données : booléennes
resolution_code	État de résolution du ticket, par exemple « Résolu : corrigé par le support/les conseils fournis ». Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
resolved_at	Date et heure auxquelles le ticket a été résolu. Type de données : chaîne
resolved_by	Sys_id de la personne qui a résolu le ticket. Type de données : chaîne Table : Utilisateur [sys_user]
route_reason	Motif pour lequel le ticket a été acheminé vers un autre délégataire. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
routing_number	Numéro d'acheminement du chèque utilisé pour effectuer un paiement sur le prêt. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
service_definition	Sys_id de la définition du service associé à ce compte. Situé dans la table de définition de service [sn_bom_service_definition]. Type de données : chaîne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
service_offering	Sys_id de l'offre de service associée à la demande de paiement. Les offres de service définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'options de package. Type de données : chaîne Table : Offre de service [service_offering]
short_description	Description succincte du cas. Type de données : chaîne Longueur maximale : 160
compétences	Sys_ids des compétences nécessaires pour terminer le ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 4 000 Table : Compétence [cmn_skill]
sla_due	Date/heure à laquelle le ticket doit être fermé en fonction de l'accord sur les niveaux de service associé. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sn_app_cs_social_social_profile	Sys_id du profil de réseau social associé au ticket. Type de données : chaîne Table : Profil social [sn_app_cs_social_social_profile]
sold_product	Sys_id du compte de prêt client. Situé dans la table Produit vendu [sn_install_base_sold_product]. Type de données : chaîne
étape	Étape de la question, par exemple Fermé terminé, Fermé rejeté, Vérification des documents, Autorisation, etc. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
start_date	Date de début du prêt personnel. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
État	État actuel du ticket. Valeurs possibles :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	• 1 : Nouveau • 2 : En cours • 3 : En attente d'infos • 4 : résolu • 5 : Fermé Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Valeur par défaut : 1
sous-catégorie	Sous-catégorie du ticket. Valeurs possibles : 0 : Question Type de données : nombre (entier) Par défaut : 0
support_manager	Sys_id du gestionnaire CSM affecté au ticket. Type de données : chaîne Table : Utilisateur [sys_user]
sync_driver	Marqueur indiquant s'il y a une synchronisation de pilote. Valeurs possibles : • vrai : le pilote est synchronisé • faux : le pilote n'est pas synchronisé Type de données : booléennes
sys_class_name	Table contenant l'enregistrement du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 80
sys_created_by	Personne ayant initialement ouvert le ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_created_on	Date et heure auxquelles le ticket a été créé initialement. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
sys_domain	Domaine associé au ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	Type de données : chaîne Longueur maximale : 32 Par défaut : global
sys_domain_path	Chemin de domaine. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255 Faire défaut:/
sys_id	Identificateur unique du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 32
sys_mod_count	Nombre de mises à jour apportées au ticket depuis sa création initiale. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
sys_updated_by	Personne ayant mis à jour le ticket pour la dernière fois. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_updated_on	Date et heure auxquelles le ticket a été mis à jour pour la dernière fois. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
task_effective_number	Numéro d'identification. Si une demande universelle est associée à la tâche, il s'agit du numéro de demande universelle. Sinon, il s'agit du numéro de tâche actuel. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
time_worked	Durée totale de travail sur le ticket. Type de données : chaîne (minuteur) Longueur maximale : 40
total_outstanding_amount	Montant total du prêt, y compris le capital, les intérêts, les frais ou les cotisations du prêt. Type de données : Chaîne (devise)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	Longueur maximale : 20
total_write_off_amount	Montant total qui a été radié pour ce prêt. Type de données : Chaîne (devise) Longueur maximale : 20
universal_request	Sys_id d'une tâche universelle dont cette enquête fait partie. Type de données : chaîne Table : Tâche [task]
upon_approval	Action à entreprendre si le ticket est approuvé. Valeurs possibles : • do_nothing • procéder Type de données : chaîne Longueur maximale : 40 Par défaut : poursuivre
upon_reject	Action à exécuter si le ticket est rejeté. Valeurs possibles : • Annuler • goto Type de données : chaîne Longueur maximale : 40 Par défaut : annuler
urgence	Urgence du ticket. Valeurs possibles : • 1 : Élevé • 2 : Moyen • 3 : Faible Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Valeur par défaut : 3
user_input	Entrée utilisateur supplémentaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	Type de données : chaîne (entrée de l'utilisateur) Longueur maximale : 4 000
variables	Paires nom-valeur de variables associées au ticket. Type de données : chaîne (variables) Longueur maximale : 40
watch_list	Liste des sys_ids d'utilisateurs qui reçoivent des notifications sur ce ticket lorsque des commentaires supplémentaires sont ajoutés ou si l'état d'un ticket est changé sur Résolu ou Fermé. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : Tableau (liste) Longueur maximale : 4 000
wf_activity	Sys_id de l'enregistrement d'activité du workflow associé au ticket. Type de données : chaîne Table : Activité du workflow [wf_activity]
work_end	Date et heure de fin de travail sur le ticket. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
work_notes	Informations sur la façon de résoudre le ticket ou les mesures prises pour le résoudre. Type de données : chaîne (entrée journal) Longueur maximale : 4 000
work_notes_list	Liste des sys_ids des utilisateurs internes qui reçoivent des notifications sur ce ticket lorsque des notes de travail sont ajoutées. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : Tableau (liste) Longueur maximale : 4 000
work_start	Date et heure auxquelles le travail sur le ticket a commencé. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
write_off_option	Type de radiation du prêt, telle que la radiation totale ou partielle. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table Hypothèque [sn_bom_mortgage]

Paramètre	Description
compte	Sys_id de l'enregistrement de compte associé au ticket. Situé dans la table Compte [customer_account]. Type de données : chaîne
account_number	Numéro de compte du client. Par défaut, il s'agit de la valeur d'affichage de l'enregistrement. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
accrued_interest	Montant des intérêts courus de l'hypothèque à la date de sa consultation. Type de données : nombre (devise) Longueur maximale : 20
actif	Marqueur indiquant si le compte est actif. Valeurs possibles : • vrai : le compte est actuellement actif. • faux : le compte est inactif. Type de données : booléennes Par défaut : true
calculer le montant de	Montant hypothécaire sanctionné. Type de données : nombre (devise) Longueur maximale : 20
application_id	Identificateur unique de la demande soumise lors de la demande de prêt hypothécaire. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
Avr	Taux annuel en pourcentage pour le prêt hypothécaire. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
solde	Solde impayé de l'hypothèque. Type de données : nombre (devise)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre	Description
	Longueur maximale : 20
base_currency	Sys_id de la devise de base utilisée par la carte de crédit. Situé dans la table Devise [fx_currency]. Type de données : chaîne (référence)
closure_date	Date de clôture du compte hypothécaire. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
consommateur	Sys_id de l'enregistrement de consommateur principal associé à l'hypothèque. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer]. Type de données : chaîne (référence)
Cosignataire	Sys_id de l'enregistrement du consommateur cosignataire associé à l'hypothèque. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer]. Type de données : chaîne (référence)
credit_facility_id	Identificateur unique de la facilité liée à l'hypothèque. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
customer_class	Classification de forme libre du client, telle que Premier, Standard ou VIP. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
days_past_due	Nombre de jours pendant lesquels le paiement hypothécaire actuel est en souffrance. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
delinquency_status	Marqueur indiquant si le compte est actuellement en souffrance. Valeurs possibles : • Oui • Non Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
disbursed_amount	Montant total emprunté par le client associé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre	Description
	Type de données : nombre (devise) Longueur maximale : 20
document_id	Identificateur unique des documents associés à cette hypothèque dans un système de gestion de documents externe. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
end_date	Date de fin de l'hypothèque. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
external_id	Identificateur unique utilisé pour croiser ce compte hypothécaire avec un enregistrement dans un système externe, tel qu'un ID d'assurance hypothécaire. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
federal_backed_load	Marqueur indiquant si l'hypothèque associée est garantie par le gouvernement fédéral. Valeurs possibles : • Oui : Soutenu par le gouvernement fédéral • Non : Non soutenu par le gouvernement fédéral Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
grace_period_for_repayment	Nombre de jours dont dispose un client après la date d'échéance pour envoyer un paiement sans pénalités. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
garant	Sys_id de la personne qui garantit l'hypothèque. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer]. Type de données : chaîne (référence)
interest_rate	Taux d'intérêt actuel de l'hypothèque. Type de données : nombre (virgule flottante)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre	Description
	Longueur maximale : 40
interest_type	Type d'intérêt associé au prêt hypothécaire, tel qu'un intérêt fixe ou variable. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
is_lending_insured	Marqueur indiquant si le compte est assuré. Valeurs possibles : • vrai : le compte est assuré. • faux : le compte n'est pas assuré. Type de données : booléennes
last_payment_amount	Montant du paiement le plus récent effectué par le client. Type de données : nombre (devise) Longueur maximale : 20
last_payment_date	Date du paiement le plus récent effectué par le client. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
last_reviewed_on	Date de la dernière révision de l'hypothèque. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
loan_classification	Classification de l'hypothèque, par exemple en actifs standard, inférieurs à la norme, douteux ou déficitaires. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
maturity_date	Date à laquelle l'hypothèque devient exigible. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
moratorium_end_date	Date de fin de tout moratoire imposé (suspension de paiement). Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre	Description
moratorium_period	Période pendant laquelle le client bénéficie d'une suspension de remboursement hypothécaire, par exemple 6 mois, 1 an, 2 ans, etc. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
moratorium_start_date	Date à laquelle le client a suspendu les paiements sur l'hypothèque. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
nom	Nom complet de la principale personne responsable de l'hypothèque. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
next_review_on	Date à laquelle l'hypothèque doit être réexaminée. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
no_of_installments	Nombre de paiements dus sur l'hypothèque. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
no_of_installment_deferrals_made	Nombre de fois où le client a reporté son paiement sur l'hypothèque. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
Numéro	Numéro du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
open_date	Date de la première ouverture du compte hypothécaire. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
parent_sold_product	Sys_id du produit parent associé à cette entité. Situé dans la table Produit vendu [sn_install_base_sold_product].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre	Description
	Type de données : chaîne (référence)
pending_installments	Nombre de paiements restants sur le prêt hypothécaire. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
prepayment_allowed	Marqueur indiquant si le prêt hypothécaire autorise les remboursements anticipés. Valeurs possibles : • Oui : Paiements anticipés autorisés • Non : Paiements anticipés non autorisés Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
principal_balance	Montant du capital hypothécaire restant. Type de données : nombre (devise) Longueur maximale : 20
produit	Sys_id du modèle de produit de l'hypothèque. Situé dans la table Modèle de produit [cmdb_model]. Type de données : chaîne (référence)
objectif	La façon dont les fonds de l'hypothèque seront utilisés par le client, comme le fonds de roulement ou l'achat d'équipement. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
request_channel	Type de canal de communication (numérique ou assisté par un banquier) que le client a utilisé pour effectuer la demande de limite de crédit. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
risk_rating	Risque associé au compte de carte de crédit. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
rollover_mode	Méthode par laquelle un client peut prolonger le prêt hypothécaire, telle que le roulement automatique ou le roulement manuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre	Description
	Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
rollover_possible	Marqueur indiquant si le montant dû sur l'hypothèque peut être reconduit à l'avenir. Valeurs possibles : • Oui : Prorogation possible • Non : Non éligible au report Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
secondary_consumer	Sys_id du compte du client secondaire. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer]. Type de données : chaîne
sourced_channel	Source de l'activité du client, telle que courtier ou recommandation du client. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
start_date	Date de début de l'hypothèque. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
statement_frequency	Fréquence d'envoi des relevés au client, par exemple, mensuel, trimestriel, semestriel ou annuel. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
statement_mode	Méthode par laquelle le relevé est remis au client, par exemple physique ou en ligne. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
état	État actuel du compte, tel que émis, actif, bloqué, fermé, annulé, etc. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_class_name	Table contenant l'enregistrement du ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre	Description
	Type de données : chaîne Longueur maximale : 80
sys_created_by	Nom de l'entité qui a créé cet enregistrement. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_created_on	Date et heure de création initiale de l'enregistrement. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
sys_domain	Identificateur unique du domaine associé à l'enregistrement. Type de données : chaîne Longueur maximale : 32 Par défaut : global
sys_id	Identificateur unique de l'enregistrement de carte de crédit. Type de données : chaîne
sys_mod_count	Nombre de fois que l'enregistrement a été mis à jour. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
sys_updated_by	Nom de l'entité qui a mis à jour cet enregistrement pour la dernière fois. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_updated_on	Date et heure de dernière mise à jour de l'enregistrement. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
terme	Nombre de conditions associées à l'hypothèque. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ticket de demande de paiement [sn_bom_payment_inquiry]

Élément	Description
compte	Sys_id de l'enregistrement de compte associé au ticket. Situé dans la table Compte [customer_account]. Type de données : chaîne
actif	Marqueur indiquant si le ticket est ouvert et actif. Valeurs possibles : • vrai : le ticket est actif • faux : le ticket est fermé Type de données : booléennes Par défaut : true
active_account_escalation	Sys_id de l'enregistrement d'escalade d'un compte actif associé au ticket. Type de données : chaîne Table : Escalade [sn_customerservice_escalation]
active_escalation	Sys_id de l'enregistrement d'escalade actif associé au ticket. Type de données : chaîne Table : Escalade [sn_customerservice_escalation]
activity_due	Date pour laquelle le ticket associé doit être terminé. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
additional_assignee_list	Liste des sys_ids des personnes supplémentaires (autres que le délégataire principal) qui ont été affectées au compte. Type de données : tableau Longueur maximale : 4 000 Table : Utilisateur [sys_user]
approval	Chaîne décrivant le type d'approbation requis. Valeurs possibles : • approuvé • annulé • dupliquer • Non demandé • Non obligatoire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	• rejeté • Demandé Type de données : chaîne Longueur maximale : 40 Par défaut : non demandé
approval_history	Liste de toutes les approbations associées au ticket. Type de données : chaîne (journal) Longueur maximale : 4 000
approval_set	Date et heure d'approbation de l'action associée. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
asset	Sys_id de l'enregistrement d'actif associé au ticket. Situé dans la table Actif [alm_asset]. Type de données : chaîne
assigned_on	Date et heure auxquelles le ticket a été affecté à la personne identifiée dans le `assigned_to` paramètre. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
assigned_to	Sys_id de la personne affectée au ticket. Table : Utilisateur [sys_user] Type de données : chaîne
assignment_group	Sys_id du groupe d'agents du service clientèle affecté au ticket. Situé dans la table Groupe [sys_user_group]. Type de données : chaîne
auto_close	Marqueur indiquant si le ticket a été automatiquement fermé. Valeurs possibles : • vrai : le ticket a été fermé automatiquement • faux : le ticket n'a pas été fermé automatiquement Type de données : booléennes Valeur par défaut : false
business_duration	Durée en heures de travail du calendrier, jours de travail et semaines de travail nécessaires pour terminer le ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	Type de données : chaîne (durée) Longueur maximale : 40
business_service	Sys_id de l'enregistrement de service associé au ticket. Type de données : chaîne Table : Service [cmdb_ci_service]
calendar_duration	Durée en heures calendaires, jours et semaines nécessaire pour terminer le ticket. Type de données : chaîne (durée) Longueur maximale : 40
ticket	Description brève du ticket et numéro de ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 300
case_report	Sys_id du rapport de ticket associé. Type de données : chaîne Tableau : Rapport de ticket [sn_customerservice_case_report]
catégorie	Catégorie de ticket. Valeurs possibles : • 0 : Question • 1 : Problème • 2 : Fonctionnalité Type de données : nombre (entier) Valeur par défaut : 1
cause	Détails sur la cause du problème. Type de données : chaîne Longueur maximale : 4 000
caused_by	Sys_id de la demande de changement à l'origine de la création du ticket. Situé dans la table Demande de changement [change_request]. Type de données : chaîne
changement	Sys_id de la demande de changement à l'origine de la création du ticket. Type de données : chaîne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	Table : Demande de changement [change_request]
closed_at	Date et heure de fermeture du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
closed_by	Sys_id de l'utilisateur qui a fermé le ticket. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : chaîne
close_notes	Notes prises lors de la fermeture du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 4 000
cmdb_ci	Sys_id de l'élément de configuration associé au ticket. Type de données : chaîne Table : Élément de configuration [cmdb_ci]
commentaires	Commentaires supplémentaires sur le ticket. Type de données : chaîne (entrée journal) Longueur maximale : 4 000
comments_and_work_notes	Commentaires et notes de travail saisis pour le ticket. Type de données : chaîne (liste journal) Longueur maximale : 4 000
company	Sys_id de la société associée au ticket. Type de données : chaîne Table : Société [core_company]
consommateur	Tickets de l'entreprise au consommateur uniquement. Sys_id de la personne à contacter en ce qui concerne ce cas. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer]. Type de données : chaîne
contact	Tickets interentreprises uniquement. Sys_id de la personne à contacter concernant ce ticket. Situé dans la table Contact [customer_contact]. Type de données : chaîne
contact_local_time	Heure locale du contact. Type de données : chaîne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	Longueur maximale : 70
contact_time_zone	Fuseau horaire du contact associé au ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
contact_type	Méthode dans laquelle le ticket a été initialement signalé. Valeurs possibles : • messagerie instantanée • E-mail • Téléphone • social • Web Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
contrat	Sys_id du contrat associé au ticket. Type de données : chaîne Table : Contrat [ast_contract]
correct_account	Numéro de compte sur lequel le paiement aurait dû être envoyé. Type de données : chaîne Longueur maximale : 250
correct_beneficiary	Nom corrigé du bénéficiaire auquel le paiement aurait dû être envoyé. Type de données : chaîne Longueur maximale : 250
correct_routing	Correction du numéro d'acheminement du compte auquel appliquer le paiement. Type de données : chaîne Longueur maximale : 250
correlation_display	Valeur d'affichage de l'ID de corrélation. Type de données : chaîne Longueur maximale : 100
correlation_id	Identificateur unique pour le contenu extrait d'un système externe. Utilisé pour suivre les mises à jour continues du contenu dans le cadre de l'intégration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	Type de données : chaîne Longueur maximale : 100
customer_reason	Motif pour lequel le client effectue la demande de paiement, tel qu'un mauvais numéro de compte, un mauvais code de tri, un montant incorrect, un paiement récurrent non annulé, etc. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
delivery_plan	Sys_id du plan d'exécution parent pour ce ticket. Situé dans la table Plan d'exécution [sc_cat_item_delivery_plan]. Type de données : chaîne
delivery_task	Sys_id de la tâche de plan d'exécution. Type de données : chaîne Table : Tâche de plan d'exécution [sc_cat_item_delivery_task]
description	Description détaillée du problème associé au ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 4 000
due_date	Date à laquelle le ticket doit être fermé. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
droit	Sys_id de l'enregistrement du droit associé au ticket. Les autorisations définissent le type de prise en charge qu'un client reçoit, ainsi que les canaux de communication pris en charge. Une autorisation peut être associée à un produit, un actif, un compte ou un contrat. Type de données : chaîne Table : Droit [service_entitlement]
error_type	Type d'erreur commise, comme une erreur client ou une erreur bancaire. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
escalade	Niveau d'escalade actuel. Valeurs possibles : • 0 : normal • 1 : Modéré

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	• 2 : Élevé • 3 : En retard Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Par défaut : 0
expected_start	Date et heure auxquelles le travail doit commencer sur le ticket. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
external_id	Identificateur unique utilisé pour recouper cette demande de paiement avec un enregistrement dans un système externe. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
first_response_time	Date et heure auxquelles la première action a été effectuée sur le ticket. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
follow_the_sun	Marqueur indiquant si le ticket doit être transféré pour un suivi global. Si un client saisit des commentaires supplémentaires sur un ticket de priorité 1 - Critique ou de priorité 2 - Élevé, ou si le ticket est escaladé, le marqueur est automatiquement défini sur vrai. Valeurs possibles : • vrai : le ticket doit être transmis pour un suivi global • faux : le ticket ne doit pas être transmis pour un suivi global Type de données : booléennes Valeur par défaut : false
follow_up	Date et heure de la prochaine action de suivi. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
group_list	Liste des sys_ids des enregistrements du groupe associés au ticket. Type de données : Tableau (liste) Longueur maximale : 4 000

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	Table : Groupe [sys_user_group]
impact	Impact sur le client. Valeurs possibles : • 1 : Élevé • 2 : Moyen • 3 : Faible Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Valeur par défaut : 3
initiated_as_request	Marqueur indiquant si cette demande a été initiée en tant que requête par le client. Valeurs possibles : • vrai : demande initiée par le client. • faux : la demande n'a pas été initiée par le client. Type de données : booléennes Valeur par défaut : false
is_attempted_recovery	Marqueur qui indique si le client a tenté de récupérer des fonds détournés en contactant le bénéficiaire auquel les fonds ont été incorrectement crédités. Valeurs possibles : • vrai : tentative de récupération • false : il ne s'agit pas d'une tentative de récupération Type de données : booléennes
is_international	Marqueur indiquant si cette demande a été effectuée pour une transaction de paiement international. Valeurs possibles : • true : compte international • false : compte domestique Type de données : booléennes
is_recurring	Marqueur indiquant si cette demande concernait un paiement récurrent. Valeurs possibles : • true : paiement récurrent • faux : paiement manuel

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	Type de données : booléennes
is_valid_claim	Marqueur indiquant s'il s'agit d'une demande de renseignements valide. Valeurs possibles : • true : réclamation valide • false : réclamation non valide Type de données : booléennes
base de connaissances	Marqueur indiquant s'il existe un article de la base de connaissances disponible pour le problème spécifié. Valeurs possibles : • vrai : l'article de la base de connaissances est disponible pour ce problème • faux : l'article de la base de connaissances n'est pas disponible pour ce problème Type de données : booléennes Valeur par défaut : false
emplacement	Sys_id de l'enregistrement décrivant l'emplacement de la société. Type de données : chaîne Table : Emplacement [cmn_location]
made_sla	Marqueur indiquant si le ticket a été résolu conformément à l'accord sur les niveaux de service associé. Valeurs possibles : • vrai : le ticket a été résolu conformément au SLA. • faux : le ticket n'a pas été résolu conformément au SLA. Type de données : booléennes Par défaut : true
notes_to_comments	Marqueur indiquant s'il faut ajouter les notes de résolution aux commentaires. Valeurs possibles : • true : les notes de résolution, lorsqu'elles sont ajoutées, sont également ajoutées aux commentaires • faux : les notes de résolution dans les commentaires ne sont pas requises Type de données : booléennes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
notifier	Méthode à utiliser pour notifier le contact/consommateur. Valeurs possibles : • 1 : Ne pas notifier • 2 : Envoyer un e-mail • 3 : Téléphone Type de données : nombre (entier) Valeur par défaut : 1
Numéro	Numéro du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
opened_at	Date et heure d'ouverture du ticket. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
opened_by	Sys_id de la personne qui a initialement ouvert le ticket. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : chaîne
order	Définit un certain ordre/séquencement, dont l'utilisation dépend des cas d'utilisation spécifiques. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
other_reason	Informations saisies dans la zone de texte **Autre motif** . Type de données : chaîne Longueur maximale : 4 000
parent	Sys_id du ticket parent auquel ce ticket (enfant) est associé. Situé dans la table Tâche [task]. Type de données : chaîne
partenaire	Sys_id du partenaire associé au ticket. Type de données : chaîne Table : Compte [customer_account]
partner_contact	Sys_id du contact du partenaire associé au ticket. Type de données : chaîne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	Table : Contact [customer_contact]
payment_processor	Processeur utilisé pour gérer le paiement associé, tel que BACS, CHAP, virement et SWIFT. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
Priorité	Priorité du ticket. Valeurs possibles : • 1 : Critique • 2 : Élevé • 3 : Modéré • 4 : Faible Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Par défaut : 4
proactif	Marqueur indiquant si la demande fait l'objet d'une surveillance proactive. Valeurs possibles : • vrai : être surveillé de manière proactive. • faux : n'est pas surveillé. Type de données : booléennes Valeur par défaut : faux
problème	Sys_id du problème rencontré par le client. Type de données : chaîne Table : Problème [problem]
produit	Sys_id du modèle de produit de la ressource associée au ticket. Situé dans la table Modèle de produit [cmdb_model]. Un modèle est une version ou une configuration spécifique d'un actif (par exemple, Apple Mac Book Pro). Type de données : chaîne
reassignment_count	Nombre de réaffectation du ticket à une personne chargée de faire avancer le ticket. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Par défaut : 0

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
receiving_account	Sys_id de l'enregistrement du compte sur lequel les fonds ont été crédités par erreur. Situé dans la table Compte [customer_account]. Type de données : chaîne
receiving_contact	Tickets interentreprises uniquement. Sys_id du contact associé au compte destinataire. Situé dans la table Contact [customer_contact]. Type de données : chaîne
receiving_customer	Tickets de l'entreprise au consommateur uniquement. Sys_id de la personne associée au compte de réception. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer]. Type de données : chaîne
receiving_financial_account	Sys_id du compte financier sur lequel les fonds ont été envoyés par erreur. Situé dans la table Compte financier [sn_bom_financial_account]. Type de données : chaîne
receiving_transactions	Liste des sys_ids de transactions sur le compte financier sur lesquelles les fonds ont été envoyés par erreur. Situé dans la table Transaction financière [sn_bom_transaction]. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40 000
recipient_bank	Sys_id de la banque qui a reçu les fonds de manière incorrecte. Situé dans la table Institution financière [sn_bom_financial_institution]. Type de données : chaîne
recipient_type	Type de destinataire, par exemple interne (client de la banque) ou externe (pas un client de la banque), qui a reçu des fonds de manière incorrecte. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
rejection_goto	Sys_id de la tâche à exécuter si le ticket est rejeté. Situé dans la table Tâche [task]. Type de données : chaîne
remitter_bank	Sys_id de la banque qui a incorrectement versé les fonds. Situé dans la table Institution financière [sn_bom_financial_institution]. Type de données : chaîne
resolution_code	État de résolution du ticket, par exemple « Résolu : corrigé par le support/les conseils fournis ». Type de données : chaîne Longueur maximale : 40

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
resolved_at	Date et heure auxquelles le ticket a été résolu. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
resolved_by	Sys_id de la personne qui a résolu le ticket. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : chaîne
route_reason	Motif pour lequel le ticket a été acheminé vers un autre délégataire. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
sender_transactions	Liste des sys_ids des transactions du compte financier de l'expéditeur qui ont été versées incorrectement. Situé dans la table Transaction financière [sn_bom_transaction]. Type de données : chaîne (liste) Longueur maximale : 40 000
sent_to_account	Numéro de compte sur lequel les fonds ont été envoyés par erreur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 250
sent_to_beneficiary	Nom du bénéficiaire auquel les fonds ont été envoyés par erreur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 250
sent_to_routing	Numéro d'acheminement ou code de tri de la banque à laquelle les fonds ont été envoyés par erreur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 250
service_definition	Sys_id de la définition du service associé à ce compte. Situé dans la table de définition de service [sn_bom_service_definition]. Type de données : chaîne
service_offering	Sys_id de l'offre de service associée à la demande de paiement. Les offres de service définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'options de package. Type de données : chaîne Table : Offre de service [service_offering]
short_description	Description succincte du cas.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	Type de données : chaîne Longueur maximale : 160
compétences	Sys_ids des compétences nécessaires pour terminer le ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 4 000 Table : Compétence [cmn_skill]
sla_due	Date/heure à laquelle le ticket doit être fermé en fonction de l'accord sur les niveaux de service associé. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sn_app_cs_social_social_profile	Sys_id du profil de réseau social associé au ticket. Type de données : chaîne Table : Profil social [sn_app_cs_social_social_profile]
sold_product	Sys_id du compte financier du client à partir duquel le paiement a été envoyé par erreur. Situé dans la table Produit vendu [sn_install_base_sold_product]. Type de données : chaîne
étape	Étape de la question, par exemple Fermé terminé, Fermé rejeté, Vérification des documents, Autorisation, etc. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
État	État actuel du ticket. Valeurs possibles : • 1 : Nouveau • 2 : En cours • 3 : En attente d'infos • 4 : résolu • 5 : Fermé Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Valeur par défaut : 1
sous-catégorie	Sous-catégorie du ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	Valeurs possibles : 0 : Question Type de données : nombre (entier) Par défaut : 0
support_manager	Sys_id du gestionnaire CSM affecté au ticket. Type de données : chaîne Table : Utilisateur [sys_user]
sync_driver	Marqueur indiquant s'il y a une synchronisation de pilote. Valeurs possibles : • vrai : le pilote est synchronisé • faux : le pilote n'est pas synchronisé Type de données : booléennes
sys_class_name	Table contenant l'enregistrement du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 80
sys_created_by	Personne ayant initialement ouvert le ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_created_on	Date et heure auxquelles le ticket a été créé initialement. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
sys_domain	Domaine associé au ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 32 Par défaut : global
sys_domain_path	Chemin de domaine. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255 Faire défaut:/
sys_id	Identificateur unique du ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	Type de données : chaîne Longueur maximale : 32
sys_mod_count	Nombre de mises à jour apportées au ticket depuis sa création initiale. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
sys_updated_by	Personne ayant mis à jour le ticket pour la dernière fois. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_updated_on	Date et heure auxquelles le ticket a été mis à jour pour la dernière fois. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
task_effective_number	Numéro d'identification. Si une demande universelle est associée à la tâche, il s'agit du numéro de demande universelle. Sinon, il s'agit du numéro de tâche actuel. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
time_worked	Durée totale de travail sur le ticket. Type de données : chaîne (minuteur) Longueur maximale : 40
total_amount	Devise totale Montant des paiements qui ont été effectués par erreur dans le cadre de ce ticket de demande. Type de données : Chaîne (devise) Longueur maximale : 20
transaction_id	Identificateur de transaction unique pour cette question de paiement. Type de données : chaîne Longueur maximale : 150
universal_request	Sys_id d'une tâche universelle dont cette enquête fait partie. Type de données : chaîne Table : Tâche [task]
upon_approval	Action à entreprendre si le ticket est approuvé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	Valeurs possibles : • do_nothing • procéder Type de données : chaîne Longueur maximale : 40 Par défaut : poursuivre
upon_reject	Action à exécuter si le ticket est rejeté. Valeurs possibles : • Annuler • goto Type de données : chaîne Longueur maximale : 40 Par défaut : annuler
urgence	Urgence du ticket. Valeurs possibles : • 1 : Élevé • 2 : Moyen • 3 : Faible Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Valeur par défaut : 3
user_input	Entrée utilisateur supplémentaire. Type de données : chaîne (entrée de l'utilisateur) Longueur maximale : 4 000
variables	Paires nom-valeur de variables associées au ticket. Type de données : chaîne (variables) Longueur maximale : 40
watch_list	Liste des sys_ids d'utilisateurs qui reçoivent des notifications sur ce ticket lorsque des commentaires supplémentaires sont ajoutés ou si l'état d'un ticket est changé sur Résolu ou Fermé. Situé dans la table Utilisateur [sys_user].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	Type de données : Tableau (liste) Longueur maximale : 4 000
wf_activity	Sys_id de l'enregistrement d'activité du workflow associé au ticket. Type de données : chaîne Table : Activité du workflow [wf_activity]
work_end	Date et heure de fin de travail sur le ticket. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
work_notes	Informations sur la façon de résoudre le ticket ou les mesures prises pour le résoudre. Type de données : chaîne (entrée journal) Longueur maximale : 4 000
work_notes_list	Liste des sys_ids des utilisateurs internes qui reçoivent des notifications sur ce ticket lorsque des notes de travail sont ajoutées. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : Tableau (liste) Longueur maximale : 4 000
work_start	Date et heure auxquelles le travail sur le ticket a commencé. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40

Table du compte chèque personnel [sn_bom_checking_account]

Paramètre	Description
compte	Sys_id de l'enregistrement de compte associé au ticket. Situé dans la table Compte [customer_account]. Type de données : chaîne
account_number	Numéro de compte du client. Par défaut, il s'agit de la valeur d'affichage de l'enregistrement. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
accrued_interest	Montant des intérêts courus à la date de consultation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre	Description
	Type de données : nombre (devise) Longueur maximale : 20
actif	Marqueur indiquant si le compte est actif. Valeurs possibles : • vrai : le compte est actuellement actif. • faux : le compte est inactif. Type de données : booléennes Par défaut : true
application_id	Identificateur unique de l'application soumise lors de la demande de compte courant. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
solde	Montant actuellement sur le compte courant. Type de données : nombre (devise) Longueur maximale : 20
base_currency	Sys_id de la devise de base utilisée par la carte de crédit. Situé dans la table Devise [fx_currency]. Type de données : chaîne (référence)
closure_date	Date à laquelle le compte courant a été clôturé. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
consommateur	Tickets de l'entreprise au consommateur uniquement. Sys_id de la personne à contacter en ce qui concerne ce cas. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer]. Type de données : chaîne
customer_class	Classification de forme libre du client, telle que Premier, Standard ou VIP. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
end_date	Date à laquelle le compte courant prend fin. Type de données : chaîne (date)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre	Description
	Longueur maximale : 40
external_id	Identificateur unique utilisé pour faire correspondre ce compte de carte de crédit à un enregistrement dans un système externe, tel qu'un ID d'assurance de carte de crédit. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
interest_credit_account	Sys_id du compte de dépôt associé à ce compte courant. Situé dans la table Compte de dépôt [sn_bom_deposit_account]. Type de données : chaîne
interest_rate_apy	Rendement annuel en pourcentage pour le compte courant. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
interest_rate_end_date	Date de fin du taux d'intérêt actuel. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
interest_rate_start_date	Date de début du taux d'intérêt actuel. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
nom	Nom complet de la principale personne associée au compte courant. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
Numéro	Numéro du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
open_date	Date de la première ouverture du compte courant. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
other_margin	Remises préférentielles applicables à une catégorie de clients, tels que les mineurs ou les personnes âgées. Type de données : chaîne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre	Description
	Longueur maximale : 40
parent_sold_product	Sys_id du produit parent associé à cette entité. Situé dans la table Produit vendu [sn_install_base_sold_product]. Type de données : chaîne (référence)
produit	Sys_id du compte chèque du client. Situé dans la table Modèle de produit [cmdb_model]. Type de données : chaîne (référence)
request_channel	Type de canal de communication (numérique ou assisté par un banquier) que le client a utilisé pour effectuer la demande de limite de crédit. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
secondary_consumer	Sys_id du compte du client secondaire. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer]. Type de données : chaîne
sourced_channel	Source de l'activité du client, telle que courtier ou recommandation du client. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
start_date	Date à laquelle le compte courant a été ouvert. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
statement_frequency	Fréquence d'envoi des relevés au client, par exemple, mensuel, trimestriel, semestriel ou annuel. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
statement_mode	Méthode par laquelle le relevé est remis au client, par exemple physique ou en ligne. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
état	État actuel du compte, tel que actif, bloqué, fermé, annulé, etc. Type de données : chaîne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre	Description
	Longueur maximale : 40
sys_class_name	Table contenant l'enregistrement du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 80
sys_created_by	Personne ayant initialement ouvert le ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_created_on	Date et heure auxquelles le ticket a été créé initialement. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
sys_domain	Domaine associé au ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 32 Par défaut : global
sys_id	Identificateur unique de l'enregistrement de carte de crédit. Type de données : chaîne
sys_mod_count	Nombre de mises à jour apportées au ticket depuis sa création initiale. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
sys_updated_by	Personne ayant mis à jour le ticket pour la dernière fois. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_updated_on	Date et heure auxquelles le ticket a été mis à jour pour la dernière fois. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table de prêt personnel [sn_bom_personal_loan]

Paramètre	Description
compte	Sys_id de l'enregistrement de compte associé au ticket. Type de données : chaîne Table : Compte [customer_account]
account_number	Numéro de compte du client. Par défaut, il s'agit de la valeur d'affichage de l'enregistrement. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
accrued_interest	Montant des intérêts courus à la date de consultation. Type de données : nombre (devise) Longueur maximale : 20
actif	Marqueur indiquant si le compte est actif. Valeurs possibles : • vrai : le compte est actuellement actif. • faux : le compte est inactif. Type de données : booléennes Par défaut : true
calculer le montant de	Montant du prêt sanctionné. Type de données : nombre (devise) Longueur maximale : 20
application_id	Identificateur unique de la demande soumise lors de la demande de prêt personnel. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
Avr	Taux annuel effectif global pour le prêt personnel. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
solde	Solde impayé sur le prêt. Type de données : nombre (devise) Longueur maximale : 20

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre	Description
base_currency	Sys_id de la devise de base utilisée par le prêt. Situé dans la table Devise [fx_currency]. Type de données : chaîne (référence)
closure_date	Date à laquelle le compte de prêt personnel a été clôturé. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
consommateur	Sys_id de l'enregistrement de consommateur primaire associé au prêt. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer]. Type de données : chaîne (référence)
Cosignataire	Sys_id de l'enregistrement de consommateur cosignataire associé au prêt. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer]. Type de données : chaîne (référence)
credit_facility_id	Identificateur unique de la facilité de crédit liée au prêt. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
customer_class	Classification de forme libre des clients, par exemple Premier, Standard ou VIP. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
days_past_due	Nombre de jours pendant lesquels le paiement du prêt actuel est échu. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
delinquency_status	Marqueur indiquant si le compte est actuellement en souffrance. Valeurs possibles : • Oui : le compte est en souffrance • Non : le compte n'est pas en souffrance Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
disbursed_amout	Montant total emprunté par le client associé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre	Description
	Type de données : nombre (devise) Longueur maximale : 20
document_id	Identificateur unique des documents associés à cette hypothèque dans un système de gestion de documents externe. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
end_date	Date de fin du prêt personnel. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
external_id	Identificateur unique utilisé pour croiser ce compte de prêt avec un enregistrement dans un système externe. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
federal_backed_load	Marqueur indiquant si le prêt associé est garanti par le gouvernement fédéral. Valeurs possibles : • Oui : Prêt garanti par le gouvernement fédéral • Non : Pas un prêt garanti par le gouvernement fédéral Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
grace_period_for remboursement	Nombre de jours dont dispose un client après la date d'échéance pour envoyer un paiement sans pénalités. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
garant	Sys_id de la personne qui garantit le prêt. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer]. Type de données : chaîne (référence)
interest_rate	Taux d'intérêt actuel du prêt. Type de données : nombre (virgule flottante) Longueur maximale : 40

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre	Description
interest_type	Type d'intérêt associé au prêt, tel qu'un intérêt fixe ou variable. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
is_lending_insured	Marqueur indiquant si le compte est assuré. Valeurs possibles : • vrai : le compte est assuré. • faux : le compte n'est pas assuré. Type de données : booléennes
last_payment_amount	Montant du paiement le plus récent effectué sur le prêt. Type de données : nombre (devise) Longueur maximale : 20
last_payment_date	Date du paiement le plus récent effectué sur le prêt. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
last_reviewed_on	Date du dernier examen du prêt. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
loan_classification	Classification du prêt, par exemple en actifs standard, inférieurs aux normes, douteux ou en perte. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
maturity_date	Date à laquelle le prêt devient exigible. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
moratorium_end_date	Date de fin de tout moratoire imposé (suspension de paiement). Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
moratorium_period	Période pendant laquelle le client bénéficie d'une suspension de remboursement du prêt, par exemple 6 mois, 1 an, 2 ans, et ainsi de suite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre	Description
	Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
moratorium_start_date	Date à laquelle le client a suspendu les paiements sur le prêt. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
nom	Nom complet de la principale personne responsable du prêt. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
next_review_on	Date à laquelle le prêt doit être examiné. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
no_of_installments	Nombre de paiements dus sur le prêt. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
no_of_installment_deferrals_made	Nombre de fois où le client a différé son paiement sur le prêt. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
Numéro	Numéro du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
open_date	Date de la première ouverture du compte de prêt personnel. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
parent_sold_product	Sys_id du produit parent associé à cette entité. Situé dans la table Produit vendu [sn_install_base_sold_product]. Type de données : chaîne (référence)
pending_installments	Nombre de paiements restants sur le prêt.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre	Description
	Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
prepayment_allowed	Marqueur indiquant si le prêt autorise les remboursements anticipés. Valeurs possibles : • Oui : Paiements anticipés autorisés • Non : Paiements anticipés non autorisés Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
principal_balance	Montant du capital restant du prêt. Type de données : nombre (devise) Longueur maximale : 20
produit	Sys_id du modèle de produit de la ressource associée au ticket. Situé dans la table Modèle de produit [cmdb_model]. Type de données : chaîne (référence)
objectif	La manière dont les fonds du prêt seront utilisés par le client, comme le fonds de roulement ou l'achat d'équipement. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
request_channel	Type de canal de communication (numérique ou assisté par un banquier) que le client a utilisé pour effectuer la demande de limite de crédit. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
risk_rating	Risque associé à ce compte de prêt. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
rollover_mode	Méthode par laquelle un client peut prolonger le prêt, telle que la prorogation automatique ou la prorogation manuelle. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre	Description
rollover_possible	Marqueur indiquant si le solde dû sur le prêt peut être reporté dans le futur. Valeurs possibles : • Oui : la prorogation est disponible • Non : la prorogation n'est pas disponible Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
secondary_consumer	Sys_id du compte du client secondaire. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer]. Type de données : chaîne
sourced_channel	Source de l'activité du client, telle que courtier ou recommandation du client. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
start_date	Date de début du prêt personnel. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
statement_frequency	Fréquence d'envoi des relevés au client, par exemple, mensuel, trimestriel, semestriel ou annuel. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
statement_mode	Méthode par laquelle le relevé est remis au client, par exemple physique ou en ligne. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
état	État actuel du compte, tel que émis, actif, bloqué, fermé, annulé, etc. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_class_name	Table contenant l'enregistrement du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 80
sys_created_by	Nom de l'entité qui a créé cet enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre	Description
	Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_created_on	Date et heure de création initiale de l'enregistrement. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
sys_domain	Identificateur unique du domaine associé à l'enregistrement. Type de données : chaîne Longueur maximale : 32 Par défaut : global
sys_id	Identificateur unique de l'enregistrement de prêt personnel. Type de données : chaîne
sys_mod_count	Nombre de fois que l'enregistrement a été mis à jour. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
sys_updated_by	Nom de l'entité qui a mis à jour cet enregistrement pour la dernière fois. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_updated_on	Date et heure de dernière mise à jour de l'enregistrement. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
terme	Nombre de conditions associées au prêt. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40

Traduction automatique

Solutions d'implémentation Platform Analytics

La Platform Analytics Solution contient du contenu pré-packagé Analyse des performances que vous pouvez utiliser avec d'autres ServiceNow AI Platform produits. La solution met à votre disposition des visualisations de données qui vous aident à améliorer vos processus métiers et à quantifier la valeur de vos libre-services.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches et rôles requis

Les rôles et tâches suivants sont associés à cette Platform Analytics solution :

- ServiceNow AI Platform administrateur (admin) : Installez et activez cette Platform Analytics solution et apportez les modifications nécessaires aux propriétés système.
- Administrateur Analyse des performances (pa_admin) : passer en revue les indicateurs, les répartitions, les widgets et les tableaux de bord. Configurez et démarrez la collecte de données. Partager les tableaux de bord avec les personnes concernées appropriées.
- Analyse des performances Visionneuse (pa_viewer) : afficher les tableaux de bord d'Analyse des performances.

Activez la version complète de l'abonnement de Analyse des performances sur l'instance où vous activez cette Solution Platform Analytics. Vous pouvez activer Analyse des performances sur une instance de non-production sans acheter d'abonnement. Pour plus d'informations, consultez Activer votre abonnement Analyse des performances .

Activer la Platform Analytics solution pour Opérations des services financiers

Activez l'application de pack ServiceNow Store de contenu pour le Platform Analytics.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Parcourez le pack de contenu Analyse des performances pour FSO et vérifiez que vous disposez des autorisations valides nécessaires.

   Vous avez besoin d'un compte HI et d'une autorisation pour demander des applications pour les instances prises en considération. Le compte HI et l'instance doivent faire partie de la même société. Pour plus d'informations, voir Installer un produit ServiceNow dans le ServiceNow Store.
3. Recherchez le pack de contenu Analyse des performances pour FSO.
4. Installez l'application.

Tableau de bord Opérations de dépôts business

Le tableau de Financial Services Business Deposit Operations bord vous donne un aperçu des performances de votre équipe et de votre entreprise en ce qui concerne les demandes de service de dépôt reçues pour vos services financiers. Vous pouvez surveiller l'état des tickets de services de dépôt, voir les tendances et explorer les détails à partir d'une vue unique.

Important :
Le Financial Services Business Deposit Operations tableau de bord a été modernisé pour vous offrir une meilleure expérience utilisateur.

Quelle que soit la période que vous spécifiez, vous pouvez afficher les détails des tickets fermés qui ont violé un SLA, les tickets ouverts qui nécessitent une attention immédiate et les délais de clôture moyens des tickets de dépôt.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles ServiceNow AI Platform requis

- sn_bom_deposit_b2b.manager, nécessaire pour voir les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_bom_deposit_b2b.admin, sn_bom_pa.admin et pa_admin, nécessaires pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Financial Services Business Deposit Operations

Pour accéder au tableau de Financial Services Business Deposit Operations bord, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail de services financiers** > **Centre d'analyse** (

Vous pouvez également accéder à **Tous** > **Opérations de dépôts** > **Analyse**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Platform Analytics Espace de travail fichier . Pour plus d'informations sur le , voir Centre d'analyse Platform Analytics Espace de travail.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure, vous pouvez accéder à la mise en page du tableau de bord de l'interface utilisateur principale existante comme d'habitude en accédant à **Tous** > **Opérations de dépôts** > **Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation peuvent utiliser ce tableau de bord, consultez les cas d'utilisation dans le tableau suivant.

Financial Services Business Deposit Operations Cas d'utilisation du tableau de bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire de dépôt	Doit obtenir une visibilité sur l'état des tickets de dépôt et effectuer les tâches suivantes : • Surveillez les tickets de dépôt ouverts qui ont enfreint un accord sur les niveaux de service (SLA) ou qui sont sur le point de violer un SLA et qui nécessitent une attention particulière. • Surveiller les tendances quotidiennes, hebdomadaires et mensuelles du volume de tickets de dépôts • Passer en revue le délai moyen de clôture des tickets • Explorer les détails d'un ticket de service de dépôt
Administrateur de dépôt	Doit pouvoir personnaliser les vues.

Indicateurs

B2B Deposit.Tickets créés d'octroi de compte de dépôt

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nombre de tickets de dépôt qui ont été créés aujourd’hui où le service de dépôt est Compte de dépôt d’origine.

B2B Deposit.Ajouter les tickets de relations financières créés

Nombre de tickets de dépôt qui ont été créés aujourd’hui où le service de dépôt est Ajouter une relation financière.

B2B Deposit.Ajouter les tickets d'ordres permanents créés

Nombre de tickets de dépôt qui ont été créés aujourd’hui où le service de dépôt est Ajouter un ordre permanent.

B2B Deposit.Annuler les tickets d'ordres permanents créés

Nombre de tickets de dépôt qui ont été créés aujourd’hui où le service de dépôt est Annuler des ordres permanents.

B2B Deposit.Modifier les tickets d'ordres permanents créés

Nombre de tickets de dépôt qui ont été créés aujourd’hui où le service de dépôt est Modifier l’ordre permanent.

B2B Deposit.Tickets d'ordres permanents échoués créés

Nombre de tickets de dépôt qui ont été créés aujourd’hui où le service de dépôt est Ordre permanent échoué.

B2B Deposit.Tickets créés pour clôture de compte de dépôt

Nombre de tickets de dépôt qui ont été créés aujourd’hui où le service de dépôt est Fermer le compte de dépôt.

B2B Deposit.Modifier les tickets ouverts pour l'ordre permanent

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où le service de dépôt est Modifier l’ordre permanent.

B2B Deposit.Tickets ouverts d'octroi de compte de dépôt

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où le service de dépôt est Compte de dépôt d’origine.

B2B Deposit.Ajouter des tickets ouverts d'ordres permanents

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où le service de dépôt est Ajouter un ordre permanent.

B2B Deposit.Tickets ouverts d'ordres permanents échoués

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où le service de dépôt est Échec ordre permanent.

B2B Deposit.Annuler des tickets ouverts d'ordres permanents

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où le service de dépôt est Annuler des ordres permanents.

B2B Deposit.Ajouter des tickets de relations financières ouverts

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où le service de dépôt est Ajouter une relation financière.

B2B Deposit.Tickets ouverts pour clôture du compte de dépôt

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où le service de dépôt est Fermer le compte de dépôt.

B2B Deposit.Nombre de contrôles des tickets clôturés relatifs à clôture de compte

Nombre de tickets de dépôt qui ont été fermés aujourd’hui où le service de dépôt est Fermer le compte de dépôt et le compte de dépôt est un compte chèque professionnel.

B2B Deposit.Nombre de tickets fermés de fermetures de comptes pour épargne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nombre de tickets de dépôt qui ont été fermés aujourd'hui où le service de dépôt est Fermer le compte de dépôt et le compte de dépôt est un compte d'épargne d'entreprise.

B2B Deposit.Nombre de tickets fermés d'octroi compte chèque

Nombre de tickets de dépôt qui ont été fermés aujourd'hui où le compte de dépôt est un compte chèque professionnel.

B2B Deposit.Nombre de tickets fermés d'octroi compte d'épargne

Nombre de tickets de dépôt qui ont été fermés aujourd'hui où le service de dépôt est Octroi d'un compte de dépôt et le compte de dépôt est un compte d'épargne professionnel.

B2B Deposit.Nombre de tickets créés compte d'épargne

Nombre de tickets de dépôt créés aujourd'hui dont le compte de dépôt est un compte d'épargne d'entreprise et dont le service de dépôt n'est pas Octroi d'un compte de dépôt ou Fermer un compte de dépôt.

B2B Deposit.Nombre de tickets créés compte chèque

Nombre de tickets de dépôt qui ont été créés aujourd'hui lorsque le compte de dépôt est un compte chèque d'entreprise et que le service de dépôt n'est pas Compte de dépôt d'origine ou Fermer un compte de dépôt.

B2B Deposit.Nombre de tickets ouverts

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où la répartition est Âge.

B2B Deposit.Nombre de tickets fermés

Nombre de tickets de dépôt qui ont été fermés aujourd'hui avec les répartitions Âge et Service.

B2B Deposit.Nombre de tickets fermés avec SLA

Nombre de tickets de dépôt qui ont été fermés ce jour-là dans le cadre d'un SLA. L'indicateur est utilisé pour comparer le nombre de tickets fermés qui ont respecté un SLA par rapport au nombre de tickets qui ont violé un SLA.

B2B Deposit.Nombre de tickets fermés avec violation de SLA

Nombre de tickets de dépôt qui ont été fermés ce jour-là et qui ont violé un SLA.

B2B Deposit.Nombre de tickets ouverts avec violation de sla

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là qui ont violé un SLA.

B2B Dépôt.Tickets ouverts avec violation de SLA supérieure à 80 %

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où le pourcentage écoulé de SLA est supérieur à 80 %.

B2B Deposit.Durée cumulée des tickets fermés

Nombre d'heures pour fermer les tickets de dépôt ce jour-là avec les répartitions Âge et Service.

B2B Deposit.Délai moyen de fermeture d'un ticket

Nombre moyen d'heures pour fermer les tickets de dépôt où la répartition est Service. Le score est calculé selon la formule suivante :

```
[B2B Deposit.Summed duration of closed cases]/[B2B Deposit.Number of closed cases]
```

Répartitions

- Âge
- Service

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord des opérations de prêt professionnel

Le tableau de Financial Services Business Loan Operations bord vous donne un aperçu des performances de votre équipe et de votre entreprise pour les dossiers de prêt professionnel. Vous pouvez surveiller l'état des dossiers de prêt, afficher les tendances et explorer les détails à partir d'une vue unique.

Important :
Le Financial Services Business Loan Operations tableau de bord a été modernisé pour vous offrir une meilleure expérience utilisateur.

Ce tableau de bord est automatiquement activé lorsque vous installez l'application Financial Services Business Loan Operations .

Quelle que soit la période que vous spécifiez, vous pouvez afficher les détails des tickets ouverts, des nouveaux tickets et les délais de clôture moyens des tickets de prêt.

Rôles ServiceNow AI Platform requis

- sn_bom_loan_b2b.manager, nécessaire pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_bom_loan_b2b.admin, sn_bom_pa.admin et pa_admin, requis pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Financial Services Business Loan Operations

Pour accéder au tableau de Financial Services Business Loan Operations bord, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail de services financiers** > **Centre d'analyse** (

Vous pouvez également accéder à **Tous** > **Opérations de prêt** > **Analyse**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Platform Analytics Espace de travail fichier . Pour plus d'informations sur le , voir Centre d'analyse Platform Analytics Espace de travail.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure, vous pouvez accéder à la mise en page du tableau de bord de l'interface utilisateur principale existante comme d'habitude en accédant à **Tous** > **Opérations de prêt** > **Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation peuvent utiliser ce tableau de bord, consultez les cas d'utilisation dans le tableau suivant.

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire de prêts	Doit obtenir une visibilité de l'état en temps réel des tickets de prêt professionnel et effectuer les tâches suivantes : • Surveiller tous les tickets ouverts qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA) • Surveiller tous les tickets ouverts par agent et par âge des tickets

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
	• Passer en revue tous les nouveaux tickets pour un service, un agent ou un groupe d'agents • Passer en revue le délai moyen de clôture des tickets pour un service, un agent ou un groupe • Explorer les détails d'une catégorie
Administrateur de prêt	Doit pouvoir personnaliser les vues.

Indicateurs

% de tickets ouverts avec violation de SLA

Pourcentage de tickets ouverts qui ont violé un SLA un jour spécifique. Le score est calculé selon la formule suivante :

```
[[Number of open cases with breached SLAs] / [Number of open cases]] * 100
```

 # moyen de tickets ouverts par agent

Nombre moyen de tickets ouverts pour un agent un jour donné. Le score est calculé selon la formule suivante :

```
[[Number of open cases] / [Number of agents]]
```

Âge moyen des tickets ouverts

Répartition du score et tendance des tickets ouverts par âge en jours un jour donné. Le score de chaque service est calculé en fonction de la formule suivante :

```
[[Summed age of open cases] / [Number of open cases]] / 24
```

Nombre de nouveaux tickets

Répartition des nouveaux tickets par service, agent ou groupe d'agents au cours des trois derniers mois. Les données relatives aux cas sont collectées à partir du tableau [sn_bom_loan_b2b_service].

Délai moyen de clôture des tickets

Répartition du délai moyen de clôture en jours des tickets par service, agent ou groupe d'agents au cours des sept derniers jours. Le score est calculé selon la formule suivante :

```
[[Summed duration of closed cases] / [Number of closed cases]] / 24
```

Répartitions

- Agent
- Groupe d'agents
- Âge
- Service

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord des opérations de cycle de vie de l'entreprise

Le tableau de bord Opérations de cycle de vie de l'entreprise vous donne un aperçu des performances de votre équipe et de votre entreprise pour les tickets de cycle de vie de l'entreprise.

Important :
Le Financial Services Business Lifecycle tableau de bord a été modernisé pour vous offrir une meilleure expérience utilisateur.

Vous pouvez surveiller l'état des tickets de cycle de vie, afficher les tendances et explorer les détails à partir d'une vue unique. Pour la période que vous spécifiez, vous pouvez afficher les détails des tickets ouverts, des nouveaux tickets et des délais de clôture moyens des tickets de cycle de vie.

Rôles ServiceNow AI Platform requis

- sn_bom_clo_b2b.manager, nécessaire pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_bom_clo_b2b.admin, nécessaire pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Financial Services Business Lifecycle

Pour accéder au tableau de Financial Services Business Lifecycle bord, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail de services financiers** > **Centre d'analyse** (

Vous pouvez également accéder à *`Business Lifecycle`* > **Analyse**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Platform Analytics Espace de travail fichier . Pour plus d'informations sur le , voir Centre d'analyse Platform Analytics Espace de travail.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure, vous pouvez accéder à la mise en page du tableau de bord de l'interface utilisateur principale existante comme d'habitude en accédant à **Tous** > **Opérations du cycle de vie du client** > **Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation peuvent utiliser ce tableau de bord, consultez les cas d'utilisation dans le tableau suivant.

Cas d'utilisation du tableau de Financial Services Business Lifecycle bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Chargé de clientèle	Doit obtenir une visibilité sur l'état en temps réel des tickets de cycle de vie de l'entreprise et effectuer les tâches suivantes : • Surveiller tous les tickets ouverts qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA) • Surveiller tous les tickets ouverts en fonction de l'agent et de l'âge

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation du tableau de Financial Services Business Lifecycle bord (suite)

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
	• Passer en revue tous les nouveaux tickets pour un service, un agent ou un groupe d'agents • Passer en revue le délai moyen de clôture des tickets d'un service, d'un agent ou d'un groupe dans les 30 jours • Explorer les détails d'une catégorie
Administrateur de compte	Doit effectuer toutes les tâches du gestionnaire de compte et personnaliser les vues.

Indicateurs

Tickets ouverts : violation de SLA

Pourcentage des tickets ouverts qui ont violé un SLA. Les données sont calculées selon la formule suivante :

```
[[Number of open Cases with Breached SLAs]] / [[Number of Open Cases]] * 100
```

Tickets ouverts : SLA sur le point d'être violé

Nombre moyen de tickets ouverts proches d'une violation de SLA. Les données de cet indicateur sont collectées à partir de la table [task_sla].

Tickets ouverts par âge

Répartition du score et tendance des tickets ouverts par âge en jours. Les données sont calculées selon la formule suivante :

```
[[Summed age of Open Cases]] / [[Number of Open Cases]] / 24
```

Délai moyen de clôture au cours des 30 derniers jours

Répartition du délai moyen de clôture en jours des tickets par service, agent ou groupe d'affectation au cours des sept derniers jours. Le score est calculé selon la formule suivante :

```
[[B2C CLO.Summed duration of closed cases]]/[[B2C CLO.Number of closed cases]]
```

Nouveaux tickets vs. Tickets fermés

Répartition des nouveaux tickets par service, agent ou groupe d'agents par rapport aux tickets fermés. Les données relatives aux affaires sont collectées à partir de la table [sn_bom_clo_service].

Tickets clôturés : SLA respecté par rapport à SLA violé

Nombre de tickets où les SLA ont été respectés par rapport aux tickets où les SLA ont été violés. Les données relatives aux affaires sont collectées à partir de la table [sn_bom_clo_service].

Répartitions

- Âge
- Service

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Filtres

Le tableau suivant présente les filtres disponibles dans le tableau de bord Opérations de cycle de vie de l'entreprise.

Filtres disponibles dans le tableau de bord Opérations de cycle de vie de l'entreprise

Nom	Type	Description
Âge	Compartiment	Affiche les tranches d'âge en jours pour les Business Lifecycle tickets.
Service	Liste	Recherche les enregistrements de tous les Business Lifecycle tickets.

Tableau de bord de gestion des réclamations

Grâce au tableau de Financial Services Complaint Management bord, vous pouvez avoir un aperçu des performances de votre équipe et de votre entreprise pour les plaintes reçues concernant vos services financiers. Vous pouvez surveiller l'état des tickets du service de réclamations, afficher les tendances et explorer les détails à partir d'une vue unique.

Important :
Le Financial Services Complaint Management tableau de bord a été modernisé pour vous offrir une meilleure expérience utilisateur.

Pour tout moment que vous spécifiez, vous pouvez afficher les détails des tickets fermés qui ont violé un SLA, des tickets ouverts qui nécessitent une attention immédiate et des délais de clôture moyens des tickets de réclamations.

Rôles ServiceNow AI Platform requis

- sn_bom_compl.manager, besoin de voir les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_bom_compl.admin, nécessaire pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Financial Services Complaint Management

Pour accéder au tableau de Financial Services Complaint Management bord, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail de services financiers** > **Centre d'analyse** (

Vous pouvez également accéder à **Tous** > **Gestion des réclamations** > **Analyse**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Platform Analytics Espace de travail fichier . Pour plus d'informations sur le , voir Centre d'analyse Platform Analytics Espace de travail.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure, vous pouvez accéder à la mise en page du tableau de bord de l'interface utilisateur principale existante comme d'habitude en accédant à **Tous** > **Gestion des réclamations** > **Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation peuvent utiliser ce tableau de bord, consultez les cas d'utilisation dans le tableau suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation du tableau de Financial Services Complaint Management bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire de réclamations	Doit obtenir une visibilité sur l'état des tickets de réclamations et effectuer les tâches suivantes : • Surveillez les tickets de réclamations ouverts qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA) ou sont sur le point de violer un SLA et nécessitent une attention particulière • Surveiller le volume de tickets de réclamations pour chaque catégorie de réclamations et leur tendance • Passer en revue le délai moyen de clôture des tickets pour chaque catégorie • Explorer les détails d'une catégorie de réclamation
Administrateur des réclamations	Doit pouvoir personnaliser les vues.

Indicateurs

Nombre de tickets ouverts avec violation de SLA

Nombre de tickets de réclamation ouverts qui ont violé un SLA au cours des sept derniers jours.

Tickets ouverts avec violation de SLA supérieure à 80 %

Nombre de tickets de réclamation ouverts où le pourcentage de SLA écoulé au cours des six derniers jours est supérieur à 80 %.

Nombre de tickets ouverts

Répartition des tickets de réclamations ouverts au cours des sept derniers jours avec les répartitions par âge et par type.

Nombre de nouveaux tickets

Nombre de nouveaux dossiers de plaintes ouverts aujourd'hui. L'indicateur est utilisé pour comparer et voir la tendance du nombre de tickets qui ont été créés par rapport au nombre de tickets qui ont été fermés au cours des sept derniers jours.

Délai moyen de clôture d'un ticket

Répartition du nombre moyen d'heures pour fermer les tickets de réclamation par type de réclamation. Le score est calculé selon la formule suivante :

```
[FSO Complaint.Summed duration of closed cases]/[FSO Complaint.Number of closed cases]
```

Nombre de tickets fermés avec SLA

Nombre de tickets qui ont été fermés ce jour-là dans le cadre d'un SLA. L'indicateur est utilisé pour comparer le nombre de tickets fermés qui respectaient un SLA au nombre de tickets qui ont violé un SLA au cours des sept derniers jours.

Nombre de tickets fermés

Répartition des tickets de réclamations qui ont été fermés aujourd'hui avec les répartitions Type et Catégorie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Répartitions

- Âge
- Catégorie
- Type

Visualisations des données

La table suivante présente les visualisations de données disponibles dans l'application Financial Services Complaint Management .

Visualisations de données disponibles dans l'application Financial Services Complaint Management

Titre	Type	Table source	Description
Tickets clôturés – 10 principales catégories de réclamations	Barre horizontale	Ticket de réclamation [sn_bom_compl_service]	Répartition des dix principales catégories de réclamations ayant un nombre maximal de dossiers fermés (par ordre décroissant) au cours des six derniers mois.

Filtres

Le tableau suivant répertorie les filtres disponibles dans l'application Financial Services Complaint Management .

Filtres disponibles dans l'application Financial Services Complaint Management

Nom	Type	Description
Âge	Compartiment	Affiche les tranches d'âges en jours pour les tickets de réclamation.
Catégorie de réclamation	Choix	Affiche toutes les catégories de réclamations actives pour la table Service de réclamations [sn_bom_compl_service].
Type de réclamation	Choix	Affiche tous les types de réclamations actifs pour la table Service de réclamations [sn_bom_compl_service].

Réclamations liées aux assurances d'entreprise Tableau de bord de

Le tableau de Réclamations liées aux assurances d'entreprise bord vous donne un aperçu des performances de votre équipe et de votre entreprise pour les demandes de service de police personnelle reçues pour vos services d'assurance.

Le Réclamations liées aux assurances d'entreprise tableau de bord vous permet de surveiller l'état des tickets de réclamation, d'afficher les tendances et d'explorer les détails à partir d'une vue unique. Pour toute période que vous spécifiez, vous pouvez afficher les détails des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

tickets clôturés qui ont violé un SLA, les tickets ouverts qui nécessitent une attention immédiate et les délais moyens de clôture des tickets de réclamation.

Pour accéder au tableau de Réclamations liées aux assurances d'entreprise bord, accédez à **Tous** > **Commercial Lines Claims** > **Tableau de bord**.

Rôles ServiceNow AI Platform requis

- sn_ins_claim_cml.manager, nécessaire pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_ins_claim_cml.admin, sn_bom_pa.admin et pa_admin, requis pour modifier le tableau de bord.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation peuvent utiliser ce tableau de bord, consultez les cas d'utilisation dans le tableau suivant.

Cas d'utilisation du tableau de Réclamations liées aux assurances d'entreprise bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Commercial Lines Claims Manager	Doit obtenir une visibilité sur l'état en temps réel des tickets de déclaration et effectuer les tâches suivantes : • Surveiller tous les tickets de réclamation ouverts qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA) • Surveiller le volume de chaque type de ticket de déclaration et sa tendance • Passer en revue le délai moyen de clôture des tickets pour un représentant, un processeur ou un groupe
Administrateur Commercial Lines Claims	Doit pouvoir personnaliser les vues.

Indicateurs

Réclamation commerciale.Nombre de tickets refusés

Nombre de tickets de réclamation commerciale qui ont été rejetés et fermés aujourd'hui.

Réclamation commerciale.Nombre de tickets ouverts

Nombre quotidien de tickets de réclamation commerciale ouverts.

Réclamation commerciale.Durée cumulée des tickets fermés

Nombre d'heures pour fermer les tickets de réclamation commerciale ce jour-là avec les répartitions d'étape et de service.

Réclamation commerciale.Nombre de tickets fermés

Nombre de tickets de réclamation commerciale qui ont été fermés aujourd'hui avec des répartitions d'étape et de service.

Réclamation commerciale.Tickets ouverts avec violation de SLA supérieure à 80 %

Nombre de tickets de réclamation commerciale ouverts ce jour-là où le pourcentage écoulé de SLA est supérieur à 80 %.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réclamation commerciale.Nombre de tickets SIU fermés

Nombre quotidien de cas de réclamation commerciale qui ont été fermés par l'Unité des enquêtes spéciales (UES).

Réclamation commerciale.Somme du versement total de la réclamation

Nombre quotidien de versement de réclamation sur les tickets fermés.

Réclamation commerciale.Nombre de tickets fermés avec violation de SLA

Nombre de tickets de réclamation commerciale qui ont été fermés ce jour-là et qui ont violé un SLA.

Réclamation commerciale : nombre de tickets créés

Nombre de tickets de réclamations commerciales ouverts qui ont été créés ce jour-là.

Commercial lines.Nombre de tickets de couverture de changement de politique de propriétaire d'entreprise ouverts

Nombre de tickets de réclamation commerciale ouverts ce jour-là où le service commercial est un compte de couverture de changement de politique de propriétaire d'entreprise.

Réclamation commerciale.Nombre de tickets fermés au sein du SLA

Nombre de tickets de réclamation commerciale qui ont été fermés ce jour-là dans le cadre d'un SLA. L'indicateur est utilisé pour comparer le nombre de tickets fermés qui respectaient un SLA au nombre de tickets qui ont violé un SLA.

Répartitions

- Pourcentage SLA
- Réclamation commerciale.Âge
- Réclamation commerciale.Compte
- Réclamation commerciale.Produit
- Réclamation commerciale.Service
- Réclamation commerciale.Étape

Tableau de bord de Services liés aux assurances d'entreprise

Le tableau de Services liés aux assurances d'entreprise bord vous donne un aperçu des performances de votre équipe et de votre entreprise pour les demandes de service de police personnelle reçues pour vos services d'assurance.

Important :
Le Services liés aux assurances d'entreprise tableau de bord a été modernisé pour vous offrir une meilleure expérience utilisateur.

Le Services liés aux assurances d'entreprise tableau de bord vous permet de surveiller l'état des tickets de service de police, d'afficher les tendances et d'explorer les détails à partir d'une vue unique. Pour la période que vous spécifiez, vous pouvez afficher les détails des tickets fermés qui ont violé un accord sur les niveaux de service, les tickets ouverts qui nécessitent une attention immédiate et les délais de clôture moyens des tickets de service de police.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles ServiceNow AI Platform requis

- sn_ins_policy_b2b.manager, nécessaire pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_ins_policy_b2b.admin, sn_bom_pa.admin et pa_admin, requis pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Services liés aux assurances d'entreprise

Pour accéder au tableau de Services liés aux assurances d'entreprise bord, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail de services financiers** > **Centre d'analyse** (

Vous pouvez également accéder à **Tous** > **Commercial Lines Servicing** > **Analyse**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Platform Analytics Espace de travail fichier . Pour plus d'informations sur le , voir Centre d'analyse Platform Analytics Espace de travail.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure, vous pouvez accéder à la mise en page du tableau de bord de l'interface utilisateur principale existante comme d'habitude en accédant à **Tous** > **Commercial Lines Servicing** > **Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation peuvent utiliser ce tableau de bord, consultez les cas d'utilisation dans le tableau suivant.

Cas d'utilisation du tableau de Services liés aux assurances d'entreprise bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire Commercial Lines Servicing	Doit obtenir une visibilité sur l'état en temps réel des tickets d'assurance et effectuer les tâches suivantes : • Surveiller tous les tickets d'assurance ouverts qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA) • Surveiller le volume de chaque type de ticket d'assurance et sa tendance • Examiner la productivité de l'agent • Passer en revue le délai moyen de clôture des tickets pour un service, un agent ou un groupe • Surveiller les détails des demandes par type de politique • Explorer les détails d'une catégorie d'erreur
Administrateur Commercial Lines Servicing	Doit pouvoir personnaliser les vues.

Indicateurs

Commercial Lines Servicing.Durée cumulée des tickets fermés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nombre d’heures pour fermer les tickets Commercial Lines ce jour-là avec les répartitions d’étape et de service.

Commercial Lines Servicing.Nombre de tickets fermés

Nombre de tickets Commercial Lines qui ont été fermés aujourd’hui avec les répartitions d’étape et de service.

Commercial Lines.Tickets ouverts avec violation de SLA supérieure à 80 %

Nombre de tickets de lignes commerciales ouverts ce jour-là où le pourcentage écoulé de SLA est supérieur à 80 %.

Commercial Lines.Nombre de tickets de couverture de changement de politique de propriétaire d'entreprise créés

Nombre de tickets Commercial Lines créés aujourd’hui dont le Commercial Lines Service est un compte de couverture de changement de BPD.

Commercial Lines Servicing.Nombre de tickets fermés avec violation de SLA

Nombre de tickets de lignes commerciales qui ont été fermés ce jour-là et qui ont violé un SLA.

Commercial Lines : nombre de tickets ouverts avec violation de SLA

Nombre de tickets de lignes commerciales ouverts ce jour-là qui ont violé un SLA.

Commercial lines.Nombre de tickets de couverture de changement de politique de propriétaire d'entreprise ouverts

Nombre de tickets Commercial Lines ouverts ce jour-là où le Commercial Lines Service est un compte de couverture de changement de politique de propriétaire d’entreprise.

Commercial Lines Servicing.Nombre de tickets rejetés par le client

Nombre de tickets qui ont été rejetés par un client.

Commercial Lines Servicing.Nombre de tickets clôturés avec sla

Nombre de tickets Commercial Lines qui ont été fermés ce jour-là dans le cadre d’un SLA. L’indicateur est utilisé pour comparer le nombre de tickets fermés qui respectaient un SLA au nombre de tickets qui ont violé un SLA.

Commercial Lines Servicing.Nombre de tickets rejetés par prestataire

Nombre de tickets qui ont été rejetés par le souscripteur ou le processeur.

Répartitions

- Étape de ticket de police
- Police : rejeter le motif
- Service de police

Tableau de bord du cycle de vie du client

Le tableau de Financial Services Client Lifecycle bord vous donne un aperçu des performances de votre équipe et de votre entreprise pour les tickets de cycle de vie client.

Important :
Le Financial Services Client Lifecycle tableau de bord a été modernisé pour vous offrir une meilleure expérience utilisateur.

Vous pouvez surveiller l’état des tickets de cycle de vie du client, afficher les tendances et explorer les détails à partir d’une vue unique. Pour la période que vous spécifiez, vous pouvez afficher les détails des tickets ouverts, des nouveaux tickets et les délais de clôture moyens des tickets de cycle de vie du client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles ServiceNow AI Platform requis

- sn_bom_clo.b2c_manager, nécessaire pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_bom_clo.b2c_admin, nécessaire pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Financial Services Client Lifecycle

Pour accéder au tableau de Financial Services Client Lifecycle bord, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail de services financiers** > **Centre d'analyse** (

Vous pouvez également accéder à `Client Lifecycle` > **Analyse**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Platform Analytics Espace de travail fichier . Pour plus d'informations sur le , voir Centre d'analyse Platform Analytics Espace de travail.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure, vous pouvez accéder à la mise en page du tableau de bord de l'interface utilisateur principale existante comme d'habitude en accédant à **Tous** > `Client Lifecycle` > **Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation peuvent utiliser ce tableau de bord, consultez les cas d'utilisation dans le tableau suivant.

Cas d'utilisation du tableau de Financial Services Client Lifecycle bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Chargé de clientèle	Doit obtenir une visibilité sur l'état en temps réel des Client Lifecycle tickets et effectuer les tâches suivantes : • Surveiller tous les tickets ouverts qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA) • Surveiller tous les tickets ouverts en fonction de l'agent et de l'âge • Passer en revue tous les nouveaux tickets pour un service, un agent ou un groupe d'agents • Passer en revue le délai moyen de clôture des tickets pour un service, un agent ou un groupe dans les 30 jours • Explorer les détails d'une catégorie
Administrateur de compte	Doit effectuer toutes les tâches du gestionnaire de compte et personnaliser les vues.

Indicateurs

Tickets ouverts : violation de SLA

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourcentage des tickets ouverts qui ont violé un SLA. Les données sont calculées à partir de la formule suivante :

```
[[Number of open Cases with Breached SLAs]] / [[Number of Open Cases]] * 100
```

Tickets ouverts : SLA sur le point d'être violé

Nombre moyen de tickets ouverts pour un agent le jour que vous spécifiez. Les données de cet indicateur sont collectées à partir de la table [task_sla].

Tickets ouverts par âge

Répartition du score et tendance des tickets ouverts par âge en jours. Les données sont calculées à partir de la formule suivante :

```
[[Summed age of Open Cases]] / [[Number of Open Cases]] / 24
```

Délai moyen de clôture au cours des 30 derniers jours

Répartition du délai moyen de clôture en jours des tickets par service, agent ou groupe d'affectation au cours des sept derniers jours. Les données sont calculées à partir de la formule suivante :

```
[[B2C CLO.Summed duration of closed cases]]/[[B2C CLO.Number of closed cases]]
```

Nouveaux tickets vs. Tickets fermés

Répartition des nouveaux tickets par service, agent ou groupe d'agents par rapport aux tickets fermés. Les données relatives aux affaires sont collectées à partir de la table [sn_bom_clo_service].

Tickets clôturés : SLA respecté par rapport à SLA violé

Tickets où les SLA ont été respectés par rapport aux tickets où les SLA ont été violés. Les données relatives aux affaires sont collectées à partir de la table [sn_bom_clo_service].

Répartitions

Âge.

Filtres

La table suivante présente les filtres disponibles dans le tableau de Client Lifecycle bord.

Filtres disponibles dans le tableau de Client Lifecycle bord

Nom	Type	Description
Âge	Compartiment	Affiche les tranches d'âge en jours pour les Client Lifecycle tickets.

Tableau de bord de Gestion des litiges

Le tableau de Gestion des litiges bord vous donne un aperçu des performances de votre équipe et de votre entreprise pour les demandes de service de carte qui ont été reçues pour vos services financiers.

Important :
Le Gestion des litiges tableau de bord a été modernisé pour vous offrir une meilleure expérience utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez surveiller l'état des tickets de service de carte à partir d'une vue unique. Pour tout moment que vous spécifiez, vous pouvez afficher les détails des tickets fermés qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA), des tickets ouverts qui nécessitent une attention immédiate et les délais de clôture moyens des tickets de cartes.

Rôles ServiceNow AI Platform requis

- sn_bom_credit_card.dispute_manager, nécessaire pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_bom_credit_card.admin, sn_bom_pa.admin et pa_admin nécessaires pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Gestion des litiges

Pour accéder au tableau de Gestion des litiges bord, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail de services financiers** > **Centre d'analyse** ( ).

Vous pouvez également accéder à **Tous** > **Card Operations** > **Analyse**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Platform Analytics Espace de travail fichier . Pour plus d'informations sur le , voir Centre d'analyse Platform Analytics Espace de travail.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure, vous pouvez accéder à la mise en page du tableau de bord de l'interface utilisateur principale existante comme d'habitude en accédant à **Tous** > **Card Operations** > **Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation peuvent utiliser ce tableau de bord, consultez les cas d'utilisation dans le tableau suivant.

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire des litiges de cartes	Doit obtenir une visibilité sur l'état des tickets de litige et effectuer les tâches suivantes : • Surveillez les tickets de litige ouverts qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA) ou sont sur le point de violer un SLA et nécessitent une attention particulière • Surveiller les tendances quotidiennes, hebdomadaires et mensuelles du volume de litiges • Passer en revue le délai moyen de clôture des tickets • Explorer les détails d'un ticket de service de litige
Administrateur de carte de crédit	Doit pouvoir personnaliser les vues.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs

Card Dispute.Nombre de tickets fermés avec SLA

Nombre de tickets de litige qui ont été fermés ce jour-là dans le cadre d'un SLA. L'indicateur est utilisé pour comparer le nombre de tickets fermés qui ont respecté un SLA au nombre de tickets qui ont violé un SLA.

Card Dispute.Nombre de tickets ouverts avec violation de SLA

Nombre de tickets de litige ouverts ce jour-là qui ont violé un SLA.

Card Dispute.Nombre de tâches de remboursement

Nombre de tâches pour lesquelles le litige était un remboursement.

Card Dispute.Durée cumulée des tickets fermés

Nombre d'heures pour fermer les tickets de litige ce jour-là avec les répartitions par âge et service.

Card dispute.Nombre de tickets ouverts

Nombre de tickets de litige ouverts ce jour-là où la répartition est Âge.

Card Dispute.Nombre d'annulations de litiges

Nombre de transactions litigieuses dont le résultat a été une annulation.

Card Dispute.Nombre de remboursements réussis

Nombre de transactions dont le résultat a été un remboursement réussi.

Card Dispute.Nombre de tickets fermés

Nombre de tickets de litige fermés aujourd'hui avec les répartitions suivantes : Âge et Service.

Card Dispute.Nombre de tickets fermés avec violation de SLA

Nombre de tickets de litiges fermés ce jour-là qui ont violé un SLA.

Card Dispute.Tickets ouverts avec violation de SLA supérieure à 80 %

Nombre de tickets de litige ouverts ce jour-là où le pourcentage écoulé de SLA est supérieur à 80 %.

Card Dispute.Nombre de tickets créés

Nombre de tickets de litige créés aujourd'hui.

Répartitions

- Âge
- Réseau de cartes
- Code de remboursement
- Motif du litige
- Service

Tableau de bord de Assurance-vie collective

Le tableau de Assurance-vie collective bord vous donne un aperçu des performances de votre équipe et de votre entreprise pour les demandes de service de police collective reçues pour vos services d'assurance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Le Assurance-vie collective tableau de bord a été modernisé pour vous offrir une meilleure expérience utilisateur.

Le Assurance-vie collective tableau de bord vous permet de surveiller l'état des tickets de service de police, d'afficher les tendances et d'explorer les détails à partir d'une vue unique. Pour tout moment que vous spécifiez, vous pouvez afficher les détails des tickets fermés qui ont violé un SLA, des tickets ouverts qui nécessitent une attention immédiate et des délais de clôture moyens des tickets de service de police.

Rôles ServiceNow AI Platform requis

- sn_ins_group_life.manager, nécessaire pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_ins_group_life.admin, sn_bom_pa.admin et pa_admin, requis pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Assurance-vie collective

Pour accéder au tableau de Assurance-vie collective bord, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail de services financiers** > **Centre d'analyse** (

Vous pouvez également accéder à **Tous** > **Group Life Servicing** > **Analyse**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Platform Analytics Espace de travail fichier . Pour plus d'informations sur le , voir Centre d'analyse Platform Analytics Espace de travail.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure, vous pouvez accéder à la mise en page du tableau de bord de l'interface utilisateur principale existante comme d'habitude en accédant à **Tous** > **Group Life Servicing** > **Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation peuvent utiliser ce tableau de bord, consultez les cas d'utilisation dans le tableau suivant.

Cas d'utilisation du tableau de Assurance-vie collective bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire de la police d'assurance-vie collective	Doit obtenir une visibilité sur l'état en temps réel des tickets d'assurance et effectuer les tâches suivantes : • Surveiller tous les tickets d'assurance ouverts qui ont violé un SLA (Accord sur les niveaux de service) • Surveiller le volume de chaque type de ticket d'assurance et sa tendance • Examiner la productivité de l'agent • Passer en revue le délai moyen de clôture des tickets pour un service, un agent ou un groupe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation du tableau de Assurance-vie collective bord (suite)

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
	• Surveiller les détails des demandes par type de politique • Explorer les détails d'une catégorie d'erreur
Administrateur de la politique d'assurance-vie collective	Doit pouvoir personnaliser les vues.

Indicateurs

Group Life and Disability Servicing.Durée cumulée des tickets fermés

Nombre d'heures pour fermer les tickets Personal Lines ce jour-là avec les répartitions d'étape et de service.

Group Life and Disability Servicing.Nombre de tickets fermés

Nombre de tickets d'assurance-vie collective qui ont été fermés aujourd'hui avec les répartitions d'étape et de service.

Group Life and Disability Servicing.Tickets ouverts avec violation de SLA supérieure à 80 %

Nombre de tickets d'assurance-vie collective ouverts ce jour-là où le pourcentage écoulé de SLA est supérieur à 80 %.

Group Life and Disability Servicing.Changer les informations de membre d'assurance-vie de groupe

Nombre de tickets d'assurance-vie collective pour lesquels le service de police modifie les informations du membre.

Group Life and Disability Servicing.Nombre de tickets fermés avec violation de SLA

Nombre de tickets d'assurance-vie collective qui ont été fermés ce jour-là et qui ont violé un SLA.

Group Life and Disability Servicing.Nombre de tickets ouverts avec violation de SLA

Nombre de tickets d'assurance-vie collective ouverts ce jour-là qui ont violé un SLA.

Group Life and Disability Servicing.Nombre de tickets ouverts

Nombre de tickets d'assurance-vie collective ouverts ce jour-là.

Group Life and Disability Servicing.Nombre de tickets rejetés par le client

Nombre de tickets fermés qui ont été rejetés par les clients au cours des 30 derniers jours, où la solution proposée par l'agent a été rejetée.

Group Life and Disability Servicing.Nombre de tickets fermés avec SLA

Nombre de tickets d'assurance-vie collective qui ont été fermés ce jour-là dans un SLA. L'indicateur est utilisé pour comparer le nombre de tickets fermés qui respectaient un SLA par rapport aux tickets qui ont violé un SLA.

Group Life and Disability Servicing.Nombre de tickets rejetés par le prestataire

Nombre de tickets fermés au cours des 30 derniers jours qui ont été rejetés par un processeur ou un souscripteur.

Group Life and Disability Servicing.Envoyer les documents de police d'assurance-vie de groupe

Nombre de tickets d'assurance-vie collective pour lesquels le service de police envoie des documents de police.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Group Life and Disability Servicing.Mettre à jour la police d'assurance-vie de groupe

Nombre de tickets d’assurance-vie collective pour lesquels le service de police met à jour une police.

Répartitions

- Étape du ticket de groupe
- Assurance-vie de groupe : motif du rejet
- Service d'assurance-vie de groupe

Tableau de bord de Assurance-vie individuelle

Le tableau de Assurance-vie individuelle bord vous donne un aperçu des performances de votre équipe et de votre entreprise pour les demandes de service de police individuelles reçues pour vos services d’assurance.

Important :
Le Assurance-vie individuelle tableau de bord a été modernisé pour vous offrir une meilleure expérience utilisateur.

Le Assurance-vie individuelle tableau de bord vous permet de surveiller l’état des tickets de service de police, d’afficher les tendances et d’explorer les détails à partir d’une vue unique. Pour toute période que vous spécifiez, vous pouvez afficher les détails des tickets fermés qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA), des tickets ouverts qui nécessitent une attention immédiate et les délais de clôture moyens des tickets de service de police.

Rôles ServiceNow AI Platform requis

- sn_ins_indiv_life.manager, nécessaire pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_ins_indiv_life.admin, sn_bom_pa.admin et pa_admin, requis pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Assurance-vie individuelle

Pour accéder au tableau de Assurance-vie individuelle bord, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail de services financiers** > **Centre d'analyse** ( ).

Vous pouvez également accéder à **Tous** > **Individual Life Servicing** > **Analyse**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Platform Analytics Espace de travail fichier . Pour plus d’informations sur le , voir Centre d’analyse Platform Analytics Espace de travail.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d’une version antérieure, vous pouvez accéder à la mise en page du tableau de bord de l’interface utilisateur principale existante comme d’habitude en accédant à **Tous** > **Individual Life Servicing** > **Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez les cas d’utilisation dans le tableau suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation du tableau de Assurance-vie individuelle bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire de la police d'assurance-vie individuelle	Doit obtenir une visibilité sur l'état en temps réel des tickets d'assurance et effectuer les opérations suivantes : • Surveiller tous les tickets d'assurance ouverts qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA) • Surveiller le volume de chaque type de ticket d'assurance et sa tendance • Examiner la productivité de l'agent • Passer en revue le délai moyen de clôture des tickets pour un service, un agent ou une personne • Surveiller les détails des demandes par type de politique • Explorer les détails d'une catégorie d'erreur
Administrateur de la police d'assurance-vie individuelle	Doit pouvoir personnaliser les vues.

Indicateurs

Individual Life and Disability Servicing.Durée cumulée des tickets fermés

Nombre d'heures pour fermer les tickets Personal Lines ce jour-là avec les répartitions d'étape et de service.

Individual Life and Disability Servicing.Nombre de tickets fermés

Nombre de tickets d'assurances-vie individuels qui ont été fermés aujourd'hui avec les répartitions d'étape et de service.

Individual Life and Disability Servicing.Tickets ouverts avec violation de SLA supérieure à 80 %

Nombre de tickets d'assurance-vie individuels ouverts ce jour-là où le pourcentage écoulé de SLA est supérieur à 80 %.

Individual Life and Disability Servicing.Nombre de tickets fermés avec violation de SLA

Nombre de tickets d'assurance-vie individuels qui ont été fermés ce jour-là et qui ont violé un SLA.

Individual Life and Disability Servicing.Nombre de tickets ouverts avec violation de SLA

Nombre de tickets d'assurance-vie individuelle ouverts ce jour-là qui ont violé un SLA.

Individual Life and Disability Servicing.Nombre de tickets ouverts

Nombre de tickets d'assurance-vie individuelle ouverts ce jour-là.

Individual Life and Disability Servicing.Nombre de tickets rejetés par le client

Nombre de tickets fermés qui ont été rejetés par les clients au cours des 30 derniers jours, où la solution proposée par l'agent a été rejetée.

Individual Life and Disability Servicing.Nombre de tickets fermés avec SLA

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nombre de tickets d’assurance-vie individuels qui ont été fermés ce jour-là dans le cadre d’un SLA. L’indicateur est utilisé pour comparer le nombre de tickets fermés qui respectaient un SLA au nombre de tickets qui ont violé un SLA.

Individual Life and Disability Servicing.Nombre de tickets rejetés par le prestataire

Nombre de tickets fermés au cours des 30 derniers jours qui ont été rejetés par un processeur ou un souscripteur.

Répartitions

- Étape du ticket individuel
- Motif du rejet de l’assurance-vie individuelle
- Service d’assurance-vie individuelle

Tableau de bord Payment Operations

Grâce au tableau de Financial Services Payment Operations bord, vous pouvez avoir un aperçu des performances de votre équipe et de votre entreprise en matière de demandes de paiement, de réclamations et de débits.

Important :
Le Financial Services Payment Operations tableau de bord a été modernisé pour vous offrir une meilleure expérience utilisateur.

Vous pouvez surveiller l’état de ces tickets, afficher les tendances et explorer les détails à partir d’une vue unique. Pour la période que vous spécifiez, vous pouvez afficher les détails des tickets ouverts, des nouveaux tickets et les délais de clôture moyens des tickets de paiement.

Rôles ServiceNow AI Platform requis

- sn_bom_payment.manager, nécessaire pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_bom_payment.admin, sn_bom_pa.admin et pa_admin, requis pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Financial Services Payment Operations

Pour accéder au tableau de Financial Services Payment Operations bord, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail de services financiers** > **Centre d'analyse** (

Vous pouvez également accéder à **Tous** > **Payment Operations** > **Analyse**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Platform Analytics Espace de travail fichier . Pour plus d’informations sur le , voir Centre d’analyse Platform Analytics Espace de travail.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d’une version antérieure, vous pouvez accéder à la mise en page du tableau de bord de l’interface utilisateur principale existante comme d’habitude en accédant à **Tous** > **Payment Operations** > **Tableau de bord**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation peuvent utiliser ce tableau de bord, consultez les cas d'utilisation dans le tableau suivant.

Cas d'utilisation pour le tableau de Financial Services Payment Operations bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire des paiements	Doit obtenir une visibilité sur l'état en temps réel des tickets de paiement et effectuer les tâches suivantes : • Surveiller tous les tickets de paiement ouverts qui ont enfreint un accord sur les niveaux de service (SLA) • Surveiller le volume de chaque type de ticket de paiement et sa tendance • Examiner la productivité de l'agent • Passer en revue le délai moyen de clôture des tickets pour un service, un agent ou un groupe • Surveiller les détails des réclamations par type d'erreur • Explorer les détails d'une catégorie d'erreur
Administrateur des paiements	Doit pouvoir personnaliser les vues.

Indicateurs

% de réclamations internes ouvertes ayant une erreur client basée sur le processeur de paiement

Pourcentage de réclamations internes ouvertes qui ont une erreur client basée sur le processeur de paiement. Le score est calculé selon la formule suivante :

```
([Total Number of open internal claims having customer error grouped by payment processor]/[Total Number of open internal claims having customer error])*100
```

% de réclamations externes clôturées ayant une erreur de banque basée sur le traitement réel

Pourcentage de réclamations externes clôturées qui présentent une erreur de banque basée sur le traitement réel où la répartition est Motif du résultat. Le score est calculé selon la formule suivante :

```
([Number of closed external claims having bank error based upon outcome]/[Total number of closed external claims having bank error used in total number recovery])*100
```

% de réclamations internes ouvertes ayant une erreur de banque basée sur la catégorie d'erreur

Pourcentage de réclamations internes ouvertes qui comportent une erreur de banque en fonction de la catégorie d'erreur où les répartitions sont Âge et Catégorie d'erreur de banque. Le score est calculé selon la formule suivante :

```
([Total Number of open internal claims having bank error based upon error category]/[Total number of open internal claims having bank error])*100
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

% du montant total de réclamation remboursé pour les réclamations externes ayant une erreur client

Pourcentage du montant total de réclamation remboursé pour les réclamations externes qui ont une erreur client lorsque les répartitions sont un traitement réel. Le score est calculé selon la formule suivante :

```
([Sum of refund amount for closed external claims having customer error based upon Actual treatment]/[Total sum of refund amount for closed external claims having customer error])*100
```

% de réclamations externes clôturées ayant une erreur client basée sur le traitement réel

Pourcentage de réclamations externes clôturées qui ont une erreur client basée sur le traitement réel où la répartition est Motif du résultat. Le score est calculé selon la formule suivante :

```
(([Total number of closed external claims having customer error based upon outcome]/[Total number of closed external claims having customer error])*100)||0
```

% de réclamations internes ouvertes ayant une erreur de banque basée sur le traitement demandé

Pourcentage de réclamations internes ouvertes qui présentent une erreur de banque basée sur un traitement demandé où les répartitions sont Âge et Processeur de paiement. Le score est calculé selon la formule suivante :

```
([Total Number of open internal claims having bank error grouped by payment processor]/[Total count of open internal claims having bank error based upon requested treatment])*100
```

% de réclamations internes ouvertes ayant le traitement demandé comme exception

Pourcentage de réclamations internes ouvertes qui ont un traitement demandé comme une exception où les répartitions sont de type Âge et Erreur. Le score est calculé selon la formule suivante :

```
([Number of open cases having requested treatment as Exception]/[Total Number of open cases having requested treatment as Exception])*100
```

% du délai de clôture des tickets de paiement

Pourcentage du délai de clôture des tickets de paiement où les répartitions sont Âge, Tickets de paiement et Agent de paiement. Le score est calculé selon la formule suivante :

```
[Summed Duration of Payment Closed Cases]/[Number of Payment Closed Cases] /24
```

% du total de réclamations récupérées pour les réclamations externes ayant un montant remboursé

Pourcentage du total des réclamations récupérées pour les réclamations externes dont le montant est remboursé où la répartition est Traitement réel. Le score est calculé selon la formule suivante :

```
([Sum of refund amount for closed external claims having bank error]/[Total sum of refund amount for closed external claims having bank error])*100
```

% de réclamations externes clôturées ayant une erreur de banque pour le traitement de fractionnement réel

Pourcentage de réclamations externes clôturées qui comportent une erreur de banque pour un traitement de répartition réel où la répartition est Traitement réel. Le score est calculé selon la formule suivante :

```
([Total number of closed external claims having bank error based upon actual treatment]/[Total number of closed external claims having bank error])*100
```

% de réclamations internes ouvertes ayant une erreur client basée sur le traitement demandé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourcentage de réclamations internes ouvertes qui comportent une erreur client en fonction du traitement demandé, où les répartitions sont Âge et Catégorie d'erreur client. Le score est calculé selon la formule suivante :

```
([Total Number of open internal claims having customer error with custom error category]/[Total Number of open internal claims having customer error])*100
```

% de réclamations externes clôturées ayant une erreur client pour le traitement réel

Pourcentage de réclamations externes clôturées qui ont une erreur client pour le traitement réel. Le score est calculé selon la formule suivante :

```
([Total number of closed external claims having customer error based upon actual treatment]/[Total number of closed external claims having customer error])*100
```

% de réclamations internes ouvertes ayant le traitement demandé comme protégé

Pourcentage de réclamations internes dont le traitement demandé est protégé, où les répartitions sont de type Âge et Erreur. Le score est calculé selon la formule suivante :

```
([Number of open cases having requested treatment as Protected]/[Total number of open cases having requested treatment as Protected])*100
```

Nombre de réclamations externes clôturées ayant une erreur client avec le traitement demandé comme exception

Nombre de réclamations externes clôturées qui ont une erreur client avec un traitement demandé comme exception lorsque la répartition est Traitement réel.

Répartitions

- Traitement réel
- Âge
- Catégorie d'erreur de banque
- Catégorie d'erreur client
- Type d'erreur
- Cause du résultat
- Agent de paiement
- Tickets liés au paiement
- Processeur de paiement
- Service de paiement
- Type de paiement

Filtres

Le tableau suivant présente les filtres disponibles dans le tableau de bord Payment Operations.

Filtres disponibles dans le tableau de bord Payment Operations

Nom	Type	Description
Traitement réel	Choix	Affiche les choix disponibles pour le traitement réel des demandes de paiement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Filtres disponibles dans le tableau de bord Payment Operations (suite)

Nom	Type	Description
Âge	Compartiment	Affiche les tranches d'âges en jours pour les tickets de paiement.
Catégorie d'erreur de banque	Choix	Affiche les choix disponibles pour la catégorie d'erreur bancaire pour les réclamations de paiement.
Catégorie d'erreur client	Choix	Affiche les choix disponibles pour la catégorie d'erreur client pour les réclamations de paiement.
Type d'erreur	Choix	Affiche les choix disponibles pour le type d'erreur pour les demandes de paiement.
Cause du résultat	Choix	Affiche les choix de résultats disponibles pour les demandes de paiement.
Agent de paiement	Script	Récupère les agents de paiement affectés ayant le rôle sn_bom_payment.claim_agent ou sn_bom_payment.inquiry_agent dans la table Rôle d'utilisateur.
Tickets liés au paiement	Script	Récupère les enregistrements de tickets de paiement à partir de la table Tâche.
Processeur de paiement	Choix	Affiche les choix disponibles pour le processeur de paiement pour les modes de paiement.
Service de paiement	Liste	Récupère les enregistrements de toutes les tâches de paiement.
Type de paiement	Script	Récupère les enregistrements de tickets de paiement à partir de la table SLA de tâche.

Traduction automatique

Tableau de bord des opérations de dépôts personnels

Grâce au tableau de Financial Services Personal Deposit Operations bord, vous pouvez avoir un aperçu des performances de votre équipe et de votre entreprise pour les demandes de service de dépôt reçues pour vos services financiers. Vous pouvez surveiller l'état des tickets de services de dépôt, voir les tendances et explorer les détails à partir d'une vue unique.

Important :
Le Financial Services Personal Deposit Operations tableau de bord a été modernisé pour vous offrir une meilleure expérience utilisateur.

Quel que soit le délai que vous spécifiez, vous pouvez afficher les détails des tickets fermés qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA), les tickets ouverts qui nécessitent une attention immédiate et les délais de clôture moyens des tickets de dépôt.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles ServiceNow AI Platform requis

- sn_bom_deposit_b2c.manager, nécessaire pour voir les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_bom_deposit_b2c.admin, sn_bom_pa.admin et pa_admin nécessaires pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Financial Services Personal Deposit Operations

Pour accéder au tableau de Financial Services Personal Deposit Operations bord, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail de services financiers** > **Centre d'analyse** (

Vous pouvez également accéder à **Tous** > **Opérations de dépôts** > **Analyse**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Platform Analytics Espace de travail fichier . Pour plus d'informations sur le , voir Centre d'analyse Platform Analytics Espace de travail.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure, vous pouvez accéder à la mise en page existante du tableau de bord de l'interface utilisateur principale en accédant à **Tous** > **Opérations de dépôts** > **Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation peuvent utiliser ce tableau de bord, consultez les cas d'utilisation dans le tableau suivant.

Financial Services Personal Deposit Operations Cas d'utilisation du tableau de bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire de dépôt	Doit obtenir une visibilité sur l'état des tickets de dépôt et effectuer les tâches suivantes : • Surveillez les tickets de dépôt ouverts qui ont enfreint un accord sur les niveaux de service (SLA) ou qui sont sur le point de violer un SLA et qui nécessitent une attention particulière. • Surveiller les tendances quotidiennes, hebdomadaires et mensuelles du volume de tickets de dépôts • Passer en revue le délai moyen de clôture des tickets • Explorer les détails d'un ticket de service de dépôt
Administrateur de dépôt	Doit pouvoir personnaliser les vues.

Indicateurs

B2C Deposit.Tickets créés d'octroi de compte de dépôt

Nombre de tickets de dépôt qui ont été créés aujourd'hui où le service de dépôt est Compte de dépôt d'origine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

B2C Deposit.Ajouter les tickets de relations financières créés

Nombre de tickets de dépôt qui ont été créés aujourd'hui où le service de dépôt est Ajouter une relation financière.

B2C Deposit.Ajouter des tickets créés pour ordre permanent

Nombre de tickets de dépôt qui ont été créés aujourd'hui où le service de dépôt est Ajouter un ordre permanent.

B2C Deposit.Annuler des tickets créés pour ordre permanent

Nombre de tickets de dépôt qui ont été créés aujourd'hui où le service de dépôt est Annuler des ordres permanents.

B2C Deposit.Modifier les tickets d'ordres permanents créés

Nombre de tickets de dépôt qui ont été créés aujourd'hui où le service de dépôt est Modifier l'ordre permanent.

B2C Deposit.Tickets d'ordres permanents échoués créés

Nombre de tickets de dépôt qui ont été créés aujourd'hui où le service de dépôt est Ordre permanent échoué.

B2C Deposit.Tickets créés pour fermeture de compte de dépôt

Nombre de tickets de dépôt qui ont été créés aujourd'hui où le service de dépôt est Fermer le compte de dépôt.

B2C Deposit.Modifier les tickets ouverts d'ordres permanents

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où le service de dépôt est Modifier l'ordre permanent.

B2C Deposit.Tickets ouverts d'octroi de compte de dépôt

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où le service de dépôt est Compte de dépôt d'origine.

B2C Deposit.Ajouter des tickets ouverts d'ordres permanents

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où le service de dépôt est Ajouter un ordre permanent.

B2C Dépôt.Tickets ouverts d'ordres permanents échoués

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où le service de dépôt est Échec ordre permanent.

B2C Deposit.Annuler des tickets ouverts d'ordres permanents

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où le service de dépôt est Annuler des ordres permanents.

B2C Deposit.Ajouter des tickets de relations financières ouverts

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où le service de dépôt est Ajouter une relation de compte financier.

B2C Deposit.Tickets ouverts pour fermeture de compte de dépôt

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où le service de dépôt est Fermer le compte de dépôt.

B2C Deposit.Nombre de tickets fermés de fermetures de comptes compte chèque

Nombre de tickets de dépôt qui ont été fermés aujourd'hui où le service de dépôt est Fermer le compte de dépôt et le compte de dépôt est un compte chèque personnel.

B2C Deposit.Nombre de tickets fermés de fermetures de comptes compte d'épargne

Nombre de tickets de dépôt qui ont été fermés aujourd'hui où le service de dépôt est Fermer le compte de dépôt et le compte de dépôt est un compte d'épargne personnel.

B2C Deposit.Nombre de tickets fermés d'octroi compte chèque

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nombre de tickets de dépôt qui ont été fermés aujourd'hui où le compte de dépôt est un compte chèque personnel.

B2C Deposit.Nombre de tickets fermés d'octroi compte d'épargne

Nombre de tickets de dépôt qui ont été fermés aujourd'hui où le compte de dépôt est un compte d'épargne personnel.

B2C Deposit.Nombre de tickets créés compte d'épargne

Nombre de tickets de dépôt qui ont été créés aujourd'hui où le compte de dépôt est un compte d'épargne personnel et le service de dépôt n'est pas Octroi d'un compte de dépôt ou Fermer un compte de dépôt.

B2C Deposit.Nombre de tickets créés compte chèque

Nombre de tickets de dépôt qui ont été créés aujourd'hui où le compte de dépôt est un compte chèque personnel et le service de dépôt n'est pas Octroi d'un compte de dépôt ou Fermer un compte de dépôt.

B2C Deposit.Nombre de tickets ouverts

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où la répartition est Âge.

B2C Deposit.Nombre de tickets fermés

Nombre de tickets de dépôt qui ont été fermés aujourd'hui avec des répartitions par âge et service.

B2C Deposit.Nombre de tickets fermés avec SLA

Nombre de tickets de dépôt qui ont été fermés ce jour-là dans le cadre d'un SLA. L'indicateur est utilisé pour comparer le nombre de tickets fermés qui respectaient un SLA au nombre de tickets qui ont violé un SLA.

B2C Deposit.Nombre de tickets fermés avec violation de SLA

Nombre de tickets de dépôt qui ont été fermés ce jour-là et qui ont violé un SLA.

B2C Deposit.Nombre de tickets ouverts avec violation de sla

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là qui ont violé un SLA.

B2C Deposit.Tickets ouverts avec violation de SLA supérieure à 80 %

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où le pourcentage écoulé SLA est supérieur à 80 %.

B2C Deposit.Durée cumulée des tickets fermés

Nombre d'heures pour fermer les tickets de dépôt ce jour-là Répartitions par âge et service.

B2C Deposit.Délai moyen de fermeture d'un ticket

Nombre moyen d'heures pour fermer les tickets de dépôt où la répartition est Service. Le score est calculé selon la formule suivante :

```
[B2C Deposit.Summed duration of closed cases]/[B2C Deposit.Number of closed cases]
```

Répartitions

- Âge
- Service

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord de Réclamations liées aux assurances personnelles

Le tableau de Réclamations liées aux assurances personnelles bord vous donne un aperçu des performances de votre équipe et de votre entreprise en ce qui concerne les demandes de service de réclamations reçues pour vos polices d'assurances personnelles.

Le Réclamations liées aux assurances personnelles tableau de bord vous permet de surveiller l'état des tickets de réclamation, d'afficher les tendances et d'explorer les détails à partir d'une vue unique. Pour une durée donnée, vous pouvez afficher les détails des tickets fermés qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA), des tickets ouverts qui nécessitent une attention immédiate et la durée des tickets de réclamation fermés.

Important :
Platform Analytics Workspace est disponible dans le ServiceNow Store. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section « Informations sur l'activation » de ces notes de version.

Pour accéder au tableau de Réclamations liées aux assurances personnelles bord, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail de services financiers** > **Centre d'analyse** (

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Platform Analytics Espace de travail fichier . Pour plus d'informations sur le , voir Centre d'analyse Platform Analytics Espace de travail.

Rôles ServiceNow AI Platform requis

- sn_ins_claim_pers.manager, nécessaire pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_ins_claim_pers.admin, sn_bom_pa.admin et pa_admin, requis pour modifier le tableau de bord.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation peuvent utiliser ce tableau de bord, consultez les cas d'utilisation dans le tableau suivant.

Cas d'utilisation du tableau de Réclamations liées aux assurances personnelles bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire Personal Lines Claims	Doit obtenir une visibilité sur l'état en temps réel des tickets de déclaration et effectuer les tâches suivantes : • Surveiller tous les tickets de réclamation ouverts qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA) • Surveiller le volume de chaque type de ticket de déclaration et sa tendance • Passer en revue le délai moyen de clôture des tickets pour un représentant, un processeur ou un groupe
Administrateur Personal Lines Claims	Doit pouvoir personnaliser les vues.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs

Personal Lines Claims.Tickets ouverts

Nombre quotidien de tickets ouverts.

Personal Lines Claims.Nombre de tickets ouverts avec violation de SLA

Nombre quotidien de tickets ouverts avec violation de SLA.

Personal Lines Claims.Nombre de tickets créés

Nombre de tickets qui ont été créés aujourd'hui ou quotidiennement.

Personal Lines Claims.Nombre de tickets refusés

Nombre de tickets qui ont été fermés aujourd'hui avec des réclamations refusées.

Personal Lines Claims.Durée cumulée des tickets fermés

Durée cumulée des heures de tickets qui ont été fermés aujourd'hui.

Personal Lines Claims.Nombre de tickets fermés

Nombre de tickets qui ont été fermés aujourd'hui.

Personal Lines Claims.Nombre de tickets fermés avec SLA

Nombre de tickets qui ont été fermés aujourd'hui dans le cadre d'un SLA.

Personal Lines Claims.Nombre de tickets clôturés avec SLA violé

Nombre de tickets Personal Lines qui ont été fermés ce jour-là avec un SLA rompu. L'indicateur est utilisé pour comparer le nombre de tickets fermés qui respectaient un SLA au nombre de tickets qui ont violé un SLA.

Personal Lines Claims.Tickets ouverts avec SLA violé supérieur à 80 %

Nombre de tickets Personal Line ouverts où le pourcentage de violation de SLA est supérieur à 80 % (temps réel écoulé >80 %).

Personal Lines Claims.Nombre de tickets payés

Nombre quotidien de tickets payés avec un SLA.

Personal Lines Claims.Tickets SIU

Nombre quotidien de tickets ouverts Personal Lines Claims dans la revue SIU.

Personal Lines Claims.Tendance de versement des réclamations

Tendance du versement quotidien de la réclamation sur les tickets fermés.

Répartitions

- Étape
- Âge
- Service de réclamations
- Client
- Produit
- Pourcentage SLA

Tableau de bord de Services liés aux assurances personnelles

Le tableau de Services liés aux assurances personnelles bord vous donne un aperçu des performances de votre équipe et de votre entreprise pour les demandes de service de police personnelle reçues pour vos services d'assurance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Le Services liés aux assurances personnelles tableau de bord a été modernisé pour vous offrir une meilleure expérience utilisateur.

Le Services liés aux assurances personnelles tableau de bord vous permet de surveiller l'état des tickets de service de police, d'afficher les tendances et d'explorer les détails à partir d'une vue unique. Pour toute période que vous spécifiez, vous pouvez afficher les détails des tickets fermés qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA), des tickets ouverts qui nécessitent une attention immédiate et les délais de clôture moyens des tickets de service de police.

Rôles ServiceNow AI Platform requis

- sn_ins_policy_b2c.gestionnaire, nécessaire pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_ins_policy_b2c.admin, sn_bom_pa.admin et pa_admin, requis pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Services liés aux assurances personnelles

Pour accéder au tableau de Services liés aux assurances personnelles bord, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail de services financiers** > **Centre d'analyse** (

Vous pouvez également accéder à **Tous** > **Personal Lines Servicing** > **Analyse**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Platform Analytics Espace de travail fichier . Pour plus d'informations sur le , voir Centre d'analyse Platform Analytics Espace de travail.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure, vous pouvez accéder à la mise en page existante du tableau de bord de l'interface utilisateur principale en accédant à **Tous** > **Personal Lines Servicing** > **Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation peuvent utiliser ce tableau de bord, consultez les cas d'utilisation dans le tableau suivant.

Cas d'utilisation du tableau de Services liés aux assurances personnelles bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire Personal Lines	Doit obtenir une visibilité sur l'état en temps réel des tickets d'assurance et effectuer les tâches suivantes : • Surveiller tous les tickets d'assurance ouverts qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA) • Surveiller le volume de chaque type de ticket d'assurance et sa tendance • Examiner la productivité de l'agent • Passer en revue le délai moyen de clôture des tickets pour un service, un agent ou un groupe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation du tableau de Services liés aux assurances personnelles bord (suite)

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
	• Surveiller les détails des demandes par type de politique • Explorer les détails d'une catégorie d'erreur
Administrateur Personal Lines	Doit pouvoir personnaliser les vues.

Indicateurs

Personal Lines Servicing.Durée cumulée des tickets fermés

Nombre d'heures pour fermer les tickets Personal Lines ce jour-là avec les répartitions d'étape et de service.

Personal Lines Servicing.Nombre de tickets fermés

Nombre de tickets Personal Lines qui ont été fermés aujourd'hui avec des répartitions d'étape et de service.

Personal Lines.Tickets ouverts avec violation de SLA supérieure à 80 %

Nombre de tickets Personal Lines ouverts ce jour-là où le pourcentage écoulé de SLA est supérieur à 80 %.

Personal Lines : nombre de tickets de couverture des changements créés pour l'automobile et l'habitation

Nombre de tickets Personal Lines qui ont été créés aujourd'hui où le service Personal Lines est le compte de changement personnel ou la couverture de changement de propriétaire.

Personal Lines Servicing.Nombre de tickets fermés avec violation de SLA

Nombre de tickets Personal Lines qui ont été fermés ce jour-là et qui ont violé un SLA.

Personal Lines : nombre de tickets ouverts avec violation de SLA

Nombre de tickets Personal Lines ouverts ce jour-là qui ont violé un SLA.

Lignes personnelles. Nombre de tickets ouverts de couverture des changements pour l'automobile et l'habitation

Nombre de tickets Personal Lines ouverts ce jour-là où le service Personal Lines est Personnel : changement automatique de compte de couverture ou propriétaires changement de couverture.

Personal Lines Servicing.Nombre de tickets rejetés par le client

Nombre de tickets qui ont été rejetés par un client.

Personal Lines Servicing.Nombre de tickets fermés avec SLA

Nombre de tickets Personal Lines qui ont été fermés ce jour-là dans le cadre d'un SLA. L'indicateur est utilisé pour comparer le nombre de tickets fermés qui ont respecté un SLA par rapport au nombre de tickets qui ont violé un SLA.

Répartitions

- Étape de ticket de police
- Service de police
- Motif du rejet de police

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord des opérations de prêt personnel

Avec le tableau de Financial Services Personal Loan Operations bord, vous pouvez avoir un aperçu des performances de votre équipe et de votre entreprise pour les tickets de prêt personnel. Vous pouvez surveiller l'état des dossiers de prêt, afficher les tendances et explorer les détails à partir d'une vue unique.

Important :
Le Financial Services Personal Loan Operations tableau de bord a été modernisé pour vous offrir une meilleure expérience utilisateur.

À tout moment que vous spécifiez, vous pouvez afficher les détails des tickets ouverts, des nouveaux tickets et les délais de clôture moyens des tickets de prêt. Ce tableau de bord est automatiquement activé lorsque vous installez l'application Financial Services Personal Loan Operations .

Rôles ServiceNow AI Platform requis

- sn_bom_loan.b2c_manager, nécessaire pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_bom_loan.b2c_admin, sn_bom_pa.admin et pa_admin, requis pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Financial Services Personal Loan Operations

Pour accéder au tableau de Financial Services Personal Loan Operations bord, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail de services financiers** > **Centre d'analyse** (

Vous pouvez également accéder à **Tous** > **Opérations de prêt** > **Analyse**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Platform Analytics Espace de travail fichier . Pour plus d'informations sur le , voir Centre d'analyse Platform Analytics Espace de travail.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure, vous pouvez accéder à la mise en page existante du tableau de bord de l'interface utilisateur principale en accédant à **Tous** > **Opérations de prêt** > **Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation peuvent utiliser ce tableau de bord, consultez les cas d'utilisation dans le tableau suivant.

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire de prêts	Doit obtenir une visibilité sur l'état en temps réel des tickets de prêt personnel et effectuer les tâches suivantes : • Surveiller tous les tickets ouverts qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA) • Surveiller tous les tickets ouverts par agent et par âge des tickets

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
	• Passer en revue tous les nouveaux tickets pour un service, un agent ou un groupe d'agents • Passer en revue le délai moyen de clôture des tickets pour un service, un agent ou un groupe • Explorez les détails d'une catégorie.
Administrateur de prêt	Doit pouvoir personnaliser les vues.

Indicateurs

% de tickets ouverts avec violation de SLA

Pourcentage de tickets ouverts qui ont violé un SLA un jour donné. Le score est calculé selon la formule suivante :

```
[[Number of open cases with breached SLAs] / [Number of open cases]] * 100
```

 # moyen de tickets ouverts par agent

Nombre moyen de tickets ouverts pour un agent un jour donné. Le score est calculé selon la formule suivante :

```
[[Number of open cases] / [Number of agents]]
```

Âge moyen des tickets ouverts

Répartition du score et tendance des tickets ouverts par âge en jours. Le score de chaque service est calculé en fonction de la formule suivante :

```
[[Summed age of open cases] / [Number of open cases]] / 24
```

Nombre de nouveaux tickets

Répartition des nouveaux tickets par service, agent ou groupe d'agents au cours des sept derniers jours. Les données des affaires sont collectées à partir de la table [sn_bom_loan_service].

Délai moyen de clôture des tickets

Répartition du délai moyen de clôture en jours des tickets par service, agent ou groupe d'affectation au cours des sept derniers jours. Le score est calculé selon la formule suivante :

```
[[Summed Duration of Closed Cases] / [Number of Closed Cases]] / 24
```

Répartitions

- Agent
- Groupe d'agents
- Groupe d'affectation
- Âge
- Service

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord des opérations de trésorerie

Le tableau de Financial Services Treasury Operations bord vous donne un aperçu des performances de votre équipe et de votre entreprise pour les demandes de service de trésorerie reçues pour vos services financiers.

Important :
Le Financial Services Treasury Operations tableau de bord a été modernisé pour vous offrir une meilleure expérience utilisateur.

Vous pouvez surveiller l'état des tickets de service de trésorerie, afficher les tendances et explorer les détails à partir d'une vue unique. Pour la période que vous spécifiez, vous pouvez afficher les détails des tickets clôturés qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA), des tickets ouverts qui nécessitent une attention immédiate et les délais moyens de clôture des tickets de trésorerie.

Rôles ServiceNow AI Platform requis

- sn_bom_treasury.manager, besoin de voir les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_bom_treasury.admin, sn_bom_pa.admin et pa_admin nécessaires pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Financial Services Treasury Operations

Pour accéder au tableau de Financial Services Treasury Operations bord, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail de services financiers** > **Centre d'analyse** (

Vous pouvez également accéder à **Tous** > **Opérations de trésorerie** > **Analyse**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Platform Analytics Espace de travail fichier . Pour plus d'informations sur le , voir Centre d'analyse Platform Analytics Espace de travail.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure, vous pouvez accéder à la mise en page du tableau de bord de l'interface utilisateur principale existante comme d'habitude en accédant à **Tous** > **Opérations de trésorerie** > **Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation peuvent utiliser ce tableau de bord, consultez les cas d'utilisation dans le tableau suivant.

Cas d'utilisation du tableau de Financial Services Treasury Operations bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Responsable de la trésorerie	Doit obtenir une visibilité sur l'état des tickets de trésorerie et effectuer les tâches suivantes : • Surveillez les tickets de trésorerie ouverts qui ont violé un accord sur les niveaux de service (SLA) ou sont sur le point de violer un SLA et nécessitent une attention particulière • Surveiller le volume de tickets de trésorerie pour chaque produit de trésorerie

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation du tableau de Financial Services Treasury Operations bord (suite)

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
	• Passer en revue le délai moyen de clôture des tickets • Explorer les détails d'un produit de trésorerie
Administrateur de la trésorerie	Doit pouvoir personnaliser les vues.

Indicateurs

FSO Treasury.Number of closed cases with sla

Nombre de tickets qui ont été fermés ce jour-là dans le cadre d'un SLA. L'indicateur est utilisé pour comparer le nombre de tickets fermés qui respectaient un SLA au nombre de tickets qui ont violé un SLA.

FSO Treasury.Number of closed cases with breached sla

Nombre de tickets de trésorerie qui ont été fermés ce jour-là et qui ont violé un SLA.

FSO Treasury.Nombre de tickets ouverts

Nombre de tickets de trésorerie ouverts ce jour-là avec les répartitions Âge et Service.

FSO Treasury.Nombre de tickets clôturés

Nombre de tickets de trésorerie qui ont été fermés aujourd'hui avec les répartitions par âge et service.

FSO Treasury.Average time to close case

Nombre moyen d'heures pour fermer les tickets de trésorerie où la répartition est Service. Le score est calculé selon la formule suivante :

```
[FSO Treasury.Summed duration of closed cases]/[FSO Treasury.Number of closed cases]
```

FSO Treasury.Durée totale des tickets clôturés

Nombre total d'heures pour fermer les tickets de trésorerie ce jour-là avec les répartitions Âge et Service.

FSO Treasury.Nombre de nouveaux tickets

Nombre de nouveaux tickets de trésorerie qui ont été ouverts aujourd'hui avec les répartitions Âge et Service. Cet indicateur, lorsqu'il est utilisé avec l'indicateur Nombre de tickets fermés, est utilisé pour comparer et voir la tendance du nombre de tickets créés par rapport aux tickets fermés.

FSO Treasury.Nombre de tickets ouverts sur le point de violer sla

Nombre de tickets de trésorerie ouverts ce jour-là où le pourcentage écoulé de SLA est égal ou supérieur à 80 %.

FSO Treasury.Nombre de tickets ouverts avec violation de sla

Nombre de tickets de trésorerie ouverts ce jour-là qui ont violé un SLA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Répartitions

- Âge
- Service

Filtres

Le tableau suivant présente les filtres disponibles dans le tableau de bord des opérations de trésorerie.

Nom	Type	Description
FSO Treasury.Service	Enregistrement de tâche	Récupère tous les enregistrements de la table Définition de service [sn_bom_service_definition] où le type de tâche commence par `sn_bom_treasury` et se termine par `service`.
Âge	Compartiment	Affiche les tranches d'âges en jours pour les tickets de trésorerie.

Exploration de processus pour Opérations des services financiers

Le Opérations des services financiers Exploration de processus pack de contenu contient des modèles préconfigurés Exploration de processus pour Opérations des services financiers les processus qui aident les analystes et les propriétaires de processus à analyser l'efficacité de leurs processus business.

Important :
À partir de la version Vancouver, l'application Optimisation de processus a été renommée en Exploration de processus.

Pour plus d'informations sur l'activation du pack de contenu pour l'exploration de processus FSO, reportez-vous à la section Activate Process Mining content packs .

Projets d'optimisation

Le pack de contenu ajoute des définitions de modèles de projet prédéfinis Exploration de processus pour ces Opérations des services financiers applications.

- 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Financial Services Treasury Operations
- Assurance-vie individuelle
- Assurance-vie collective
- Réclamations liées aux assurances d'entreprise
- Réclamations liées aux assurances personnelles
- Intelligent Servicing for Fraud

Vous pouvez également configurer un nouveau projet de processus basé sur un projet prédéfini. Pour plus d'informations, consultez Create a project or template using Project Builder .

Rôles

En fonction de l'application Opérations des services financiers pour laquelle vous l'utilisez Exploration de processus , vous avez besoin des rôles suivants.

Opérations des services financiers Rôles requis pour Exploration de processus

Application Opérations des services financiers	Rôle requis
Financial Services Card Operations	Gestion des litiges : sn_bom_credit_card.dispute_manager et sn_process_optimization_analyst
Financial Services Payment Operations	sn_bom_payment.payments_manager et sn_process_optimization_analyst
Financial Services Business Loan Operations	sn_bom_loan_b2b.responsable et sn_process_optimization_analyst
Financial Services Personal Loan Operations	sn_bom_loan.b2c_manager et sn_process_optimization_analys
Financial Services Business Lifecycle	sn_bom_clo_b2b.manager et sn_process_optimization_analyst
Financial Services Client Lifecycle	sn_bom_clo_b2c.manager et sn_process_optimization_analyst
Financial Services Complaint Management	sn_bom_compl.responsable et sn_process_optimization_analyst
Financial Services Business Deposit Operations	sn_bom_deposit_b2b.responsable et sn_process_optimization_analyst
Financial Services Personal Deposit Operations	sn_bom_deposit_b2c.responsable et sn_process_optimization_analyst
Réclamations liées aux assurances d'entreprise	sn_ins_claim_cml.responsable et sn_process_optimization_analyst
Réclamations liées aux assurances personnelles	sn_ins_claim_pers.responsable et sn_process_optimization_analyst
Financial Services Treasury Operations	sn_bom_treasury.admin et sn_process_optimization_analyst
Assurance-vie individuelle	sn_ins_indiv_life.responsable et sn_process_optimization_analyst

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

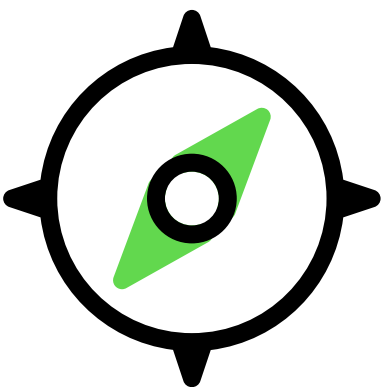
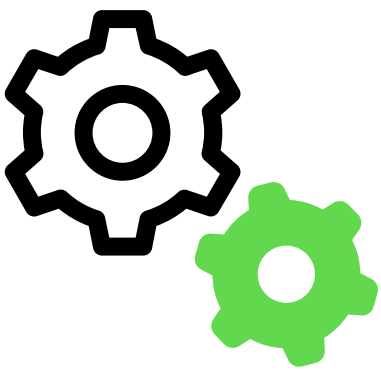
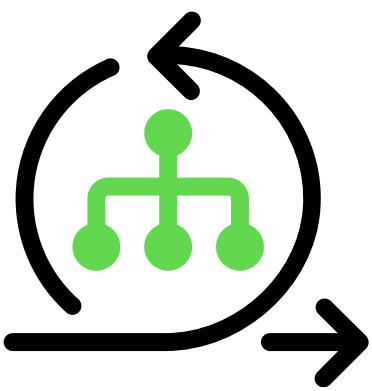
Opérations des services financiers Rôles requis pour Exploration de processus (suite)

Application Opérations des services financiers	Rôle requis
Assurance-vie collective	sn_ins_group_life.responsable et sn_process_optimization_analyst
Intelligent Servicing for Fraud	sn_bom_fraud.responsable et sn_process_optimization_analyst

Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO)

Utilisez l'application pour tirer parti de l'IA ServiceNow® Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO) et Now LLM automatiser vos processus d'opérations financières.

Premiers pas

Explorer	Configurer	Utiliser
		
En savoir plus Now Assist pour FSO	Configurer l'application Now Assist pour FSO pour commencer	Utiliser les options de l'IA agentique offertes par Now Assist pour FSO

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser Opérations des services financiers la collection de l’agent IA



Utiliser des workflows agentiques dans Now Assist pour FSO

Avis d'exclusion fédéral

Important :

- Tous les fournisseurs de modèles ne sont pas disponibles pour les clients ayant des SKU dans le pays, et certains produits/fonctionnalités Now Assist ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans le pays. Pour plus d’informations, consultez l’article KB1584492 dans la base de connaissances Now Support. Assurez-vous de vérifier les mises à jour de disponibilité des fournisseurs de modèles dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l’IRAP en Australie, les clients auto-hébergés ou dans d’autres environnements restreints. Pour en savoir plus, consultez l'article KB0743854 dans la Now Support Base de connaissances. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement disponibles que pour les clients dans certaines régions. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

Dépannage et demande d'aide

- Communauté ServiceNow sur l'IA et l'intelligence
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance.

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n’y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d’utilisation. Pour atténuer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ces problèmes, il est de votre responsabilité de tester et d'évaluer l'exactitude, le préjudice et la pertinence de votre utilisation de cette application pour votre cas d'utilisation, d'utiliser une supervision humaine des résultats et de vous abstenir de vous fier uniquement aux résultats générés par l'IA à des fins de prise de décision. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure. Vous acceptez de respecter la politique d'utilisation acceptable de l'IA de ServiceNow , qui peut être mise à jour par ServiceNow.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre portail de conformité CORE .

Collecte de données

ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer ServiceNow les technologies, y compris ServiceNow les modèles et les produits d'IA. Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans la page Now Assist Se désabonner .

Pour plus d'informations, consultez le Now Assist documentation .

Explorer Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO)

Avec l'application, utilisez l'IA agentique pour résumer les détails du ticket, améliorer la Prise en charge des litiges par l'agent virtuel prise en charge des litiges avec et exploiter les workflows agentiques. Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO)

Vue d'ensemble de Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO)

Les options IA suivantes sont disponibles :

- Résumez les détails d'un ticket pour une réclamation d'assurance ou un litige de carte.
- Utilisez un Agent virtuel chatbot dans le cadre du flux de réception des litiges clients. Les politiques du réseau de cartes et des émetteurs sont intégrées dans la conversation du chatbot. Les informations sur le litige sont recueillies et déduites des réponses du client et renseignées dans les champs du formulaire de ticket.
- Utilisez l'IA agentique pour aider les agents de litige à traiter les transactions qui sont marquées comme une fraude amicale. L'agent IA exploite les résultats d'un outil convivial de détection des fraudes pour générer des recommandations sur l'action appropriée. Si la transaction est rejetée, il est également utile de rédiger un motif pour expliquer la décision à l'utilisateur final.

Compétences

Le Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO) comprend les compétences suivantes.

Synthèse du ticket

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fournit à un agent un résumé d'un ticket de réclamation d'assurance ou d'un ticket de litige de carte, y compris le problème et les mesures prises. Un agent peut générer un résumé d'un ticket pour comprendre le contexte du ticket. Ils peuvent actualiser le résumé afin qu'il comprenne les dernières mises à jour du ticket et publier le résumé dans les notes de travail du ticket.

Le résumé du ticket généré s'affiche dans les zones suivantes :

- Assurance : à côté du panneau des détails de la réclamation sur la page récapitulative des réclamations, l'espace de travail des réclamations et la page des détails des réclamations
- Banque : entre le panneau d'informations sur les activités et le ticket

Le résumé comprend les informations que l'agent saisit dans les champs d'enregistrement de ticket répertoriés dans la table suivante.

Champs d'enregistrement et de description de la compétence de ticket

Secteur	Description de la compétence	Champs d'enregistrement
Assurance	Fournit une compétence personnalisée configurée avec une série de tables connexes pour les tickets de réclamations. Les directives traitent d'un large éventail de cas de réclamations pour tous les secteurs d'activité. La synthèse est disponible au niveau du ticket de base.	• Description de l'incident • Emplacement de l'incident • Date de l'incident • Nature de la perte • Étape • Affecté à • Police d'assurance • Montant total de la réclamation
Gestion bancaire	Fournit une compétence personnalisée configurée avec une série de tables connexes pour les tickets de litiges de cartes. Les instructions couvrent une gamme de cas de litiges de cartes dans diverses catégories.	• Description brève • Créées • Affecté à • Étape • Montant du contentieux • Réseau de cartes • Catégorie • Code de motif • Consommateur • Compte • Service • Produit

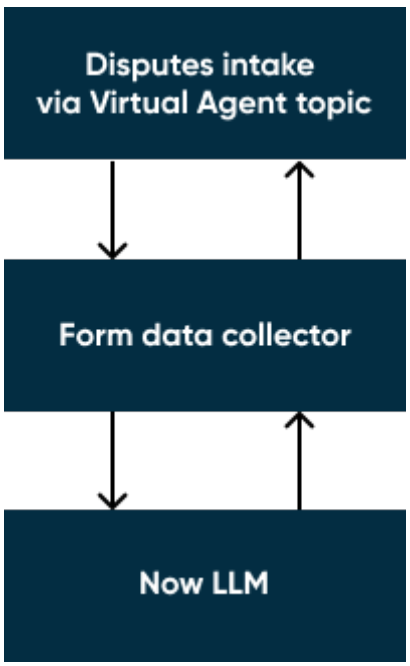
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Prise en charge des litiges par l'agent virtuel

Prise en charge des litiges par l'agent virtuel Améliore l'expérience utilisateur en effectuant l'admission des litiges avec un chatbot. Cela peut rationaliser le processus de soumission des litiges de cartes pour les clients et réduire la charge de travail des agents en direct.

La figure suivante montre l'interaction entre la Agent virtuel rubrique, l'application collecteur de données de formulaire et le Now LLM fichier .



- La Prise en charge des litiges par l'agent virtuel rubrique contient la logique de création d'un ticket de litige et de remplissage du questionnaire de litige en fonction de la conversation. Si la réponse ne peut pas être déterminée à partir des réponses du chat, il présentera une question de manière claire et facile à comprendre à l'utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser la Agent virtuel rubrique dans Prise en charge des litiges par l'agent virtuel.
- Le collecteur de données du formulaire prend le nom de la table et le nom de la vue comme entrée, et passe en revue chaque question du formulaire. Tout en itérant sur les questions, il demande Now LLM si la question reçoit une réponse en fonction de l'historique de la messagerie instantanée. Si on y répond, on passe à la question suivante. Pour plus d'informations, consultez Collecteur de données de formulaire.
- Now LLM permet de déduire les réponses à partir des réponses des clients et de reformuler les questions du questionnaire sur le litige.

Now Assist panneau dans Services financiers Espace de travail

Pour la synthèse des tickets, un agent peut utiliser le panneau dans Services financiers l'espace Now Assist de travail. Cela permet à un agent de demander un résumé de ticket dans une interface conversationnelle. Pour en savoir plus sur le panneau Now Assist, consultez Now Assist panel .

Gestion des données sensibles

Les informations permettant une identification personnelle et d'autres données sensibles peuvent être masquées afin qu'elles n'apparaissent pas dans les invites de l'IA générative.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le texte d'espace réservé est envoyé avec l'invite à la place, et ce texte d'espace réservé est remplacé par le texte d'origine une fois la réponse reçue. Ce masquage bidirectionnel garantit que vos utilisateurs voient les valeurs correctes, mais Now LLM Service qu'ils ne sont pas exposés à des informations sensibles. Pour plus d'informations, consultez .

Important :
Soyez prudent lors de l'utilisation Now Assist pour FSO avec des tickets qui contiennent des données sensibles ou d'autres charges de travail réglementées, telles que des demandes de remboursement de soins de santé. Now Assist pour FSO ne doit pas être utilisé pour traiter des informations protégées sur la santé (IPS). En cas d'utilisation Now Assist pour FSO dans une industrie protégée, validez et testez les résultats générés conformément à la législation et aux exigences correspondantes. Consultez Limitations de l'IA pour plus d'informations.

Collecteur de données de formulaire

En savoir plus sur le collecteur de données de formulaire. Cette application permet de renseigner les champs du formulaire de ticket lors de l'interaction d'un client avec un Agent virtuel chatbot.

Afficher le flux du collecteur de données du formulaire

Pour afficher le flux du collecteur de données de formulaire :

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Dans le champ de recherche, saisissez Conv Form Poser des questions séquentielles.
3. Sélectionnez le bloc de rubriques **Poser des questions séquentielles** dans la liste.

Résumé du flux du collecteur de données du formulaire

1. Le flux prend les paramètres d'entrée suivants :

Paramètres du collecteur de données de flux

Nom	Description
Nom de la table	Nom de la table.
Contexte de la conversation	Contexte de la Agent virtuel conversation.
ID système	L'identificateur de la table.
Vue	Vue de table.

2. Les champs de formulaire sont récupérés à partir des entrées de table et de vue.
3. Le flux itère à travers chaque champ de la table.
   a. Déterminez le type de champ lorsqu'un champ est trouvé.

      Les types de champs suivants sont pris en charge :
      - Booléen
      - Date
      - Devise
      - Chaîne
      - Choix

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Liste Glide
- Référence

b. À l'aide de la fonction Collecteur de données de formulaire, appelez Now LLM pour déterminer si vous pouvez répondre à la question à l'aide de l'historique de la conversation ou si une nouvelle question doit être posée au client.

Une réponse peut être apportée à la question à l'aide de l'historique de la conversation	Mettez à jour l'enregistrement de ticket (créé par la rubrique Agent virtuel) avec les données de la réponse du client.
Impossible de répondre à la question à l'aide de l'historique de la conversation	Générez une question dans un format conversationnel à l'aide Now LLM de et présentez-la au client.

4. Lorsqu'il n'y a plus de champs, le flux renvoie la sortie de réponse et la paire de valeurs du champ d'enregistrement.

Remarque :
Seules les politiques d'interface utilisateur sont prises en charge pour l'itération de champ dans un formulaire. Les scripts clients ne sont actuellement pas pris en charge.

Configurer Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO)

Planifiez et configurez votre implémentation des compétences dans Now Assist pour FSO. Suivez les tâches répertoriées dans la vue d'ensemble de la configuration pour les compétences que vous souhaitez activer.

Vue d'ensemble de la configuration

- Configurer la synthèse des tickets dans Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO)

  Configurez l'application de manière à ce que vos agents puissent utiliser les compétences de synthèse de tickets dans Services financiers l'espace de travail et Interface utilisateur principale.

- Configurer Prise en charge des litiges par l'agent virtuel dans Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO)

  Configurez pour Prise en charge des litiges par l'agent virtuel fournir une expérience de chatbot conversationnelpour que vos clients soumettent des litiges de cartes.

- Configurer des workflows agentiques dans Opérations des services financiers

  Les workflows agentiques dans FSO sont inactifs par défaut. Utilisez cette propriété Studio d'agents IA pour activer les workflows agentiques et les agents IA dans FSO vos processus de services financiers et les améliorer.

Choisir un fournisseur de service de modèle de langue

Différents modèles peuvent fournir des performances et des réponses différentes. Vous pouvez choisir le fournisseur de service à utiliser pour vos compétences et l'IA Now Assist pour FSO agentique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez utiliser Now LLM Service, Azure OpenAIGoogle Gemini ou Anthropic Claude sur AWS comme fournisseur de modèle IA pour toutes les compétences et tous les Now Assist agents IA. Utiliser les contrôles de configuration dans Tour de contrôle IA pour définir les options disponibles, puis définir les préférences de niveau de compétence dans le Administrateur Now Assist consoler. Pour plus d'informations, consultez Large language models on the ServiceNow AI Platform®.

Remarque :
Consultez Avis d'exclusion fédéral pour plus d'informations.

Configuration de la sécurité

Vous pouvez activer l'implémentation de la sécurité sur Now Assist pour FSO les compétences, les agents IA et les workflows agentiques via les listes de contrôle d'accès (ACL) et les identités des utilisateurs. Ces ACL déterminent quels utilisateurs ont les autorisations nécessaires pour détecter et invoquer ces fonctionnalités. Voir Configure an ACL rule pour plus d'informations sur la configuration des ACL.

Configurez et gérez les ACL pour les workflows agentiques et les agents IA dans le Studio d'agents IA. Reportez-vous à la rubrique Implement access control in Now Assist AI agents pour en savoir plus.

Il existe des ACL prédéfinies pour Now Assist pour FSO les éléments suivants :

- Compétences de synthèse de tickets
- Prise en charge des litiges par l'agent virtuel
- Agents IA et workflows agentiques dans Aider à résoudre la fraude amicale
- Flux secondaires utilisés dans Prise en charge des litiges par l'agent virtuel
- Flux secondaires et actions de flux secondaire utilisés dans le workflow agentique Aider à résoudre la fraude amicale

Information associée

Large language models on the ServiceNow AI Platform®

Access Control List Rules

Implement access control in Now Assist AI agents

Configurer la synthèse des tickets dans Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO)

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez configurer l'application de manière à ce que vos agents puissent utiliser les Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO) compétences de synthèse de tickets dans Services financiers l'espace de travail et Interface utilisateur principale.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez la console Administrateur Now Assist pour configurer Now Assist pour FSO. Cette console contient tout ce dont vous avez besoin pour installer les modules d'extension et configurer les compétences de l'IA générative. Pour en savoir plus, consultez Overview tab in Now Assist Admin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le tableau suivant répertorie les compétences de synthèse de tickets auxquelles vous pouvez accéder à partir de la Administrateur Now Assist console.

Fonctionnalités et compétences FSO dans la Administrateur Now Assist console

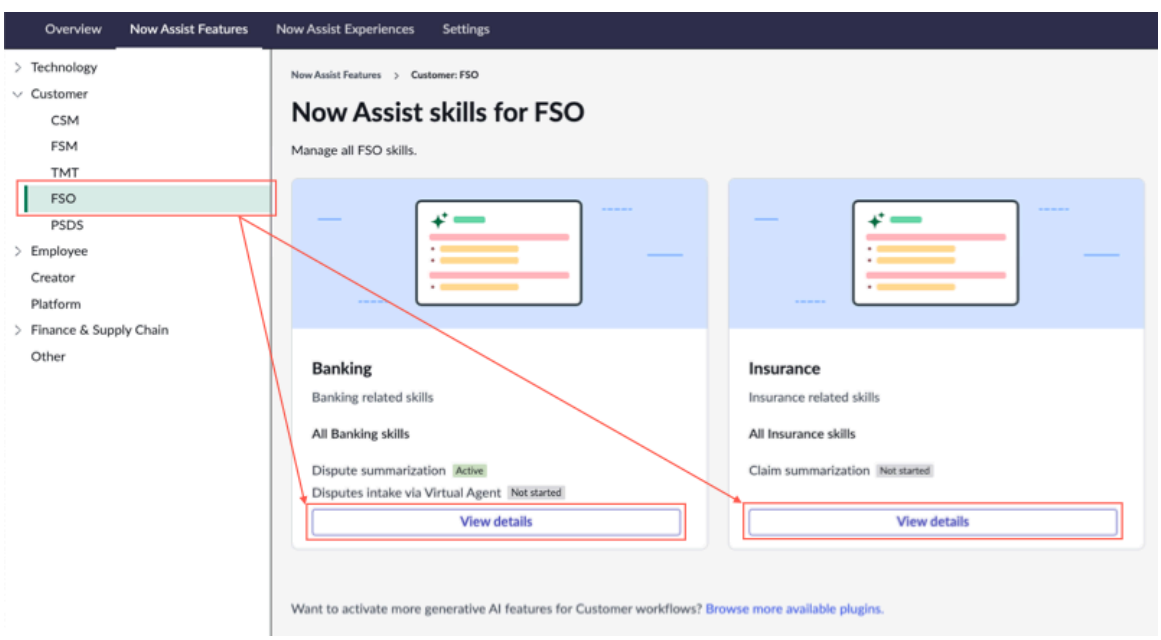
Zone	Compétences
Gestion bancaire	Synthèse du ticket de litige
Assurance	Synthèse du ticket de réclamation

Remarque :

Now LLM Service est actuellement le seul fournisseur pour les compétences de cette application Now Assist.

Procédure

1. Installez le module d'extension Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO) (sn_fso_gen_ai).
   - Pour en savoir plus sur les dépendances et l'ordre d'activation des modules d'extension, reportez-vous à la section Informations sur l'application.
   - Pour en savoir plus sur le processus d'installation, consultez Install Now Assist plugins .
2. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Compétences** pour accéder à l'onglet **Compétences Now Assist** de la Administrateur Now Assist console.
3. Sélectionnez le **Client** > **FSO** Groupe de workflows.
4. Sur la carte de fonctionnalité associée à la compétence que vous souhaitez activer, sélectionnez **Afficher les détails**.



5. Sur la vignette de votre compétence, sélectionnez **Activer la compétence**.
6. Passez en revue les entrées pour la compétence sélectionnée.

   Les champs de la table d'entrée sont en lecture seule.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les entrées de chaque compétence, reportez-vous à la rubrique Entrées de compétences pour Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO).

7. Après avoir examiné les entrées pour la compétence sélectionnée, sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante.
   Pour revenir à une étape précédente, utilisez le bouton **Retour**.
8. Sélectionnez l'emplacement où vous souhaitez afficher la compétence.
   - **Intégré au produit** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont affichées sur les formulaires et dans les espaces de travail.

     Pour les compétences intégrées au produit, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour définir les rôles qui peuvent les utiliser.
   - **Panneau Now Assist** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont disponibles dans le panneau Now Assist. Si vous ne voyez pas cette option, vous devez activer le panneau Now Assist. Pour plus d'informations, consultez Turn on the Now Assist panel .

     Pour les compétences qui apparaissent dans le Now Assist panneau, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour définir les rôles qui peuvent les utiliser.
9. Une fois que vous avez configuré l'affichage de la compétence sélectionnée, sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante.
10. Passez en revue vos choix et sélectionnez **Activer** pour finaliser la configuration.

Résultats

Un message s'affiche confirmant que la compétence de synthèse a été activée avec succès. Sélectionnez **Retour aux opérations bancaires** pour revenir à l'écran Compétences bancaires.

Que faire ensuite

Vous pouvez choisir le fournisseur de service à utiliser pour cette compétence dans la console d'administration Now Assist .

Entrées de compétences pour Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO)

Examinez les entrées pour chaque compétence pour voir comment une compétence est utilisée.

Vue d'ensemble des entrées de compétences

Vous pouvez examiner les entrées pour les compétences disponibles dans Now Assist pour FSO. Ces paramètres décrivent la façon dont une compétence est utilisée. Une entrée identifie les données utilisées pour une compétence, telles que la table et les champs utilisés pour générer un résumé de ticket.

Compétence de synthèse des demandes d'assurance

La compétence de synthèse des demandes d'assurance inclut les entrées qui identifient la table et les champs utilisés pour générer un résumé de ticket.

La source de données contient les tables et les champs sur lesquels la compétence s'appuie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le tableau suivant répertorie les entrées pour la compétence de synthèse des demandes d'assurance.

Entrées pour la compétence de synthèse des demandes d'assurance

Entrée	Description
Table d'entrée	• Base de réclamation [sn_bom_claim_base] • Participant à la déclaration de sinistre > ticket • Incident de la déclaration de sinistre > ticket • Rôle du participant : > ticket
Champs d'entrée	Base de réclamation • Description de l'incident • Emplacement de l'incident • Date de l'incident • Nature de la perte • Étape • Affecté à • Police d'assurance • Montant total de la réclamation Participant à la déclaration de sinistre > ticket • Nom • Type Incident de la déclaration de sinistre > ticket • Entité impliquée • Description Rôle du participant : > ticket • Rôle • Participant à la réclamation • Incident de la déclaration de sinistre

Compétence de synthèse des litiges bancaires

La compétence de synthèse des litiges bancaires inclut les entrées qui identifient la table et les champs utilisés pour générer un résumé de ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La source de données contient les tables et les champs sur lesquels la compétence s'appuie.

Le tableau suivant répertorie les entrées pour la compétence de synthèse des litiges bancaires.

Entrées pour la compétence de synthèse des litiges bancaires

Entrée	Description
Table d'entrée	• Ticket de service de litiges de cartes [sn_bom_credit_card_disputes_service] • Transaction de litiges de cartes >parent • Tâche de litiges de cartes >parent
Champs d'entrée	Ticket de service de litiges de cartes • Description brève • Créées • Affecté à • Étape • Montant du contentieux • Réseau de cartes • Catégorie • Code de motif • Consommateur • Compte • Service • Produit Transaction de litiges de cartes >parent • Résultat • Transaction financière • Nom du commerçant • Éligibilité au remboursement • État de l'activité • État des paiements Tâche de litiges de cartes >parent • Poursuivre le remboursement • Service de litige • État

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entrées pour la compétence de synthèse des litiges bancaires (suite)

Entrée	Description
	• Créées • Réponse du commerçant

Configurer Prise en charge des litiges par l'agent virtuel dans Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO)

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez effectuer la configuration Prise en charge des litiges par l'agent virtuel dans Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO). Cela fournit une expérience conversationnelle à vos clients pour soumettre des litiges de cartes.

Avant de commencer

Confirmez que Financial Services Card Operations (sn_bom_credit_card) est installé sur votre instance.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez la console Administrateur Now Assist pour configurer Now Assist pour FSO. Cette console contient tout ce dont vous avez besoin pour installer les modules d'extension et configurer les compétences de l'IA générative. Pour en savoir plus, consultez Overview tab in Now Assist Admin .

Remarque :

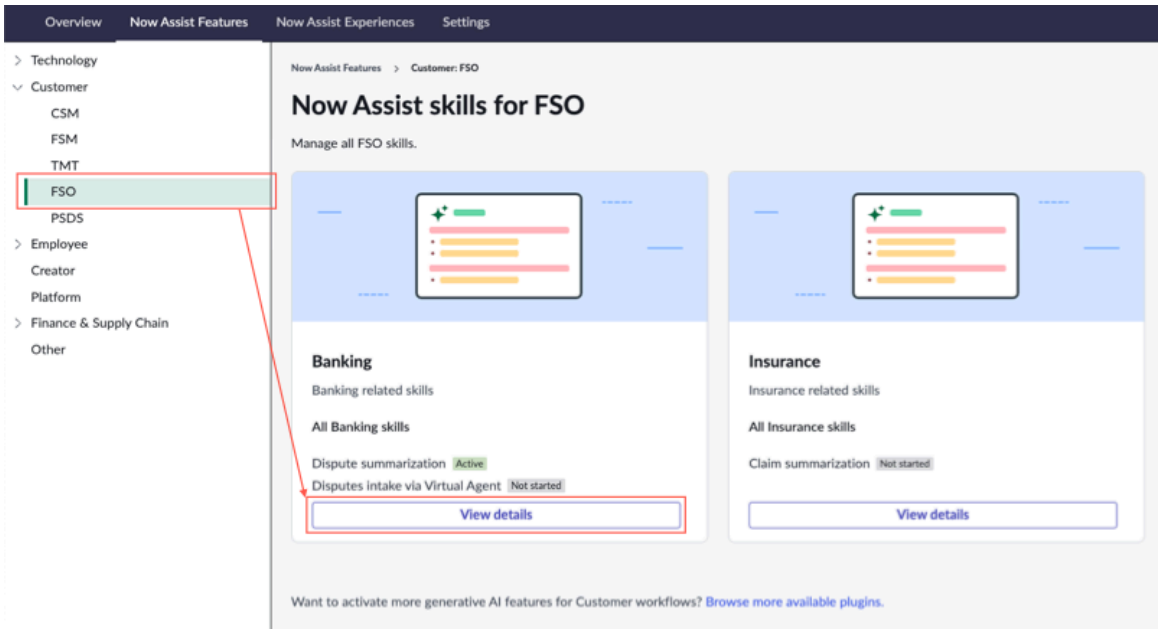
Now LLM Service est actuellement le seul fournisseur pour les compétences de cette application Now Assist.

Procédure

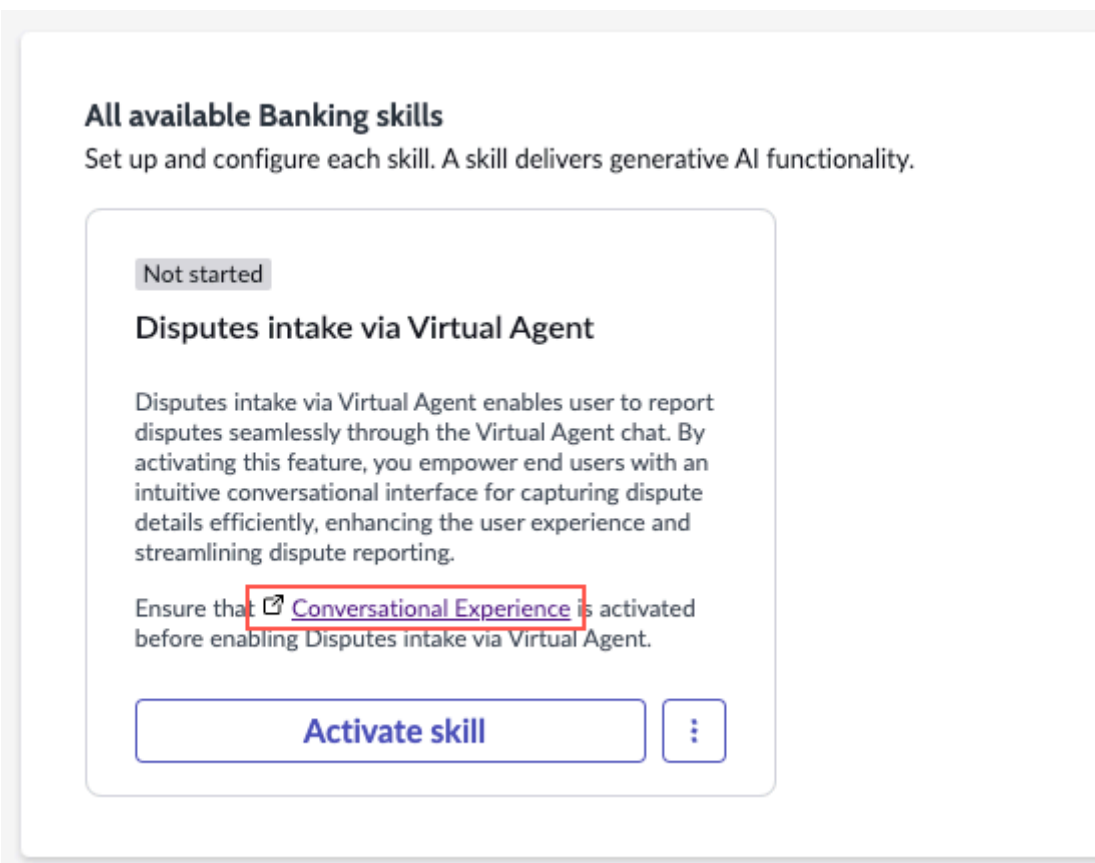
1. Installez le module d'extension Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO) (sn_fso_gen_ai).
   - Pour en savoir plus sur les dépendances et l'ordre d'activation des modules d'extension, reportez-vous à la section Informations sur l'application.
   - Pour en savoir plus sur le processus d'installation, consultez Install Now Assist plugins .
2. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Compétences** pour accéder à l'onglet **Compétences Now Assist** de la Administrateur Now Assist console.
3. Sélectionnez le **Client** > **FSO** Groupe de workflows.
4. Dans la section Opérations bancaires, sélectionnez **Afficher les détails**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Dans la section Toutes les compétences bancaires disponibles, dans le Prise en charge des litiges par l'agent virtuel panneau des compétences, sélectionnez **Expérience conversationnelle**.
L'expérience conversationnelle s'ouvrira dans un nouveau navigateur.



6. Entrante **Expérience conversationnelle** > **Compétences Now Assist**, activez **les rubriques Now Assist**.

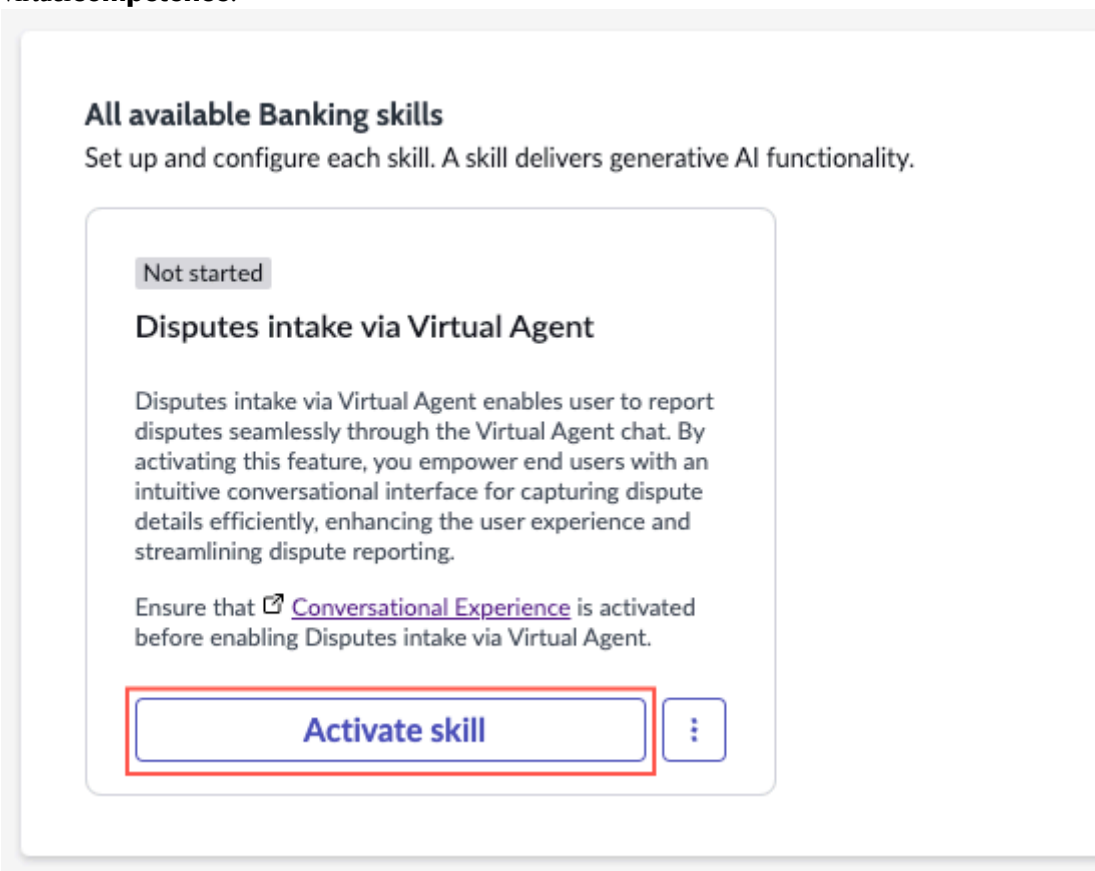
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Prise en charge des litiges par l'agent virtuel nécessite Now Assist que les rubriques fonctionnent. Vous pouvez activer les autres compétences de l'expérience conversationnelle si vous le souhaitez.

Dans cette configuration, vous pouvez également définir l'emplacement d'affichage Agent virtuel , la personnalisation de la fenêtre de messagerie instantanée, l'expérience de messagerie instantanée, etc. Pour plus d'informations, consultez Configuring assistants overview .

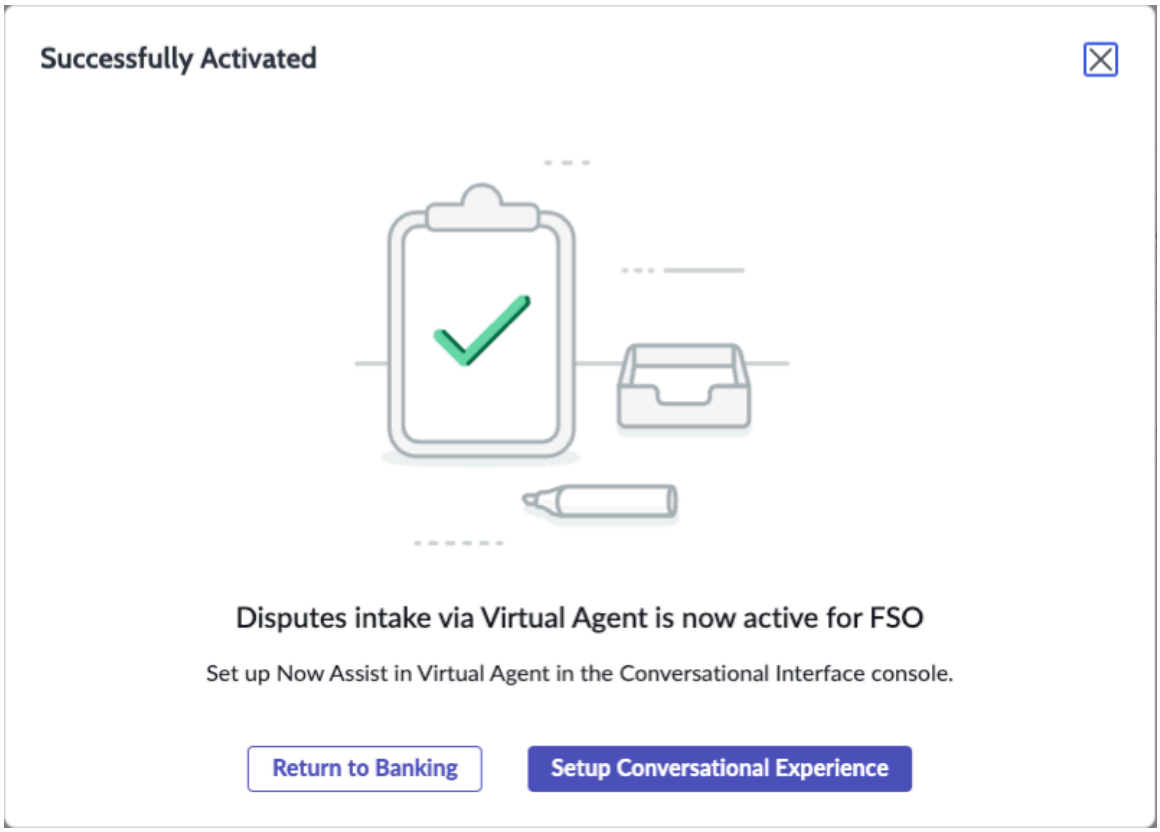
7. Revenez à la fenêtre du navigateur bancaire.
8. Dans la vignette de la compétence, sélectionnez Activer la Prise en charge des litiges par l'agent virtuel**compétence**.



Résultats
Une fenêtre s'affiche pour confirmer que la Prise en charge des litiges par l'agent virtuel compétence est active pendant Now Assist pour FSO.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Que faire ensuite

Sélectionnez **Configurer l'expérience conversationnelle** pour examiner la configuration de Prise en charge des litiges par l'agent virtuel.

Sélectionnez **Retour aux services bancaires** pour revenir à la page Compétences bancaires.

Vous pouvez choisir le fournisseur de service à utiliser pour cette compétence dans la console d'administration Now Assist .

Personnaliser la Agent virtuel rubrique dans Prise en charge des litiges par l'agent virtuel

Passez en revue et modifiez le sujet dans Prise en charge des litiges via l'AgentAgent virtuel virtuel. Découvrez le fonctionnement du workflow de conversation et modifiez-le en fonction de vos besoins.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application dans votre instance sur *`Financial Services Card Operations`*.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La prise en charge des litiges via l'Agent virtuel contient une Agent virtuel rubrique appelée Signaler un litige. Consultez cette rubrique pour découvrir comment l'assistant Agent virtuel crée des tickets de litige et recueille des informations auprès du client.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Dans le champ Rechercher, saisissez Signaler un litige.
3. Sélectionnez **Signaler un litige** dans la liste des rubriques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Examinez et modifiez le workflow en fonction de vos besoins professionnels.

Information associée

Virtual Agent Designer interface reference

Collecteur de données de formulaire

Configurer des workflows agentiques dans Opérations des services financiers

Activer et modifier les workflows agentiques pour Now Assist pour FSO dans .Studio d'agents IA

Activation des workflows agentiques

Les workflows agentiques dans FSO sont inactifs par défaut. Pour activer un workflow :

1. Accédez à la **Tous** > *Studio d'agents IA* > **Créer et gérer**.
2. Sélectionnez le workflow agentique.
3. Dans la configuration guidée, sélectionnez **Définir le déclencheur**.
4. Sélectionnez le déclencheur de workflow agentique dans la liste.
5. Dans le formulaire Modifier le déclencheur, définissez **Actif** sur vrai.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Modification des workflows agentiques

Important :
Par défaut, tous les workflows agentiques et les enregistrements d'agent IA sont en lecture seule.

Pour modifier un workflow agentique, vous devez d'abord le dupliquer , puis procéder aux étapes suivantes :

- Activez le workflow agentique.
- Activez l'agent au sein du workflow agentique.
- Activez le déclencheur pour appeler automatiquement le workflow agentique.

Important :
Lorsque vous modifiez un workflow agentique, un agent IA ou un outil, assurez-vous de mettre à jour toutes les instructions en conséquence.

Pour plus d'informations sur l'activation des workflows, des déclencheurs et des agents agentiques, reportez-vous à la section Activate an agentic workflow template et Modify an AI agent .

Pour plus d'informations sur les workflows agentiques dans , reportez-vous Utiliser des workflows agentiques dans Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO)à FSO.

Choisir un fournisseur de service de modèle de langue

Vous pouvez choisir le fournisseur de service à utiliser pour les agents IA et les workflows agentiques dans la console d'administrateur Now Assist.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO)

Si vous disposez du rôle d'agent, vous pouvez résumer les détails du ticket avec l'application Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO) . Les clients peuvent également utiliser l'admission des litiges via l'Agent virtuel pour soumettre des litiges de cartes.

Utilisez la compétence de synthèse de ticket pour comprendre plus rapidement le contexte du ticket. Ces résumés sont utiles pour les affaires de longue durée ou complexes.

La prise en charge des litiges via l'Agent virtuel rationalise le processus de soumission des litiges de cartes pour les titulaires de cartes en fournissant une interface de messagerie instantanée. Les informations sur le ticket sont recueillies à partir des réponses du client et les questions du questionnaire sur les litiges sont présentées au client dans un langage conversationnel.

Résumer un ticket de litige ou de réclamation avec une synthèse de ticket

Générez un résumé à partir des champs définis sur l'enregistrement de ticket et comprenez rapidement le contexte du ticket en utilisant la compétence de synthèse de tickets dans l'application Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO) .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent, sn_bom_credit_card.dispute_manager, sn_bom_credit_card.dispute_viewer, sn_bom_credit_card.contributor, sn_bom.b2c_agent, sn_bom.b2b_agent, sn_bom.adjuster, sn_bom.fnol_representative

Remarque :
Ces rôles sont la liste par défaut des rôles définis pour cette tâche. Les administrateurs peuvent modifier la liste des rôles dans la Administrateur Now Assist console.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La compétence de synthèse de tickets vous fournit un résumé concis d'un litige relatif à une carte bancaire ou d'un ticket de réclamations d'assurance. Avec cette compétence, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Générez un résumé initial d'un ticket afin de comprendre le contexte du ticket.
- Résumez les actions effectuées et toutes les résolutions pour un ticket.

La compétence de synthèse de tickets est disponible dans Workspace Services financiers et dans Interface utilisateur principale.

- Dans Services financiers Workspace, utilisez le résumé du ticket par `Now Assist` composant pour générer un résumé. Le composant apparaît dans les zones suivantes :
  - Assurance : à côté du panneau des détails de la réclamation sur la page récapitulative des réclamations, l'espace de travail des réclamations et la page des détails des réclamations
  - Litige relatif à la carte : entre les activités et le panneau d'informations sur le ticket
- Dans Interface utilisateur principale, sélectionnez le bouton **Résumer** sur l'enregistrement de ticket pour générer un résumé.

La compétence de synthèse de tickets vérifie l'enregistrement du ticket pour déterminer si suffisamment d'informations sont disponibles pour créer un résumé :

- Lorsqu'un agent ouvre l'enregistrement du ticket.
- Lorsqu'un agent actualise la page d'enregistrement du ticket.

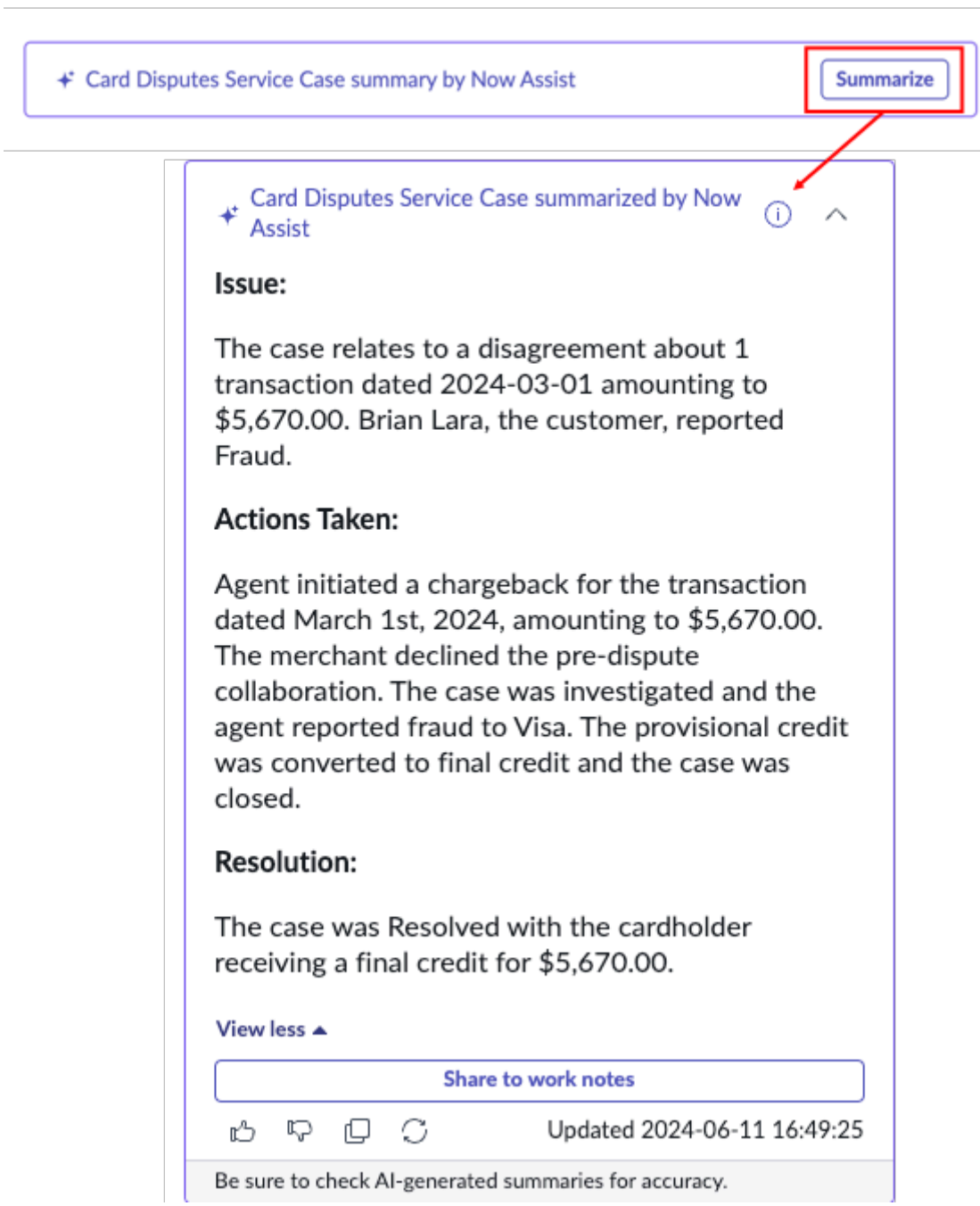
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si les données sont suffisantes, le composant Résumé du ticket affiche le bouton **Résumer** . S'il n'y a pas assez de données, le composant affiche un message à la place du bouton.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *`Services financiers`* **Espace** et ouvrir une réclamation ou un litige de carte.
2. Dans le résumé du ticket par Now Assist composant, sélectionnez **Résumer**.



Le résumé du ticket par Now Assist composant s'affiche en regard du panneau des détails de la réclamation ou du panneau d'informations sur le ticket. Le composant est réduit par défaut et se développe pour afficher le résumé. Pour les résumés plus longs qui ne s'adaptent pas à la fenêtre, sélectionnez **Afficher plus** et utilisez la barre de défilement pour afficher le reste du contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La génération et l'affichage du résumé peuvent prendre plusieurs secondes.

3. **Facultatif :** Lorsque vous avez terminé de résumer un ticket, vous pouvez effectuer des actions supplémentaires.

Demander des options d'IA générative dans le Opérations des services financiersNow Assist panneau

Demandez les options de l'IA générative contextuelle, telles qu'un résumé de ticket, dans l'application Opérations des services financiers (FSO) à l'aide de l'interface conversationnelle du Now Assist panneau.

Avant de commencer

Assurez-vous que la fonctionnalité Next Experience est activée dans l'instance. Pour plus d'informations, consultez Next Experience UI .

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent, sn_bom_credit_card.dispute_manager, sn_bom_credit_card.dispute_viewer, sn_bom_credit_card.contributor, sn_bom.b2c_agent, sn_bom.b2b_agent, sn_bom.adjuster, sn_bom.fnol_representative

Remarque :
Ces rôles sont la liste par défaut des rôles définis pour cette tâche. Les administrateurs peuvent modifier la liste des rôles dans la Administrateur Now Assist console.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser le panneau de Services financiers l'espace de travail pour demander un résumé de ticketNow Assist.

Pour en savoir plus sur le panneau Now Assist, consultez Now Assist panel . Pour plus d'informations sur l'activation du panneau, reportez-vous à la Now Assist section Turn on the Now Assist panel .

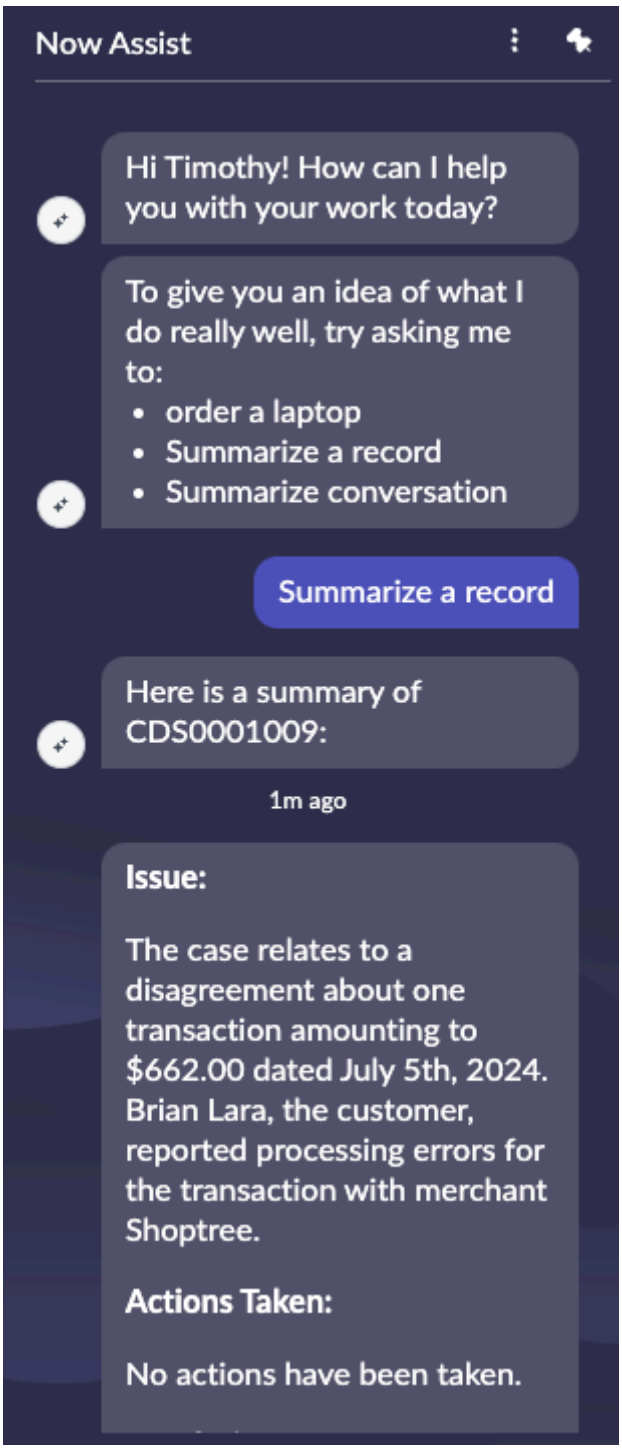
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *`Services financiers`* **Espace**.
2. Connectez-vous à une instance sur laquelle l'application Now Assist pour FSO est installée.
3. Demandez les options de l'IA générative pour FSO un ticket en sélectionnant l'icône Now Assist

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Panneau Now Assist



Traduction automatique

4. Après avoir demandé les options de l'IA générative, vous pouvez résumer un ticket.

Soumettre un ticket de litige auprès de Prise en charge des litiges par l'agent virtuel

Créez un nouveau ticket de litige à l'aide de la compétence de l'application Prise en charge des litiges par l'agent virtuelNow Assist pour Opérations des services financiers (FSO) . Les clients peuvent interagir avec un Agent virtuel chat, qui recueille et déduit des détails à partir des réponses des clients.

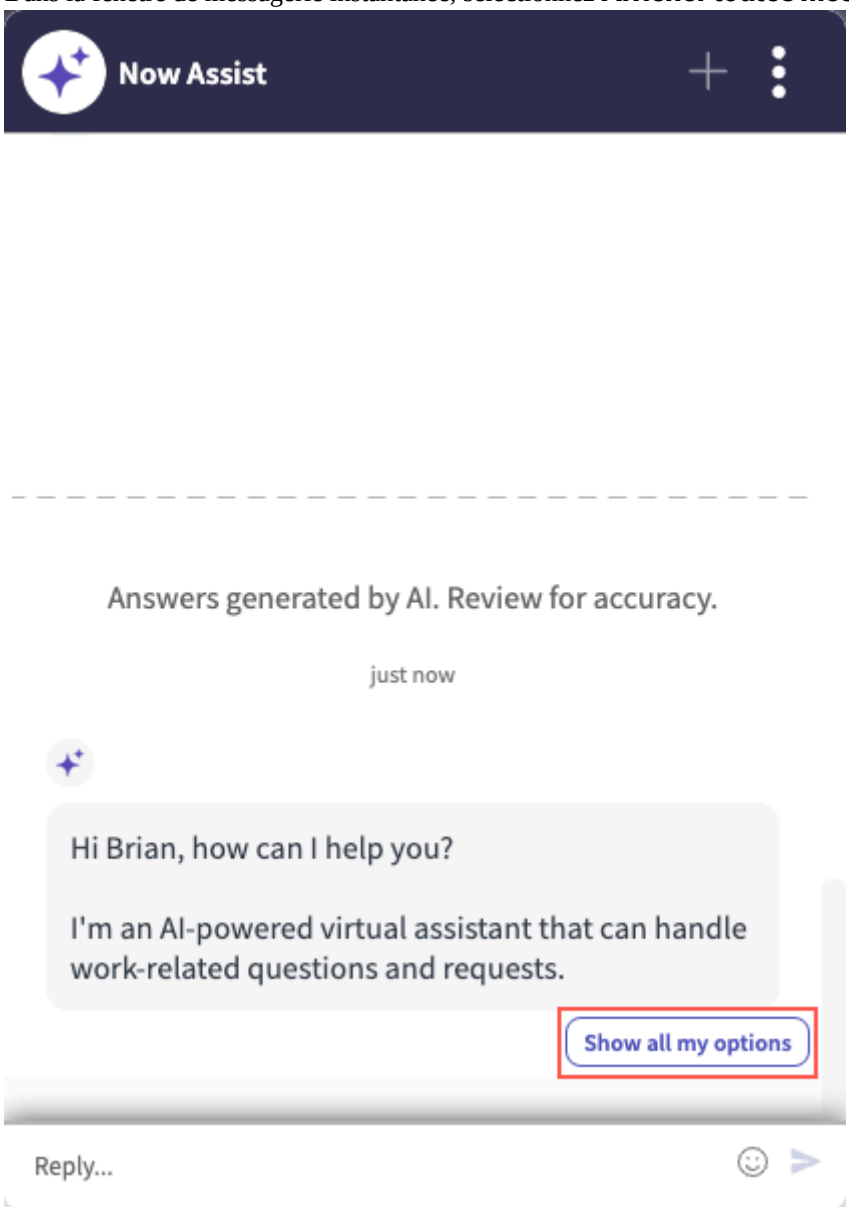
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

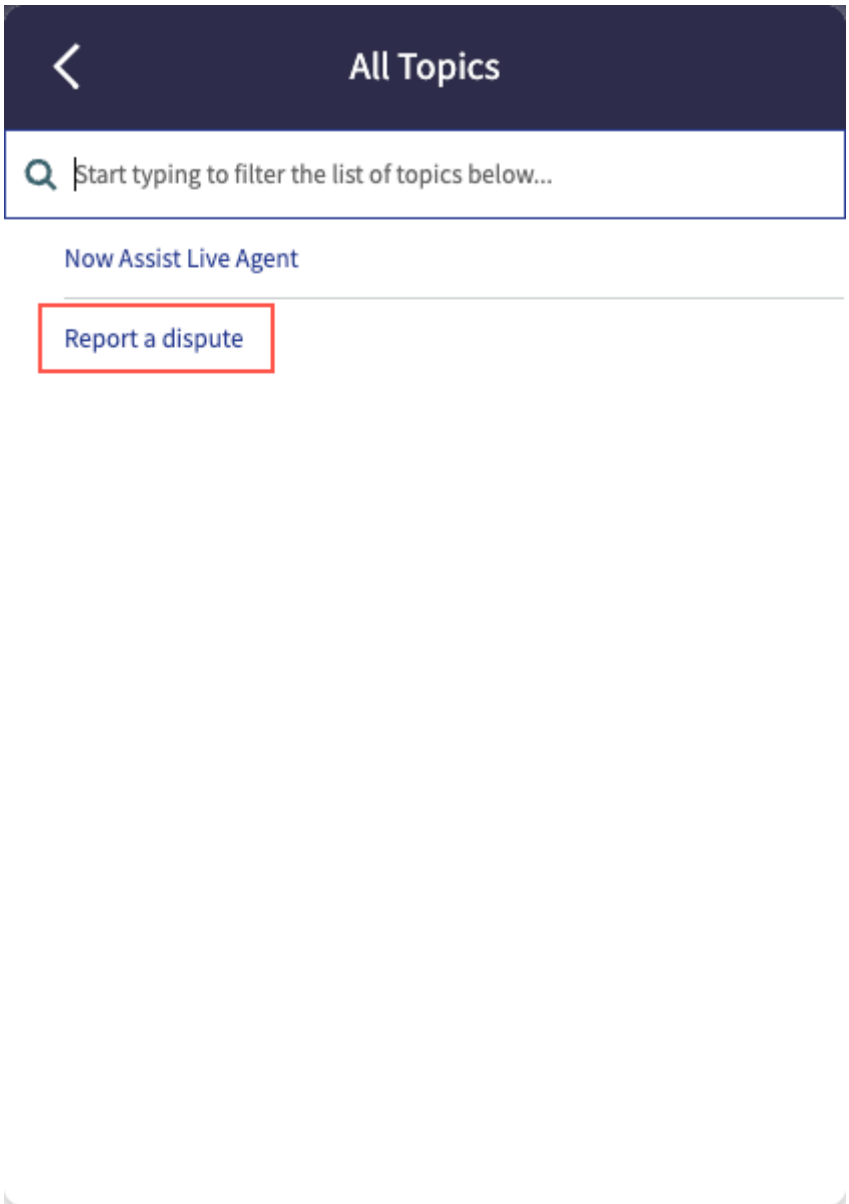
1. Lancez une conversation de messagerie instantanée en Prise en charge des litiges par l'agent virtuel sélectionnant la bulle de messagerie instantanée.
2. Dans la fenêtre de messagerie instantanée, sélectionnez **Afficher toutes mes options**.



3. Dans la liste des rubriques, sélectionnez **Signaler un litige**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

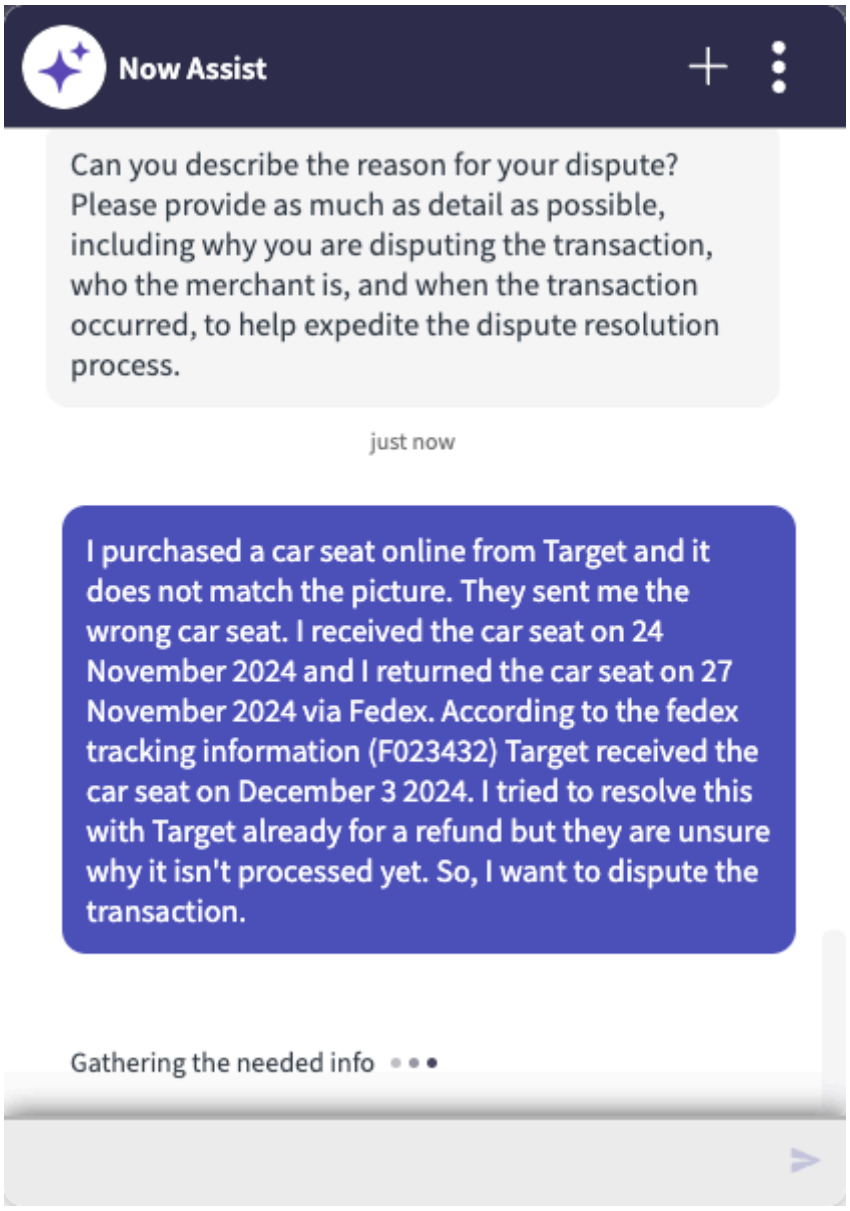


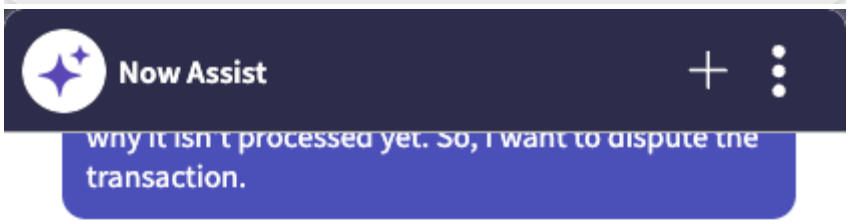
Un nouveau ticket de litige est créé pour capturer les réponses du client.

4. Pose Agent virtuel des questions à l'utilisateur pour déterminer le type de litige et les questions suivantes du questionnaire sur les litiges pour ce type particulier de litige.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.







Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

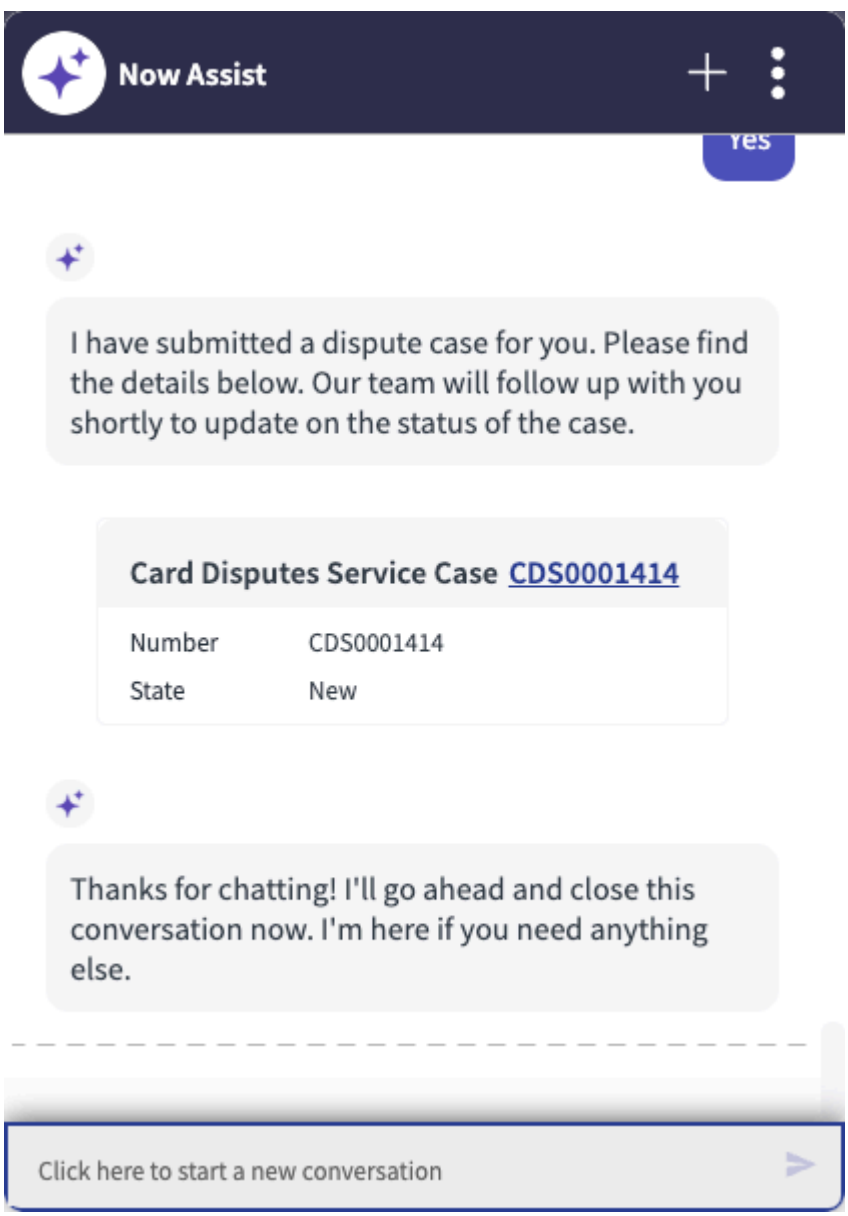
Prise en charge des litiges par l'agent virtuel Reformule les questions du questionnaire sur le litige dans un format conversationnel.

Le ticket de litige est renseigné avec les informations issues des réponses de l'utilisateur. Prise en charge des litiges par l'agent virtuel déduit les informations des réponses pour remplir d'autres champs si nécessaire.

5. Lorsque la clause de non-responsabilité pour la soumission du litige est présentée, sélectionnez **Oui** pour accepter.
   Si **Non** est sélectionné plusieurs fois, l'utilisateur est redirigé vers un agent actif.

Résultats

Prise en charge des litiges par l'agent virtuel crée un ticket de service de litiges de cartes et présente au client un lien de référence.



Un processeur de litige de carte peut accéder à l'enregistrement et examiner ses détails dans l'espace de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Reprendre un ticket de Prise en charge des litiges par l'agent virtuel litige en tant qu'agent

En tant qu'agent, vous pouvez reprendre un ticket de litige de carte lorsqu'un client quitte une Agent virtuel messagerie instantanée sans Prise en charge des litiges par l'agent virtuel soumettre le litige. Reprenez là où le client s'était arrêté et complétez les détails du ticket de litige.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent, sn_bom_credit_card.dispute_manager

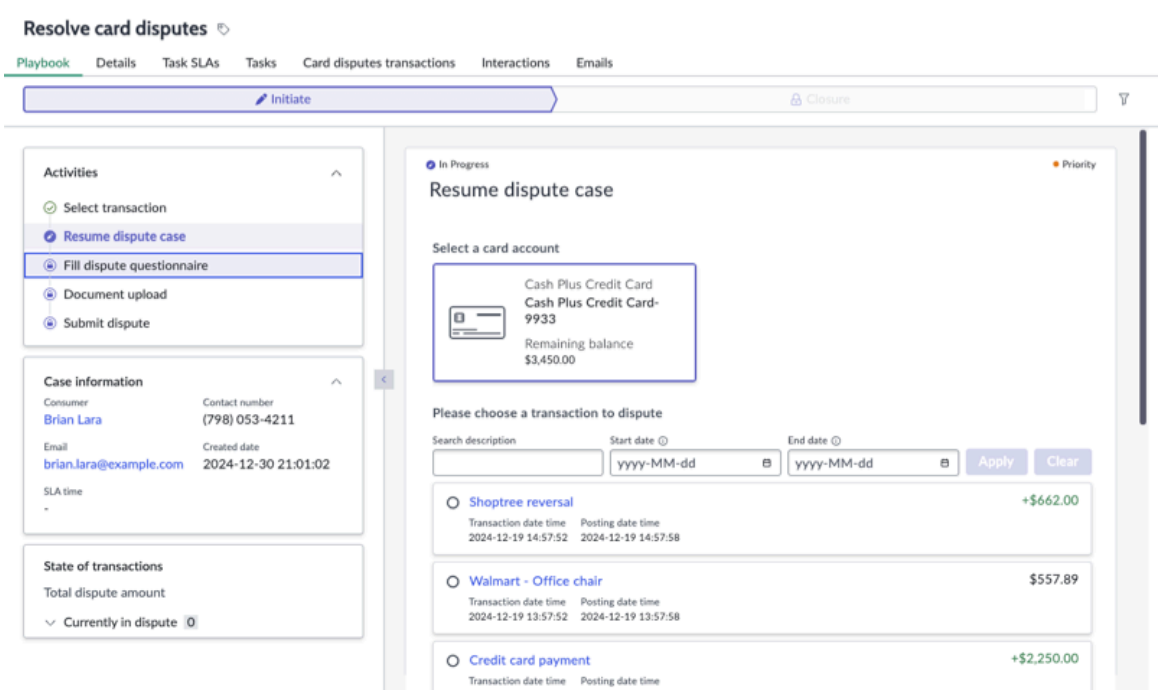
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un client lance l'admission **d'un litige en sélectionnant Signaler un litige** dans la fenêtre de messagerie instantanée, un ticket de litige de carte est créé. Si un client met fin à une conversation Agent virtuel avant de soumettre le litige de carte, le ticket reste ouvert dans la liste des tickets. Vous pouvez reprendre le ticket dans Services financiers Workspace et le soumettre au nom du client.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > *Espace de travail*.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône
3. Ouvrez un ticket de service de litiges de cartes.
   Un ticket incomplet peut être dans un état Nouveau et à l'étape Initié.
4. Dans la voie Initier, sélectionnez **Reprendre le ticket de litige**.
5. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Le client a identifié une transaction litigieuse	Examinez les détails de la transaction litigieuse.
Le client n'a pas identifié de transaction litigieuse	Sélectionnez le compte de carte et les transactions litigieuses.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Terminez les activités restantes dans la voie **Initiation** .
7. Dans l'activité Soumettre un litige, sélectionnez **Soumettre**.

Information associée

Gestion des litiges

Initier un litige

Reprendre un ticket de Prise en charge des litiges par l'agent virtuel litige en tant que client

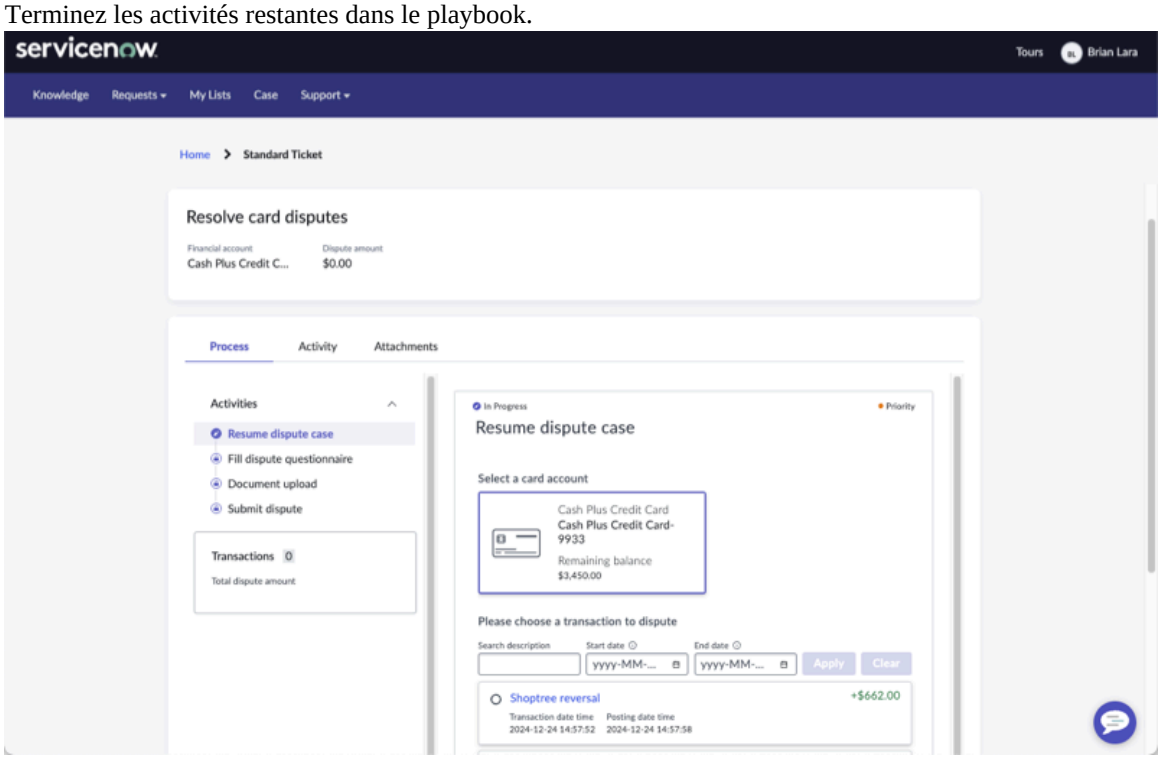
Découvrez comment un client peut reprendre un ticket de litige de carte lorsqu'il Prise en charge des litiges par l'agent virtuel ferme une Agent virtuel messagerie instantanée avant de soumettre le ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Dans le portail de l'assistance clientèle, accédez à **Mes listes** > **Mes tickets**.
2. Dans la liste Mes tickets, sélectionnez le numéro de ticket du ticket incomplet.
   Un ticket incomplet peut être dans un état Nouveau.
3. Terminez les activités restantes dans le playbook.



4. Dans l'activité Soumettre un litige, sélectionnez **Soumettre**.

Examiner une interaction avec un client Prise en charge des litiges par l'agent virtuel

Récupérez une interaction de messagerie instantanée entre un client Prise en charge des litiges par l'agent virtuel , pour examiner une transcription de la conversation et confirmer les réponses.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

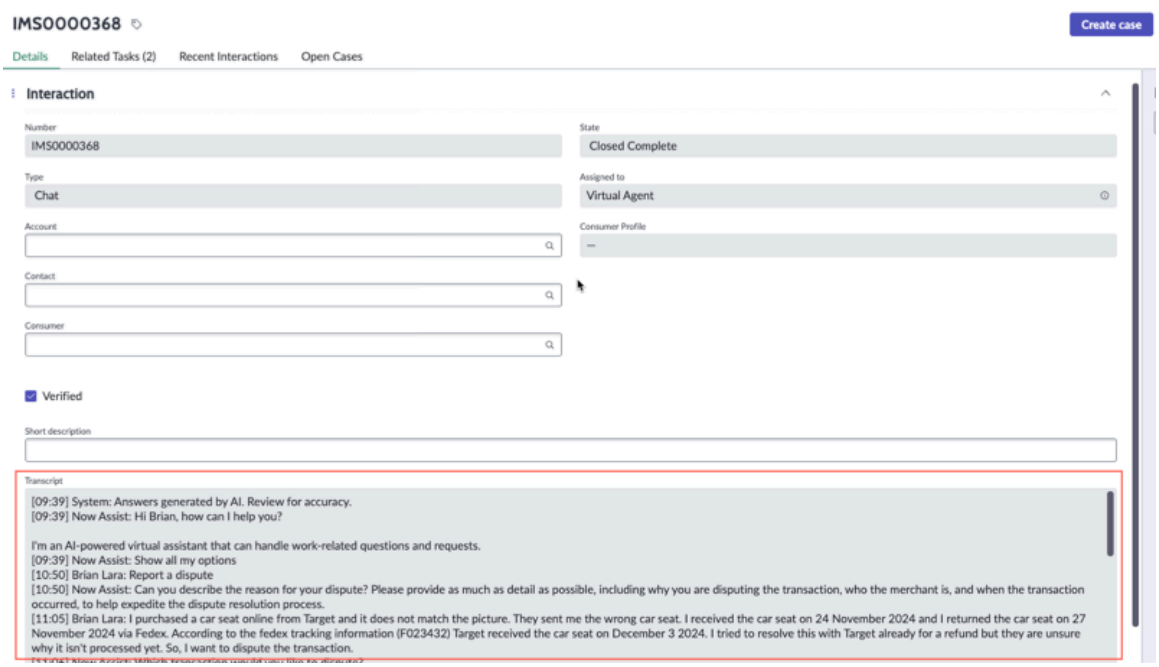
Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent, sn_bom_credit_card.dispute_manager, sn_bom_credit_card.dispute_viewer, sn_bom_credit_card.contributor, sn_bom.b2c_agent, sn_bom.b2b_agent, sn_bom.adjuster, sn_bom.fnol_representative

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Opérations des services financiers* > *Espace de travail*.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône
3. Ouvrez un ticket de service de litiges de cartes.
4. Dans le cas, sélectionnez l'onglet Interactions.
5. Dans la liste Interactions, sélectionnez l'enregistrement d'interaction que vous souhaitez examiner.

Résultats

L'enregistrement d'interaction s'affiche avec la transcription de l'interaction.



Utiliser des workflows agentiques dans Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO)

Utilisez FSO des workflows agentiques et des agents IA pour améliorer et renforcer les processus des services financiers.

Workflows agentiques disponibles pour les agents IA pour la collection d'agents Opérations des services financiers IA

Nom du workflow agentique	Description	Agents IA disponibles
Aider à résoudre les litiges de fraude amicale	Aide les agents de règlement des litiges humains à traiter les transactions signalées comme fraude amicale. Il exploite les résultats d'un outil convivial de détection des fraudes pour générer	Agent IA de fraude amicale

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflows agentiques disponibles pour les agents IA pour la collection d'agents Opérations des services financiers IA (suite)

Nom du workflow agentique	Description	Agents IA disponibles
	des recommandations sur l'action appropriée. Si la transaction est rejetée, l'agent IA aide également à rédiger une explication pour l'utilisateur final.	

Important :
Par défaut, tous les workflows agentiques et les enregistrements d'agent IA sont en lecture seule.

Pour plus d'informations sur la modification d'un workflow agentique, reportez-vous à la section Configurer des workflows agentiques dans Opérations des services financiers.

Pour en savoir plus sur le workflow agentique Aider à résoudre les litiges liés à la fraude amicale, reportez-vous à la section Aider à résoudre les litiges liés à la fraude amicale Workflow agentique.

Vous recherchez un agent IA ?

- Il peut y avoir des agents IA installés avec l'application qui ne sont pas utilisés dans les Now Assist workflows agentiques. Pour savoir comment afficher tous les agents disponibles sur votre instance, consultez Rechercher des agents IA .
- Pour rechercher des agents qui ne peuvent pas être installés sur votre instance, visitez AI Agent Marketplace sur le ServiceNow Store.

Sécurité des agents IA

Vous pouvez activer l'implémentation de la sécurité sur les agents IA et les workflows agentiques via les listes de contrôle d'accès (ACL) et les identités des utilisateurs. Ces ACL déterminent quels utilisateurs ont les autorisations nécessaires pour détecter et appeler un workflow agentique ou un agent IA.

Configurez et gérez ces ACL pour les workflows agentiques et les agents IA dans le Studio d'agents IA.

Consultez Implement access control in Now Assist AI agents pour plus d'informations.

Aider à résoudre les litiges liés à la fraude amicale Workflow agentique

Utilisez ce workflow agentique pour aider les agents humains à analyser les tickets de fraude conviviaux, à sélectionner un plan d'action et à rédiger une réponse de décision aux clients.

Aider à résoudre les litiges liés à une fraude amicale Vue d'ensemble

Le workflow agentique Aider à résoudre les litiges liés aux fraudes amicales détecte les fraudes amicales grâce à des contrôles automatisés, guide les agents humains vers les actions appropriées et aide à rédiger des réponses pour les clients.

Pour plus d'informations sur la modification du workflow agentique, reportez-vous à la section Configurer des workflows agentiques dans Opérations des services financiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Aider à résoudre les litiges liés à la fraude amicale Workflow agentique

Exploitez les résultats de la détection amicale des fraudes pour produire un plan d'action recommandé pour l'agent humain.

Pour accéder au workflow agentique :

1. Accédez à la **Tous** > *Studio d'agents IA* > **Créer et gérer**.
2. Sélectionnez **Aider à résoudre les litiges de fraude amicaux**.

Le workflow agentique Aider à résoudre les litiges liés aux fraudes amicales est inactif par défaut. Pour l'activer :

1. Dans le workflow agentique Aider à résoudre les litiges amicaux liés à la fraude, sélectionnez **Définir le déclencheur**.
2. Sélectionnez le déclencheur de workflow agentique dans la liste.
3. Dans le formulaire Modifier le déclencheur, définissez **Actif** sur vrai.

[store-future: BEGIN review]

Déclencheurs pour Aider à résoudre les litiges liés à la fraude à l'amiable Workflow agentique

Dans l'écran Définir le déclencheur, le workflow agentique commence à s'exécuter lorsque le déclencheur remplit les conditions suivantes :

- Définissez le champ **Table cible** sur **sn_bom_credit_card_disputes_task**.
- Définissez la valeur du champ **Exécuter en tant que** sur **Affecté à**.
- Définissez les conditions appropriées.

Important :
Dans le formulaire Modifier le déclencheur, confirmez que l'option **Actif** est activée pour déclencher l'agent IA de manière autonome.

[End]

Agent IA de fraude amicale

Les tableaux suivants répertorient l'agent utilisé dans le workflow agentique Aider à résoudre les litiges liés à la fraude amicale.

Important :
Dans l'écran Définir la disponibilité de l'agent IA, assurez-vous que le champ **Statut** est activé pour activer l'agent IA.

Les agents IA et leurs rôles dans le workflow agentique Aider à résoudre les litiges amicaux liés à la fraude

Agent IA	Rôle de l'agent IA
Agent IA de fraude amicale	Aide les agents de contentieux à résoudre les litiges liés aux fraudes amicales en fournissant des détails sur les transactions, des actions recommandées et des directives de conformité. Il aide également à rédiger une réponse détaillée pour le client, expliquant les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les agents IA et leurs rôles dans le workflow agentique Aider à résoudre les litiges amicaux liés à la fraude (suite)

Agent IA	Rôle de l'agent IA
	raisons de tout rejet dans le traitement ultérieur du litige.

[store-future: BEGIN review]

Outils mappés à l'agent IA de fraude amicale

Outils utilisés dans l'agent IA de fraude amicale

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
Actions de flux	Autonome	Vérifier si la tâche de fraude amicale est valide pour un traitement ultérieur	Vérifie si la tâche de fraude amicale est valide pour un traitement ultérieur.
Actions de flux	Autonome	Mettre à jour l'action de résolution de fraude amicale effectuée	Met à jour le modèle de communication de résolution de fraude amicale effectuée, Motif de l'action effectuée et Refuser généré pour l'utilisateur. Lors de la transmission de la valeur de l'entrée Action effectuée, les valeurs ne sont transmises qu'en minuscules ; sinon, cela entraîne des erreurs.
Actions de flux	Autonome	Obtenir les tâches de fraudes amicales récemment fermées avec des remplacements	Récupère les tâches de fraudes amicales récemment fermées avec des remplacements lorsque l'action recommandée et l'action effectuée ne correspondent pas. L'outil fournit des enregistrements d'historique qui fournissent l'action finale et la raison pour laquelle l'action recommandée est remplacée.
Actions de flux	Autonome	Mettre à jour l'action recommandée contre la fraude amicale et le motif de l'action recommandée	Met à jour l'action recommandée et le motif de l'action recommandée de la fraude amicale en fonction de l'article de la base de connaissances. Lors du passage des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Outils utilisés dans l'agent IA de fraude amicale (suite)

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
			valeurs pour l'entrée « Action recommandée », il transmet les valeurs uniquement en lettres minuscules ; sinon, cela entraîne des erreurs.
Récupérations de recherche	Autonome	Obtenir l'article de la base de connaissances	Fournit un ensemble défini de règles pour résoudre la fraude amicale à l'aide d'un agent IA. Il donne accès à une documentation spécifique et standard sur les procédures organisationnelles ou informatiques prédéfinies. Par exemple, un article de la base de connaissances. Cet outil n'est pas conçu pour examiner les rôles ou les restrictions des articles de la base de connaissances. Cet outil ne doit être exécuté qu'une seule fois pour trouver tous les articles de la base de connaissances pertinents.
Flux secondaires		Obtenir les détails de la tâche de fraude amicale	Obtient les détails de la tâche de fraude amicale.

[End]

Traduction automatique

Résoudre le litige relatif à la fraude amicale

Pour plus d'informations sur l'utilisation du workflow agentique Aider à résoudre les litiges amicaux liés à la fraude, reportez-vous à la section Résoudre la fraude amicale à l'aide de l'IA agentique.

Résoudre la fraude amicale à l'aide de l'IA agentique

Résolvez la fraude amicale en utilisant l'agent IA de fraude amicale pour déterminer les actions à entreprendre pour le montant litigieux, la relation client et évaluer le résultat de la logique de détection pour évaluer les résultats.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'une tâche de fraude amicale est identifiée, l'agent IA de fraude amicale s'affiche et [store-future: BEGIN review]est déclenché[End] sur le Now Assist panneau.

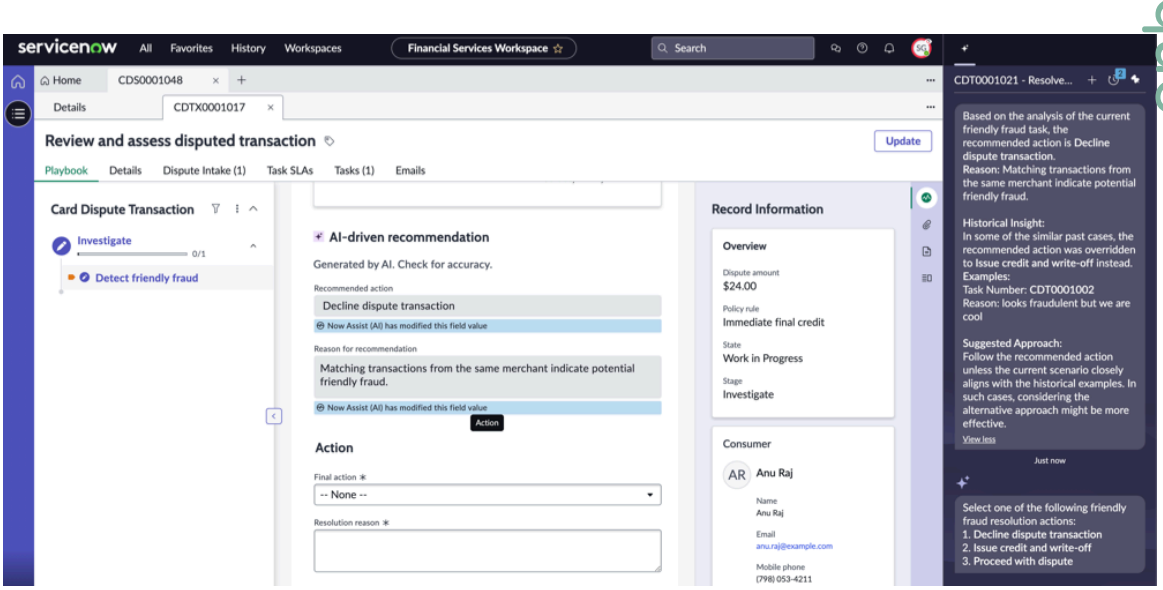
- **Outils** : l'agent a accès à divers outils, notamment :
  - Articles de la base de connaissances
  - Détails de la tâche de fraude amicale
  - Litiges antérieurs
- **Prise de décision** : l'agent humain peut suivre une recommandation générée de l'agent IA ou prendre une décision différente. Si l'humain décide de s'écarter de la suggestion générée, il doit fournir une raison pour sa décision. Le processus comprend le refus des demandes, l'émission de crédits ou la poursuite des remboursements, ainsi que des modèles de communication pour l'interaction avec les clients.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *`Services financiers`* **Espace** et ouvrir un litige de carte.
   Si une fraude amicale est détectée sur la base des règles définies, l'activité **Détecter la fraude amicale** apparaît à l'étape **Enquêter** . Les détails de la transaction ainsi que les preuves s'affichent. Lorsque l'agent IA s'affiche, une notification apparaît dans le Now Assist panneau et une messagerie instantanée active est lancée.
2. Sélectionnez l'icône de panneau (icône de Now Assist✨) et ouvrez la messagerie instantanée active pour la transaction litigieuse.
   Dans la messagerie instantanée, l'agent IA génère une recommandation pour le litige avec un motif valable.

   Une fois que l'agent IA a généré la recommandation, une nouvelle section apparaît avec la recommandation pilotée par l'IA dans l'activité **Résoudre la fraude amicale** .
3. Dans le chat, saisissez le numéro correspondant à votre décision.
4. Interagissez avec l'agent IA pour continuer à résoudre le ticket.
   Vous pouvez continuer à travailler dans les activités du playbook lorsque vous interagissez avec l'agent IA.

   Pour en savoir plus sur la façon de résoudre une fraude amicale, consultez Détecter la fraude amicale et Gérer la communication avec les clients.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
En fonction des étapes de résolution sélectionnées par l'agent du litige, la fraude amicale est résolue avec l'aide de l'agent IA Now Assist.

Référence Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO)

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur la gestion de Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO).

Informations de prise en charge pour Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO)

Obtenez une vue d'ensemble des informations importantes liées à l'application Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO).

Versions prises en charge

Now Assist pour FSO est pris en charge à partir de la Xanadu mise en production.

Interfaces utilisateur prises en charge

L'application Now Assist pour FSO inclut les fonctions répertoriées dans le tableau suivant.

Interfaces Now Assist pour FSO prises en charge

Interface	Compétence
Services financiers Espace	• Synthèse du ticket • Prise en charge des litiges par l'agent virtuel
Interface utilisateur principale	Synthèse du ticket
Portail	Prise en charge des litiges par l'agent virtuel

Informations sur l'application

Activez l'application du Now Assist pour FSO magasin (sn_fso_gen_ai) pour utiliser les compétences incluses dans l'application.

Cette application de l'App Store comporte les dépendances suivantes :

- Opérations des services financiers de base (sn_bom)
- Now Assist pour plateforme (sn_genai_platform)
- Collecteur de données du formulaire (sn_con_frm_dt_coll)

Activez les applications dans l'ordre suivant :

1. Now Assist pour plateforme (sn_genai_platform)
2. Opérations des services financiers de base (sn_bom)
3. Opérations de cartes de services financiers (sn_bom_credit_card)
4. Now Assist pour FSO (sn_fso_gen_ai)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le collecteur de données de formulaire est activé dans le cadre de Now Assist pour FSO.

Information associée

Configurer la synthèse des tickets dans Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO)

Configurer Prise en charge des litiges par l'agent virtuel dans Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO)

Séparation de domaine et Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO)

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

Niveau de prise en charge : basique

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

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

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

Domain separation overview

Dans , les Now Assist pour FSO options de l’IA générative sont organisées en compétences. Chaque compétence peut être configurée différemment pour chaque domaine. Par défaut, toutes les compétences existent dans le domaine global.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Now Assist pour FSO

Vous devez d’abord activer Séparation de domaine sur votre instance avant de pouvoir l’utiliser pour Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO) les compétences.

Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO) fonctionne avec Séparation de domaine. Lorsque vous utilisez Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO) dans un environnement séparé par domaine, les utilisateurs ne peuvent accéder qu’aux données de leur domaine. Par exemple, lorsqu’un utilisateur utilise la compétence de résumé, Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO) il utilise uniquement le matériel qui existe dans le domaine de l’utilisateur lors de la génération de ce résumé. Lorsqu’une compétence est séparée par domaine, seuls les utilisateurs qui se trouvent dans ce domaine peuvent utiliser la compétence que vous avez configurée pour ce périmètre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous êtes un fournisseur de service qui héberge plusieurs clients dans la même instance, vous pouvez configurer Séparation de domaine pour séparer les données, les processus et les tâches administratives du locataire. Toutefois, la Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO) consommation est suivie en fonction de l'instance sans distinction entre les locataires. Vous pouvez suivre votre Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO) utilisation dans le tableau de bord Gestion des abonnements.

Si vous souhaitez qu'un domaine ait une version différente d'une compétence existante, vous pouvez reconfigurer et activer la compétence ou créer une variante dans le domaine préféré. Consultez Domain separation in the Now Assist Admin console .

Cas d'utilisation

Vous pouvez configurer les rôles lorsque vous activez ou modifiez une compétence.

Par exemple, vous pouvez accorder à certains rôles l'accès au Now Assist panneau d'un domaine, tandis qu'un autre domaine n'a aucune restriction de rôle.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.