



ワシントン DC フィナンシャルサー ビスオペレーション

最終更新日: 2025年12月17日

自動翻訳

これらの資料は、翻訳ソフトウェアを使用してお客様の便宜のために翻訳されています。正確な翻訳をご提供できるよう相当な努力を払っておりますが、いかなる自動翻訳も人間の翻訳者に代わることはなく、そのようなことは意図されておりません。翻訳は「現状のまま」提供されています。他言語への翻訳の的確性、信頼性または正確性については、明示または黙示を問わず、いかなる保証も行われません。翻訳ソフトには限界があるため、一部のコンテンツが正確に翻訳されていない場合があります。これらの資料の公用言語は英語です。翻訳の際に生じる相違または不一致は、コンプライアンスまたは履行の目的に関しては拘束力を有さず、法的効力はないものとします。

ここで示したいくつかの例と図は、説明の目的でのみ提供されています。ServiceNow 製品またはサービスへの実際の関連付けやつながりは意図されておらず、推測されるものではありません。

ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の商標または登録商標です。その他の会社名および製品名は、それぞれの所有者の商標です。

下記の ServiceNow ウェブサイト利用規約をお読みください。 www.servicenow.com/terms-of-use.html

自動翻訳

本社
2225 Lawson Lane
Santa Clara, CA 95054
United States
(408) 501-8550

目次

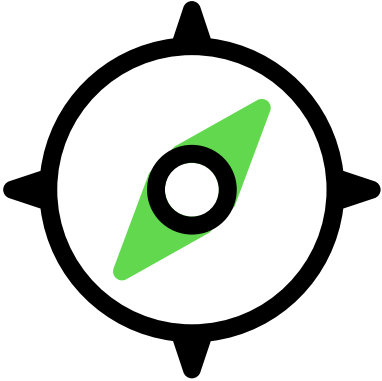
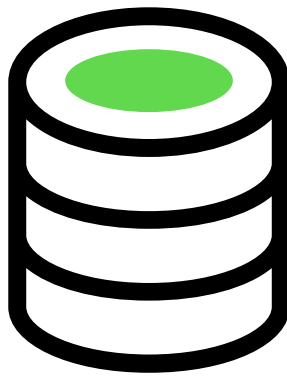
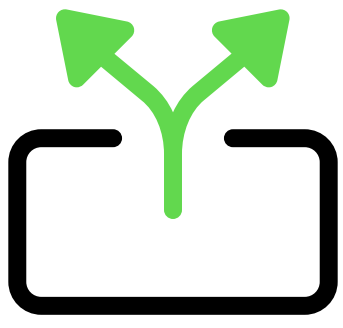
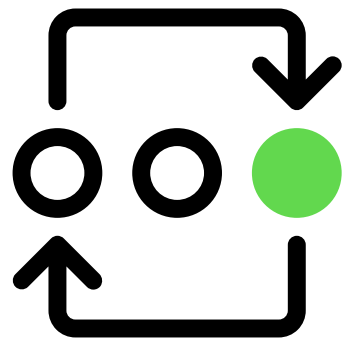
Financial Services Operations (FSO).....	5
学習と探索.....	6
ワークスペース.....	7
データモデル.....	11
の顧客セントラル FSO.....	29
ロールとペルソナ.....	31
計画と構成.....	33
インポートセットを使用した財務データのインポート.....	33
分岐操作を有効にする.....	34
サービス定義の構成.....	37
レコードプロデューサーの作成または変更.....	42
要求タイプの構成.....	45
フローの構成.....	49
Playbook の構成.....	51
CSM 構成可能ワークスペース の構成.....	54
SLA 定義の構成.....	54
グループを構成.....	57
アサインルールを構成.....	58
銀行アプリケーション.....	60
Financial Services Card Operations.....	60
Visa の異議申し立てルールコンテンツパック.....	107
Financial Services Deposit Operations.....	112
Financial Services Loan Operations.....	142
Financial Services Payment Operations.....	179
Financial Services Treasury Operations.....	217
Intelligent Servicing for Fraud.....	234
保険アプリケーション.....	251
Property and Casualty Insurance Servicing.....	251
Life Insurance Servicing.....	283
Commercial Lines Claims.....	315
個人向け生命保険請求.....	337
アプリケーションの統合.....	359
スポークとの統合.....	359
サードパーティアプリケーションとの統合.....	361
他の ServiceNow アプリケーションとの統合.....	387
一般的なアプリケーション.....	408
Financial Services Complaint Management.....	408
Financial Services Customer Lifecycle Operations.....	426
Financial Services Know Your Customer.....	457

Financial Services Credit Operations.....	461
ファイナンシャルサービスオペレーション 用の プラットフォームアナリティクスソリューション.....	468
ファイナンシャルサービスオペレーション の分析およびレポートのソリューションのアク ティブ化.....	469
Financial Services Business Deposit Operationsダッシュボード.....	469
Financial Services Business Loan Operationsダッシュボード.....	472
Card Operations: Dispute Management ダッシュボード.....	474
Financial Services Complaint Managementダッシュボード.....	476
Commercial Lines Claims ダッシュ ボード.....	478
Commercial Lines Servicingダッシュボード.....	480
Financial Services Business Lifecycle ダッシュボード.....	482
Financial Services Client Lifecycleダッシュボード.....	483
Group Life Servicingダッシュボード.....	485
Individual Life Servicingダッシュボード.....	487
Financial Services Payment Operationsダッシュボード.....	489
Financial Services Personal Deposit Operationsダッシュボード.....	493
個人向け生命保険請求ダッシュボード.....	496
Personal Lines Servicingダッシュボード.....	498
Financial Services Personal Loan Operationsダッシュボード.....	500
Financial Services Treasury Operationsダッシュボード.....	501
ファイナンシャルサービスオペレーション 用の プロセスマイニング.....	504
開発者ガイド.....	505
FSO データモデルの拡張.....	506
FSO でのケースタイプとサービス定義の使用.....	506
REST API の ServiceNow 操作.....	508
統合のユースケース.....	508
FSO テーブル定義.....	519

Financial Services

(F)SOソリューションはServiceNow ファイナンシャルサービスオペレーション、金融サービス機関が自動化によってコストを削減し、顧客満足度を向上させ、ワークフロー全体にリスクとコンプライアンスのコントロールを組み込むのに役立ちます。FSO は、銀行が直面する固有の課題を解決するために構築されたクラウドベースのデジタルワークフロープラットフォームです。

これらのリソースを使用して機能について Financial Services 学習し、実装を計画してください。

学習と探索  概念と機能の概要を確認します Financial Services 。	データモデル  データモデルが Financial Services アプリケーションワークフローで使用されるフレームワークを提供する方法について説明します。	銀行アプリケーション  バンキングアプリケーションを設定および管理します。
保険アプリケーション  保険アプリケーションを設定および管理します。	一般的なアプリケーション  共通機能を設定および管理します。	アプリケーションの統合  に追加できる製品を設定および管理します。ファイナンシャルサービスオペレーション

関連項目

- [Financial Services Operations 向けの分析およびレポートのソリューション](#)
- [ファイナンシャルサービスオペレーション 用の プロセスマイニング](#)
- [開発者ガイド](#)

の詳細 ファイナンシャルサービスオペレーションと探索

問題を解決し、要求を開始して履行する際に、顧客、エージェント、およびマネージャーにシームレスなエクスペリエンスを提供するのに役立つ機能について説明しますファイナンシャルサービスオペレーションFSO。

Financial Services Operations Core データモデル

FSOアプリケーションとしてファイナンシャルサービスオペレーションコア利用可能なデータモデルは、顧客データを格納し、アプリケーションがサービス要求を処理するのに役立ちますFSO。各FSOアプリケーションに含まれるテーブルに加えて、このデータモデルは、およびカスタマーサービス管理 (CSM)アプリケーションのテーブルNow Platform を拡張して使用します。ビジネスデータ用とコンシューマーデータ用に別々のテーブルを使用できます。

保険金請求コアデータモデル

Insurance Claims Core アプリケーションには、汎用請求データモデルコンポーネントと承認エンジンを提供するフレームワークが含まれています。組織はこれを使用して、ビジネスニーズを満たす柔軟なデータ構造を作成できます。

銀行アプリケーション

ファイナンシャルサービスオペレーション 銀行は、すぐに利用可能なアプリケーションにより、オンボーディング、カード、支払い、ローン、財務および預金業務、異議申し立て管理など、迅速で便利なバンキングエクスペリエンスを即座に提供できます。銀行は、顧客との関係が深まるにつれて、顧客が最初にオンボーディングしたときから、質問やサポートが必要なとき、商品やサービスを追加するときまで、すべての顧客タッチポイントでサービスをさらに改善できます。これらすべてを実行し、既存のシステムを置き換えることなく銀行のアーキテクチャを統合できるため、時間とコストを節約できます。

保険アプリケーション

ファイナンシャルサービスオペレーション すぐに使えるアプリケーションにより、保険契約者はシームレスなジャーニーと財務データの強力な保護を期待できます。

ワークスペース

関係マネージャーとバックオフィスエージェントは、FSO このワークスペースを使用して、ケースのあらゆる側面で作業します。ワークスペースを使用すると、エージェントは次のことができます。

- 優先度の高いアイテムに焦点を当てる
- タスク間を簡単に移動
- ケースに関連するすべての詳細を 1 つの場所に表示
- ワークロードとパフォーマンスの監視

アプリケーションのデザイナーフロー ファイナンシャルサービスオペレーション

各 FSO アプリケーションには、ケース用の複数の事前定義済みワークフローが用意されています。顧客がサービスを必要とすると、関係マネージャーがケースを開始し、その詳細を更新して、ワークフローをトリガーします。フローはケースからさまざまなタスクをトリガーし、アサインルールはこれらのタスクを適切なバックオフィスエージェントにルーティングします。エージェントはこれらのタスクを処理して、トレジャリ商品の要求を履行します。エージェントは、ケース Playbook またはケースとタスクのフォームを使用して作業します。

アプリケーションの Playbook ファイナンシャルサービスオペレーション

関係マネージャーとエージェントは、ケース Playbook を使用して、ケースとタスクをレビューして処理します。Playbook は、プロセスを解決するためのステップバイステップのガイダンスを提供し、従業員が一連のタスクをガイドすることでケースのライフサイクルを簡単に管理できるようにします。

ファイナンシャルサービスオペレーション 用の プラットフォームアナリティクスソリューション

パフォーマンスアナリティクス ビジネスオーナーに、チームとビジネスのパフォーマンスに関するインサイトを提供します。事前設定されたレポートとカスタマイズ可能なビューを備えたダッシュボードは、各 FSO アプリケーションで使用できます。

ファイナンシャルサービスオペレーション 用の プロセスマイニング

プロセス用にファイナンシャルサービスオペレーション事前設定されたプロセスマイニングモデルは、アナリストとプロセスオーナーがビジネスプロセスの有効性を分析するのに役立ちます。監査証跡のデータからプロセスフローを迅速に検出して視覚化し、詳細な分析を実行し、インサイトを特定してビジネスの成果を向上させることができます。

ファイナンシャルサービスオペレーション のワークスペース

ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) ワークスペースは、エージェントがケースとタスクを処理する単一の場所を提供します。エージェントはこれを使用して、すべてのタスクタイプに回答し、問題の完全なコンテキストを表示し、問題を解決するための関連する推奨事項を取得できます。

FSOエージェントが使用できる使用。CSM 構成可能ワークスペースで CSM 構成可能ワークスペース利用可能な機能の詳細については、「[CSM ワークスペースの機能](#)」を参照してください。

ワークスペース ユーザー

次のユーザーがワークスペースを使用できます FSO 。ワークスペースはさまざまなロール向けにカスタマイズされています。

ワークスペースユーザー

ユーザー	説明
貢献者	サービス要求を送信し、受信ドキュメントを収集し、ケースのステータスを確認します。
要求者 (フロントオフィスの支店員またはコールセンターのエージェント)	インタラクションレコードと顧客レコードからサービス要求を送信します。

ワークスペースユーザー (続く)

ユーザー	説明
プロセッサ (バックオフィスエージェント)	ケースとタスクを処理します。
アプリケーション管理者	ビジネス要件に従ってワークスペースを構成します。 詳細については、「 CSM 構成可能ワークスペースの構成 」を参照してください。

ワークスペースへのアクセス

ワークスペースを開くには、すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.

ランディング ページ

ワークスペースのランディングページで、自分とチームが作業しているケースとタスクの簡単な概要を確認します。ウィジェットを使用すると、自分とチームが、作業負荷を監視し、優先度の高いアイテムに集中し、責任を簡単に統御できます。

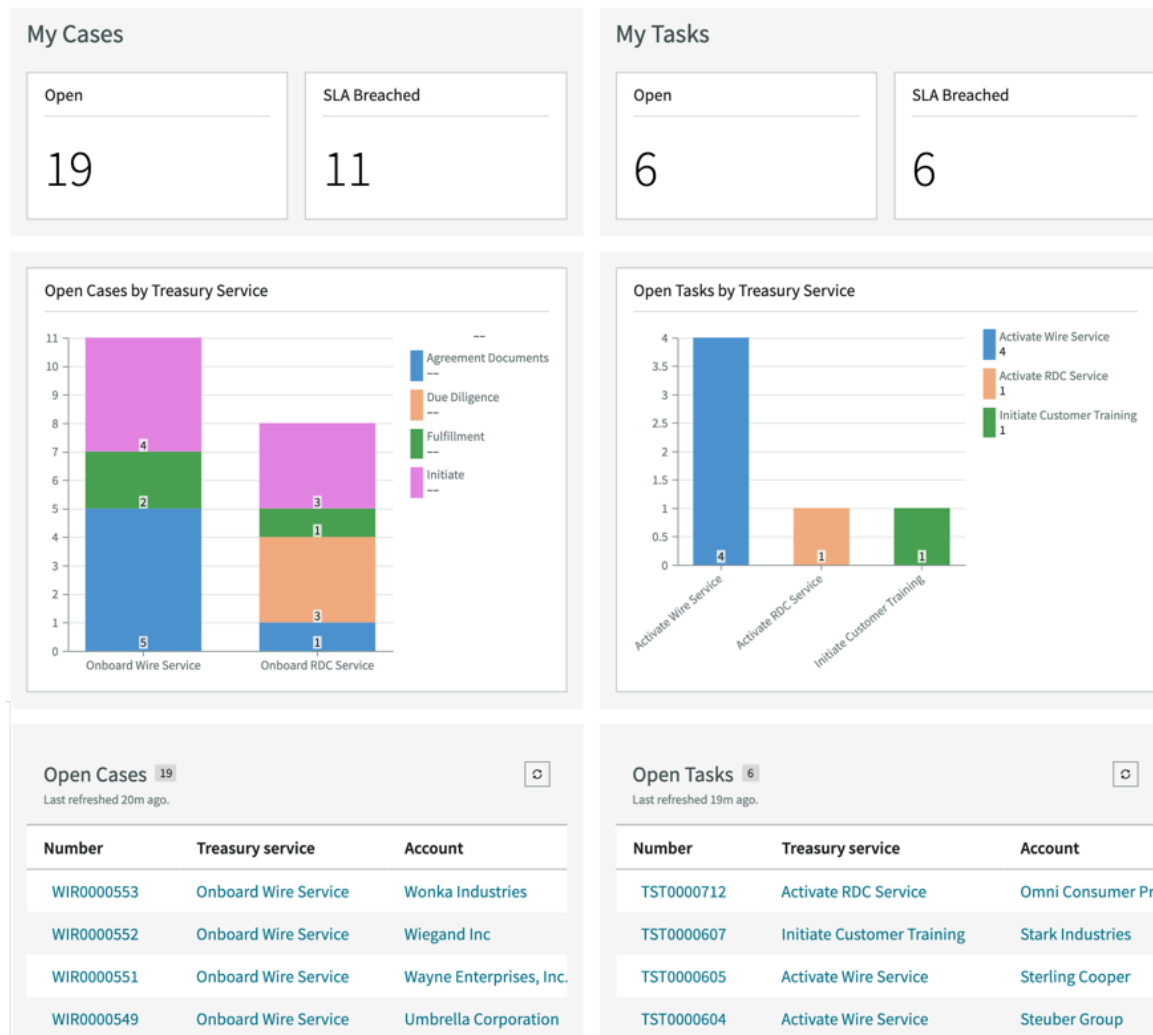
i 注:

ウィジェットとウィジェットに表示されるデータは、ロールによって異なります。

Financial Services Treasury Operations アプリケーションのワークスペースランディングページの例を次に示します。

トレジャリ操作のランディングページの例

My Workspace



リストビュー

リストペインでは、さまざまなカテゴリのフィルター済みリストを使用して、ケースとタスクにすばやくアクセスできます。表示されるリストはロールによって異なります。

Financial Services Treasury Operations アプリケーションのワークスペースリストビューの例を次に示します。

トレジャリ業務のワークスペースのリストビューの例

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

ケースとタスク

ワークスペースでは、ケース Playbook を使用して、ケースとタスクを確認して作業できます。ケースフォームとタスクフォームを使用して作業することもできます。

- 貢献者と要求者は、サービスケースを送信してケースのステータスを表示できます。
- エージェントは、アサインされたケースとタスクの調査、トリアージ、および応答を行うことができます。

アプリケーションのケース Playbook の例を次に示します Financial Services Treasury Operations。

ワークスペース内のトレジャリケースの例

The screenshot displays the 'Request for onboarding RDC Service' form in ServiceNow. The top navigation bar includes tabs for 'Playbook', 'Details', 'Tasks', 'Task SLAs (1)', 'Emails', 'Interactions', 'Financial Accounts', and 'Treasury Service Users'. The left sidebar shows a list of steps: 'Initiate' (4 remaining), 'RDC setup information' (selected), 'RDC accounts', 'RDC users', 'Submit case', 'Due diligence' (1 remaining), 'Agreement documents' (1 remaining), and 'Fulfillment' (3 remaining). The main content area is titled 'RDC setup information' and contains several input fields: 'Billing package *' (dropdown), 'Billing account *' (text), 'Mode *' (dropdown), 'Start date' (calendar), 'Approval level *' (dropdown), 'End date' (calendar), 'Business checks' (dropdown), 'Personal checks' (dropdown), 'Cashier checks' (dropdown), 'Money orders' (dropdown), and 'Others' (dropdown). The status 'In Progress' is indicated at the top of the main area.

データモデル

特定のフレームワークを提供する Financial Services データモデルを当社がどのように開発したかを説明します。顧客は、このフレームワークを使用して、ビジネスニーズを表す構造化された柔軟なデータモデルを作成できます。

自動翻訳

開始するには



ファイナンスサービス
オペレーションコア



保険金請求コア

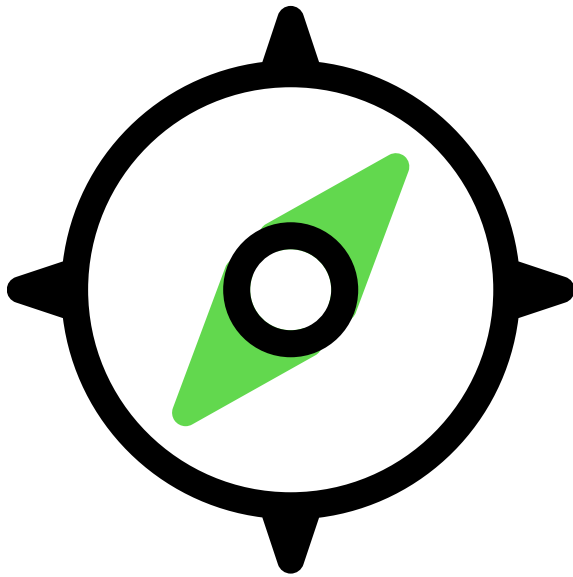
ファイナンスサービスオペレーションコア[®]

アプリケーション ServiceNow[®] ファイナンスサービスオペレーションコア には、金融機関がビジネスニーズを満たす柔軟なデータ構造を作成できるようにするためのフレームワークを提供するデータモデルが含まれています。

開始するには

このアプリケーションは、(FSO)アプリケーションのいずれかファイナンスサービスオペレーションをインストールすると自動的にインストールされます。ただし、アプリケーションをインストールし ファイナンスサービスオペレーションコア で、そのデータモデルのみを基本構成に使用することもできます。

詳細を読む



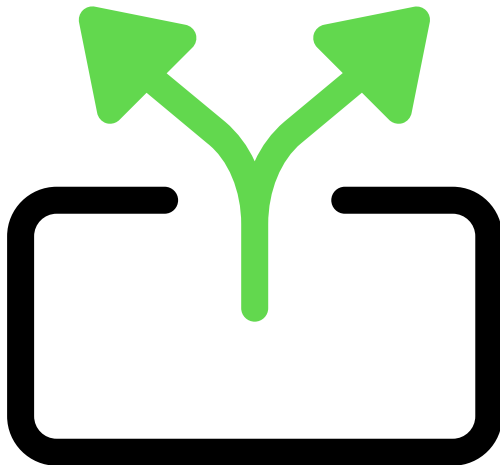
を使用して、金融機関が柔軟なデータ構造
ファイナンシャルサービスオペレーション
コアを作成する方法について説明します。

インストール



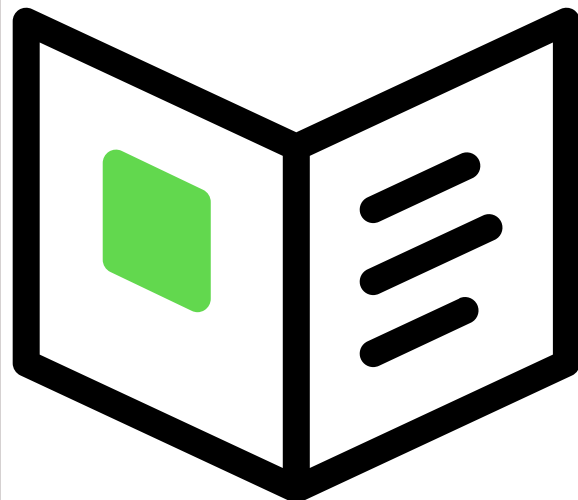
とその関連アプリをインス
トールします ファイナンシャ
ルサービスオペレーション。

共有アプリケーション



他の共有アプリケーションとの統合
に関する情報を表示する ファイナン
シャルサービスオペレーションコア

参照



テーブル、ロール、プロパティ、フィールド
などのコンポーネントの詳細を取得します。

コアデータモデルの探索ファイナンシャルサービスオペレーション

アプリケーションの実装ファイナンシャルサービスオペレーションコアを開始する場合でも拡張する場合でも、()FSO のファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションを機能させるために必要なデータモデルについてさらに学習することを検討してください。

概要

には ファイナンシャルサービスオペレーションコア、金融機関がビジネスニーズを満たす柔軟なデータ構造を作成できるようにするためのフレームワークを提供するデータモデルが含まれています。

このアプリケーションは、いずれかの ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションとともに自動的にインストールされます。ただし、スタンドアロンアプリケーションとしてインストールして、基本構成にそのデータモデルのみを使用することもできます。FSO データモデルには、金融口座、金融商品モデル、および財務トランザクションが含まれます。

i 注:

顧客、財務、および製品データモデルは Standard の一部です FSO。運用ワークフローテーブル (FSOタスクとケースの拡張) は Pro および FSO Enterprise の一部ですFSO。

ファイナンシャルサービスオペレーション データモデルは、次のテーブルの組み合わせを使用してデータを保存します。

- ファイナンシャルサービスオペレーション 製品に含まれているテーブル
- アプリケーションをソースとする カスタマーサービス管理 (CSM) テーブル。
- Now Platform テーブル
- Product Catalog Management Core アプリケーションのテーブル。

ファイナンシャルサービスオペレーションコア の設定

admin ロールをお持ちであれば、ファイナンシャルサービスオペレーションコア アプリケーション (sn_bom) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 [のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション](#)。

必要なロール：admin

このタスクについて

ファイナンシャルサービスオペレーションコア とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ロール
- ビジネスルール
- テーブル

詳細については、「[product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita](#)」を参照してください。

手順

1. 移動先 **すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて**.
2. ファイナンシャルサービスオペレーションコアフィルター基準と検索バーを使用してアプリケーション (sn_bom) を検索します。

名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「[ServiceNow Store/バージョン履歴のリリースノート](#)」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、ファイナンシャルサービスオペレーションコア をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

i 重要:

インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

5. [インストール] を選択します。

データモデルとともに ファイナンシャルサービスオペレーションコア インストールされるコンポーネント

アプリケーションのインストール時に、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ビジネスルールなど) がインストールされます ファイナンシャルサービスオペレーションコア。

i 注:

アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「[アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索](#)」を参照してください。

このアプリケーションは、特定の ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションをインストールすると自動的にインストールされます。ファイナンシャルサービスオペレーションコア 支払い、カード、苦情、ローン、保険証券、および請求要求を行うために必要な顧客データが含まれています。スタンドアロンアプリケーションとしてインストール ファイナンシャルサービスオペレーションコア し、そのデータモデルを基本構成に使用することもできます。

ファイナンシャルサービスオペレーションコアアプリケーションはプラグイン (com.sn_customerservice) に依存していますカスタマーサービス管理 (CSM)。

このアプリケーション用のデモデータが利用可能です。

インストールされるロール

ファイナンスサービスオペレーションコア アプリケーションとともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
FSO admin [sn_bom.admin]	(FSO) アプリケーションのアプリケーション固有のシステム管理者ロール ファイナンスサービスオペレーション。 このロールを持つユーザーには、テーブルへの FSO 読み取り、書き込み、および作成アクセス権があります。	• sn_bom.document.admin • sn_bom_credit_asmt.admin • model_manager
ファイナンスサービス要求者 [sn_bom.fs_requestor]	ファイナンスサービス要求者のユニバーサルロール。このロールでは、ユーザーは自分自身のために、または顧客の代わりにファイナンスサービスケースを作成できます。	• sn_bom.fs_viewer • sn_bom.b2c_requestor • sn_bom.b2b_requestor
ファイナンスサービスコンシューマー貢献者 [sn_bom.consumer_contributor]	ユーザーが任意のコンシューマーのケースを作成できるようにする、金融サービス関係貢献者向けコアアプリケーションのユニバーサルロール FSO。このロールは、アプリケーションの他のすべての B2C 貢献者ロール ファイナンスサービスオペレーション とカスタマーサービスコンシューマー貢献者ロールを継承します。	• sn_bom.contributor • sn_bom_payment 貢献者 • sn_bom_credit_asmt.b2c.c • sn_ins_indiv_life.contributor • sn_ins_policy_b2c.貢献者 • sn_customerservice.consum • sn_bom_deposit_b2c.contr • sn_bom_loan.contributor • sn_bom_compl.contributor • sn_bom_clo_b2c.貢献者 • sn_ins_group_life.contribut • sn_bom_credit_card.contrib
ファイナンスサービスアカウント貢献者 [sn_bom.account_contributor]	ユーザーが任意のアカウントのケースを作成できるようにする、Financial Services 関係貢献者向けコアアプリケーションのユニバーサルロール FSO。このロールは、アプリケーションの他のすべての B2B 貢献者ロール ファイナンスサービスオペレーション とカスタマーサービスアカウント貢献者ロールを継承します。	• sn_bom.contributor • sn_bom_payment.貢献者 • sn_bom_treasury.貢献者 • sn_ins_indiv_life.contributor • sn_bom_deposit_b2b.contr • sn_ins_policy_b2b.contribu • sn_bom_credit_asmt.b2b.c • sn_bom_loan_b2b.貢献者 • sn_bom_compl.contributor

ファイナンスサービスオペレーションコア アプリケーションとともにインストールされるロー
ル (続く)

ルール タイトル [名前]	説明	ルールを含む
		• sn_ins_group_life.contributor • sn_customerservice.account • sn_bom_clo_b2b.contributor • sn_bom_credit_card.contributor
フィナンシャルサービスリレーションシップ 貢献者 [sn_bom.relationship_contributor]	ユーザーが関係を確立している顧客またはアカウントのためにケースを作成できるようにする、金融サービス関係貢献者向けコアアプリケーションのユニバーサルルール FSO。このルールは、アプリケーションの他のすべての貢献者ルール ファイナンスサービスオペレーション とカスタマーサービスの関係貢献者ルールを継承します。	• sn_bom.contributor • sn_bom_payment.貢献者 • sn_bom_treasury.貢献者 • sn_customerservice.relationship • sn_bom_credit_asmt.b2c.contributor • sn_ins_indiv_life.contributor • sn_ins_policy_b2c.貢献者 • sn_bom_deposit_b2b.contributor • sn_ins_policy_b2b.contributor • sn_bom_credit_asmt.b2b.contributor • sn_bom_loan.contributor • sn_bom_compl.contributor • sn_bom_clo_b2c.貢献者 • sn_ins_group_life.contributor • sn_bom_clo_b2b.contributor • sn_bom_credit_card.contributor
フィナンシャルサービスエージェント [sn_bom.fs_agent]	金融サービスエージェントのユニバーサルルールアプリケーション内のファイナンスサービスオペレーション 他のすべてのエージェントルールは、このルールを継承します。	• sn_bom.loan_account_view • sn_bom.credit_card_account_view • sn_bom.line_of_credit_view • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.deposit_account_view • sn_bom.b2c_agent
場所マネージャーの貢献者 [sn_bom.location_manager_contributor]	支店の場所を管理するためのユーザールール。このルールでは、アカウントまたは消費者のケースを作成できます。このルールを持つユーザー	• sn_bom.contributor • sn_customerservice.svc_location • sn_bom_deposit_b2c.contributor

ファイナンスサービスオペレーションコア アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
i 注: このロールを有効にするには、Business Location プラグインを追加でアクティブ化する必要があります。詳細については、「 事業所のアクティブ化 」を参照してください	には、自分が管理する分岐のテーブルに対する FSO 読み取り、書き込み、および作成のアクセス権があります。	• sn_bom_deposit_b2b.contributor • sn_bom_loan.contributor • sn_bom_compl.contributor • sn_bom_clo_b2c.貢献者 • sn_bom_clo_b2b.contributor
アカウントビューアー [sn_bom.account_viewer]	ケースを表示および作成 FSO するためのコンシューマーロール。	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom.saving_account_viewer • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.mortgage_viewer • sn_bom.checking_account_viewer
オートローンビューアー [sn_bom.auto_loan_viewer]	自動車ローンデータを表示するためのユーザーロール。 このロールには、Auto Loan [sn_bom_auto_loan] テーブルへの読み取りアクセス権があります。	sn_bom.customer_data_viewer
当座預金口座ビューアー [sn_bom.checking_account_viewer]	当座預金口座データを表示するためのユーザーロール。 このロールには、次のテーブルに対する読み取りアクセス権があります。 • 個人向け当座預金口座 [sn_bom_checking_account] • ビジネス向け当座預金口座 [sn_bom_b2b_checking_account]	sn_bom.customer_data_viewer
クレジットカード口座ビューアー [sn_bom.credit_card_account_viewer]	クレジットカードデータを表示するためのユーザーロール。 このロールには、次のテーブルに対する読み取りアクセス権があります。 • クレジットカード [sn_bom_credit_card] • カード取引 [sn_bom_card_transaction]	sn_bom.customer_data_viewer
顧客データビューアー [sn_bom.customer_data_viewer]	アプリケーションから FSO 顧客データを表示するためのユーザーロール。	sn_customerservice.customer_data_viewer

ファイナンスサービスオペレーションコア アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
振込口座ビューアー [sn_bom.deposit_account_viewer]	振込データを表示するためのユーザーロール。 このロールには、次のテーブルに対する読み取りアクセス権があります。 - 振込金額 [sn_bom_deposit_account] - 振込取引 [sn_bom_deposit_transaction]	- sn_bom.saving_account_viewer - sn_bom.checking_account_viewer - sn_bom.customer_data_viewer
ローン口座ビューアー [sn_bom.loan_account_viewer]	ローンデータを表示するためのユーザーロール。 このロールには、次のテーブルに対する読み取りアクセス権があります。 - ローン口座 [sn_bom_loan_account] - ローン取引 [sn_bom_loan_transaction]	- sn_bom.customer_data_viewer - sn_bom.auto_loan_viewer - sn_bom.mortgage_viewer - sn_bom.personal_loan_viewer
住宅ローン口座ビューアー [sn_bom.mortgage_viewer]	住宅ローンデータを表示するためのユーザーロール。 このロールには、次のテーブルに対する読み取りアクセス権があります。住宅ローン口座 [sn_bom_mortgage_account]	sn_bom.customer_data_viewer
個人ローンビューアー [sn_bom.personal_loan_viewer]	個人ローンデータを表示するためのユーザーロール。 このロールには、Personal Loan [sn_bom_personal_loan] テーブルへの読み取りアクセス権があります。	sn_bom.customer_data_viewer
参照ビューアー [sn_bom.ref_data_viewer]	金融機関の参照データを表示するためのユーザーロール。 このロールには、金融機関 [sn_bom_financial_institution] テーブルへの読み取りアクセス権があります。	このロールには他のロールは含まれません。
普通預金口座ビューアー [sn_bom.saving_account_viewer]	節減データを表示するためのユーザーロール。 このロールには、次のテーブルに対する読み取りアクセス権があります。	sn_bom.customer_data_viewer

自動翻訳

ファイナンスサービスオペレーションコア アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	- ビジネス向け当座預金口座 [sn_bom_b2b_checking_account] - 個人向け貯蓄口座 [sn_bom_saving_account]	
投資アカウントビューアー [sn_bom.investment_account_viewer]	このロールは、投資データエンティティへの読み取り専用アクセス権を付与します。	- sn_bom.account_viewer - sn_bom.security_viewer
セキュリティビューアー [sn_bom.security_viewer]	このロールは、セキュリティデータエンティティへの読み取り専用アクセス権を付与します。	このロールには他のロールは含
FSO 消費者 [sn_bom.コンシューマー]	顧客のコンシューマーロール FSO。	このロールには他のロールは含

インストールされたビジネスルール

アプリケーションとともに ファイナンスサービスオペレーションコア インストールされるビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
アカウント番号を 4 文字に制限	金融口座 [sn_bom_financial_account]	セキュリティを確保するために [アカウント番号] フィールドに 4 文字を超える文字を保存しないようにするビジネスルール。

インストールされるテーブル

注:

事業顧客のデータは、個別のテーブルでコンシューマーのデータから分離されます。

ファイナンスサービスオペレーションコア アプリケーションとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
オートローン [sn_bom_auto_loan]	すべての自動車ローンレコードを保存します。このテーブルは、ローン口座 [sn_bom_loan_account] テーブルを拡張します。
自動車保険商品モデル [sn_bom_auto_ins_product_model]	すべての自動車保険モデルを保存します。このテーブルは、製品モデル [cmdb_model] テーブルを拡張します。
自動車保険証券 [sn_bom_auto_ins_policy]	すべての自動車保険証券レコードを保存します。保険証券 [sn_bom_ins_policy] テーブルを拡張します。

ファイナンシャルサービスオペレーションコア アプリケーションとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
ホームオーナー保険証券 [sn_bom_homeowner_ins_policy]	すべての住宅所有者保険証券レコードを保存します。保険証券 [sn_bom_ins_policy] テーブルを拡張します。
債券 [sn_bom_bond]	すべての債券情報を保存します。セキュリティ [sn_bom_security] テーブルを拡張します。
ビジネス向け当座預金口座 [sn_bom_b2b_checking_account]	事業顧客のすべての当座預金口座レコードを保存します。振込口座 [sn_bom_deposit_account] テーブルを拡張します。
個人向け当座預金口座 [sn_bom_checking_account]	コンシューマーのすべての当座預金口座レコードを保存します。振込口座 [sn_bom_deposit_account] テーブルを拡張します。
ビジネス向け与信限度額 [sn_bom_b2b_line_of_credit]	ビジネスローン顧客のすべての与信限度額レコードを保存します。
個人向け与信限度額 [sn_bom_b2c_line_of_credit]	コンシューマーのすべての与信限度額レコードを保存します。
ビジネス向け貯蓄口座 [sn_bom_b2b_saving_account]	事業顧客のすべての貯蓄口座レコードを保存します。振込口座 [sn_bom_deposit_account] テーブルを拡張します。
個人向け貯蓄口座 [sn_bom_saving_account]	コンシューマーのすべての貯蓄口座レコードを保存します。振込口座 [sn_bom_deposit_account] テーブルを拡張します。
カードモデル [sn_bom_card_model]	すべてのカードモデルを保存します。このテーブルは、製品モデル [cmdb_model] テーブルを拡張します。
カード取引 [sn_bom_card_transaction]	クレジットカード口座のすべてのトランザクションを保存します。財務トランザクション [sn_bom_transaction] テーブルを拡張します。
商用不動産ローン [sn_bom_commercial_real_estate_loan]	すべての商用不動産ローンレコードを保存します。ローン口座 [sn_bom_loan_account] テーブルを拡張します。
商用車ローン [sn_bom_commercial_vehicle_loan]	すべての商用車ローンレコードを保存します。ローン口座 [sn_bom_loan_account] テーブルを拡張します。
契約 [sn_bom_b2b_covenant]	事業顧客のすべての契約レコードを保存します。
契約	コンシューマーのすべての契約レコードを保存します。

ファイナンシャルサービスオペレーションコア アプリケーションとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
[sn_bom_covenant]	
コブナントベース [sn_bom_covenant_base]	[sn_bom_b2b_covenant] および [sn_bom_covenant_base] テーブルは、契約ベーステーブルを拡張します。
クレジットカード [sn_bom_credit_card]	すべてのクレジットカードレコードを保存します。金融口座 [sn_bom_financial_account] テーブルを拡張します。
振込金額 [sn_bom_deposit_account]	すべての預金口座を保存します-記録の確認と保存。金融口座 [sn_bom_financial_account] テーブルを拡張します。
振込モデル [sn_bom_deposit_account_model]	すべての振込モデルレコードを保存します。製品モデル [cmdb_model] テーブルを拡張します。
振込取引 [sn_bom_deposit_transaction]	預金口座のすべてのトランザクション(当座預金と貯蓄)を保存します。財務トランザクション [sn_bom_transaction] テーブルを拡張します。
設備ローン [sn_bom_equipment_loan]	すべての機器貸与レコードを保存します。このテーブルは、ローン口座 [sn_bom_loan_account] テーブルを拡張します。
ETF [sn_bom_etf]	すべての ETF 情報を格納します。このテーブルは、セキュリティ [sn_bom_security] テーブルを拡張します。
金融口座 [sn_bom_financial_account]	預金口座、ローン口座、クレジットカード口座、クレジットライン口座、保険証券口座など、すべての金融口座を保存します。販売済み製品 [sn_install_base_sold_product] テーブルを拡張します。
金融機関 [sn_bom_financial_institution]	すべての金融機関レコードを保存します。会社 [core_company] テーブルを拡張します。
フィナンシャルサービスケース [sn_bom_financial_service]	すべてのフィナンシャルサービスケースを保存します。フィナンシャルサービスベースケース [sn_bom_case] テーブルを拡張します。
フィナンシャルサービスタスク [sn_bom_financial_task]	すべてのフィナンシャルサービスタスクを保存します。財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。
フィナンシャルサービスモデル [sn_bom_service_model]	すべてのフィナンシャルサービスモデルを保存します。このテーブルは、製品モデル [cmdb_model] テーブルを拡張します。
フィナンシャルサービス	すべての金融サービス (RDC サービスおよび電信送金サービス) を保存します。販売済み製品

ファイナンシャルサービスオペレーションコア アプリケーションとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
[sn_bom_service]	[sn_install_base_sold_product] テーブルを拡張します。
財務タスク [sn_bom_task]	照会タスク、請求タスク、クレジットタスク、ローンタスクなど、すべての財務タスクを保存します。業界タスク [sn_ind_task] テーブルを拡張します。
財務トランザクション [sn_bom_transaction]	預金、ローン、およびクレジットカード口座のすべての財務トランザクションを保存します。業界データエンティティ [sn_ind_data_entity] テーブルを拡張します。
住宅所有者保険商品モデル [sn_bom_homeowner_ins_product_model]	すべての住宅保険モデルを保存します。このテーブルは、製品モデル [cmdb_model] テーブルを拡張します。
保有資産 [sn_bom_holding]	保持情報を格納します。
保有ロット [sn_bom_holding_lot]	保有ロット情報を格納します。
保険証券 [sn_bom_ins_policy]	すべての保険証券アカウントレコードを保存します。金融口座 [sn_bom_financial_account] テーブルを拡張します。
投資アカウント [sn_bom_investment_account]	すべての投資アカウントレコードを保存します。金融口座 [sn_bom_financial_account] テーブルを拡張します。
投資モデル [sn_bom_investment_model]	すべての投資商品レコードを保存します。製品モデル [cmdb_model] テーブルを拡張します。
与信限度額 [sn_bom_line_of_credit]	すべてのクレジットラインアカウントレコードを保存します。金融口座 [sn_bom_financial_account] テーブルを拡張します。
与信限度額モデル [sn_bom_line_of_credit_model]	すべての与信限度額モデルレコードを保存します。製品モデル [cmdb_model] テーブルを拡張します。
与信限度額取引 [sn_bom_line_of_credit_transaction]	すべての与信限度額のすべてのトランザクションを保存します。財務トランザクション [sn_bom_transaction] テーブルを拡張します。
ローン口座 [sn_bom_loan_account]	すべてのローンアカウントレコードを保存します。金融口座 [sn_bom_financial_account] テーブルを拡張します。
ローンモデル [sn_bom_loan_account_model]	すべてのローンモデルレコードを保存します。製品モデル [cmdb_model] テーブルを拡張します。

ファイナンシャルサービスオペレーションコア アプリケーションとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
ローントランザクション [sn_bom_loan_transaction]	住宅ローン、自動車ローン、個人ローンなど、ローン口座のすべてのトランザクションを保存します。財務トランザクション [sn_bom_transaction] テーブルを拡張します。
住宅ローン sn_bom_mortgage	すべての住宅ローン口座レコードを保存します。ローン口座 [sn_bom_loan_account] テーブルを拡張します。
オプション [sn_bom_option]	すべてのオプション情報を保存します。セキュリティ [sn_bom_security] テーブルを拡張します。
個人ローン [sn_bom_personal_loan]	すべての個人ローンアカウントレコードを保存します。ローン口座 [sn_bom_loan_account] テーブルを拡張します。
RDC サービス [sn_bom_rdc]	すべての RDC トレジャリサービスレコードを保存します。ファイナンシャルサービス [sn_bom_service] テーブルを拡張します。
SBA ローン [sn_bom_sba_loan]	すべての SBA (Small Business Administration) ローンアカウントレコードを保存します。ローン口座 [sn_bom_loan_account] テーブルを拡張します。
セキュリティ [sn_bom_security]	すべてのセキュリティ情報を保存します。セキュリティ [sn_bom_security] テーブルを拡張します。
サービス定義 [sn_bom_service_definition]	アプリケーション全体の ファイナンシャルサービスオペレーション すべてのワークフローに構成されたすべてのサービス定義を保存します。
在庫 [sn_bom_stock]	すべての在庫情報を格納します。
学生ローン [sn_bom_student_loan]	すべての学生ローン口座レコードを保存します。ローン口座 [sn_bom_loan_account] テーブルを拡張します。
タームローン [sn_bom_term_loan]	すべてのタームローンアカウントレコードを保存します。ローン口座 [sn_bom_loan_account] テーブルを拡張します。
トランザクション [sn_bom_investment_transaction]	すべての投資トランザクションレコードを保存します。財務トランザクション [sn_bom_transaction] テーブルを拡張します。
電信送金サービス [sn_bom_wire_transfer]	すべての電信送金トレジャリサービスレコードを保存します。ファイナンシャルサービス [sn_bom_service] テーブルを拡張します。

保険金請求コア

Insurance Claims Core アプリケーションには、汎用請求データモデルコンポーネントと承認エンジンを提供するフレームワークが含まれています。組織はこれを使用して、ビジネスニーズを満たす柔軟なデータ構造を作成できます。

概要

Insurance Claims Core アプリケーションには、さまざまな LOB (基幹業務) の保険金請求プロセスに必要なすべての共通エンティティが含まれています。金融機関は、保険金請求に関連する他のすべてのアプリケーションに、これらの共通エンティティを使用できます。Insurance Claims Core アプリケーションの主なコンポーネントは、請求プロパティ、請求参加者、請求範囲、請求準備金、請求支払、承認エンジン、検証などのデータモデルです。

支払備金コンポーネントと請求支払コンポーネントには、承認プロセス用の請求承認エンジンがあります。この承認エンジンは、要求が正確であり Now Platform sysapproval_approver 会社のガイドラインに従って監視されるようにするためのテーブルとともに意思決定テーブルおよびフローで構成されています。プロセスの詳細については、次を参照してください。 [Insurance Claims Core データモデルと併せてインストールされるコンポーネント](#)

Insurance Claims Core データモデルと併せてインストールされるコンポーネント

Insurance Claims Core アプリケーションとともに、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、プロパティ、ユーザーロールなど) がインストールされます。

注:

Insurance Claims Core アプリケーションは、アプリケーション、Commercial Lines Claims個人向け生命保険請求またはアプリケーションのいずれかをインストールするファイナンスサービスオペレーションコアと自動的にインストールされます。

インストールされるロール

保険請求コアには、さまざまなテーブルへのアクセスを制限するためのアクセス制御リスト (ACL) と読み取り/書き込みユーザーロールが含まれています。

Insurance Claims Core アプリケーションとともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明
保険請求コア管理者 [sn_ins_claim.admin]	コアデータを含むすべてのテーブルに対する作成、読み取り、書き込み、および削除アクセス権。
保険金請求コア準備金ライター [sn_ins_claim.reserve_writer]	要求予約テーブルへの書き込みアクセス。
保険金請求コア準備リーダー [sn_ins_claim.reserve_reader]	請求予約テーブルへの読み取りアクセス権。
保険金請求コアプロパティライター [sn_ins_claim.property_writer]	請求インシデントテーブルへの書き込みアクセス。
保険金請求コアプロパティリーダー	請求インシデントテーブルへの読み取りアクセス権。

Insurance Claims Core アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明
[sn_ins_claim.property_reader]	
保険金請求コア支払ライター [sn_ins_claim.payment_writer]	請求支払テーブルへの書き込みアクセス。
保険金請求コア支払リーダー [sn_ins_claim.payment_reader]	請求支払テーブルへの読み取りアクセス権。
Insurance Claims Core 参加者ライター [sn_ins_claim.参加者_ライター]	参加者ロールテーブルへの書き込みアクセス。
保険金請求コア参加者リーダー [sn_ins_claim.participant_reader]	参加者ロールテーブルへの読み取りアクセス。
保険金請求コアカバレッジライター [sn_ins_claim.coverage_writer]	請求補償テーブルへの書き込みアクセス権。
保険金請求コア補償リーダー [sn_ins_claim.coverage_reader]	請求補償テーブルへの読み取りアクセス権。
保険金請求コア損害ライター [sn_ins_claim.injury_reader]	傷害請求テーブルへの書き込みアクセス。
保険金請求コア請求傷害リーダー [sn_ins_claim.injury_writer]	傷害請求テーブルへの読み取りアクセス。
Insurance Claims Core プロファイル リーダー [sn_ins_claim.profile_reader]	請求参加者 (プロファイル) テーブルへの読み取りアクセス権。
保険金請求コアプロファイルライター [sn_ins_claim.profile_writer]	請求参加者 (プロファイル) テーブルへの書き込みアクセス。
ポリシースナップショットリーダー [sn_ins_claim.policy_snapshot_reader]	ポリシースナップショットテーブルへの読み取りアクセス権。
ポリシースナップショットライター [sn_ins_claim.policy_snapshot_writer]	ポリシースナップショットテーブルへの書き込みアクセス権。

インストールされるテーブル

保険請求コアデータモデルは、次のテーブルの情報を参照してデータを保存します。

- ファイナンスサービスオペレーションアプリケーションがインストールされたときに Commercial Lines Claims 個人向け生命保険請求インストールされるテーブル。
- アプリケーションからの カスタマーサービス管理 (CSM) テーブル。
- Now Platform テーブル

保険請求コアテーブル

テーブル	説明
請求範囲 [sn_ins_claim_coverage]	請求に対する保険証券の補償範囲を保存します。
請求インシデント [sn_ins_claim_プロパティ]	被保険財産に関する詳細、または請求で報告された損失インシデントに関与する他の財産に関する詳細を保存します。
請求参加者 [sn_ins_claim_profile]	請求プロセスに関与するすべての参加者に関する詳細を保存します。個人でも会社でもかまいません。たとえば、被保険者のドライバー、別の車両のドライバー、評価に関与する外部の専門家などです。これらの詳細は、補償に対して請求を行うための関連エンティティとして、または支払いが行われる受取人として使用できます。
参加者ロール [sn_ins_claim_participant]	参加者が負傷者、被保険者、報告者のいずれであるかなど、責任に関連する詳細を保存します。
支払備金 [sn_ins_claim_reserve]	補償とエンティティの組み合わせに対して作成された準備金額を保存します。
請求支払 [sn_ins_claim_payment]	請求を解決するための準備金に対して作成された支払金額に関する詳細を保存します。 i 注: 支払備金と支払の両方について、システムプロパティによっては、予約レコードまたは支払に対して承認プロセスの請求承認エンジンが呼び出される場合があります。
怪我インシデント [sn_ins_claim_injury]	請求の参加者の負傷の詳細を保存します。
保険契約スナップショット [sn_ins_claim_policy_snapshot]	ポリシー番号、有効日、有効期限、およびその他の詳細を含む、インシデント日の時刻に固有のポリシー情報を保存します。

インストールされるプロパティ

請求システムのプロパティを更新するには、次に移動します。 保険金請求業務 > プロパティ. 次のプロパティを使用できます。

請求システムプロパティ

プロパティ	名前	説明
請求の予約に承認プロセスが必要ですか？	sn_ins_claim.reserve_approval	支払備金の承認プロセスが必要かどうかを決定します。
請求の予約に階層的な承認が必要ですか？	sn_ins_claim.reserve_approval_is_sequential	有効にすると、マネージャーは、査定員がレビューのために請求留保要求を送信したという通知を受け取ります。マネージャーに承認権限がない場合でも、請求予約承認要求は、承認のために常にすべての次のレベルのマネージャーに順次順序を移動します。 無効にすると、承認要求は金額の承認権限を持つマネージャーに直接送信されます。
請求支払に承認プロセスが必要ですか？	sn_ins_claim.payment_approval	請求支払の承認プロセスが必要かどうかを決定します。
請求支払に階層承認が必要ですか？	sn_ins_claim.payment_approval_is_sequential	有効にすると、査定員がレビューのために請求支払要求を送信したという通知がマネージャーに届きます。マネージャーに承認権限がない場合でも、請求支払承認要求は、承認のために常にすべての次のレベルのマネージャーに順番に移動します。 無効にすると、承認要求は金額の承認権限を持つマネージャーに直接送信されます。

の顧客セントラル FSO

顧客セントラルでは、顧客に関するすべての情報をエージェントまたは貢献者に 1 か所で一元的に提供します。顧客の問題点に集中し、顧客に効率的で協力的なサービスを提供できるようになります。

エージェントまたは貢献者は、[顧客情報] タブの ()FSO ワークスペースでファイナンシャルサービスオペレーション、顧客レコードの顧客セントラルを表示できます。

の顧客セントラルの有効化 FSO

アプリケーションで FSO 顧客セントラルを使用するには、顧客セントラルプラグインを有効化します。詳細については、「[Activate Customer Central](#)」を参照してください。

エージェントまたは貢献者は、[顧客情報] タブのワークスペースで FSO、インタラクション、ケース、アカウント、連絡先、またはコンシューマーレコードの顧客セントラルを表示できます。

[顧客情報] タブ

[顧客情報] タブには、顧客に関する重要な情報と、サービス組織との最近のすべての顧客タッチポイントのビューが表示されます。これには、高度な構成が可能なさまざまな事前定義されたリスト、レコード、レポート、およびレポートグループが含まれています。独自に作成することもできます。データを表示する日数を設定することもできます。

[顧客情報] タブ

Details

Rick Porter

Create case Create Case Save Create Case Create Policy Request

Details Customer Information Customer Activity Financial Accounts Insurance Policies (2) Vehicles (1) Locations Customer Documents Cases (10)

RP Rick Porter

Mobile phone
+1(773) 791-0598

Business phone

Email
rick.porter@example...

Street
3263 University Drive

City
Chicago

State / Province
IL

Policy overview

Yearly total premium

£317.10

Premium breakdown by policy

California auto insurance
£226.5

GA homeowners insurance
£90.6

Insurance policies

AP109876019

Premium
£674.2546

Policy number
109876019

Product
California auto insurance

Effective date
2022-01-08 18:21:02

Expiration date
2022-07-07 18:21:14

Premium frequency
Monthly

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

Showing 1-6 of 6

10 rows per page

Cases overview

Open cases
3

Unassigned cases
0

SLA breached cases
2

Recent phone calls 0

Last refreshed 13m ago.

Number	Short description	Created ▾
0 records		

Case overview

10

Closed 3
Closed Rejected 3
New 1
Work in Progress 1
Cancelled 1
Awaiting Acceptance 1

Recent cases 3

Last refreshed 13m ago.

Number	Short description	Created ▾
HPC0000521	Request for updating the coverages on the policy.	2022-03-02 20:44:36
HPC0000519	Request for updating the coverages on the policy.	2022-03-02 20:44:10
APC0000504	Request for updating the coverages on the policy.	2022-03-02 05:33:49

Showing 1-3 of 3

自動翻訳

顧客セントラルの構成

詳細については、「[Configure Customer Central](#)」を参照してください。

顧客セントラルへのアクセス

顧客セントラルにアクセスして、主要な顧客情報の概要をすばやく把握します。この情報は、サポートに連絡した顧客の詳細を知るのに役立ちます。

始める前に

必要なロール:sn_customerservice_agent、sn_bom.agent、および sn_bom.agent
sn_bom.contributor

このタスクについて

顧客セントラルを使用して、重要な顧客情報をすばやく把握できます。金融口座別に顧客情報をフィルタリングして、必要な情報にアクセスすることができます。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**。
2. リストアイコン () を選択します。
3. [リスト] タブで、[顧客] または [インタラクション] を選択します。
4. インタラクション、連絡先、アカウント、またはコンシューマーレコードで、[顧客情報] タブを選択して主要な顧客情報を表示します。

でのエージェントコネクタと貢献者ロールの使用 ファイナンシャルサービスオペレーション

ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) アプリケーションは、エージェントコネクタと共同作成者ロールをインストールします。これらのロールを業界データモデルおよび共同作成者ユーザーのさまざまなロール CSM と組み合わせて、ユーザー権限を調整および監視し、チームに最適なレベルのアクセスを提供する必要があります。

アプリケーションとともに FSO インストールされるベースシステムロールは、次の機能を提供します。

- エージェントコネクタ: ケースとタスクを作成、更新、およびクローズできる履行者
- 貢献者: ケースを作成、更新 (開始ステージまで制限)、および読み取りができる要求者

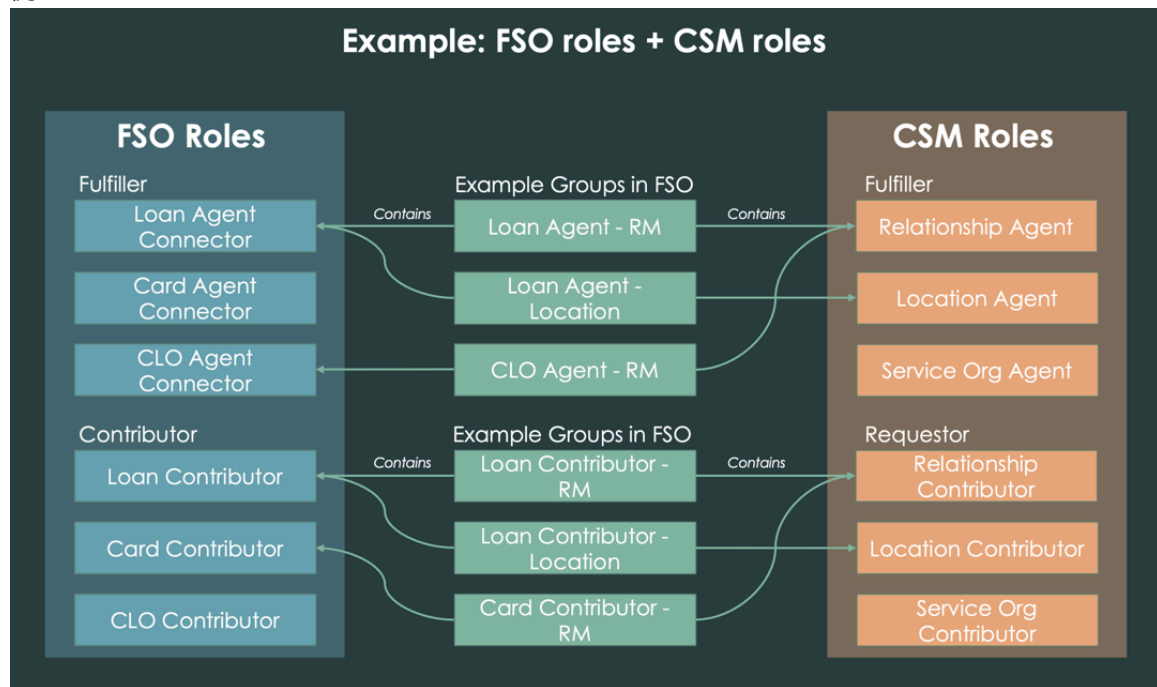
アプリケーションのエージェントコネクタロール FSO を機能させるには、関係性エージェントや場所エージェントなどの業界データモデルの適切なロール CSM と組み合わせる必要があります。同様に、アプリケーションの貢献者ロールを機能させるには、貢献者ユーザー FSO ロールの CSM 1 つと組み合わせる必要があります。

ビジネスニーズに基づいて、ケース、ケースタスク、およびその他のケース関連情報へのアクセスを制御するなど、特定のユーザーに必要なレベルのアクセス権を取得するロールを持つ FSO ユーザーに、業界データモデルロールまたは貢献者ユーザーロールを割り当てることができます CSM。

詳細については、「[業界データモデルのロール](#)」および「[共同作成者ユーザーロール](#)」を参照してください。

次の図は、さまざまな FSO ロールをロールと CSM 組み合わせる適切な FSO ユーザーグループに割り当てる方法の例を示しています。

FSO業界データモデルおよび貢献者ユーザーのロールCSMと組み合わせられたロールの例



でのロールの結合の例 **Financial Services Loan Operations**

次に、ローン運用でユーザーにロールを割り当てる方法の例をいくつか示します。

- ローン関係マネージャーには、次のいずれかがアサインされている必要があります。
 - ローン貢献者 [sn_bom_loan_b2b.contributor] および CSM 関係貢献者 [sn_customerservice.relationship_contributor] ロール
 - 金融サービス関係貢献者 [sn_bom.relationship_contributor] (ローン貢献者 [sn_bom_loan.contributor] ロールと CSM 関係貢献者 [sn_customerservice.relationship_contributor] ロールの両方を含む)
- 事業所の支店のワーカーには、ローン貢献者 [sn_bom_loan_b2b.contributor] ロールと CSM サービス組織貢献者 [sn_customerservice.service_organization_contributor] ロールが割り当てられている必要があります。
- ローンリレーションシップエージェントには、ローンエージェントコネクタ [sn_bom_loan_b2b.agent_connector] ロールとリレーションシップエージェント [sn_customerservice.relationship_agent] ロールが CSM 割り当てられている必要があります。
- 事業所のローン場所エージェントには、ローンエージェントコネクタ [sn_bom_loan_b2b.agent_connector] ロールと場所エージェント [sn_customerservice.svc_location_agent] ロールが CSM 割り当てられている必要があります。

ローン運用ルールとロールの組み合わせ CSM 例



ファイナンシャルサービスオペレーションの構成

ファイナンシャルサービスデータをインポートし、アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントを確認および構成して、アプリケーションを設定します。ファイナンシャルサービスオペレーション。レコードプロデューサー、フローデザイナー フロー、アサイン先グループとルール、ワークスペース、Playbook、アプリケーションのサービスレベルアグリーメント定義。ファイナンシャルサービスオペレーションを構成できます。これらの設定により、銀行業務の要求とタスクを作成および管理できます。

インポートセットを使用した財務データのインポート

金融口座、金融商品、金融機関、および金融取引をテーブルにインポートします。ServiceNow ファイナンシャルサービスオペレーションコア。アプリケーションを機能させる。ファイナンシャルサービスオペレーションには、この基盤データが必要です。

始める前に

アプリケーションスコープが に設定され、ファイナンシャルサービスオペレーションコアでいることを確認します。詳細については、「[アプリケーションピッカー](#)」を参照してください。

必要なロール:sn_bom.admin

手順

1. 移動先:すべて > システムインポートセット > データのロード。
2. [テーブルの作成] を選択し、[ラベル] フィールドに新しいテーブルのラベルを入力します。
3. [インポートのソース] フィールドで、データを外部データソースからインポートセットにアップロードできるようにソースを選択します。
4. [Submit (送信)] をクリックします。

インポートされたデータが、新しいインポートセットテーブルで利用できるようになりました。

詳細については、「[インポートセットのキーコンセプト](#)」を参照してください。

5. **変換マップを作成して**、インポートセットの列とターゲットテーブルの列間のフィールドマッピングを定義します。
ターゲットテーブルの詳細については、「インストールされるテーブル」セクションを参照してください。 **次とともにインストールされるコンポーネント：ファイナンシャルサービスオペレーション コア**。
6. データをインポートセットテーブルからターゲットテーブルに変換します。
詳細については、「[インポートを実行](#)」を参照してください。
7. オプション：ターゲットテーブルに移動して、データレコードがターゲットテーブルにインポートされたことを確認します。
 - 金融口座の場合は、 **ファイナンシャルサービスオペレーション > 金融口座** をクリックし、金融口座をインポートした口座をクリックします。たとえば、当座預金口座のインポートされたレコードを表示するには、**[当座預金口座]** をクリックします。
 - 財務トランザクションの場合は、 **ファイナンシャルサービスオペレーション > 金融口座** をクリックし、次の手順を実行します。
 - a. 金融取引をインポートした口座 (当座預金口座など) をクリックします。
 - b. リストからアカウントを開き、**[トランザクション]** 関連リストをクリックします。
 - 金融商品の場合は、 **ファイナンシャルサービスオペレーション > 金融商品** をクリックし、金融商品をインポートした商品をクリックします。たとえば、インポートされた振込モデルのレコードを表示するには、**[振込モデル]** をクリックします。
 - 金融機関の場合は、 **ファイナンシャルサービスオペレーション > 金融機関**。

分岐操作を有効にする

一連の支店運用機能を有効にして、マネージャーが管理する支店全体の運用パフォーマンスとケースを表示できます。

ブランチバンキングは、銀行が支店の幅広いネットワークを通じて銀行サービスを提供できるようにし、顧客に近隣の支店を便利に銀行取引するオプションを提供します。の FSO 支店運用機能を使用すると、業務の管理を担当する場所マネージャーは、管理する支店のパフォーマンス測定基準を表示し、ケースを表示および作成できます。

の FSO 分岐操作には、次のコンポーネントが含まれます。

- 場所マネージャーの貢献者ロール (sn_bom.location_manager_contributor)
- 支店所在地のサポート
- ケーステーブルとレコードの分岐場所フィールド
- ランディングページ、ケースリスト、測定基準ダッシュボードを備えた場所マネージャーワークスペース
- デモデータ

FSO ブランチ操作をサポートするアプリケーション

これらの FSO アプリケーションは、支店の場所フィールドとデモデータのコンポーネントをインストールすることで、支店の運用をサポートします。

- 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

分岐操作を完全に有効にするには、次の追加のプラグインをインストールする必要があります。

分岐操作を有効にするために必要なプラグイン

次のプラグインは、場所マネージャーの貢献者ロールとワークスペース、場所テーブルフィールド、支店の場所のサポート、および支店の運用を構成するデモデータコンポーネントをインストールします。

- ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) アプリケーションプラグイン - 該当する FSO アプリケーションプラグインは、支店運用のデモデータをインストールし、ケーステーブルとレコードに支店の場所フィールドを追加します。
- ファイナンシャルサービスオペレーションコア アプリケーションプラグイン - ファイナンシャルサービスオペレーションコア アプリケーションプラグイン (sn_bom) は、該当する FSO アプリケーションをインストールすると自動的にインストールされます。sn_bom プラグインは、場所マネージャーの貢献者ロール (sn_bom.location_manager_contributor) をインストールします。場所マネージャーの貢献者ロールは、測定基準を表示し、ケースを管理するためのダッシュボードを備えたパーソナライズされたワークスペースを有効にします。このロールは、ケースドキュメントを収集して送信し、支店の場所にスタッフメンバーを追加できます。

注:

sn_bom.location_manager_contributor ロールを有効にするには、Business Location プラグインを有効にする必要があります。詳細については、「<https://docs.servicenow.com/bundle/tokyo-customer-service-management/page/product/customer-service-management/task/activate-business-location.html>」を参照してください。

- Business Location プラグイン (com.snc.business_location):com.snc.business_location プラグインは、支店を通じて顧客とやり取りする銀行のサポートを有効にします。com.snc.business_location プラグインは、Service Organization プラグイン (com.snc.service_organization) を自動的にアクティブ化し、内部分岐のサポートを有効にします。Business Location プラグインのアクティブ化については、「」を参照してください [Activate business locations](#)。

場所マネージャーの貢献者ワークスペース

場所マネージャーの共同作成者ワークスペースには、次のページが含まれます。

- ロールに関連付けられた事業所のカスタマイズされたランディングページ。ランディングページには、オープンケースの概要、アプリケーション別のオープンケースのブレイクダウン、および場所マネージャーが顧客のケースの作成を開始できるようにするための、インストールされている各アプリケーションへのクイックリンクが表示されます。

- ロールによって管理される分岐にアサインされたケースのリストビュー。場所マネージャーの貢献者ロールは、ケースフォームレコードを開いて支店の場所フィールドを編集できます。支店の場所フィールドは、ケースがクローズされるまで編集可能です。
- 支店のパフォーマンス測定基準ダッシュボードページ

場所マネージャーの貢献者ロールは、ランディングまたは [支店のパフォーマンス測定基準] ダッシュボードページから測定基準番号を選択して、ブレイクダウンリストまたは KPI 詳細 パフォーマンス分析ビューにドリルダウンすることができます。

のファイナンシャルサービスオペレーション分析とレポートの詳細については、および [KPI Details](#) を参照してください [ファイナンシャルサービスオペレーション 用の プラットフォームアナリティクスソリューション](#)。

の ファイナンシャルサービスオペレーションワークスペースの詳細については、「」を参照してください [ワークスペース](#)。

支店のパフォーマンス測定基準ダッシュボード

支店のパフォーマンス測定基準ダッシュボードを使用すると、場所マネージャーは、管理する支店全体でチームとビジネスのパフォーマンスに関する運用と傾向のインサイトを取得できます。ダッシュボードには、次の測定基準が表示されます。

支店のパフォーマンス測定基準ダッシュボードインジケター - 過去 **30** 日間の全体的な測定基準

インジケター	説明
クローズ済みケース	支店の過去 30 日間にクローズされたケースの数。当期の数と変化率は、合計割合の下に表示されます。
SLA に適合	支店の場所で過去 30 日間のすべての FSO ケースで満たされた SLA の数と割合。当期の数と変化率は、合計割合の下に表示されます。
SLA 違反	支店の過去 30 日間のすべての FSO ケースで違反した SLA の数。
CSAT スコア	過去 30 日間に支店の場所で完了したサーベイに基づく、すべての FSO ケースの平均顧客満足度。当期の数と変化率は、合計割合の下に表示されます。CSAT の詳細については、「 Customer service satisfaction surveys 」を参照してください。
達成された SLA および違反があったクローズ済みケースの傾向	支店の SLA に違反しているクローズ済みケースと過去 30 日間 SLA に違反していないクローズ済みケースの傾向 (週次)。
クローズ済みケース、オープンケース、および作成されたケースの傾向	支店の場所で過去 30 日間に作成されたクローズ済みケース、オープンケース、および作成済みケースの傾向 (週次)。

支店のパフォーマンス測定基準ダッシュボードインジケータ - 過去 **30** 日間のアプリケーション測定基準

インジケータ	説明
オンボーディングされた顧客	支店の場所で過去 30 日間にオンボーディングされた顧客の数 (週ごとの傾向)。
クローズ済みケース	支店の場所で SLA に違反しているクローズ済みケースと、過去 30 日間に SLA に違反していないクローズ済みケースの数 (週別)。
SLA に適合	支店の過去 30 日間のすべての FSO ケースで満たされた SLA の割合。
SLA 違反	支店の過去 30 日間のすべての FSO ケースにおける SLA 違反の割合。
クローズに要する平均時間	支店の過去 30 日間にケースをクローズするまでの平均時間。
作成された [アプリケーション] ケースの傾向	支店の場所で過去 30 日間に作成されたアプリケーションケースの傾向 (週別)。
受領した頭金	支店の過去 30 日間に開設された当座預金口座および普通預金口座から受け取った初回振込金額。
損金処理	支店の場所で過去 30 日間にクローズされたケースの損金処理の数。

サービス定義の構成

アプリケーション内のサービスのサービス定義を構成します ファイナンシャルサービスオペレーション。アプリケーションとともにインストールされた事前定義されたサービス定義を確認および変更したり、新しいサービス定義を追加したりできます。

始める前に

サービス定義を構成するアプリケーションに対してスコープが選択されていることを確認します。詳細については、「[アプリケーションピッカー](#)」を参照してください。

必要なロール:構成するアプリケーションに基づいて、次のロールが必要です。

サービス定義の構成に必要なアプリケーションロール

アプリケーション	必要なロール
Financial Services Payment Operations	sn_bom_payment.admin および admin
Financial Services Card Operations	sn_bom_credit_card.admin および admin
Financial Services Complaint Management	sn_bom_compl.admin および admin
Financial Services Business Deposit Operations	sn_bom_deposit_b2b.admin および admin
Financial Services Personal Deposit Operations	sn_bom_deposit_b2c.admin および admin
Financial Services Business Loan Operations	sn_bom_loan_b2b.admin および admin

サービス定義の構成に必要なアプリケーションロール (続く)

アプリケーション	必要なロール
Financial Services Personal Loan Operations	sn_bom_loan.b2c.admin および admin
Financial Services Business Lifecycle	sn_bom_clo_b2b.admin および admin
Financial Services Client Lifecycle	sn_bom_clo_b2c.admin および admin
Personal Lines Servicing	sn_ins_policy_b2c.admin および admin
Personal Lines Underwriting	sn_ins_underwrite.admin および admin
Commercial Lines Servicing	sn_ins_policy_b2b.admin および admin
Commercial Lines Underwriting	sn_ins_uw_b2b.admin および admin
Individual Life Servicing	sn_ins_indiv_life.admin および admin
個人生命保険引受	sn_ins_indiv_uw.admin および admin
Group Life Servicing	sn_ins_group_life.admin および admin
団体生命保険引受	sn_ins_group_uw.admin および admin
Commercial Lines Claims	sn_ins_claim_cml.admin および admin
Financial Services Treasury Operations	sn_bom_treasury.admin および admin
Financial Services Document Management	sn_bom_document.admin および admin
Financial Services Credit Operations	sn_bom_credit_asmt.admin および admin
ファイナンスサービスオペレーション Socureとの統合	この統合とともに構成または使用しているアプリケーションに基づくロール要件を参照してください

このタスクについて

サービス定義は、アプリケーション内の各サービスのケースとタスクの両方に対して構成され、サービスごとに固有のフローとビューを有効にします。

新しいケースタイプを追加し、各タイプのサービス定義を構成できます。新規または変更されたサービス定義を CSDM ビジネスサービスにマッピングできます。

手順

1. アプリケーションナビゲーションフィルターで、【<アプリケーション名>】> 管理 > サービス定義 リスト。ここで <アプリケーション名> は、構成するアプリケーションの名前です。

Example

たとえば、アプリケーションの場合 Financial Services Payment Operations 、ナビゲーションシーケンスは次のようになります **Payment Operations** > 管理 > サービス定義。

2. サービス定義を作成するか、既存のサービス定義を変更します。
 - サービス定義を作成するには、「新規」をクリックします。
 - 事前定義されたサービス定義を構成するには、変更するサービス定義を開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

サービス定義フォーム

フィールド	説明
名前	サービス定義の名前
ID	システムによってサービス定義に生成された一意の識別子。
タスクタイプ	サービス定義に関連付けられたテーブル。サービスに基づいてケースまたはタスクテーブルを選択します。
ビュー	選択したサービス用にロードするビュー。
テンプレート	ケースまたはタスクの作成時にフォームでデフォルト設定する必要があるフィールド値です。
カテゴリ	製品のサービス定義カテゴリ。

4. [送信] または [更新] をクリックします。
5. 新規または変更されたサービス定義を CSDM ビジネスサービスにマッピングします。
6. オプション: [エージェント基準] 関連リストで、エージェント基準を追加して、エージェントのサービス定義の可用性を制限します。
 - [編集] をクリックして既存のユーザー基準を追加するか、[新規] をクリックして新しいユーザー基準を作成します。詳細については、「[エージェント基準の作成](#)」を参照してください。
7. オプション: [顧客条件] 関連リストで顧客条件を追加し、定義された条件に基づいてサービス定義を制限します。
 - [編集] をクリックして既存の顧客条件を追加するか、[新規] をクリックして新しい顧客条件を作成します。詳細については、「[顧客条件を作成](#)」を参照してください。

エージェント基準の作成

エージェント基準を作成し、それをサービス定義に関連付けて、エージェントのサービスの表示を制限します。

始める前に

サービス定義と顧客条件を構成するアプリケーションに対してスコープが選択されていることを確認します。詳細については、「[アプリケーションピッカー](#)」を参照してください。

必要なロール: 構成するアプリケーションに基づいて、次のロールが必要です。

- 対象: Financial Services Payment Operationssn_bom_payment.admin および user_criteria_admin
- 対象: Financial Services Card Operationssn_bom_credit_card.admin および user_criteria_admin
- 対象: Financial Services Complaint Managementsn_bom_compl.admin および user_criteria_admin
- 対象: Financial Services Business Deposit Operationssn_bom_deposit_b2b.admin および user_criteria_admin
- 対象: Financial Services Personal Deposit Operationssn_bom_deposit_b2c.admin および user_criteria_admin

- 対象: Financial Services Business Loan Operationssn_bom_loan_b2b.admin および user_criteria_admin
- 対象: Financial Services Personal Loan Operationssn_bom_loan.b2c.admin および user_criteria_admin
- 対象: Financial Services Business Lifecyclesn_bom_clo_b2b.admin および user_criteria_admin
- 対象: Financial Services Client Lifecyclesn_bom_clo_b2c.admin および user_criteria_admin
- 対象: Financial Services Treasury Operationssn_bom_treasury.admin および user_criteria_admin
- 対象: Financial Services Document Managementsn_bom_document.admin および user_criteria_admin
- 対象: Financial Services Credit Operationssn_bom_credit_asmt.admin および user_criteria_admin

このタスクについて

1 つのサービス定義に複数のユーザー基準レコードを適用できます。この場合、エージェントはこれらの条件レコードの 1 つだけを照合してアクセスします。

手順

1. 移動先 **すべて** > **サービスカタログ** > **カタログ定義** > **ユーザー基準**.
2. ユーザー基準を作成するか、既存のユーザー基準を変更します。
 - ユーザー基準を作成するには、[**新規**] をクリックします。
 - 既存のユーザー基準を確認するには、リストをフィルタリングしてアプリケーションのユーザー基準を表示し、ユーザー基準を開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。
 詳細な手順とフィールドの説明については、「[ユーザー基準レコードの作成](#)」を参照してください。
4. [送信] または [更新] をクリックします。

次のタスク

ユーザー基準をサービス定義に関連付けて、基準を満たすエージェントに対してユーザー基準を制限します。詳細については、「[サービス定義の構成](#)」を参照してください。

顧客条件を作成

顧客条件を作成し、それをサービス定義に関連付けて、定義された顧客条件に基づいて顧客条件を制限します。したがって、顧客条件によって、顧客のサービスの可視性が制限されます。

始める前に

サービス定義と顧客条件を構成するアプリケーションに対してスコープが選択されていることを確認します。詳細については、「[アプリケーションピッカー](#)」を参照してください。

必要なロール: 構成するアプリケーションに基づいて、次のロールが必要です。

- 対象: Financial Services Payment Operationssn_bom_payment.admin および sn_req_criteria.admin
- 対象: Financial Services Card Operationssn_bom_credit_card.admin および sn_req_criteria.admin
- 対象: Financial Services Complaint Managementsn_bom_compl.admin および sn_req_criteria.admin

- 対象: Financial Services Business Deposit Operationssn_bom_deposit_b2b.admin および sn_req_criteria.admin
- Financial Services Personal Deposit Operations:sn_bom_deposit_b2c.admin および sn_req_criteria.admin
- 対象: Financial Services Business Loan Operationssn_bom_loan_b2b.admin および sn_req_criteria.admin
- 対象: Financial Services Personal Loan Operationssn_bom_loan.b2c.admin および sn_req_criteria.admin
- 対象: Financial Services Business Lifecyclesn_bom_clo_b2b.admin および sn_req_criteria.admin
- 対象: Financial Services Client Lifecyclesn_bom_clo_b2c.admin および sn_req_criteria.admin
- 対象: Financial Services Treasury Operationssn_bom_treasury.admin および sn_req_criteria.admin
- 対象: Financial Services Document Managementsn_bom_document.admin および sn_req_criteria.admin
- 対象: Financial Services Credit Operationssn_bom_credit_asmt.admin および sn_req_criteria.admin

このタスクについて

1 つのサービス定義に複数の顧客条件を適用できます。この状況では、顧客はこれらの条件レコードの 1 つだけを照合してアクセスします。

手順

1. 移動先 **すべて > サービス要求操作 > 顧客条件**.
2. 顧客条件を作成するか、既存の顧客条件を変更します。
 - 顧客条件を作成するには、[新規] をクリックします。
 - 既存の顧客条件を変更するには、リストをフィルタリングしてアプリケーションテーブルの顧客条件を表示し、顧客条件を開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

顧客条件フォーム

フィールド	説明
名前	顧客条件の名前。
次のための条件：	顧客のタイプ。 ○ 法人/個人事業主の場合は、[アカウント] を選択します。 ○ 小売顧客の場合は、[コンシューマー] を選択します。
次に関する条件：	条件ビルダーの条件が適用されるテーブル。例:Business Saving Account [sn_bom_b2b_saving_account]。 選択したテーブルによって、[顧客] フィールドで使用可能な要素が決まります。

フィールド	説明
条件	顧客条件のフィルターのセット。
顧客フィールド	条件が評価されるフィールド。 [フィールドの条件] の値に基づいてフィールドを選択します。たとえば、[条件] が [アカウント] に設定され、[条件] フィールドで選択したテーブルが [ビジネス向け貯蓄口座 [sn_bom_b2b_saving_account]] である場合、このフィールドでは、[アカウント] などの [条件] フィールドの値の参照であるアカウントを選択できます。同様に、[条件] が [コンシューマー] に設定され、[条件] フィールドで選択したテーブルが [個人向け貯蓄口座] の場合、このフィールドで [共同口座名義人] や [プライマリ口座名義人] などのフィールドを選択します。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

タスクの結果

指定したテーブルに対して顧客条件が作成されます。

次のタスク

定義された顧客条件をサービス定義に関連付けて、条件を満たす顧客に対して条件を制限します。詳細については、「[サービス定義の構成](#)」を参照してください。

レコードプロデューサーの作成または変更

アプリケーションとともに ファイナンシャルサービスオペレーション インストールされているレコードプロデューサーを確認します。事前定義されたレコードプロデューサーを変更するか、新しいレコードプロデューサーを追加して、バンキングサービスカタログ、コンシューマーサービスポータル、あるいはその両方での要求フォームの表示方法を定義できます。

始める前に

レコードプロデューサーを作成するアプリケーションのスコープが選択されていることを確認します。詳細については、「[アプリケーションピッカー](#)」を参照してください。

必要なロール:構成するアプリケーションに基づいて、次のロールが必要です。

- 対象: Financial Services Payment Operationssn_bom_payment.admin および admin
- 対象: Financial Services Card Operationssn_bom_card.admin および admin
- 対象: Financial Services Complaint Managementsn_bom_compl.admin および admin
- 対象: Financial Services Business Deposit Operationssn_bom_deposit_b2b.admin および admin
- 対象: Financial Services Personal Deposit Operationssn_bom_deposit_b2c.admin および admin
- 対象: Financial Services Business Loan Operationssn_bom_loan_b2b.admin および admin
- 対象: Financial Services Personal Loan Operationssn_bom_loan.b2c_admin および admin

このタスクについて

レコードプロデューサーを使用すると、ユーザーはバンキングサービスカタログおよびコンシューマーサービスポータルから銀行要求を送信し、要求された情報をレコードとして関連するテーブルに保存できます。

で ファイナンシャルサービスオペレーション使用できるレコード・プロデューサーの詳細については、を参照してください [アプリケーションのレコードプロデューサー ファイナンシャルサービスオペレーション](#)。

手順

1. 移動先 [すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > レコードプロデューサー](#)。
2. レコードプロデューサーを作成するか、既存のレコードプロデューサーを変更します。
 - レコードプロデューサーを作成するには、[新規] をクリックします。
 - 事前定義されたレコードプロデューサーをカスタマイズするには、カスタマイズするレコードプロデューサーを開きます。

レコードプロデューサーフォームのフィールドの詳細については、「[レコードプロデューサーの作成](#)」を参照してください。

3. フォームのフィールドに入力します。

レコードプロデューサーフォーム

フィールド	説明
名前	レコードプロデューサーの名前です。
テーブル名	レコードプロデューサーが関連付けられているテーブル。これらのテーブルには、要求フォームデータが格納されます。 ○ クレジットカード要求のクレジットカードサービス [sn_bom_credit_card_service] テーブルを選択します。 ○ 支払照会要求の支払照会ケース [sn_bom_payment_inquiry] テーブルを選択します。 ○ 支払請求要求の請求 [sn_bom_payment_claim] テーブルを選択します。 ○ ビジネスローン要求のローンサービスケース [sn_bom_loan_b2b_service] テーブルを選択します。 ○ 個人ローン要求のローンサービスケース [sn_bom_loan_service] テーブルを選択します。 ○ 苦情サービス要求の苦情ケース [sn_bom_compl_service] テーブルを選択します。
アプリケーション	レコードプロデューサーフォームが属するアプリケーション。このフィールドは、レコードプロデューサーを作成するアプリケーションスコープを選択すると自動的に設定されます。

フィールド	説明
アクティブ	レコードプロデューサーの使用をアクティブ化するオプションです。
[内容 (What it will contain)] タブ	
簡単な説明	レコードプロデューサーの簡単な説明
説明	レコードプロデューサーの詳細な説明
スクリプト	作成したレコードの特定のフィールドに値を動的にアサインするスクリプト
[アクセシビリティ] タブ	
カタログ	レコードプロデューサーが属するカタログの名前。[バンキングサービス] または [コンシューマーサービス] を選択します。
カテゴリ	レコードプロデューサーが表示されるカタログカテゴリの名前。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

5. [変数] または [変数セット] 関連リストで、必要に応じて変数を設定します。

変数は、ユーザーがレコードプロデューサーを介して要求を送信したときに、ユーザーから情報を収集します。また、変数は事前定義された回答をフィールドにマップします。レコードプロデューサーに必要な数の変数を追加できます。詳細については「[サービスカタログ変数の作成](#)」を参照してください。

6. [利用可能] および [利用不可] 関連リストで、レコードプロデューサーへのアクセスをユーザーに許可または拒否するユーザー基準を設定します。

詳細については、「[ユーザー基準の設定](#)」を参照してください。

7. [Update (更新)] をクリックします。

アプリケーションのレコードプロデューサー ファイナンシャルサービスオペレーション

レコードプロデューサーを使用すると、ユーザーは Banking Service Catalog および Consumer Service Portal から銀行要求を送信し、要求された情報をレコードとして関連するテーブルに保存できます。

次の表は、アプリケーションで ファイナンシャルサービスオペレーション 利用可能なレコードプロデューサーの一覧です。レコードプロデューサーは、レコードプロデューサー [sc_cat_item_producer] テーブルで利用できます。

アプリケーション	レコードプロデューサー	関連テーブル名
Financial Services Payment Operations	受益者要求未受領	支払照会ケース [sn_bom_payment_inquiry]
	エラーのある支払	支払照会ケース [sn_bom_payment_inquiry]
	内部要求	請求

アプリケーション	レコードプロデューサー	関連テーブル名
		[sn_bom_payment_claim]
	請求ケースを作成	請求 [sn_bom_payment_claim]
Financial Services Card Operations	新しいクレジット カードを申し込む i 注: このレコードプロデューサーはデモデータとともに入手できます。ただし、管理者はこれを使用して、クレジットカード商品モデルごとにクレジットカードレコードプロデューサーを作成できます。	クレジットカードサービス [sn_bom_credit_card_service]
	クレジット利用限度額引き上げ要求	クレジットカードサービス [sn_bom_credit_card_service]
	一時的なクレジット利用限度額引き上げ要求	クレジットカードサービス [sn_bom_credit_card_service]
	クレジット利用限度額引き下げ要求	クレジットカードサービス [sn_bom_credit_card_service]
	クレジットカード要求をブロック	クレジットカードサービス [sn_bom_credit_card_service]
	クレジットカード要求のブロック解除	クレジットカードサービス [sn_bom_credit_card_service]
	クレジットカード要求をクローズ	クレジットカードサービス [sn_bom_credit_card_service]

要求タイプの構成

利用可能な要求タイプを確認し、必要な要求タイプを設定して、エージェントがプラットフォームとワークスペース UI の両方からこれらの要求タイプのケースを作成できるようにします。

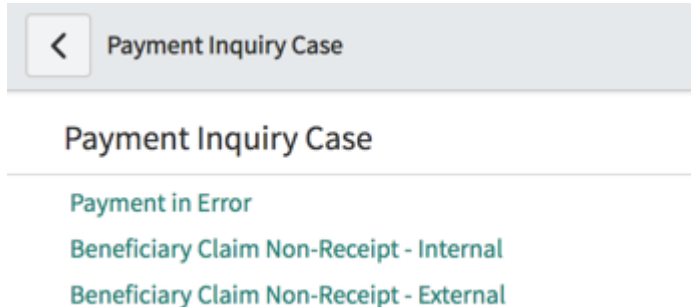
エージェントが要求タイプのケースを作成する場合、ファイナンスサービスオペレーション アプリケーションは以下を使用します。

- プラットフォーム UI からケースを作成するためのインターセプター。

インターセプターは、エージェントがプラットフォーム UI でケースを作成するために選択できる複数の要求タイプを提供します。エージェントがタイプを選択すると、インターセプターはその要

求タイプの正しいフォームビューを開きます。エージェントの選択内容が、フォームの要求タイプフィールドに表示されます。たとえば、エージェントの選択は、支払照会ケースの [照会タイプ] フィールドに表示されます。

次の画像は、支払照会ケースインターセプター用に構成された支払照会要求タイプを示しています。

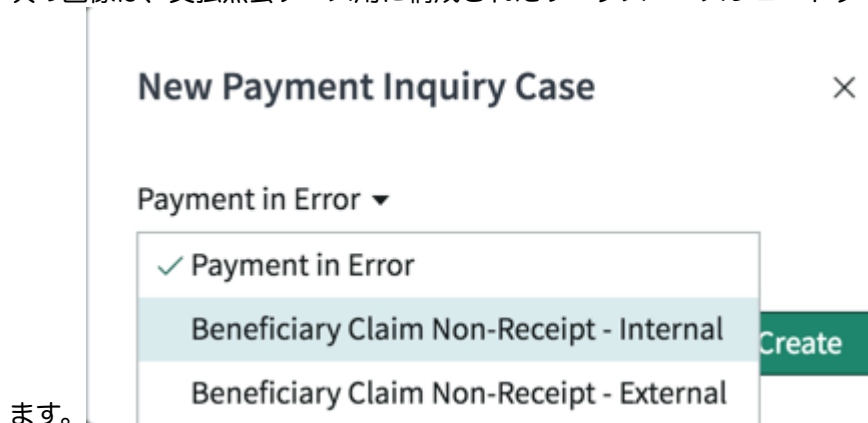


す。

- UI から ワークスペース ケースを作成するためのワークスペースレコードタイプセクター。

ワークスペースレコードタイプセクターには複数の要求タイプが用意されているため、エージェントは UI で ワークスペース ケースを作成できます。

次の画像は、支払照会ケース用に構成されたワークスペースレコードタイプセクターを示しています。



ます。

インターセプターとワークスペースレコードタイプセクターを使用すると、アプリケーションで同じケースタイプを使用してさまざまな要求タイプをサポートできます。これにより、要求タイプごとに個別のケースタイプを作成する必要がなくなります。

注:

アプリケーションに対して追加の要求タイプを作成する場合は、それらをインターセプターとワークスペースレコードタイプセクターの両方に追加して、これらの新しいオプションがプラットフォームと ワークスペース UI の両方で使用できるようにしてください。

- [プラットフォーム UI の要求タイプを設定します。](#)
- [の要求タイプの構成 ワークスペース UI。](#)

プラットフォーム UI の要求タイプの変更

必要に応じて、アプリケーションで ファイナンシャルサービスオペレーション 利用可能なケースインターセプターを確認して変更します。これらのインターセプターを使用すると、エージェントはプラットフォーム UI からさまざまな要求タイプのケースを作成できます。

始める前に

インターセプターを構成するアプリケーションに対してスコープが選択されていることを確認します。

必要なロール:構成するアプリケーションに基づいて、次のロールが必要です。

- 対象: Financial Services Payment Operationssn_bom_payment.admin および admin
- 対象: Financial Services Card Operationssn_bom_card.admin および admin

このタスクについて

i 注:

アプリケーションに対して追加の要求タイプを作成する場合は、それらをケースインターセプターとワークスペースレコードタイプセクターの両方に追加して、プラットフォームとワークスペース UI の両方で要求タイプの選択を使用できるようにしてください。

手順

1. 移動先 **すべて > システム定義 > インターセプター**。
2. リストをフィルタリングしてアプリケーションのインターセプターを表示し、インターセプターを選択します。

次のインターセプターがアプリケーションとともに ファイナンスサービスオペレーション インストールされます。

アプリケーションとともに ファイナンスサービスオペレーション インストールされるインターセプター

アプリケーション	インターセプター
Financial Services Payment Operations	○ 支払照会ケース ○ 請求
Financial Services Card Operations	クレジットカードサービス

[回答] 関連リストでは、提示される選択肢と、選択肢が選択された後にエージェントがリダイレクトされる場所を指定します。

3. [回答] 関連リストを変更します。
たとえば、インターセプターに新しい要求タイプを追加するには、次の手順に従います。
 - a. [回答] 関連リストで [新規] をクリックします。
 - b. フォームの必須フィールドに入力します。
 - c. [Submit (送信)] をクリックします。
4. [Try It] をクリックしてインターセプターをテストします。

タスクの結果

インターセプターは、構成された要求タイプで更新されます。エージェントがプラットフォーム UI のケースリストの「新規」ボタンをクリックすると、これらの要求タイプでインターセプターが起動します。エージェントは、いずれかの要求タイプを選択してケースを作成できます。

UI の要求 ワークスペース タイプの変更

必要に応じて、ワークスペース アプリケーションで ファイナンスサービスオペレーション 使用可能なレコードタイプセクターを確認して変更します。これらのレコードタイプセクターを使用すると、エージェントは UI から ワークスペース さまざまな要求タイプのケースを作成できます。

始める前に

アプリケーションスコープがコアに設定され ファイナンスサービスオペレーション ていることを確認します。

必要なロール:sn_bom.admin および admin

このタスクについて

i 注:

アプリケーションに対して追加の要求タイプを作成する場合は、それらをケースインターセプターと ワークスペース レコードタイプセクターの両方に追加して、プラットフォームと ワークスペース UI の両方で新しいオプションを使用できるようにします。

手順

1. 移動先 **すべて > 変更 > 管理 > ワークスペースレコードタイプセクター**。
2. リストをフィルタリングしてコアアプリケーションのレコード ファイナンシャルサービスオペレーション を表示し、ワークスペース レコードタイプセクターを開きます。

次の ワークスペース レコードタイプセクターは、アプリケーションとともに ファイナンシャルサービスオペレーション インストールされます。

アプリケーションとともに ファイナンシャルサービスオペレーション インストールされるレコードタイプセクター

アプリケーション	ワークスペースレコードタイプセクター	テーブル
Financial Services Payment Operations	受益者要求未受領:内部	sn_bom_payment_inquiry
	受益者要求未受領:外部	sn_bom_payment_inquiry
	エラーのある支払	sn_bom_payment_inquiry
	内部	sn_bom_payment_claim
	外部	sn_bom_payment_claim
Financial Services Card Operations	新しいクレジットカード	sn_bom_credit_card_service
	クレジットカード利用限度額引き上げ	sn_bom_credit_card_service
	クレジットカード利用限度額引き下げ	sn_bom_credit_card_service
	クレジットカードのブロック	sn_bom_credit_card_service
	クレジットカードのブロック解除	sn_bom_credit_card_service
	クレジットカードのクローズ	sn_bom_credit_card_service

3. 必要に応じてレコード ワークスペース タイプセクターを更新します。

レコードタイプセクターフォームフィールドの詳細については ワークスペース 、以下を参照してください。 [での変更タスクレコードの構成 ワークスペース](#)。

4. **[Update (更新)]** をクリックします。

タスクの結果

ワークスペースレコードタイプセクターが、設定された要求タイプで更新されます。エージェントが UI のワークスペースケースリストの **[新規]** ボタンをクリックすると、この要求タイプのレコードタイプセクターが起動ワークスペースします。エージェントは、いずれかの要求タイプを選択してケースを作成できます。

フローの構成

アプリケーションで ファイナンシャルサービスオペレーション 利用可能なフローを確認し、これらのフローがビジネスニーズを満たしているかどうかを確認します。必要に応じて、これらのフローをカスタマイズしたり、新しいフローを設計したりすることが必要になる場合があります。

始める前に

フローを構成するアプリケーションに対してスコープが選択されていることを確認します。詳細については、「[アプリケーションピッカー](#)」を参照してください。

必要なロール:構成するアプリケーションに基づいて、次のロールが必要です。

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

このタスクについて

フローはを使用して構築 ServiceNow フローデザイナーされているため、[Flow Designer](#) の基本をよく理解しておいてください。

アプリケーションとともに ファイナンシャルサービスオペレーション インストールされるフローの詳細については、「」を参照してください [アプリケーションのデザイナーフロー ファイナンシャルサービスオペレーション](#)。

手順

1. 移動先 [すべて > プロセス自動化 > Flow Designer](#).
2. 新しいフローを作成するか、既存のフローを変更します。
 - フローを作成するには、[新規] をクリックします。
 - 事前定義されたフローを変更するには、リストをフィルタリングして必要なアプリケーションのフローを表示し、目的のフローを開きます。

フロー作成または変更の詳細については、「[フローを作成する](#)」を参照してください。

3. [Save (保存)] をクリックします。
4. フローをテストし、[アクティブ化] をクリックします。

詳細については、「[フローをテストする](#)」を参照してください。

アプリケーションのデザイナーフロー ファイナンシャルサービスオペレーション

いくつかのフローが、要求の自動化に使用できるアプリケーションとともに ファイナンシャルサービスオペレーション インストールされます。

[Flow Designer](#) を使用すると、独自のビジネスニーズに合わせてこれらの事前定義されたフローを確認および構成できます。

次の表に、アプリケーションで ファイナンシャルサービスオペレーション 使用できる事前定義されたフローを示します。

アプリケーションで ファイナンシャルサービスオペレーション 利用可能な事前定義されたフロー

アプリケーション	フロー
保険金請求コア	• 要求作業メモ:支払の更新 • 作業メモの請求:予約の更新
Commercial Lines Claims	クレーム作業メモ:決済のための更新
個人向け生命保険請求	クレーム作業メモ:決済のための更新
Financial Services Payment Operations	• 受益者要求未受領 - 照会タスク • 請求フロー - 外部払い戻し • 請求フォローアップ • 返信で問い合わせケースを更新 • 返信による借方承認を更新
Financial Services Card Operations	• 新しいクレジットカード • クレジット利用限度額引き上げ • クレジット利用限度額引き下げ • クレジットカードのクローズ • クレジットカードのブロック • クレジットカードのブロック解除
Financial Services Complaint Management	苦情サービスフロー
Financial Services Business Deposit Operations	• 振込サービスケースを作成 • 振込指示リスト • 振込業務 - PB活動 • 振込ケースの更新 これらのフローはサブフローとして使用できません。
Financial Services Personal Deposit Operations	• 振込サービスケースを作成 • 振込操作個人 - PB アクティビティ • ドキュメントリスト自動化プラン • 振込ケースの更新 これらのフローはサブフローとして使用できません。

アプリケーションで ファイナンシャルサービスオペレーション 利用可能な事前定義されたフロー (続く)

アプリケーション	フロー
Financial Services Loan Operations	• ローン返済猶予 • 債権放棄 • ローン分割払い不履行 • ローン再構築 • ローン貸倒償却 • 一部前払い
Financial Services Treasury Operations	• トレジャリサービスケースフォーム • トレジャリサービスリスト自動化プラン これらのフローはサブフローとして使用できません。
保険特別調査	請求作業メモ:SIU タスクの更新

Playbook の構成

アプリケーションで ファイナンシャルサービスオペレーション 利用可能な Playbook を確認して、ビジネスプロセスに準拠しているかどうかを確認します。必要に応じて、それらをカスタマイズしたり、新しいものを設計したりする必要があるかもしれません。Playbook アクティビティ定義は引き続き使用できます。

始める前に

Playbook を構成するアプリケーションのスコープが選択されていることを確認します。詳細については、「[アプリケーションピッカー](#)」を参照してください。

必要なロール:構成するアプリケーションに基づいて、次のロールが必要です。

- 対象: Financial Services Card Operationssn_bom_credit_card.admin および admin
- 対象: Financial Services Complaint Managementsn_bom_compl.admin および admin
- 対象: Financial Services Business Lifecyclesn_bom_clo_b2b.admin および admin
- 対象: Financial Services Client Lifecyclesn_bom_clo_b2c.admin および admin
- 対象: Financial Services Business Deposit Operationssn_bom_deposit_b2b.admin および admin
- 対象: Financial Services Personal Deposit Operationssn_bom_deposit_b2c.admin および admin
- 対象: Commercial Lines Claimssn_ins_claim_cml.admin および admin
- 対象: Individual Life Servicingsn_ins_policy_b2c.admin および admin
- 対象: Group Life Servicingsn_ins_policy_b2b.admin および admin
- 対象: Financial Services Business Loan Operations:sn_bom_loan_b2b.admin および admin
- 対象: Financial Services Personal Loan Operationssn_bom_loan_b2c.admin および admin
- 対象: Financial Services Treasury Operationssn_bom_treasury.admin および admin

このタスクについて

Playbook はを使用して構築 ServiceNow プレイブックされているため、[Process Automation Designer](#) の基本に精通していることを確認してください。

アプリケーションとともに ファイナンシャルサービスオペレーション インストールされる Playbook の詳細については、「」を参照してください [アプリケーションの Playbook ファイナンシャルサービスオペレーション](#)。

注:

アプリケーションの Playbook ファイナンシャルサービスオペレーション は、**CSM** 構成可能ワークスペースの **Playbook** Playbook Experience を使用します。

手順

1. 移動先 [すべて > プロセス自動化 > Process Automation Designer](#).

2. Playbook を作成または変更します。

- Playbook を作成するには、[新規] をクリックします。
- 事前定義された Playbook を変更するには、リストから Playbook を開きます。

Playbook を作成または変更する方法については、「[プロセス定義の作成](#)」を参照してください。

3. [Save (保存)] をクリックします。

4. Playbook をテストし、[アクティブ化] をクリックします。

詳細については、「[プロセスをテストする](#)」を参照してください。

アプリケーションの Playbook ファイナンシャルサービスオペレーション

デジタル化されたビジネスプロセスの実行に使用できるアプリケーションとともに ファイナンシャルサービスオペレーション、いくつかの Playbook がインストールされます。

[Process Automation Designer](#) を使用すると、独自のビジネスニーズに合わせてこれらの事前定義された Playbook を確認および構成できます。

次の表に、アプリケーションで ファイナンシャルサービスオペレーション 利用可能な事前定義済みの Playbook を示します。

アプリケーションで ファイナンシャルサービスオペレーション 利用可能な事前定義済みの Playbook

アプリケーション	Playbook
Financial Services Card Operations	異議申し立てカード取引
Financial Services Complaint Management	苦情サービス
Financial Services Business Lifecycle	• アカウントオンボーディング • 連絡先のオンボーディング
Financial Services Client Lifecycle	顧客オンボーディング
Financial Services Business Deposit Operations	• 口座自動振替の追加 • 口座自動振替の変更

アプリケーションで ファイナンシャルサービスオペレーション 利用可能な事前定義済みの
Playbook (続く)

アプリケーション	Playbook
	• 口座自動振替のキャンセル • 失敗した口座自動振替 • 元の振込口座 • 振込口座のクローズ • 財務関係の管理
Financial Services Personal Deposit Operations	• 口座自動振替の追加 • 口座自動振替の変更 • 口座自動振替のキャンセル • 失敗した口座自動振替 • 振込口座情報ソース • 振込口座のクローズ • リレーションシップを追加 • 金融口座関係の変更 • 金融口座関係の削除
Commercial Lines Claims	• 商用自動請求 • 商用自動保険査定員
Commercial Lines Servicing そして Commercial Lines Underwriting	• 補償の変更 • 補償変更の保険会社レビュー
Individual Life Servicing と Individual Life Underwriting	• 個人の受取人の追加/変更 • 補償範囲の拡大 • 補償範囲の縮小 • 定期を終身に変換 • 保険契約をキャンセル • 補償範囲を拡大するための引受人のレビュー
団体生命保険サービスおよび団体生命保険引受	• 団体生命 メンバー情報の変更 • 団体生命保険引受人
Financial Services Business Loan Operations	債権放棄

アプリケーションで ファイナンシャルサービスオペレーション 利用可能な事前定義済みの
Playbook (続く)

アプリケーション	Playbook
Financial Services Personal Loan Operations	ローン返済猶予
Financial Services Treasury Operations	• RDC サービス • 電信送金サービス

CSM 構成可能ワークスペース の構成

CSM 構成可能ワークスペース利用可能なファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションをレビューして、ビジネスニーズを満たしているかどうかを確認します。必要に応じて、コンポーネントをカスタマイズできます。

始める前に

構成対象のアプリケーションのスコープが選択されていることを確認します。詳細については、「[アプリケーションピッカー](#)」を参照してください。

必要なロール:構成するアプリケーションに基づいて、次のロールが必要です。

- 対象: Financial Services Complaint Managementsn_bom_compl.admin および admin
- 対象: Financial Services Business Lifecyclesn_bom_clo_b2b.admin および admin
- 対象: Financial Services Client Lifecyclesn_bom_clo_b2c.admin および admin
- 対象: Financial Services Business Deposit Operationssn_bom_deposit_b2b.admin および admin
- 対象: Financial Services Personal Deposit Operationssn_bom_deposit_b2c.admin および admin
- 対象: Financial Services Business Loan Operationssn_bom_loan_b2b.admin および admin
- 対象: Financial Services Personal Loan Operationssn_bom_loan.b2c_admin および admin
- 対象: Financial Services Treasury Operationssn_bom_treasury.admin および admin

手順

要件に従って構成 CSM 構成可能ワークスペース します。

設定できる内容の詳細については、「[CSM 構成可能ワークスペースの設定](#)」を参照してください。

SLA 定義の構成

アプリケーションとともに ファイナンシャルサービスオペレーション インストールされるサービスレベルアグリーメント (SLA) の定義を確認します。既存の SLA を更新するか、新しい SLA を追加して、任意のケース属性の開始、一時停止、および停止条件を設定できます。

始める前に

必要なロール:構成するアプリケーションに基づいて、次のロールが必要です。

- 対象: Financial Services Payment Operationssn_bom_payment.admin および admin
- 対象: Financial Services Card Operationssn_bom_card.admin および admin
- 対象: Financial Services Complaint Managementsn_bom_compl.admin および admin

- 対象: Financial Services Business Deposit Operationssn_bom_deposit_b2b.admin および admin
- 対象: Financial Services Personal Deposit Operationssn_bom_deposit_b2c.admin および admin
- 対象: Financial Services Business Loan Operationssn_bom_loan_b2b.admin および admin
- 対象: Financial Services Personal Loan Operationssn_bom_loan_b2c.admin および admin
- 対象: Financial Services Business Lifecyclesn_bom_clo_b2b.admin および admin
- 対象: Financial Services Client Lifecyclesn_bom_clo_b2c.admin および admin
- 対象: Financial Services Know Your Customersn_bom_kyc.admin および admin
- 対象: Financial Services Treasury Operationssn_bom_treasury.admin および admin

このタスクについて

SLA は、サービスを提供する必要がある時間を指定するレコードです。ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションは、支払照会、請求、クレジットカードなどのケースで SLA を使用します。

手順

1. 移動先 すべて > サービスレベル管理 > **SLA** > **SLA 定義**.
2. SLA 定義を作成するか、既存の SLA 定義を変更します。
 - SLA 定義を作成するには、[新規] をクリックします。
 - 既存の SLA 定義をレビューするには、リストをフィルタリングしてアプリケーションテーブルの SLA を表示し、SLA 定義を開きます。

SLA 定義を表示するアプリケーションテーブル

アプリケーション	テーブル
Financial Services Payment Operations	▪ 支払照会ケース [sn_bom_payment_inquiry] ▪ クレーム [sn_bom_payment_claim]
Financial Services Card Operations	▪ クレジットカードサービス [sn_bom_credit_card_service] ▪ クレジットカードタスク [sn_bom_credit_card_task] ▪ カード異議申し立てタスク [sn_bom_credit_card_disputes_task] ▪ カード異議申し立てサービスケース [sn_bom_credit_card_disputes_service]
Financial Services Business Loan Operations	▪ ローンサービスケース [sn_bom_loan_b2b_service] ▪ ローンタスク [sn_bom_loan_b2b_task] ▪ クレジットサービスケース [sn_bom_credit_asmt_loan_b2b_service]

アプリケーション	テーブル
Financial Services Personal Loan Operations	- ローンサービスケース [sn_bom_loan_service] - ローンタスク [sn_bom_loan_task] - クレジットサービスケース [sn_bom_credit_asmt_loan_service]
Financial Services Business Lifecycle	- Account Lifecycle サービスケース [sn_bom_clo_b2b_account_service] - アカウントライフサイクルタスク [sn_bom_clo_b2b_account_task] - 連絡先ライフサイクルサービスケース [sn_bom_clo_b2b_contact_service]
Financial Services Client Lifecycle	- Client Lifecycle サービスケース [sn_bom_clo_b2c_service] - クライアントライフサイクルタスク [sn_bom_clo_b2c_task]
Financial Services Know Your Customer	- KYC アカウントタスク [sn_bom_kyc_account_task] - KYC 連絡先タスク [sn_bom_kyc_contact_task] - KYC カスタマータスク [sn_bom_kyc_customer_task]
Financial Services Complaint Management	- 苦情ケース [sn_bom_compl_service] - 苦情サービスタスク [sn_bom_compl_task] - 品質管理タスク [sn_bom_compl_qc_task]
Financial Services Treasury Operations	- RDC サービスケース [sn_bom_treasury_rdc_service] - ワイヤーサービスケース [sn_bom_treasury_wire_service] - トレジャリタスク [sn_bom_treasury_task]
Intelligent Servicing for Fraud	- 不正ケース [sn_bom_fraud_case] - 不正タスク [sn_bom_fraud_task] - 不正取引 [sn_bom_fraud_transaction]

3. フォームのフィールドに入力します。
詳細な手順とフィールドの説明については、「[SLA 定義の作成](#)」を参照してください。
4. [送信] または [更新] をクリックします。

タスクの結果
指定したテーブルの SLA 定義が作成されます。

次のタスク

では ワークスペース、ケースフォームの [タスク **SLA**] タブからケースの SLA を追跡できます。

グループを構成

ケースとタスクをアサインするためのアプリケーションのユーザーグループ ファイナンシャルサービスオペレーション を構成します。グループにロールをアサインして、すべてのグループメンバーにアクセス権を付与したり、個々のユーザーにロールをアサインしたりすることができます。

始める前に

必要なロール:構成するアプリケーションに基づいて、次のロールが必要です。

- 対象: Financial Services Payment Operationssn_bom_payment.admin および admin
- 対象: Financial Services Card Operationssn_bom_card.admin および admin
- 対象: Financial Services Complaint Managementsn_bom_compl.admin および admin
- 対象: Financial Services Business Deposit Operationssn_bom_deposit_b2b.admin および admin
- 対象: Financial Services Personal Deposit Operationssn_bom_deposit_b2c.admin および admin
- 対象: Financial Services Business Loan Operationssn_bom_loan_b2b.admin および admin
- 対象: Financial Services Personal Loan Operationssn_bom_loan_b2c.admin および admin
- 対象: Financial Services Business Lifecyclesn_bom_clo_b2b.admin および admin
- 対象: Financial Services Client Lifecyclesn_bom_clo_b2c.admin および admin
- 対象: Financial Services Know Your Customersn_bom_kyc.admin および admin
- 対象: Financial Services Treasury Operationssn_bom_treasury.admin および admin

このタスクについて

ユーザーグループは、チームへの作業のアサイン、承認の要求など、Now Platform のほとんどのプロセスに使用されます。

グループに適用されるルールはすべて自動的にグループメンバーにアサインされます。たとえば、ロールとアサインルールはグループメンバーに自動的にアサインされます。

手順

1. 移動先 **すべて > ユーザー管理 > グループ**.
2. グループを作成するか、既存のグループを変更します。
 - グループを作成するには、[新規] をクリックします。
 - 既存のグループを構成するには、構成するグループを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。
 詳細なフィールドの説明と手順については、「[ユーザーグループを作成](#)」を参照してください。
4. [送信] または [更新] をクリックします。

次のタスク

- ロールをグループにアサインします。詳細については、「[グループへのロールのアサイン](#)」を参照してください。

必要に応じて、グループのエージェントコネクタと貢献者ロールを構成します。

i 重要:

エージェントコネクタまたは貢献者ロールを機能させるには、CSM 業界データモデルまたは貢献者ユーザーのいずれかのロールと組み合わせる必要があります。詳細については、「[ロールとペルソナ](#)」を参照してください。

- グループにユーザーを追加します。
- グループをアサインルールに関連付けます。

アサインルールを構成

ルール条件に基づいて特定のエージェントまたはグループにケースを自動的にアサインするルールを設定します。事前定義されたアサインルールを変更することも、新しいアサインルールを作成することもできます。

始める前に

必要なロール:構成するアプリケーションに基づいて、次のロールが必要です。

- 対象: Financial Services Payment Operationssn_bom_payment.admin および admin
- 対象: Financial Services Card Operationssn_bom_card.admin および admin
- 対象: Financial Services Complaint Managementsn_bom_compl.admin および admin
- 対象: Financial Services Business Deposit Operationssn_bom_deposit_b2b.admin および admin
- 対象: Financial Services Personal Deposit Operationssn_bom_deposit_b2c.admin および admin
- 対象: Financial Services Business Loan Operationssn_bom_loan_b2b.admin および admin
- 対象: Financial Services Personal Loan Operationssn_bom_loan_b2c.admin および admin
- 対象: Financial Services Business Lifecyclesn_bom_clo_b2b.admin および admin
- 対象: Financial Services Client Lifecyclesn_bom_clo_b2c.admin および admin
- 対象: Financial Services Treasury Operationssn_bom_treasury.admin および admin
- 対象: Commercial Lines Claimssn_ins_claim_cml.admin および admin

i 注:

Insurance Special Investigations は、とともにインストール Commercial Lines Claimsされ、さらに次のロールが必要です。 sn_ins_siu.admin および admin

- 個人生命保険引受: Individual Life Servicing sn_ins_policy_b2c.admin および admin
- 団体生命保険引受: Group Life Servicing sn_ins_policy_b2b.admin および admin

このタスクについて

アサインルールを作成するときは、次のアイテムを選択します。

- タスクタイプのテーブル、およびそのタスクを割り当てるために満たす必要のある条件
- タスクが割り当てられているユーザーまたはグループ。

または、アサインルールをさらにカスタマイズするスクリプトを作成できます。

アプリケーションとともに ファイナンシャルサービスオペレーション インストールされているアサインルールを確認します。

アプリケーションとともに ファイナンシャルサービスオペレーション インストールされるアサインルール

アプリケーション	アサインルール	テーブル
Financial Services Payment Operations	支払照会アサインルール	sn_bom_payment_inquiry
	照会タスク	sn_bom_payment_inquiry_task
	請求	sn_bom_payment_claim
	借方承認	sn_bom_payment_service
Financial Services Card Operations	クレジットカードサービス	sn_bom_credit_card_service
	クレジットカードタスク	sn_bom_credit_card_task
	クレジットタスク	sn_bom_credit_asmt_task
	Document Service	sn_bom_document_task
Financial Services Business Loan Operations	ローンサービス:ビジネス	sn_bom_loan_b2b_service
	ローンタスク - ビジネス	sn_bom_loan_b2b_task
	クレジットサービス:ビジネス	sn_bom_credit_asmt_loan_b2b_service
	クレジットタスク - ビジネス	sn_bom_credit_asmt_b2b_task
	ドキュメントサービス:ビジネス	sn_bom_document_b2b_task
Financial Services Personal Loan Operations	ローンサービス	sn_bom_loan_service
	ローンタスク	sn_bom_loan_task
	クレジットサービス	sn_bom_credit_asmt_loan_service
	クレジットタスク	sn_bom_credit_asmt_task
	Document Service	sn_bom_document_task
Financial Services Business Lifecycle	アカウントライフサイクルサービス (Account Lifecycle Service)	sn_bom_clo_b2b_account_service
	連絡先ライフサイクルサービス (Contact Lifecycle Service)	sn_bom_clo_b2b_contact_service
	アカウントライフサイクルサービスタスク	sn_bom_clo_b2b_account_task
	連絡先ライフサイクルサービスタスク	sn_bom_clo_b2b_contact_task
Financial Services Client Lifecycle	Customer Lifecycle Service	sn_bom_clo_b2c_service
	顧客ライフサイクルタスク (Customer Lifecycle Task)	sn_bom_clo_b2c_task
Financial Services Treasury Operations	RDC サービス	sn_bom_treasury_rdc_service
	ワイヤーサービス (Wire Service)	sn_bom_treasury_wire_service
	トレジャリタスク (Treasury Task)	sn_bom_treasury_task

自動翻訳

高度なアサインルールの場合は、ServiceNow 高度なワークアサインメント (AWA) 機能を使用して、可用性、キャパシティ、およびオプションでスキルに基づいて作業アイテムをエージェントに自動的にアサインすることもできます。詳細については、「[Advanced Work Assignment](#)」を参照してください。

手順

1. 移動先 **すべて > ルーティングとアサイン > アサインルール**.
2. アサインルールを作成するか、既存のルールを変更します。
 - ルールを作成するには、「**新規**」をクリックします。
 - 既存のルールを確認するには、リストをフィルタリングしてアプリケーションテーブルのルールを表示してから、ルールを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

アサインルールフォームのフィールドの詳細については、「[アサインルールの作成](#)」を参照してください。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

銀行アプリケーション

バンキングアプリケーションスイートを使用して ファイナンシャルサービスオペレーション、手動プロセス、情報のサイロ化、通信の障害を回避することで生産性を向上させます。

ニーズに最適なアプリケーションを見つける

Financial Services Card Operations

Financial Services Card Operations を使用して、金融機関のフロントオフィスからバックオフィスまでのカードオペレーションを簡素化、デジタル化、および自動化します。その結果、クレジットカード申請とカードトランザクションの異議申し立てを迅速に処理できます。

ストアでアプリを要求する

[ServiceNow Store](#) Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「[ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート](#)」を参照してください。

詳細を読む



顧客、支社/支店のワーカー、エージェントが Card Operations を使用する方法について説明します。

設定



Card Operations を設定します。

使用



クレジットカード関連の要求を送信および管理します。

参照



ロール、テーブル、プロパティ、インストールされているプラグインやストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細を取得します。

Financial Services Card Operations の詳細

この ServiceNow Financial Services Card Operations アプリケーションを使用して、さまざまなカードサービス要求を作成および管理できます。

カードサービス

このアプリケーションでは、次のタイプのカードおよび異議申し立てサービス要求を管理できます。

- 新しいクレジットカード
- 与信限度額引き上げ
- 与信限度額引き下げ
- クレジットカードのブロック
- クレジットカードのブロック解除
- クレジットカードのクローズ
- D証明書カードトランザクション

Card Operations ユーザー

この Financial Services Card Operations アプリケーションは、次のユーザーを対象としています。

- 管理者: アプリケーションの構成を担当します Financial Services Card Operations。
- エンドユーザー: 顧客、支店の従業員 (またはコールセンターエージェント) などの要求者、クレジットカードを送信してサービス要求に異議申し立てを行い、ケースのステータスを確認する貢献者。
- 履行者: 銀行のミドルオフィスまたは金融機関のバックオフィスで、カード業務を担当するエージェント。カードサービスに取り込まれるクレジットアセスメントタスク、異議申し立てサービスタスク、ドキュメントサービスタスクなど、クレジットカードケースとタスクの処理を担当します。クレジットカードおよびカードの異議申し立て要求には、次のタイプのエージェントが対応します。
 - クレジット カード エージェント
 - クレジット カード エージェント コネクタ
 - クレジットアセスメントエージェント
 - カード異議申し立てエージェント
 - カード異議申し立てエージェントコネクタ

Financial Services Card Operations の設定

アプリケーションをインストールし Financial Services Card Operations、フィナンシャルサービスデータをインポートして、アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントを確認および構成することで、実装 Financial Services Card Operations を設定できます。

Financial Services Card Operations のインストール

admin ロールをお持ちであれば、Financial Services Card Operations アプリケーション (sn_bom_credit_card) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 [のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション](#)。

必要なロール：admin

このタスクについて

Financial Services Card Operations とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- ジョブスケジュール
- テーブル

詳細については、「[Financial Services Card Operations とともにインストールされるコンポーネント](#)」を参照してください。

i 注:

顧客が Consumer Service Portal を介して要求を送信できるようにするには、Consumer Service Portal プラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) も有効にする必要があります。

手順

1. 移動先 [すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて](#).
2. Financial Services Card Operations フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーション (sn_bom_credit_card) を検索します。

名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store からのリクエストが必要になることもあります。

[ServiceNow Store](#) Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「[ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート](#)」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Financial Services Card Operationsをインストールする前にインストールする必要があります。

4. [インストール] を選択します。

Financial Services Card Operations の構成

アプリケーションとともに Financial Services Card Operations インストールされるコンポーネントを確認し、組織のビジネスニーズに合わせて必要に応じて変更します。

始める前に

Financial Services Card Operationsアプリケーションがインストールされていることを確認します。

必要なロール:sn_bom_credit_card.admin および admin

手順

1. 金融口座、金融商品、金融機関、およびトランザクションデータをテーブルにインポートします ServiceNow。
詳細については、「[インポートセットを使用した財務データのインポート](#)」を参照してください。
2. インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加します。

ドメイン分離と Financial Services Card Operations

Financial Services Card Operations ではドメイン分離がサポートされています。ドメイン分離では、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、Domain Separation を完全にサポートしています。ドメイン分離には、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに回答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「[アプリケーションでのドメイン分離のサポート](#)」¹⁾を参照してください。

Financial Services Card Operationsにおけるドメイン分離の仕組み

すべての [FSO 統合](#) アプリケーションは、多くのテーブル上に構築され、多くの CSM テーブルを使用します。主要な参照テーブルは、コンシューマー、アカウント、連絡先などの顧客テーブルであり、これらのテーブルはドメイン分離されています。

テーブル

Card Operations で追加されるすべてのテーブルは、ドメイン分離されています。

- sn_bom_credit_card_service
- sn_bom_credit_card_task
- sn_bom_credit_asmt_task
- sn_bom_document_task
- sn_bom_credit_card

 注:

Card Operations では、ドメイン分離されていないシステムプロパティが 2 つあります。

- sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_unblock_credit_card
- sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_update_credit_limit

ユースケース

クレジットカード要求

クレジットカードには、次の 6 種類の ServiceNow ベースシステム要求タイプがあります。

- 新しいクレジットカード要求
 - クレジット要求を増やす
 - クレジット要求の削減
 - クレジットカード要求のブロック
 - クレジットカード要求のブロック解除
 - クレジットカード要求をクローズ

これらの要求はポータル カスタマーサービス から作成されます (別のプラグインとして有効化されます)

フロントオフィスの従業員 (支店の従業員、コールセンター) は、顧客に代わって、および顧客とのやり取りを通じてこれらの要求を作成します。サービスカタログ

各要求タイプには、親クレジットカードサービスケースからタスクをトリガーする専用フローがあります。

- クレジットカードサービスケースは、クレジットカードエージェントにアサインされ、クレジットカード要求全体を追跡するために使用され、すべてのタスクをトリガーします。
- クレジットカードタスクはクレジットカードエージェントにアサインされ、クレジットカードサービスケースからトリガーされるフォローアップタスクに使用されます。
- クレジットアセスメントタスクは、クレジットアセスメントエージェントにアサインされ、クレジットカード以外の複数のワークフロー (ローン業務など) で使用されます。
- ドキュメントサービスタスクは、ドキュメントサービスエージェントにアサインされ、クレジットカード以外の複数のワークフロー (ローン業務など) で使用されます。

注:

ServiceNow ドメインフレームワークが使用されていなくても、プラットフォーム機能またはアプリケーションがサービスプロバイダーのユースケースを効果的にサポートできる場合があります。この場合、アプリケーションには、そのドメインサポートレベルに Basic*、Standard*、または Enhanced* が割り当てられ、詳細なユースケースが含まれる場合があります。例: New York リリースより前は、サービスカタログ ドメインはサポートされていませんでした。しかし、インスタンスのオーナーは、ドメイン分離されたインスタンスで顧客ごとに個別のカatalogとアイテムを構成することができました。これにより、Service Catalog を 標準 サポートレベルで使用できるようになりました。詳細については、「Domain Separation [アプリケーションレベルのサポート](#)」を参照してください。

関連情報

[サービスプロバイダーのドメイン分離](#)

クレジットカードサービス要求の管理

クレジットカードサービスケースと関連タスクを使用して、顧客から金融機関に対して受信するクレジットカードサービス要求を管理できます。

クレジットカードサービスの要求を開始する方法

- 貢献者、支店の従業員、およびコールセンターのエージェントは、インタラクションレコードとサービスカタログから顧客の代わりにクレジットカードサービス要求を送信できます。
- 顧客は、カタログアイテムを選択し、フォームに入力して送信することにより、Consumer Service Portal から要求を作成できます。

i 注:

顧客が Consumer Service Portal を使用できるようにするには、Consumer Service Portal プラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にします。

クレジットカードサービスケースのアサインと解決

要求が送信されると、クレジットカード要求フローによってクレジットカードサービスケースとタスクが自動的に作成されます。

クレジットカードサービスケースは、クレジットカード要求全体を追跡するために使用され、要求のすべてのタスクをトリガーします。

各要求タイプには、親クレジットカードサービスケースからタスクをトリガーする専用フローがあります。ケースに対して作成されるタスクは、クレジットカード要求タイプのタイプによって異なり、次のタイプがあります。

- クレジット カード タスク – クレジット カード エージェントにアサインされ、製品の適格性の評価や新しいクレジットカード アカウントの設定などのフォローアップ タスクに使用されます。
- クレジットアセスメントタスク – クレジットアセスメントエージェントにアサインされ、クレジットアセスメントの取得やリスクの評価などのフォローアップタスクに使用されます。
- ドキュメントサービスタスク – ドキュメントサービスエージェントにアサインされ、ドキュメントの検証や準備などのフォローアップタスクに使用されます。

ケースを解決するために、エージェントはドキュメントの収集、クレジットアセスメントの実行、アサインされたタスクのクレジット利用限度の変更などのアクティビティを実行します。

ケースとそのタスクの両方が、アサインルールを使用してアサイン先グループまたはエージェントにアサインされます。アプリケーションとともにインストールされるアサイン先グループの詳細については、「」を参照してください [グループを構成](#)。

要求者としてクレジットカードサービス要求を送信する

要求者 (支店の従業員またはコールセンターのエージェント) は、顧客に代わってクレジットカードサービス要求を送信できます。

始める前に

必要なロール:sn_bom_credit_card.requestor

このタスクについて

また顧客は、サービスカタログアイテムを選択し、必要なフォームに入力して送信することにより、Consumer Service Portal または別のセルフサービスポータルからクレジットカードサービス要求を作成することもできます。

i 注:

Consumer Service Portal を使用するには、Consumer Service Portal プラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にします。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**.
2. リストアイコン () をクリックします。
3. 顧客レコードまたはインタラクションレコードからクレジットカード要求を作成します。
4. [カード要求の作成] をクリックします。
5. [カタログ] リストから [バンキングサービス] を選択します。
6. [カテゴリ] で [クレジットカード] をクリックします。
7. 要求を送信するクレジットカードサービスをクリックします。
 - 与信限度額を引き上げるには、与信限度額引き上げ要求 を選択します。
 - 期間限定で与信限度額を引き上げるには、一時的な与信限度額引き上げ要求 を選択します。
 - 与信限度額を引き下げるには、与信限度額引き下げ要求 を選択します。
 - クレジット カードをブロックするには、[クレジット カード要求のブロック] を選択します。
 - ブロックされたクレジットカードのブロックを解除するには、[クレジット カード要求のブロック解除] を選択します。
 - クレジット カードを閉じるには、[クレジット カード要求のクローズ] を選択します。
 - 新しいクレジットカードを申し込むには、必要なカードモデルの新しいクレジットカードサービス要求を選択します。
8. 要求に関連する必要な情報を入力します。
各クレジットカードサービス要求フォームには、サービスのタイプに基づいて異なるフィールドセットがあります。
9. オプション: 顧客が限られた期間のみ与信限度額を引き上げたい場合は、[期間] を [限られた時間] として選択し、[終了日] フィールドで終了日を選択します。
一時的な与信限度額引き上げ要求のために、与信限度を現日時点の元限度に戻すクレジットカードサービスケースが作成されます。

i 注:

`sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_update_credit_limit` **カードプロパティ**は、システムがクレジットカードサービスケースを作成してカードの与信限度額を元に戻す終了日までの時間を定義します。

10. オプション: 顧客がクレジットカードを一時的にのみ一定期間ブロックする場合は、[期間] を [制限付き期間] として選択し、[ブロック期限] フィールドで終了日を選択します。
ブロックされたクレジットカードは、一時的なクレジットカードブロック要求のブロックをこの時点で解除します。

i 注:

カードプロパティは `sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_unblock_credit_card`、システムがカードのブロックを解除する ブロック期限 の日付までの時間数を定義します。

11. [Submit (送信)] をクリックします。

タスクの結果

- 要求タイプに基づいて、クレジットカードサービスケースが [対応中] ステータスで作成されます。ケースは、クレジットカードサービス部門のアサイン先グループまたはクレジットカードエージェントにアサインされます。ケースがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づいています。
- 要求タイプに基づいて、ケースの [タスク] タブにタスクが自動的に生成されます。タスクは [オープン] ステータスで作成され、タスクのタイプに応じてアサイン先グループまたはエージェントにアサインされます。
- 顧客は、要求の送信に関する事前設定されたメール通知を受信します。

次のタスク

- [詳細を表示] をクリックしてクレジットカードサービスケースを開き、その詳細を表示します。また、クレジットカードエージェントによるケースの解決に役立つ追加情報を [コメント] フィールドに追加することもできます。
- クレジットカードサービスエージェントは、ケースとそのタスクの作業を開始できます。

クレジットカードサービスケースのアサイン

クレジットカードサービスケースを自分または別のクレジットカードエージェントにアサインして、ケースの作業を開始します。

始める前に

必要なロール:sn_bom_credit_card.agent、sn_bom_credit_card.agent_connector、または sn_bom_credit_card.admin

このタスクについて

クレジットカードサービス要求が送信されると、クレジットカードサービスケースがクレジットカードサービス部門のアサイン先グループまたはユーザーに自動的にアサインされます。アサインは、設定されたアサインルールに基づいて行われます。ケースがアサイン先グループにアサインされている場合は、グループのどのメンバーでもケースを自分でトリアーじしたり、グループの別のメンバーにアサインしたりできます。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**.
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [リスト] タブの [クレジットカードサービスケース] で、[すべて] をクリックします。
4. リストでケースをクリックして開きます。
5. ケースをアサインします。
 - ケースを自分にアサインするには、[自分にアサイン] をクリックします。
 - ケースを別のエージェントにアサインするには、[担当者] フィールドでエージェントを選択します。

タスクの結果

ケースはクレジットカードエージェントにアサインされます。エージェントがエージェントアサイン先グループにも属している場合は、グループ名が [アサイン先グループ] フィールドに表示されます。

新しいクレジットカード口座の設定

クレジット カード エージェントは、クレジット カード ケースで顧客情報を検証し、顧客の新しいクレジット カード アカウントを設定できます。

顧客が新しいクレジットカードを要求すると、クレジットカードサービスケースが作成され、新しいクレジットカードフローがトリガーされます。このフローは、クレジットカードサービスケースから次のタスクをトリガーします。エージェントが前のタスクをクローズすると、新しいタスクが作成されます。

1. 顧客の製品適格性の評価。
2. クレジットアセスメントを取得し、顧客のリスクを評価する。

i 注:

クレジット査定エージェントがクレジット要求を却下すると、関連するクレジットカードサービスケースのステージが [クローズ済み - 却下] に変わります。ケースは自動的にクローズされ、フローによってステップ 3 ~ 6 はトリガーされません。

3. 顧客のサポートドキュメントの完全性の確認。
4. 顧客に対するカードの契約条件と開示を決定する。
5. 顧客の顧客契約の提出。
6. 顧客のクレジットカード口座の設定とケースのクローズ。

アプリケーションとともに Financial Services Card Operations インストールされるフローの詳細については、「」を参照してください [アプリケーションのデザイナーフロー ファイナンシャルサービスオペレーション](#)。

顧客の製品適格性の評価

顧客に対して要求された製品の適格性を評価します。

始める前に

必要なロール:sn_bom_credit_card.agent または sn_bom_credit_card.agent_connector

i 重要:

エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「[ロールとペルソナ](#)」を参照してください。

このタスクについて

製品の適格性を評価するクレジットカードタスクが、新しいカード要求のクレジットカードサービスケースに自動的に作成されます。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**。
2. リストアイコン () をクリックします。
3. クレジットカードサービスケースまたはクレジットカードタスクリストからタスクを開きます。
4. [ステータス] フィールドで、タスクのステータスを [対応中] に変更します。
5. 顧客に対して要求された製品の適格性を評価します。
6. オプション: [作業メモ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
7. タスクをクローズするには、[ステータス] フィールドで、タスクのステータスを [完了してクローズ] に変更します。
8. **[Save (保存)]** をクリックします。

タスクの結果

- 関連するクレジットカードサービスケースのステージが、[製品の適格性] から [信用リスクアセスメント] に変わります。
- クレジットアセスメントを取得し、顧客のリスクを評価するクレジットアセスメントタスクが、関連付けられたケースの [タスク] タブで自動的に生成されます。タスクは [オープン] ステータスで作成され、クレジットアセスメント部門のアサイン先グループまたはクレジットエージェントにアサインされます。タスクがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づきます。

クレジットアセスメントを取得し、顧客のリスクを評価する

クレジットアセスメントを取得し、顧客のリスクを評価します。結果に基づいてクレジットカード要求を承認または却下できます。

始める前に

必要なロール:sn_bom_credit_asmt.b2c_agent または
sn_bom_credit_asmt.b2c_agent_connector

重要:

エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「[ロールとペルソナ](#)」を参照してください。

このタスクについて

このクレジットアセスメントタスクは、次のいずれかの条件で自動的に作成されます。

- 新しいクレジットカードケースの [製品適格性評価タスク](#) の完了時
- [与信限度額引き上げ要求](#)のクレジットカードサービスケースあり

手順

1. 移動先 [すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース](#)。
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [リスト] タブの [クレジット アセスメント] で、タスク リストを開きます。
 - アサインされたタスクの [自分にアサイン済み] をクリックします。
 - すべてのクレジットアセスメントタスクについて、[すべて] をクリックします。
4. リストで、作業するタスクを選択します。
自分にまだアサインされていないタスクを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. [ステータス] フィールドで、タスクのステータスを [対応中] に変更します。
6. [リスクスコア] フィールドで、検出結果に基づくリスクスコアを選択します。
7. [承認されたクレジット] フィールドで、承認する場合は [はい] を選択し、クレジット カード要求を却下するには [いいえ] を選択します。
8. [承認された与信限度] フィールドに、顧客の評価に基づく与信限度額を入力します。
9. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
10. [クローズ] をクリックします。

タスクの結果

- クレジットアセスメントタスクが [クローズ済み - 完了] ステータスに移行します。
- クレジット要求を承認すると、次のようになります。

新しいクレジット カード要求の場合

- 関連するクレジットカードサービスケースのステージが、[信用リスクアセスメント] から [顧客契約] に変わります。
- 顧客のサポートドキュメントの完全性を確認するドキュメントタスクが、関連付けられたケースの [タスク] タブに自動的に生成されます。タスクは [オープン] ステータスで作成され、ドキュメントサービス部門のアサイン先グループまたはドキュメントエージェントにアサインされます。タスクがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づいています。

与信限度額引き上げ要求の場合

- 関連するクレジットカードサービスケースのステージが [クレジットリスクアセスメント] から [アカウントの更新] に変更されます。
 - 与信限度を引き上げるクレジットカードタスクは、関連付けられたケースの [タスク] タブに自動的に生成されます。タスクが [オープン] ステータスで作成され、クレジットカードサービス部門のアサイン先グループまたはクレジットカードエージェントにアサインされます。タスクがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づいています。
- クレジット要求を却下すると、関連するクレジットカードサービスケースが自動的にクローズされ、ケースのステージが [クレジットリスクアセスメント] から [クローズ - 却下] に変わります。

顧客のサポートドキュメントの完全性の確認

クレジットカード要求を完了できるように、顧客のサポートドキュメントに不備があることを確認します。

始める前に

必要なロール:sn_bom_document.agent

このタスクについて

このドキュメントサービスタスクは、顧客のクレジットアセスメントを取得してリスクを評価するタスクが完了すると、新しいクレジットカードケースに対して自動的に作成されます。

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース。
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [リスト] タブの [ドキュメントサービス] で、タスクリストを開きます。
 - アサインされたタスクの [自分にアサイン済み] をクリックします。
 - すべてのドキュメントタスクについて、[すべて] をクリックします。
4. リストで、作業するタスクを選択します。
自分にまだアサインされていないタスクを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. [ステータス] フィールドで、タスクのステータスを [対応中] に変更します。
6. 顧客が送信したすべての補足ドキュメントに不備があることを確認します。
7. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
8. [クローズ] をクリックします。

タスクの結果

- ドキュメントサービスタスクが [クローズ済み - 完了] ステータスに移行します。
- カードの契約条件と開示を決定し、顧客契約を更新するクレジットカードタスクが、関連付けられたケースの [タスク] タブに自動的に生成されます。タスクが [オープン] ステータスで作成され、クレジットカードサービス部門のアサイン先グループまたはクレジットカードエージェントにアサインされます。タスクがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づいています。

顧客に対するカードの契約条件と開示を決定する

カードの契約条件と開示を決定し、顧客の顧客契約を更新します。この情報は、新しいクレジットカードを発行する前に顧客と共有されます。

始める前に

必要なロール:sn_bom_credit_card.agent または sn_bom_credit_card.agent_connector

重要:

エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「[ロールとペルソナ](#)」を参照してください。

このタスクについて

このクレジットカードタスクは、[顧客のサポートドキュメントの完全性を確認する](#) ドキュメントサービスタスクが完了すると、新しいクレジットカードケースに対して自動的に作成されます。

手順

1. 移動先 [すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース](#).
2. リストアイコン () をクリックします。
3. クレジットカードサービスケースまたはクレジットカードタスクリストからタスクを開きます。
4. [ステータス] フィールドで、タスクのステータスを [対応中] に変更します。
5. カードの契約条件と開示を決定し、顧客の顧客契約を更新します。
6. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
7. タスクをクローズするには、[ステータス] フィールドで、タスクのステータスを [完了してクローズ] に変更します。
8. **[Save (保存)]** をクリックします。

タスクの結果

顧客契約を提出するドキュメントタスクは、関連するケースの [タスク] タブに自動的に生成されます。タスクは [オープン] ステータスで作成され、ドキュメントサービス部門のアサイン先グループまたはドキュメントエージェントにアサインされます。タスクがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づいています。

顧客の顧客契約の提出

顧客用に準備された顧客契約を提出して、新しいクレジットカード アカウントを設定できるようにします。

始める前に

必要なロール:sn_bom_document.agent

このタスクについて

このドキュメントサービスタスクは、[カードの契約条件を決定し、顧客契約を更新する](#) クレジットカードタスクが完了すると、新しいクレジットカードケースに対して自動的に作成されます。

手順

1. 移動先 [すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース](#).
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [リスト] タブの [ドキュメントサービス] で、タスクリストを開きます。
 - アサインされたタスクの [自分にアサイン済み] をクリックします。
 - すべてのドキュメントタスクについて、[すべて] をクリックします。
4. リストで、処理するタスクを選択します。
自分にまだアサインされていないタスクを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. [ステータス] フィールドで、タスクのステータスを [対応中] に変更します。
6. 顧客用に準備された顧客契約書を提出します。
7. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
8. [クローズ] をクリックします。

タスクの結果

- ドキュメントサービスタスクが [クローズ済み - 完了] ステータスに移行します。
- 関連するクレジットカードサービスケースのステージが、[顧客契約] から [アカウントの作成] に変わります。
- 顧客のクレジットカード口座を設定するためのクレジットカードタスクは、関連するケースの [タスク] タブに自動的に生成されます。タスクが [オープン] ステータスで作成され、クレジットカードサービス部門のアサイン先グループまたはクレジットカードエージェントにアサインされます。タスクがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づいています。

顧客のクレジットカード口座の設定とケースのクローズ

顧客確認が完了し、必要な書類が準備できたら、顧客の新しいクレジットカード口座を設定します。

始める前に

必要なロール:sn_bom_credit_card.agent または sn_bom_credit_card.agent_connector



重要:

エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「[ロールとペルソナ](#)」を参照してください。

このタスクについて

このクレジットカードタスクは、[顧客契約を提出する](#) ドキュメントサービスタスクが完了すると、新しいクレジットカードケースに対して自動的に作成されます。

手順

1. 移動先 [すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース](#).
2. リストアイコン () をクリックします。
3. クレジットカードサービスケースまたはクレジットカードタスクリストからタスクを開きます。

4. [ステータス] フィールドで、タスクのステータスを [対応中] に変更します。
5. [リスクスコア] フィールドと [承認された与信限度] フィールドの値に基づいて、要求に従って顧客の新しいクレジットカード口座を作成します。
6. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
7. タスクをクローズするには、[ステータス] フィールドで、タスクのステータスを [完了してクローズ] に変更します。
8. **[Save (保存)]** をクリックします。

タスクの結果

- 関連するクレジットカードサービスケースのステージが [アカウントの作成] から [クローズ済み - 完了] に変わります。
- 顧客は、ケースのクローズに関する事前設定されたメール通知を受信します。

カードの与信限度額の引き上げ

クレジット カード エージェントは、クレジット カード ケースで作業し、顧客のクレジット アセスメントの結果に基づいて顧客のクレジット カードの与信限度額を引き上げます。

顧客が与信限度額の引き上げを要求すると、クレジットカードサービスケースが作成され、与信限度額引き上げフローがトリガーされます。このフローは、クレジットカードサービスケースから次のタスクをトリガーします。エージェントが前のタスクをクローズすると、新しいタスクが作成されます。

1. クレジットアセスメントを取得し、顧客のリスクを評価する。

- i 注:**
クレジット査定エージェントがクレジット要求を却下すると、関連するクレジットカードサービスケースのステージが [クローズ済み - 却下] に変わります。ケースは自動的にクローズされ、フローによってステップ 2 はトリガーされません。

2. 顧客の与信限度額を引き上げる。

- i 注:**
関連付けられたケースの [期間] フィールドが [無期限] に設定されている場合、与信限度額を増やすとケースはクローズされ、ステップ 3 はトリガーされません。

3. 顧客の与信限度額のリセット。

要求が与信限度額の一時的な引き上げの場合、ケースのステータスは、ケースで指定された終了日まで [対応中] ステータスおよび [アカウントの更新] ステージのままになります。指定された終了日に新しいクレジットカードサービスケースが自動的に作成され、与信限度額がリセットされます。

`sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_update_credit_limit` **カードプロパティ** は、システムが与信限度額を元に戻すケースを作成する終了日までの時間を定義します。

アプリケーションとともに Financial Services Card Operations インストールされるフローの詳細については、「」を参照してください [アプリケーションのデザイナーフロー ファイナンシャルサービスオペレーション](#)。

顧客の与信限度額を引き上げる

顧客の与信限度額を、信用査定エージェントによって設定された承認済みの与信限度額まで引き上げます。

始める前に

クレジットアセスメントを取得し、顧客のリスクを評価する。

必要なロール:sn_bom_credit_card.agent または sn_bom_credit_card.agent_connector

i 重要:

エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「[ロールとペルソナ](#)」を参照してください。

このタスクについて

このクレジットカードタスクは、クレジットアセスメントタスクがクレジットアセスメント取得およびリスク評価タスクを介して要求を承認すると自動的に作成されます。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**.
2. リストアイコン () をクリックします。
3. クレジットカードサービスケースまたはクレジットカードタスクリストからタスクを開きます。
4. [ステータス] フィールドで、タスクのステータスを [対応中] に変更します。
5. [承認された与信限度] フィールドの値に基づいて、顧客のクレジット カードの与信限度額を引き上げます。
6. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
7. タスクをクローズするには、[ステータス] フィールドで、タスクのステータスを [完了してクローズ] に変更します。
8. **[Save (保存)]** をクリックします。

タスクの結果

- 関連するクレジットカードサービスケースのステージが、[アカウントを更新] から [クローズ済み - 完了] に変わります。

i 重要:

要求が与信限度額の一時的な引き上げの場合、ケースのステータスは、ケースで指定された終了日まで [対応中] ステータスおよび [アカウントの更新] ステージのままになります。指定された終了日に新しいクレジットカードサービスケースが自動的に作成され、与信限度額がリセットされます。

- 顧客は、ケースのクローズに関する事前設定されたメール通知を受信します。

次のタスク

関連するケースが与信限度額の一時的な引き上げの場合は、新しいケースで作業して、[与信限度額](#)を 終了日の元の限度額に戻します。

顧客の与信限度額のリセット

一時的な与信限度額の引き上げを要求した顧客のカードの与信限度額を元の限度額に戻します。

始める前に

必要なロール:sn_bom_credit_card.agent または sn_bom_credit_card.agent_connector

i 重要:

エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「[ロールとペルソナ](#)」を参照してください。

このタスクについて

このクレジットカードサービスケースは、[期間] フィールドが [期間] に設定されている場合に、クレジット限度額を一時的に引き上げるためにクレジットカードサービスケースに対して自動的に作成されます。

要求が与信限度額の一時的な引き上げの場合、与信限度額を引き上げた後もケースのステータスは [対応中] のままになります。指定された終了日に新しいクレジットカードサービスケースが自動的に作成され、与信限度額がリセットされます。

`sn_bom_credit_card.reserved_hours_to_update_credit_limit` カードプロパティは、システムが与信限度額を元に戻すクレジットカードサービスケースを作成する終了日までの時間数を定義します。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**.
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [リスト] タブの [クレジットカードサービスケース] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースについて、[自分にアサイン済み] をクリックします。
 - すべてのケースについて、[すべて] をクリックします。
4. リストで、作業するケースを選択します。
自分にまだアサインされていないケースを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. [要求された限度額] フィールドで、与信限度額をカードの元の限度額まで引き下げます。
6. 与信限度額引き下げタスクを更新します。
 - a. [タスク] タブで、処理するクレジットカードタスクをクリックします。
 - b. [ステータス] フィールドで、タスクのステータスを [対応中] に変更します。
 - c. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
 - d. タスクをクローズするには、[ステータス] フィールドで、タスクのステータスを [完了してクローズ] に変更します。
 - e. [Save (保存)] をクリックします。

タスクの結果

- 与信限度額を引き上げる [与信限度額のリセット] ケースと元のクレジットカード サービスケースの両方のステージが [クローズ済み - 完了] に変更されます。
- 顧客は、与信限度額のリセットとケースのクローズに関する事前構成されたメール通知を受信します。

カードの与信限度額を引き下げる

クレジットカードサービス要求に従って、顧客のクレジットカードの与信限度額を引き下げます。

始める前に

必要なロール: `sn_bom_credit_card.agent` または `sn_bom_credit_card.agent_connector`



重要:

エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「[ロールとペルソナ](#)」を参照してください。

このタスクについて

与信限度額引き下げのクレジットカードサービスケースが作成されると、与信限度額引き下げフローがトリガーされます。このフローでは、ケースの [タスク] タブにクレジットカードタスクが自動的に作成され、顧客の与信限度額が引き下げられます。

アプリケーションとともに Financial Services Card Operations インストールされるフローの詳細については、「」を参照してください [アプリケーションのデザイナーフロー ファイナンシャルサービスオペレーション](#)。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**。
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [リスト] タブの [クレジットカードサービスケース] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースについて、[自分にアサイン済み] をクリックします。
 - すべてのケースについて、[すべて] をクリックします。
4. リストで、作業するケースを選択します。
自分にまだアサインされていないケースを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. [要求された限度額] フィールドの値に基づいて、顧客のクレジットカードの与信限度額を引き下げます。
6. 与信限度額引き下げタスクを更新します。
 - a. [タスク] タブで、クレジットカードタスクをクリックします。
 - b. [ステータス] フィールドで、タスクのステータスを [対応中] に変更します。
 - c. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
 - d. タスクをクローズするには、[ステータス] フィールドで、タスクのステータスを [完了してクローズ] に変更します。
 - e. [Save (保存)] をクリックします。

タスクの結果

- クレジットカードサービスケースのステージが [アカウントを更新] から [クローズ済み - 完了] に変わります。
- 顧客は、ケースのクローズに関する事前設定されたメール通知を受信します。

クレジットカードのブロック

クレジットカードエージェントは、サービス要求に従って顧客のクレジットカードをブロックするクレジットカードケースを処理できます。

顧客がクレジットカードのブロックを要求すると、クレジットカードサービスケースが作成されます。[クレジットカードをブロック] フローがトリガーされ、クレジットカードサービスケースに次のタスクがさらに作成されます。クレジットカード エージェントが前のタスクをクローズすると、新しいタスクが作成されます。

1. 顧客のクレジットカードをブロックする。



注:

クレジットカード サービスケースの [期間] フィールドが [無期限] に設定されている場合、与信限度額をブロックするとケースがクローズされ、ステップ 2 はトリガーされません。

2. クレジットカードのブロック解除。

要求がクレジットカードの一時的なブロックのみを目的としている場合、ケースはケースで指定された終了日まで [対応中] ステータスのままになり、[アカウントの更新] ステージになります。指定された終了日に新しいクレジットカードサービスケースが自動的に作成され、カードのブロックが解除されます。

`sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_unblock_credit_card` **カードプロパティ**は、システムがクレジットカードのブロックを解除するケースを作成する終了日までの時間数を定義します。

アプリケーションとともに Financial Services Card Operations インストールされるフローの詳細については、「」を参照してください [アプリケーションのデザイナーフロー ファイナンシャルサービスオペレーション](#)。

顧客のクレジットカードをブロックする

クレジットカードサービス要求に従って、顧客のクレジットカードをブロックします。

始める前に

必要なロール: `sn_bom_credit_card.agent` または `sn_bom_credit_card.agent_connector`

重要:

エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「[ロールとペルソナ](#)」を参照してください。

このタスクについて

このクレジットカードタスクは、カード要求をブロックするためのクレジットカードサービスケースを使用して自動的に作成されます。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**.
2. リストアイコン () をクリックします。
3. クレジットカードサービスケースまたはクレジットカードタスクリストからタスクを開きます。
4. [ステータス] フィールドで、タスクのステータスを [対応中] に変更します。
5. 要求に従って、顧客のクレジットカードをブロックします。
6. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
7. タスクをクローズするには、[ステータス] フィールドで、タスクのステータスを [完了してクローズ] に変更します。
8. **[Save (保存)]** をクリックします。

タスクの結果

- 関連するクレジットカードサービスケースのステージが、[アカウントを更新] から [クローズ済み - 完了] に変わります。

i 重要:

要求がクレジットカードの一時的なブロックのみを目的としている場合、関連するケースは、ケースで終了日が指定されるまで [対応中] ステータスのままになり、[アカウントの更新] ステージに留まります。指定された終了日に新しいクレジットカードサービスケースが自動的に作成され、カードのブロックが解除されます。

- 顧客は、ケースのクローズに関する事前設定されたメール通知を受信します。

次のタスク

関連するケースがクレジットカードの一時的なブロック解除の場合は、新しいクレジットサービスケースで作業し、終了日にカードの **ブロックを解除** します。

クレジットカードのブロック解除

クレジットカードサービス要求に従って、顧客のクレジットカードのブロックを解除します。

始める前に

必要なロール:sn_bom_credit_card.agent または sn_bom_credit_card.agent_connector

i 重要:

エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「[ロールとペルソナ](#)」を参照してください。

このタスクについて

カードのブロックを解除するためのクレジットカードサービスケースが作成されると、「クレジットカードのブロック解除」フローがトリガーされます。このフローでは、ケースの [タスク] タブにクレジットカードタスクが自動的に作成され、顧客の与信限度額が引き下げられます。

アプリケーションとともに Financial Services Card Operations インストールされるフローの詳細については、「[アプリケーションのデザイナーフロー ファイナンシャルサービスオペレーション](#)」。

i 注:

[期間] フィールドが [期間] に設定されている場合、カードを一時的にブロックするケースに対して、クレジットカードのブロック解除ケースも自動的に作成されます。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**。
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [リスト] タブの [クレジットカードサービスケース] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースについて、[自分にアサイン済み] をクリックします。
 - すべてのケースについて、[すべて] をクリックします。
4. リストで、作業するケースを選択します。
自分にまだアサインされていないケースを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. 要求に応じて、顧客のクレジットカードのブロックを解除します。
6. クレジットカードのブロック解除タスクを更新します。

- a. [タスク] タブで、クレジットカードタスクをクリックします。
- b. [ステータス] フィールドで、タスクのステータスを [対応中] に変更します。
- c. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
- d. タスクをクローズするには、[ステータス] フィールドで、タスクのステータスを [完了してクローズ] に変更します。
- e. **[Save (保存)]** をクリックします。

タスクの結果

- クレジットカードサービスケースのステージが [アカウントを更新] から [クローズ済み - 完了] に変わります。

i 注:

このクレジットカードのブロック解除ケースがフローの一部として [クレジットカードのブロック](#) 作成された場合、カードをブロックするケースも [クローズ済み - 完了] ステージに移動します。

- 顧客は、ケースのクローズに関する事前設定されたメール通知を受信します。

クレジットカード口座を解約する

クレジットカードサービス要求に従って、顧客のクレジットカード口座を閉鎖します。

始める前に

必要なロール:sn_bom_credit_card.agent または sn_bom_credit_card.agent_connector

i 重要:

エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「[ロールとペルソナ](#)」を参照してください。

このタスクについて

カードをクローズするクレジットカードサービスケースが作成されると、与信限度額のクローズフローがトリガーされます。このフローでは、ケースの [タスク] タブで顧客のクレジットカード口座を閉鎖するためのクレジットカードタスクが自動的に作成されます。

アプリケーションとともに Financial Services Card Operations インストールされるフローの詳細については、「[」](#)を参照してください [アプリケーションのデザイナーフロー ファイナンシャルサービスオペレーション](#)。

手順

1. 移動先 [すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース](#)。
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [リスト] タブの [クレジットカードサービスケース] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースについて、[自分にアサイン済み] をクリックします。
 - すべてのケースについて、[すべての] をクリックします。
4. リストで、作業するケースを選択します。
自分にまだアサインされていないケースを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. 要求に従って、顧客のクレジットカード口座を閉鎖します。
6. クレジットカードのクローズタスクを更新します。

- a. [タスク] タブで、クレジットカードタスクをクリックします。
- b. [ステータス] フィールドで、タスクのステータスを [対応中] に変更します。
- c. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
- d. タスクをクローズするには、[ステータス] フィールドで、タスクのステータスを [完了してクローズ] に変更します。
- e. [Save (保存)] をクリックします。

タスクの結果

- クレジットカードサービスケースのステージが [アカウントを更新] から [クローズ済み - 完了] に変わります。
- 顧客は、ケースのクローズに関する事前設定されたメール通知を受信します。

異議申し立てサービス要求の管理

Dispute Management を使用すると、エージェントは、個人用とビジネス用の両方のデビットカードアカウントとクレジットカードアカウントに対して異議申し立てケースを作成し、異議申し立てルーティングと不正関連アクティビティのプロセスを自動化できます。エージェントが個人および法人顧客に対して異議申し立てを開始、調査、解決する方法について説明します。

異議申し立てサービスケースとその関連タスクを使用して、顧客の異議申し立てケースを管理できます。顧客は、次のようないくつかの理由により、カード口座の取引に異議を申し立てることができます。

- 不正なトランザクション
- 不正行為
- 請求エラー
- 破損した商品、不十分な商品、または返品された商品の受領
- 異議申し立てのその他の正当な理由

自動化されたワークフロー

Dispute Management には、プロセスを合理化する事前定義されたワークフローが組み込まれています。異議申し立てケースが開始されると、特定のケース要件に基づいて異議申し立て要求フローが自動的に生成されます。このワークフローは、次の要素に基づいています。

- ケースの開始ステージで提供される情報。
- 事前定義されたビジネスルールに従って行われる意思決定。
- 以前のタスクから取得した入力。

異議申し立てケースにアサインされたタスクは、ケース内で更新された情報または決定によって決定されます。これらの異議申し立てタスクは、専任の異議申し立てエージェントに割り当てられ、マーチャントへの通知や暫定クレジットまたは最終クレジットの発行などのフォローアップアクションを実行するように求められます。

ケースを解決するために、エージェントは調査の実行やアサインされたタスクのチャージバックの開始など、さまざまなアクティビティを実行します。ケースとそのタスクの両方が、アサインルールを使用してアサイン先グループまたはエージェントにアサインされます。

詳細については、「[異議申し立て管理ワークフロー](#)」を参照してください。

ケース Playbook

異議申し立てエージェントは、ケース Playbook を使用して、ケースとタスクをレビューして処理します。Playbook は、異議申し立てがログに記録されてから最終的な解決と顧客への連絡まで、異議申し立て処理プロセス中に実行されるタスクのエンドツーエンドのライフサイクルを提供します。

ワークスペースと Playbook の詳細については、「」を参照してください [ワークスペース](#)。

ダッシュボード

ServiceNow パフォーマンスアナリティクスチームとビジネスのパフォーマンスに関するインサイトをサービスオーナーに提供します。カスタマイズ可能なビューを備えたダッシュボードは、Card Operations Dispute Management で利用できます。

異議申し立て管理ワークフロー

カード異議申し立てエージェントまたはエージェントコネクタは、カード名義人の異議申し立て要求を調査して解決することで、クレジットカードまたはデビットカードの異議申し立てケースに取り組むことができます。

エージェントが顧客に代わって異議申し立てを行うと、異議申し立てサービスケースが開始され、異議申し立てカードトランザクションフローがトリガーされます。このフローには、ケースの詳細に固有のさまざまなタスクが含まれており、エージェントが前のタスクをクローズすると、各タスクが作成されます。

クレジットカードまたはデビットカードの異議申し立て管理ケースでは、異議申し立て要求があるトランザクションごとにタスクが生成されます。Playbook はこれらのタスクをガイドし、カード名義人、カードネットワーク、加盟店などの関係者による調査と決定に基づいて、タスクを効果的に管理および履行できるようにします。これらの当事者からの意見または決定により、異議申し立て代理人は、異議申し立てケースの開始、調査、およびチャージバックの各ステージでタスクを完了します。

開始

支払いの異議申し立てを解決する [開始] ステージでは、発行銀行は、この段階で問題を解決できるかどうかを判断するために、異議申し立て中の取引に関する追加情報を顧客に提供します。

注:

追加情報を取得するために、サードパーティのカードネットワークとの統合を構築できます。

検証されたケースの各トランザクションについて、そのトランザクションの異議申し立て要求のステータスが [クローズ済み] としてマークされます。

検証されていないケースの各トランザクションについて、ケースが送信された後、ワークフローは調査フェーズに進みます。銀行が設定したルールを持つ銀行のビジネスルールエンジンによって、トランザクションが分類されます。たとえば、異議申し立てのあった取引が 7 日以上前に行われた場合、銀行のビジネス ルールにより、カード所有者に返金しないことが決定される場合があります。

調査

ケースのこの段階では、カードネットワーク、カード発行銀行、マーチャントバンクまたはアクワイアラー、およびマーチャントがレビュープロセスを行い、各トランザクションの最終決定を下します。ビジネスルールエンジンは、次のようなトランザクションの決定を開始します。

- **暫定クレジット:** この決定は、カード所有者に一時的なクレジットを提供します。たとえば、取引の異議申し立ての理由がカードの盗難または不正な取引として報告され、異議申し立てのあった取引が過去 7 日以内に発生した場合、銀行のビジネス ルールでは即時暫定クレジットを選択できます。マーチャントは、顧客と問題を解決するか、さらに異議申し立てを進めることができます。
- **即時最終クレジット:** この決定は、カード所有者に最終クレジットをすぐに提供します。たとえば、異議申し立て中の取引金額が 25 米ドル未満の場合、銀行のビジネスルールにより、最終ク

レジットを即時に開始することを選択できます。即時最終クレジットが決定された場合、異議申し立てケースはワークフローに従って、チャージバックを開始するか、金額を損金処理するか、クレジットを拒否してチャージバックを取り消し、クレジットをカード名義人に返すかを決定します。

- 償却: 最終クレジットを発行する際、クレジット発行銀行はカード所有者に払い戻しを行い、資金を回収できないと判断した場合は、請求された金額を損失と見なす場合があります。チャージバックが追求されず、銀行が異議申し立てを否定しないことを決定した場合、償却が発生します。

チャージバック

チャージバック段階では、取引の異議申し立てが加盟店の銀行に転送され、加盟店の銀行からの取り消しが追求され、その結果、顧客またはカード所有者にクレジットが返金されます。マーチャントは、チャージバック要求を受け入れるか、取引の有効性を裏付ける証拠を提示するかを選択できます。このステージでは、エージェントまたは顧客は次のタスクを完了できます。

- 調査段階で特定された潜在的な不正をカードネットワークに報告します。
- チャージバックを開始し、マーチャントが取引が有効であることの証明である表示を提供しているかどうかを判断します。
- 最終クレジットを提供するか、暫定クレジットを最終クレジットに変換します。
- クレジットの拒否 - この決定により、取引金額は返金されず、異議申し立て取引は [完了してクローズ] としてマークされます。異議申し立てケースに関連する複数のトランザクションがある場合、拒否されたトランザクションのみはそれ以上続行されず、ケース内の追加の異議申し立てトランザクションは関連するワークフローを続行します。
- 加盟店への返金が必要であると判断された場合は、取得銀行でチャージバックが開始された場合は、暫定クレジットを取り消して加盟店に返金します。

取引に関して銀行から不正アラートが生成された場合、取引に潜在的な不正のフラグが立てられた場合、または異議申し立てに記載されている理由がカードの盗難によるものである場合、カードをブロックまたは再発行するタスクが作成されます。ブロックカードまたは再発行カードのフローは、異議申し立ての対象となっているさまざまなトランザクションに対して実行される残りの異議申し立て管理フローと並行して実行されます。

ケースに関連付けられたすべての異議申し立てトランザクションの最終決定に従ってケースが処理された後、そのケースは [完了してクローズ] ステータスに移行します。

異議申し立てサービスケースの作成

エージェントは、顧客に代わって異議申し立てケースを作成することで、異議申し立てサービスプロセスを開始できます。

始める前に

- の詳細 [異議申し立てエージェントワークスペースのユーザーエクスペリエンスの強化](#)
- 必要なロール

ル:sn_bom_credit_card.dispute_agent、sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector、または sn_bom_credit_card.contributor

i 注:

ケースを作成するために、該当するユニバーサル貢献者ロールをアサインすることもできます。詳細については、「[product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita](#)」を参照してください。

i 重要:

エージェントコネクタまたは貢献者ロールを機能させるには、CSM 業界データモデルまたは貢献者ユーザーのいずれかのロールと組み合わせる必要があります。詳細については、「[ロールとペルソナ](#)」を参照してください。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**.
2. リストアイコンを選択します。
3. 異議申し立てサービスケースリストまたはインタラクションレコードからケースを作成します。
4. [新規ケースの作成] ダイアログボックスで、カテゴリリストから [カード異議申し立てサービス] を選択します。
5. [サービスの選択] リストから、[カードトランザクションの異議申し立て] を選択します。
6. [作成] を選択します。
7. フォームで、顧客から収集した必須フィールドとその他の関連情報を入力します。
8. **[Save (保存)]** を選択します。

タスクの結果

- 異議申し立てサービスケースが [新規] ステータスで作成され、ワークフローがトリガーされます。
- 定義されたアサインルールに基づいて、ケースがアサイン先グループにアサインされます。

異議申し立てケースの処理

カード異議申し立てケースで作業し、ケース情報をレビューし、未処理のタスクが完了していることを確認し、サービス要求を解決します。

始める前に

必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または
sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

重要:

エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「[ロールとペルソナ](#)」を参照してください。

このタスクについて

顧客が異議申し立ての解決を必要とする場合、エージェントはケースを開始し、異議申し立てトランザクションの詳細を更新して、トランザクションのワークフローをトリガーします。ワークフロー全体を通じて、異議申し立てエージェントはアサインされたタスクを完了し、ケースに関連付けられたタスクのステータスが更新されます。タスクの更新に応じて、ワークフローに含まれるタスクが追加されたり少なくなる場合があります。1 つのケースに関連付けられた複数の異議申し立てトランザクションがある場合、各トランザクションのワークフローが完了してクローズされるまで、ケースはオープンのままになります。

要求を調査して完了するために必要なアクティビティとタスクを提供するケース Playbook を使用します。Playbook アクティビティのタスクは、ケースの [タスク] タブでも使用できます。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**.
2. リストアイコン () を選択します。
3. [リスト] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
 - すべての異議申し立てケースについて、[すべて] を選択します。

4. リストから、処理するケースを選択します。
自分にまだアサインされていないケースを処理するには、自分にアサイン を選択して自分にアサインします。
5. **[Playbook]** タブを選択します。
ケース Playbook は、ケースの解決に関連するステップを通じて履行者をガイドします。
6. 次の Playbook ステージのアクティビティとタスクを使用して、要求を実行し、ケースを解決します。
 - 開始 - このステージでは、異議申し立て情報を入力し、異議申し立てトランザクションを検証し、ケースを送信できます。
 - 調査 - このステージでは、回収オプションの決定、取引金額の償却、即時の最終クレジットの提供、マーチャントへの通知、暫定クレジットの開始、逆暫定クレジットの決定、およびトランザクションの調査を行うことができます。
 - チャージバック - このステージでは、不正の報告、チャージバックの開始、マーチャントの表示証拠の確認、マーチャントへの返金を行うことができます。
 Playbook アクティビティ中に生成されたタスクは、ケースの [タスク] タブに表示されます。
7. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
8. タスクフォームからタスクをクローズします。

タスクの結果

タスクが [完了してクローズ] に更新されます。

異議申し立ての開始

異議申し立て情報を入力し、異議申し立てトランザクションを検証して、調査のためにケースを送信します。

始める前に

必要なロール: `sn_bom_credit_card.dispute_agent` または `sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector`



重要:

エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「[ロールとペルソナ](#)」を参照してください。

このタスクについて

異議申し立てケースを作成することで、カード口座に関連付けられた 1 つ以上の取引に異議を申し立てることができます。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンスサービスオペレーション** > **ワークスペース**。



2. リストアイコン () を選択します。
3. [リスト] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
 - すべての異議申し立てケースについて、[すべて] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。

自分にまだアサインされていないケースを処理するには、自分にアサイン を選択して自分にアサインします。

5. [Playbook] タブを選択します。

ケース Playbook は、ケースの解決に関連するステップを通じて履行者をガイドします。

6. [Playbook を開始] ステージで、次のアクティビティから選択します。

- 異議申し立ての詳細を入力:該当する場合は、コンシューマー情報、金融口座、金融取引、異議申し立てカテゴリ、および異議申し立て金額の変更理由を入力します。選択したカテゴリによって、次のアクティビティのアンケートに表示される質問が決まります。
- 異議申し立てアンケートに記入:質問に回答して異議申し立てアンケートを完了します。
- 異議申し立て済みのトランザクションの検証 - 異議申し立て済みのトランザクションの詳細を確認します。
- 調査のため送信:異議申し立てアンケートを完了すると、送信された応答に基づいて理由コードフィールドが入力されます。異議申し立て金額と理由コードを確認し、必要に応じてコメントを追加します。

7. アンケートを完了したら、完了としてマーク を選択します。

異議申し立てのタイプに応じた適切な理由コードが自動的に生成されます (例:13.1 - 商品/サービスの未受領)。

8. Playbook からタスクをクローズします。

新しいカードの利用停止と再発行

[新しいカードをブロックして再発行] タスクは、ケースに盗難カードまたは詐欺のフラグが付けられた場合に自動的にトリガーされます。

Playbook の [開始] ステージから異議申し立て情報アクティビティのタスクが完了した後、ケースにカードの盗難または詐欺のフラグが付けられると、[新しいカードをブロックして再発行] タスクが自動的にトリガーされます。

生成されたタスクは、ケースの [タスク] タブから表示できます。

異議申し立ての調査

回収オプションの決定、異議申し立て中の取引金額の償却、即時最終クレジットの提供、マーチャントへの通知、暫定クレジットの開始、暫定クレジットの取り消しの決定、トランザクションの調査などのタスクを完了します。

最終クレジットを提供するための復旧オプションを決定する

[復旧オプション] タスクを完了して、カード顧客への最終クレジットが提供されるトランザクションのチャージバックを行うかどうかを選択します。

始める前に

必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または
sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

このタスクについて

チャージバックは銀行が開始するもので、カードプロバイダーが不正取引や異議申し立てのある取引で失われた資金を顧客に返還するよう加盟店に要求したときに行われます。チャージバックが追求されない場合、エージェントはトランザクションを拒否するか償却するかを選択します。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**。

2. リストアイコン () を選択します。

3. [リスト] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
 - すべての異議申し立てケースについて、[すべて] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。
自分にまだアサインされていないケースを処理するには、 自分にアサイン を選択して自分にアサインします。
5. **[Playbook]** タブを選択します。
6. [調査 Playbook] ステージで [復旧オプション] アクティビティを選択します。
7. 完了する復旧タスクを選択します。
8. フォームで、必須フィールドと収集したその他の関連情報を入力します。
 - [チャージバックの追求] フィールドで、マーチャントからのチャージバックを追求するかどうかを選択します。
 - [異議申し立ての拒否] フィールドで、異議申し立てを拒否するかどうかを選択します。
9. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
10. タスクに詳細を入力したら、[更新] を選択します。
11. Playbook からタスクをクローズします。

タスクの結果

- 異議申し立てを拒否する決定が行われた場合、トランザクションタスクのステータスは [完了してクローズ] に更新されます。
- チャージバックを追求することが決定された場合、トランザクションの関連タスクがチャージバックステージでトリガーされます。

異議申し立て済みの取引金額を損金処理する

回収不能な異議申し立て済みの取引金額を償却します。

始める前に

必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または
sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

i 重要:

エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「**ロールとペルソナ**」を参照してください。

このタスクについて

マーチャントでチャージバックが追求されず、エージェントが異議のある取引金額を償却する決定を下した場合、取引は損失を説明するために資金を償却するタスクに移動します。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**。
2. リストアイコン () を選択します。
3. [リスト] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。

- アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
 - すべての異議申し立てケースについて、[すべて] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。
自分にまだアサインされていないケースを処理するには、 自分にアサイン を選択して自分にアサインします。
 5. **[Playbook]** タブを選択します。
 6. [調査 Playbook] ステージで [資金を償却] アクティビティを選択します。
 7. 完了する資金を償却するタスクを選択します。
 8. フォームで、必須フィールドと収集したその他の関連情報を入力します。
 9. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
 10. タスクに詳細を入力したら、[更新] を選択します。
 11. Playbook からタスクをクローズします。

即時最終クレジットを提供

カード所有者に即時の最終クレジットを発行します。

始める前に

必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または
sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

i 重要:

エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「[ロールとペルソナ](#)」を参照してください。

このタスクについて

ビジネスルールに基づいて、銀行はカード所有者に即時の最終クレジットを発行する決定を下すことができます。即時最終クレジットは、調査段階で発行できます。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**.
2. リストアイコン () を選択します。
3. [リスト] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
 - すべての異議申し立てケースについて、[すべて] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。
自分にまだアサインされていないケースを処理するには、 自分にアサイン を選択して自分にアサインします。
5. **[Playbook]** タブを選択します。
6. [調査 Playbook] ステージで [即時最終クレジット] アクティビティを選択します。
7. 完了する直近の最終クレジットタスクを選択します。
8. フォームで、必須フィールドと収集したその他の関連情報を入力します。
9. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
10. タスクに詳細を入力したら、[更新] を選択します。

11. Playbook からタスクをクローズします。

タスクの結果

タスクのステータスが [完了してクローズ] に更新されます。異議申し立てトランザクションは [チャージバック] ステージに移行します。

異議申し立てに関するマーチャントへのアラート

カード取引の異議申し立てをマーチャントに警告します。

始める前に

必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または
sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

重要:

エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「[ルールとペルソナ](#)」を参照してください。

このタスクについて

取引異議申し立ての調査段階で、このタスクは異議申し立て済みの取引についてマーチャントに警告します。マーチャントは、異議申し立て中の取引を顧客と直接解決するか、顧客との異議申し立ての解決を拒否するかを選択できます。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**.
2. リストアイコン () を選択します。
3. [**リスト**] タブの [**カード異議申し立てサービスケース**] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースの場合は、[**自分にアサイン済み**] を選択します。
 - すべての異議申し立てケースについて、[**すべて**] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。
自分にまだアサインされていないケースを処理するには、 **自分にアサイン** を選択して自分にアサインします。
5. **[Playbook]** タブを選択します。
ケース Playbook は、ケースの解決に関連するステップを通じて履行者をガイドします。
6. [**調査 Playbook**] ステージで [**アラートマーチャント**] アクティビティを選択します。
7. 完了するアラートマーチャントタスクを選択します。
8. フォームで、必須フィールドと収集したその他の関連情報を入力します。
[**マーチャントアクション**] フィールドで、次のいずれかのオプションを選択します。
 - 解決済み - マーチャントが顧客との異議申し立てを解決することを選択した場合に選択します。
 - 拒否 - マーチャントが顧客との異議申し立ての解決を拒否する場合に選択します。
9. オプション: [**作業メモ**] フィールドにコメントを入力します。
10. タスクに詳細を入力したら、[**更新**] を選択します。
11. Playbook からタスクをクローズします。

タスクの結果

タスクのステータスが [完了してクローズ] に更新されます。トランザクションが設定する結果は、マーチャントの決定によって異なります。

- マーチャントが顧客と直接取引を解決した場合、取引は [完了してクローズ] の結果に移行します。
- マーチャントが顧客との取引の解決を拒否した場合、取引の異議申し立ては [対応中] ステータスのままで、異議申し立てプロセスのワークフローステージに進みます。

顧客に暫定クレジットを提供

カード名義人への一時的なクレジットを開始します。

始める前に

必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または
sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

重要:

エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「[ロールとペルソナ](#)」を参照してください。

このタスクについて

一時的なクレジットの提供により、ケースが調査中であり、調査の結果によってクレジットの取り消しまたは恒久的な提供が決定される可能性があることが顧客に通知されます。

手順

1. 移動先 [すべて](#) > [ファイナンシャルサービスオペレーション](#) > [ワークスペース](#)。
2. リストアイコン () を選択します。
3. [リスト] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
 - すべての異議申し立てケースについて、[すべて] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。
自分にまだアサインされていないケースを処理するには、 [自分にアサイン](#) を選択して自分にアサインします。
5. **[Playbook]** タブを選択します。
6. [調査 Playbook] ステージで [暫定クレジットアクティビティの開始] を選択します。
7. 完了する仮クレジットタスクを選択します。
8. フォームで、必須フィールドと収集したその他の関連情報を入力します。
9. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
10. タスクに詳細を入力したら、[更新] を選択します。
11. Playbook からタスクをクローズします。

異議申し込み済みのトランザクションを手動で調査する

マーチャント が取引の異議申し立てを拒否した 場合、ケースは手動調査タスクに移行する可能性があります。

始める前に

必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または
sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

i 重要:

エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「[ロールとペルソナ](#)」を参照してください。

このタスクについて

ケースが手動調査タスクに移行すると、異議申し立てエージェントがケースの詳細をレビューして、不正行為の可能性があるかどうかを判断します。「認識できない取引」または「盗難されたカード」という理由で異議申し立てされた取引については、[潜在的な不正] フィールドからの選択によって、ケースが次に進むステップが決まります。その他の異議申し立ての理由により、異議申し立て代理人は、チャージバックを続行するか、異議申し立て中の取引を拒否するかを決定します。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**。
2. リストアイコン () を選択します。
3. [**リスト**] タブの [**カード異議申し立てサービスケース**] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースの場合は、[**自分にアサイン済み**] を選択します。
 - すべての異議申し立てケースについて、[**すべて**] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。
自分にまだアサインされていないケースを処理するには、 **自分にアサイン** を選択して自分にアサインします。
5. [**Playbook**] タブを選択します。
6. [**調査 Playbook**] ステージで [**手動調査**] アクティビティを選択します。
7. 完了する手動調査タスクを選択します。
8. フォームで、必須フィールドと収集したその他の関連情報を入力します。
9. オプション: [**作業メモ**] フィールドにコメントを入力します。
10. オプション: [**更新**] を選択して、変更を保存します。
11. [**承認のため送信**] を選択します。
異議申し立てマネージャーへのレビューと承認のためにケースが送信されます。
12. Playbook からタスクをクローズします。

タスクの結果

タスクのステータスが [**完了してクローズ**] に更新されます。

- 手動調査タスク中に不正にフラグが付けられなかった場合、異議申し立て済みのトランザクションは [**完了してクローズ**] に更新されます。
- タスク中にエージェントによって不正のフラグが立てられた場合、ケースはチャージバックステージ内の不正レポートタスクに移動します。

チャージバックの開始

不正行為の報告、チャージバックの開始、マーチャントの返金などのタスクを完了します。

カードネットワークへの不正使用の報告

取引の不正の可能性をカードネットワークに報告します。

始める前に

必要なロール: `sn_bom_credit_card.dispute_agent` または `sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector`

i 重要:

エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「[ロールとペルソナ](#)」を参照してください。

このタスクについて

手動調査中に取引に対して潜在的な不正のフラグが立てられた場合、取引にはワークフロー内に不正レポートタスクが含まれます。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**。
2. リストアイコン () を選択します。
3. [**リスト**] タブの [**カード異議申し立てサービスケース**] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースの場合は、[**自分にアサイン済み**] を選択します。
 - すべての異議申し立てケースについて、[**すべて**] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。
自分にまだアサインされていないケースを処理するには、**自分にアサイン** を選択して自分にアサインします。
5. [**Playbook**] タブを選択します。
6. [**チャージバック Playbook**] ステージで [**不正行為レポート**] アクティビティを選択します。
7. 完了する不正レポートタスクを選択します。
8. フォームで、必須フィールドと収集したその他の関連情報を入力します。
9. オプション: [**作業メモ**] フィールドにコメントを入力します。
10. タスクフォームからタスクをクローズします。

タスクの結果

不正にフラグが立てられていた場合、以前にトリガーされていなければ、カードの **ブロックと再発行のタスク** がトリガーされます。トランザクションはチャージバックの開始ステージに移行します。

チャージバックを開始し、マーチャントから資金を回収

カードネットワーク発行会社に顧客に入金する要求を開始します。

始める前に

必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または
sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

i 重要:

エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「[ロールとペルソナ](#)」を参照してください。

このタスクについて

手動調査の結果、チャージバックが開始され、マーチャントから取引資金を回収するタスクが作成されます。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**。
2. リストアイコン () を選択します。
3. [**リスト**] タブの [**カード異議申し立てサービスケース**] で、ケースリストを開きます。

- アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
- すべての異議申し立てケースについて、[すべての] を選択します。

4. リストから、処理するケースを選択します。

自分にまだアサインされていないケースを処理するには、自分にアサイン を選択して自分にアサインします。

5. [Playbook] タブを選択します。

6. [チャージバック Playbook] ステージで [チャージバックを開始] アクティビティを選択します。

7. 完了するチャージバック開始タスクを選択します。

8. フォームで、必須フィールドと収集したその他の関連情報を入力します。

- [チャージバックの詳細] フィールドで、チャージバックコードを選択します。

i 注:

チャージバック理由コードを設定するために、管理者は次の場所に移動します。 ファイナンスサービスオペレーション > 参照データ > チャージバック理由コード。

- [**Representative by merchant**] フィールドで、マーチャントがチャージバック要求に異議を唱えるための代理を提供するかどうかを選択します。

9. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。

10. タスクに詳細を入力したら、[更新] を選択します。

11. 要求を送信するには、「チャージバックの開始」を選択します。

12. Playbook からタスクをクローズします。

タスクの結果

タスクのステータスが [完了してクローズ] ステータスに移行します。かつ:

- マーチャントの銀行は、発行銀行にクレジットを提供するかどうかを決定します。

i 注:

マーチャントの銀行から入金された資金の追跡は、アプリケーションの外部で行われます Financial Services Card Operations 。アプリケーションには、該当するカードネットワークとの統合が必要です。

- マーチャントは取引の証拠を提供して チャージバックを拒否する か、マーチャントがチャージバックを受け入れることで、顧客に資金が返金されます。

次のタスク

表示のレビュー

表示のレビュー

チャージバック要求時にマーチャントから提供された表示の証拠を確認します。表示とは、疑問視されている請求が有効であり、消費者の請求を取り消すべきではないことを企業が証明できるプロセスです。

始める前に

必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または
sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

i 重要:

エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「[ロールとペルソナ](#)」を参照してください。

このタスクについて

マーチャントがチャージバックに同意しない場合、マーチャントはチャージバックに異議を唱え、取引がウェイレプリゼンテーションによってアクワイアリング銀行に対して有効であるという主張を裏付けるために、レプリゼンテーションの証拠を提出することができます。発行銀行は証拠を確認し、異議申し立て中の取引に対するさらなる措置を決定します。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**.
2. リストアイコン () を選択します。
3. [**リスト**] タブの [**カード異議申し立てサービスケース**] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースの場合は、[**自分にアサイン済み**] を選択します。
 - すべての異議申し立てケースについて、[**すべて**] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。
自分にまだアサインされていないケースを処理するには、 **自分にアサイン** を選択して自分にアサインします。
5. [**Playbook**] タブを選択します。
6. [**チャージバック Playbook**] ステージで [**レビュー表示**] アクティビティを選択します。
7. 完了するレビュー表示タスクを選択します。
8. フォームで、必須フィールドと収集したその他の関連情報を入力します。
9. オプション: [**作業メモ**] フィールドにコメントを入力します。
10. オプション: [**更新**] を選択して、変更を保存します。
11. [**承認のため送信**] を選択します。
異議申し立てマネージャーへのレビューと承認のためにケースが送信されます。
12. Playbook からタスクをクローズします。

タスクの結果

タスクのステータスが [**完了してクローズ**] ステータスに移行します。

マーチャントの代理の証拠はアクワイアリング銀行に提出され、アクワイアリング銀行はその情報を発行銀行に送信して評価します。

- 発行銀行がチャージバックを支持する決定を下した場合、ケースは [**最終与信の提供**] または [**暫定与信を最終与信に変換**] タスクのいずれかに移動します。
- 発行銀行がチャージバックを取り消す決定を下した場合、ケースはマーチャントへの資金の返却タスクに移ります。暫定クレジットが以前に顧客に付与されている場合、ケースは [**マーチャントへの資金の返却**] タスクに移動する前に [**暫定クレジットの取り消し**] タスクに移動します。

顧客への最終クレジットの提供

加盟店の代理が発行銀行によって十分な裏付け証拠として承認されなかった場合、発行銀行はチャージバックを支持します。

始める前に

必要なロール: `sn_bom_credit_card.dispute_agent` または `sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector`

i 重要:

エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「[ロールとペルソナ](#)」を参照してください。

このタスクについて

マーチャントの代理が発行銀行によって十分な裏付け証拠として承認されなかった場合、発行銀行はチャージバックを支持し、最終的なクレジットが顧客に提供されます。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**。
2. リストアイコン () を選択します。
3. [**リスト**] タブの [**カード異議申し立てサービスケース**] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースの場合は、[**自分にアサイン済み**] を選択します。
 - すべての異議申し立てケースについて、[**すべて**] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。
自分にまだアサインされていないケースを処理するには、 **自分にアサイン** を選択して自分にアサインします。
5. [**Playbook**] タブを選択します。
6. [**チャージバック Playbook**] ステージで [**最終クレジットを提供**] アクティビティを選択します。
7. 完了する [**最終クレジットの提供**] タスクを選択します。
8. フォームで、必須フィールドと収集したその他の関連情報を入力します。
9. オプション: [**作業メモ**] フィールドにコメントを入力します。
10. タスクに詳細を入力したら、[**更新**] を選択します。
11. Playbook からタスクをクローズします。

タスクの結果

顧客への最終的なクレジット発行が送信されると、トランザクション タスクの状態が [**完了してクローズ**] に更新されます。

暫定クレジットを最終クレジットに変換

以前に顧客に発行された暫定クレジットを最終クレジット発行に変換します。

始める前に

必要なロール: `sn_bom_credit_card.dispute_agent` または `sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector`

i 重要:

エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「[ロールとペルソナ](#)」を参照してください。

このタスクについて

加盟店の裏付けとなる表示の証拠が発行銀行によって十分であると提供または承認されなかった場合、発行銀行はチャージバックを支持し、以前に顧客に発行された暫定クレジットは、顧客に発行された最終クレジットに変換されます。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**.
2. リストアイコン () を選択します。
3. [リスト] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
 - すべての異議申し立てケースについて、[すべて] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。
自分にまだアサインされていないケースを処理するには、 **自分にアサイン** を選択して自分にアサインします。
5. **[Playbook]** タブを選択します。
6. [チャージバック Playbook] ステージで [暫定クレジットを最終クレジットに変換] アクティビティを選択します。
7. 完了する暫定クレジットを最終クレジットに変換するタスクを選択します。
8. フォームで、必須フィールドと収集したその他の関連情報を入力します。
9. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
10. タスクに詳細を入力したら、[更新] を選択します。
11. Playbook からタスクをクローズします。

タスクの結果

顧客への最終的なクレジット発行が送信されると、トランザクション タスクの状態が [完了してクローズ] に更新されます。

暫定クレジットを取り消し

銀行がカード名義人に発行した一時的なクレジットを取り消します。

始める前に

必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または
sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

i 重要:

エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「[ロールとペルソナ](#)」を参照してください。

このタスクについて

暫定クレジットを取り消すオプションは、次のようなシナリオで顧客に暫定クレジットが発行されたときに存在します。

- 調査ステージ中 - 手動調査タスク中に、トランザクションが不正ではなかったという判断。
- チャージバック段階 - 発行銀行は、チャージバックが発生した後、加盟店の代表証拠を評価し、チャージバックを取り消す決定を下します。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**.
2. リストアイコン () を選択します。
3. [リスト] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。

- アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
- すべての異議申し立てケースについて、[すべて] を選択します。
- 4. リストから、処理するケースを選択します。
自分にまだアサインされていないケースを処理するには、 自分にアサイン を選択して自分にアサインします。
- 5. **[Playbook]** タブを選択します。
- 6. [チャージバック Playbook] ステージで [暫定クレジットを取り消す] アクティビティを選択します。
- 7. 完了する暫定クレジットの取り消しタスクを選択します。
- 8. フォームで、必須フィールドと収集したその他の関連情報を入力します。
- 9. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
- 10. タスクに詳細を入力したら、[更新] を選択します。
- 11. Playbook からタスクをクローズします。

次のタスク

マーチャントへの返金

マーチャントへの返金

マーチャントは、代理の証拠が承認された場合、返金を受けることができます。

始める前に

必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または
sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

重要:

エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「[ロールとペルソナ](#)」を参照してください。

このタスクについて

「表示の確認」タスクでマーチャントへの返金の決定が選択された場合、ワークフローで「マーチャントへの資金の返金」タスクがトリガーされます。チャージバックが発生した後、発行銀行が加盟店の代理証明を評価し、チャージバックを取り消す決定を下した後、発行銀行は取引に関連する資金を加盟店に返金します。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**。
2. リストアイコン () を選択します。
3. [リスト] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
 - すべての異議申し立てケースについて、[すべて] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。
自分にまだアサインされていないケースを処理するには、 自分にアサイン を選択して自分にアサインします。
5. **[Playbook]** タブを選択します。
6. [Chargeback playbook] ステージで [**Return funds to merchant**] アクティビティを選択します。

7. 完了する [マーチャントへの資金の返却] タスクを選択します。
8. フォームで、必須フィールドと収集したその他の関連情報を入力します。
9. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
10. タスクに詳細を入力したら、[更新] を選択します。
11. Playbook からタスクをクローズします。

タスクの結果

タスクが [完了してクローズ] ステータスに更新されます。トランザクションがケースに対して解決すべき唯一のトランザクションまたは最後のトランザクションであった場合、ケースのステータスとステージは [完了してクローズ] に移行します。

カード異議申し立てフローの事前設定されたメールテンプレート

メール テンプレートは、メール通知の作成を開始する際に使用できる事前フォーマット済みのファイルです。

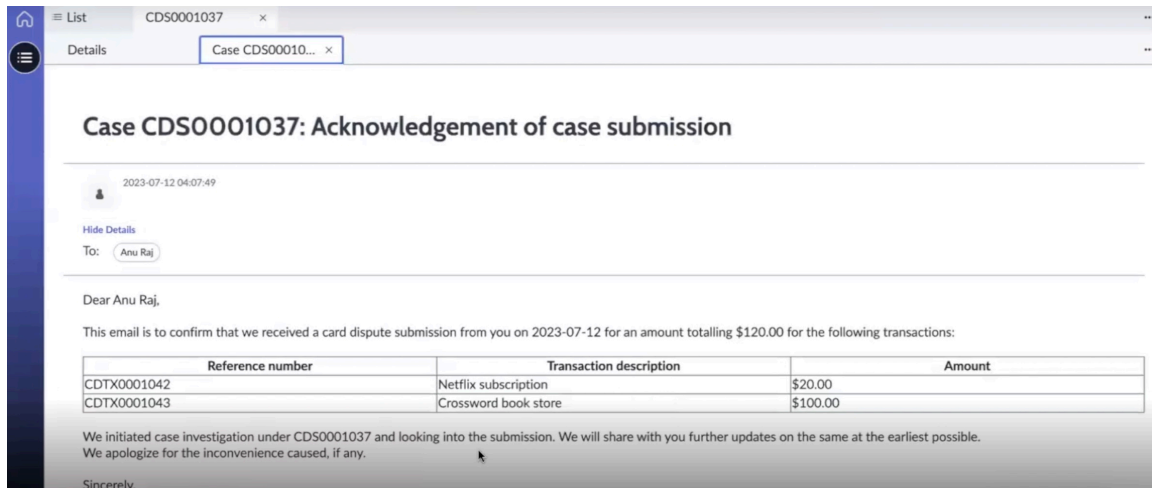
カード異議申し立てフローには、すぐに使用できる事前構成済みのメールテンプレートのセットが用意されています。エージェントとマネージャーは、これらのテンプレートを使用してエンドユーザーとコミュニケーションを取ることができます。これらのテンプレートは、異議申し立て解決プロセス全体でシームレスに機能するように設計されています。これらのテンプレートをそのまま使用するか、独自の要件に従ってカスタマイズするかを選択できます。

次の表に、カード異議申し立てフローで事前に構成されたメールテンプレートを示します。

事前設定されたメールテンプレート

テンプレート名	説明
異議申し立ての送信 [case.dispute.submission]	ケースが送信されたことをユーザーに通知する確認応答を送信するテンプレート。
異議申し立て取引即時暫定クレジット [dispute_transaction.ipc]	異議申し立てケースの進行中の調査の進捗状況をユーザーに通知し、即時の暫定クレジットを提供するテンプレート。
異議申し立て取引の最終クレジット [dispute_transaction.final credit]	カード異議申し立ての送信の解決をユーザーに通知し、調査後に即時暫定クレジットを最終クレジットに変換するテンプレート。
異議申し立て取引の即時最終クレジット [dispute_transaction.imm_final_credit]	カード異議申し立ての送信の解決についてユーザーに通知し、最終的なクレジットを提供するテンプレート。
異議申し立て拒否 [case.dispute.denial]	異議申し立ての送信が拒否されたことをユーザーに通知するテンプレート。

次の例は、サンプルのメール テンプレートを示しています。



承認タスクに対する 4 眼ポリシーの実装

ケースの異議申し立てフローに実装された 4 つの目に関するポリシーにより、異議申し立て管理プロセスを強化できます。このポリシーにより、権限を与えられた 2 人の担当者が重要なタスクを処理し、効率的なリスクコントロールメカニズムを確立できるようになります。

銀行業界では、メーカーチェッカーの概念としても知られる4つの目の原理を使用して、リスクを軽減しています。この原則では、1 人がタスクを実行したり意思決定を行ったりし、別のユーザーが積極的にレビューして承認します。

カード異議申し立ての解決プロセスでは、この原則は次の手順で実装されます。

- 調査➤手動調査: エージェントが手動調査タスクを完了した後、先に進むには異議申し立てマネージャーからの必須の承認が必要です。
- チャージバック➤レビュー表示: エージェントがレビュー表示タスクを完了した後、先に進むには異議申し立てマネージャーからの必須の承認が必要です。

異議申し立てマネージャーワークスペース

異議申し立てマネージャーは、アサインされたケースを処理し、異議申し立てマネージャーワークスペースからチームのケースのリアルタイム更新を調整できます。

sn_bom_credit_card.admin または sn_bom_credit_card.dispute_manager ロールを持つユーザーは、異議申し立てマネージャーワークスペースにアクセスできます。

ワークスペースのシンプルなインターフェイスには、次のようなチームケースのサマリーとダッシュボードの概要のリストが表示されます。

- 承認待ちタスク
- チームのオープンケース
- SLA 違反のケース
- リスクのある SLA

i 注:

異議申し立てマネージャーは、履行者として機能し、承認のためにタスクを送信することもできます。

次の例は、異議申し立てマネージャーの新しいランディングページと、異議申し立てマネージャーの手動調査タスクの承認プロセスを示しています。

自動翻訳

異議申し立てエージェントワークスペース

異議申し立てエージェントワークスペースは、異議申し立てエージェントがケースとタスクを 1 か所で処理できるようにします。エージェントは、このワークスペースを使用して、すべてのタスクタイプに応答し、問題の完全なコンテキストを表示し、問題の解決に役立つ関連する推奨事項を取得できます。

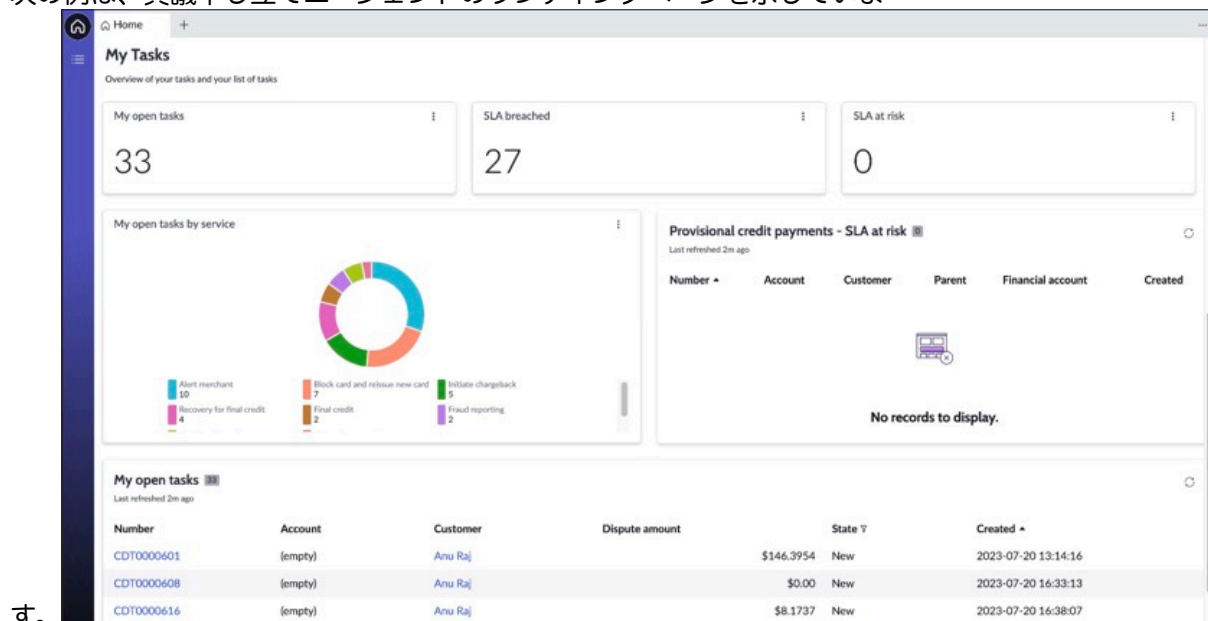
sn_bom_credit_card.admin または sn_bom_credit_card.dispute_agent ロールを持つユーザーは、異議申し立てエージェントワークスペースにアクセスできます。

ワークスペースのランディングページでは、エージェントとして、自分とチームが作業しているケースとタスクの簡単な概要を確認できます。ウィジェットは、自分とチームが作業負荷を監視し、優先度の高いアイテムに集中し、責任を追跡するのに役立ちます。

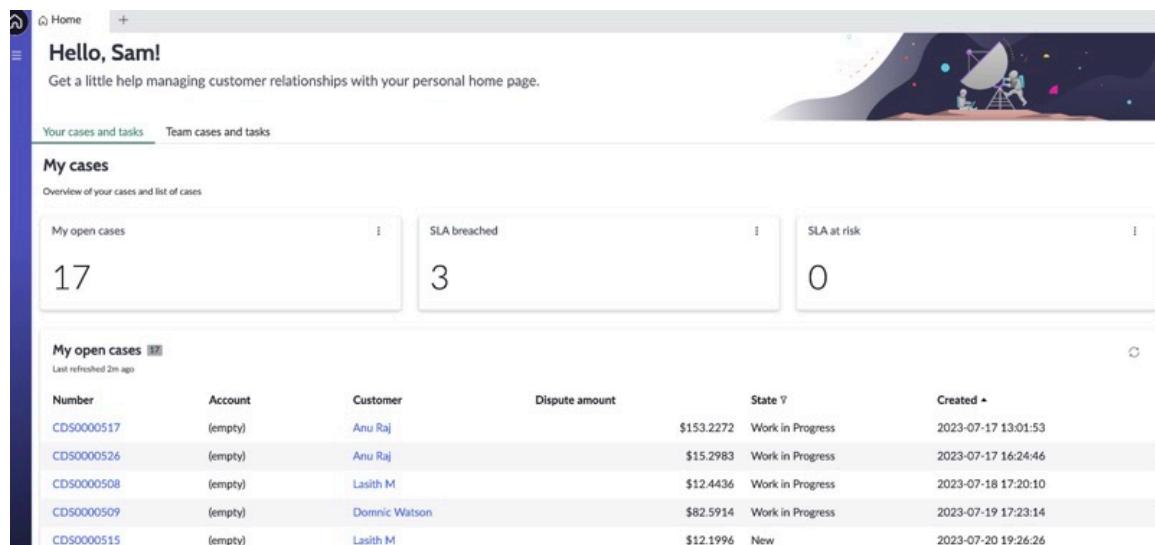
注:

ウィジェットとウィジェットに表示されるデータは、ロールによって異なります。

次の例は、異議申し立てエージェントのランディングページを示しています。



す。



自動翻訳

異議申し立てエージェントワークスペースのユーザーエクスペリエンスの強化

新しいワークスペースでは、エージェントが Playbook のメインページから直接タスクを処理できるようにすることで、エージェントの異議申し立てプロセスが強化されています。このユーザーエクスペリエンスは、フローのさまざまなステージをナビゲートするために必要な情報を提供します。

異議申し立てエージェントワークスペースのビュー

新しいワークスペースでは、ユーザーに次のビューが提供されます。

プロセスベースの水平レイアウト

プロセスベースの水平レイアウトを実装し、タブと不要なアクティビティを減らすことで、ワークスペースが簡素化されます。これにより、異議申し立てエージェントは異議申し立ての各ステージに関連するタスクに集中できます。

新しいウィジェット

ケース情報とトランザクションのステータスを表示する新しいウィジェットが追加されました。ケース情報ウィジェットは、異議申し立てされているすべてのトランザクションの概要を提供し、エージェントが顧客にメッセージを迅速に送信できるメール機能が含まれています。トランザクションのステータスウィジェットには、金額や現在のス

テータスなど、異議が申し立てられているすべてのトランザクションのリストが表示されます。さらに、解決済みのケースのリストも表示されます。

タスクのビューの分割

複数のタブを開く必要がないように、タスクの分割ビューが組み込まれています。リストとフォームタスクは、Playbook のアクティビティセクション内に配置されます。カード異議申し立て取引の全体像を表示するには、「新しいタブで開く」をクリックします。

Financial Services Card Operations 参照

アプリケーションとともに Financial Services Card Operations インストールされるコンポーネントとプロパティについて説明します。

Financial Services Card Operations とともにインストールされるコンポーネント

Financial Services Card Operations アプリケーションのインストール時点で、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。このアプリケーションは、関連するプラグインとストアアプリケーションもインストールします (まだインストールされていない場合)。

注:

アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「[アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索](#)」を参照してください。

このアプリケーション用のデモデータが利用可能です。

インストール済みプラグイン

アプリケーションとともに **Financial Services Card Operations** インストールされるプラグイン

プラグイン	説明
カスタマーサービス [com.sn_customerservice]	アプリケーションからアプリケーションへのカスタマーサービス管理 (CSM) ファイナンシャルサービスオペレーションテーブルの拡張を有効にします。

インストール済みストアアプリケーション

アプリケーションとともに **Financial Services Card Operations** インストールされたストアアプリケーション

ストアアプリケーション	説明
ファイナンシャルサービスオペレーションコア	クレジットカード要求を行うために必要な顧客データを保存します。詳細については、「 product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita 」を参照してください。
Financial Services Credit Operations	カード操作ワークフローで使用する信用リスクアセスメントタスクの管理を有効にします。詳細については、「 Financial Services Credit Operations とともにインストールされるコンポーネント 」を参照してください。

アプリケーションとともに **Financial Services Card Operations** インストールされたストアアプリケーション (続く)

ストアアプリケーション	説明
Guided Decisions Experience	顧客が Playbook、推奨アクション、およびその他の機能で Guided Decisions を使用できるようにします。詳細については、「 Configuring Guided Decisions 」を参照してください。
ドキュメントプロセッサ	カード操作ワークフローで使用されるドキュメントサービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「 Financial Services Document Processor との統合 」を参照してください。

インストールされるロール

Financial Services Card Operations アプリケーションとともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
クレジットカード管理者 [sn_bom_credit_card.admin]	以下が可能なアプリケーション固有のシステム管理者ロール: - カード操作ロールの付与 - クレジットカードのケースとタスクの削除 - クレジットカードデータに対する読み取り、書き込み、作成のアクセス権があります。 i 注: sn_bom.admin ロールには、アプリケーションのインストール時に Financial Services Card Operations sn_bom_credit_card.admin ロールが含まれます。	sn_bom_credit_card.ager
クレジットカード代行業者 [sn_bom_credit_card.agent]	- クレジットカードケースの全体的なステータスの表示 - クレジットカードケースおよびタスクの処理	- sn_ind.書き込み - sn_bom_credit_asmt.vi - sn_bom_credit_card_a - sn_bom_document.view - sn_esm_agent
クレジットカード貢献者 [sn_bom_credit_card.contributor]	- クレジットカード要求の送信 - クレジットカードケース、クレジットアセスメントタスク、およびドキュメントサービスタスクのステータスの表示	- sn_sla_definition_read - sn_bom.b2c_contributor - sn_bom_credit_asmt.b - sn_bom_credit_card_a

自動翻訳

Financial Services Card Operations アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	クレジットカードケースを処理し、新規ステージまで、クレジットカードケースで管理しているアカウントの受信ドキュメントを収集します i 重要: 貢献者ロールを機能させるには、いずれかの CSM 貢献者ユーザーロールと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。	- sn_bom_document.b2c - sn_customerservice.cs
クレジットカード エージェント コネクタ [sn_bom_credit_card.agent_connector]	- クレジットカード要求の送信 - クレジットカードと、そのカードが管理するアカウントのカード要求を実行するためのタスクを処理する i 重要: エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。	- sn_sla_definition_read - sn_bom_credit_asmt.b - sn_bom.viewer - sn_bom_credit_card_a - sn_bom.agent - sn_bom_document.b2c - sn_customerservice.cs
クレジットカード要求者 [sn_bom_credit_card.requestor]	- クレジットカード要求の送信 - クレジットカードケース、クレジットアセスメントタスク、およびドキュメントサービスタスクのステータスの表示 - レコードインタラクション	- sn_bom_credit_card.vi - agent_workspace_user - sn_bom.customer_data - sn_bom.customerservi
クレジットカードビューア [sn_bom_credit_card.viewer]	クレジットカードケースと関連データの表示	- sn_ind.書き込み - sn_customerservice.ca - sn_bom.credit_card_ac
クレジットカード口座ビューア [sn_bom.credit_card_account_viewer]	クレジットカードデータエンティティを表示します。	

Financial Services Card Operations アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
カード異議申し立てマネージャー [sn_bom_credit_card.dispute_manager]	- 異議申し立て機能の管理 - パフォーマンスアナリティクスダッシュボードでのレポートの表示 - 異議申し立て管理プロセスにプロジェクトを使用するプロセスマイニング	sn_bom_credit_card.disp
カード異議申し立てエージェント [sn_bom_credit_card.dispute_agent]	- 異議申し立てケースのステータスを表示 - 異議申し立てケースとタスクの処理	- sn_bom.customer_data - sn_bom.account_data - sn_bom.credit_card_ac - sn_bom.b2b_agent - sn_bom.deposit_accou - sn_bom.b2b_credit_ca - sn_bom.b2c_agent
カード異議申し立てエージェントコネクタ [sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector]	- 異議申し立て要求を送信 - 異議申し立てタスクを処理して、そのアカウントが管理しているアカウントの要求を解決する i 重要: エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。	- sn_sla_definition_read - sn_bom.customer_data - sn_bom.viewer - sn_bom.account_data - sn_bom.credit_card_ac - sn_bom.agent - sn_bom.deposit_accou - sn_bom.b2b_credit_ca
カード異議申し立てビューアー [sn_bom_credit_card.dispute_viewer]	異議申し立てケースと関連データの表示	- sn_bom.service_definit - sn_bom.customer_data - sn_bom.account_data - sn_bom.credit_card_ac - sn_bom.deposit_accou - sn_bom.b2b_credit_ca

インストールされるテーブル

Financial Services Card Operations アプリケーションとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
カードベース [sn_bom_card_base]	クレジットカードサービステーブルは、カードベーステーブルを拡張します。カードベーステーブルは、ケース [sn_customerservice_case] テーブルを拡張します。
クレジットカードサービス [sn_bom_credit_card_service]	すべてのクレジットカードサービスケースを保存します。このテーブルは、カードベース [sn_bom_card_base] テーブルを拡張します。
クレジットカードタスク [sn_bom_credit_card_task]	すべてのクレジットカードタスクを保存します。このテーブルは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。
異議申し立てサービス [sn_bom_credit_card_disputes_service]	すべての異議申し立てサービスケースを保存します。このテーブルは、カードベース [sn_bom_card_base] テーブルを拡張します。
異議申し立てタスク [sn_bom_credit_card_disputes_task]	すべての異議申し立てタスクを保存します。このテーブルは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。
異議申し立て取引 [sn_bom_credit_card_disputes_transaction]	すべての異議申し立てトランザクションを保存します。
異議申し立てアンケート [sn_bom_credit_card_dispute_questionnaire]	Visa 異議申し立てアンケート [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionnaire] テーブルなどのアンケートテーブルは、異議申し立てアンケートテーブルを拡張します。
異議申し立てアンケートラベル [sn_bom_credit_card_dispute_questionnaire_label]	アンケートの質問のフィールドラベルを保存します。

Financial Services Card Operations でインストールされるプロパティ

アプリケーションで利用可能なプロパティをカスタマイズします Financial Services Card Operations。

i 注:

システムのプロパティ [sys_properties] テーブルを開くには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

Financial Services Card Operations のプロパティ

プロパティ	説明
一時的なクレジットカードブロック要求をブロック解除するまでの時間数 (終了日前) sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_unblock_credit_card	クレジットカードのブロック解除 (期間限定) 要求では、システムは要求の終了日の指定された時間前に、ブロックされたクレジットカードのブ

Financial Services Card Operations のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	ロックを解除する新しいケースを自動的に作成します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：8 • 居住地：すべて > Card Operations > 管理 > プロパティ • 詳細を見る： クレジットカードのブロック
一時的なクレジット上限引き上げ要求のクレジット限度額を元に戻すまでの時間数 (終了日まで) sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_update_credit_limit	一時的な与信限度額引き上げ要求の場合、システムは要求の終了日の指定された時間前にカードの与信限度額を元に戻す新しいケースを自動的に作成します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：8 • 居住地：すべて > Card Operations > 管理 > プロパティ • 詳細を見る： 顧客の与信限度額のリセット

Visa[®] の異議申し立てルールコンテンツパック

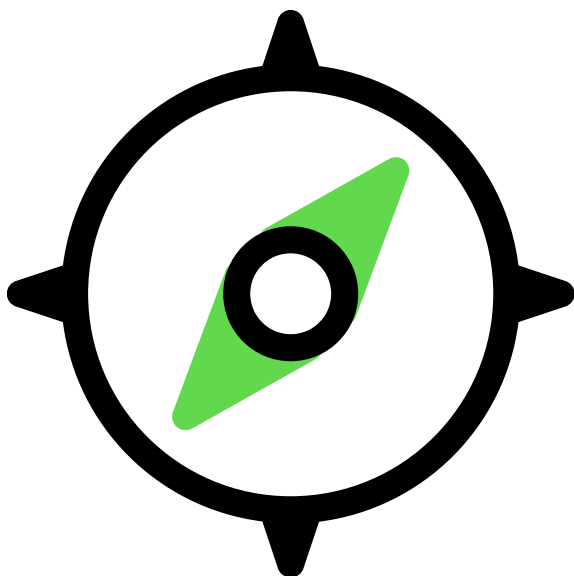
ServiceNow Visa の異議申し立てルールコンテンツパックは、Visa ガイドラインに従って、さまざまな異議申し立てカテゴリの異議申し立て関連情報を取り込むためのアンケートを提供します。

開始するには

Visa アプリケーション用の紛争ルールコンテンツパック は、次のことを行うのに役立ちます。

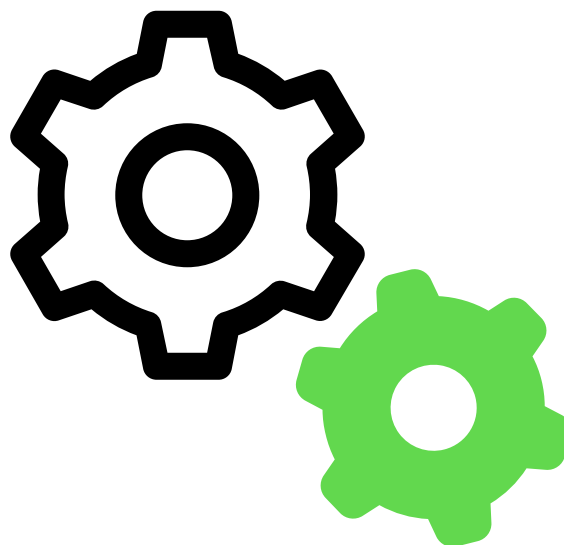
- VROL (Visa Resolve Online) に基づく異議申し立てアンケートを組み込んで、異議申し立ての理由コードを決定します。
- Visa のガイドラインに従ってチャージバック適格性ルールを実行するための意思決定テーブルを提供します。

詳細を読む



Dispute Rules Content Pack for Visa
アプリケーションを統合することで得
られるメリットについて説明します。

構成



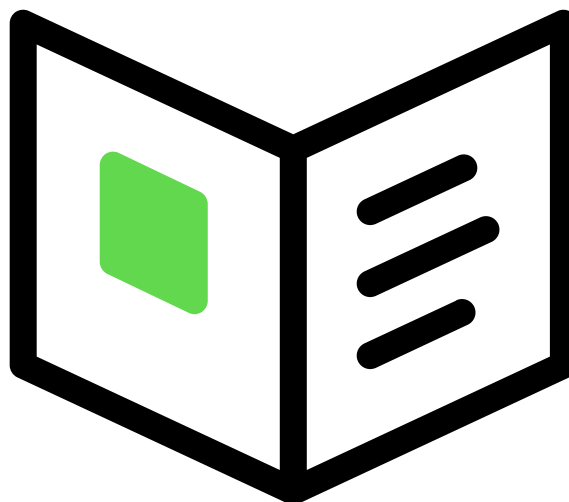
統合を計画し、構成します。

使用



エージェントとカード発行会社が Dispute
Rules Content Pack for Visa を使
用してカードネットワークルールに
アクセスする方法をご覧ください。

参照



フィールド、テーブル、プロパティなど
のコンポーネントの詳細を取得します。

ストアで **Visa** のファイナンスサービスオペレーション統合 を要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「**ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート**」を参照してください。

AES を使用する前に、ServiceNow Store からダウンロードする必要があります。ダウンロードが完了したら、インスタンスに表示する前にローカルキャッシュをクリアする必要があります。

トラブルシューティングとヘルプ

- [既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索](#)
- [独自のアプリを作成する方法の詳細については、開発者サイトを参照してください。](#)
- [連絡先 カスタマーサービス & サポート](#)

Dispute Rules Content Pack for Visa の探索

Visa アプリケーション用紛争ルールコンテンツパックが、アンケートとマッピングを活用して、異議申し立ての適切な分類と処理を確実に行う方法について説明します。

概要

Visa アプリケーション用の異議申し立てルールコンテンツパック:

- Visa カード関連の異議申し立てに関するアンケートと、異議申し立て中のトランザクションの異議申し立て理由コードに関するガイドを提供します。
- 係争中の取引の適格性を、**Visa** コア規則および **Visa** 製品およびサービス規則に基づいて判断します。

ワークフロー

Visa の異議申し立てルールコンテンツパックでは、異議申し立てエージェントは次の基本的なタスクを処理します。

- 異議申し立てカテゴリに基づいてアンケートの取り込みを完了します。
- アンケートを使用して異議申し立て理由コードをマッピングします。
- アンケートに回答し、理由コードをマッピングすることで、チャージバックの適格性を判断します。

主な特長

Dispute Rules Content Pack for Visa を使用する主なメリットは次のとおりです。

- 紛争はエージェントによって効果的に管理および解決されます。
- 異議申し立てケースは、最適な結果を得るために徹底的にレビューおよび分析されます。
- Visaの異議申し立てルールとガイドラインは、エージェントによって正確に適用されます。
- 顧客とのコラボレーションにより、必要なドキュメントが完成します。
- 異議申し立ては、正確な処理のために分類されます。
- チャージバックの適格性は、Visaのコアルールに基づいて決定されます。

Visa 用紛争ルールコンテンツパックの設定

Visa アプリケーション用の異議申し立てルールコンテンツパックを選択して構成するには、この手順を使用します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 統合ハブ > 接続および資格情報エイリアス 必要な情報を編集します。
2. 移動先 **Flow Designer** > デザイナー > サブフロー タブをクリックし、テストするサブフローを選択します。
3. [テスト] をクリックします。
[アクションのテスト] ダイアログが表示されます。
4. アクションのフィールドに入力します。

i 注:

[テストアクション] ダイアログボックスのすべての必須フィールドに入力します。

5. [テストを実行] をクリックします。

i 注:

アクションをバックグラウンドで非同期的にテストするには、[バックグラウンドでテストを実行] オプションを選択します。

[バックグラウンドでテストを実行] オプションを選択した場合、実行の詳細は、実行がバックグラウンドで非同期的に完了した後にのみ表示されます。

次のタスク

アクション実行の詳細を表示するには、テスト の実行が終了しました。アクションの実行の詳細を表示します (**Your test has finished running. View the action execution details**) を選択します。

Visa 用異議申し立てルールコンテンツパックのインストール

admin ロールを持っている場合は、Visa アプリケーション用の異議申し立てルールコンテンツパックをインストールできます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて。
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Visa アプリケーション (sn_bom_visa_cp) 用の異議申し立てルールコンテンツパックを検索します。

名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store への要求が必要になることがあります。

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「[ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート](#)」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションを確認します。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

i 重要:

インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

5. [インストール] を選択します。

Visa の異議申し立てルールコンテンツパックの使用

異議申し立てエージェントは、Visa のアンケートの異議申し立てルールコンテンツパックを使用して、顧客が理由コードのマッピングを完了できるように支援します。これにより、異議申し立てを分類し、Visa コアルールに従って適格性を判断できます。エージェントが異議申し立てケースを開始、調査、解決する方法について説明します。

Visa ワークフロー用の異議申し立てルールコンテンツパック

エージェントが顧客に代わって異議申し立てを行うと、異議申し立てサービスケースが開始され、異議申し立てカードトランザクションフローがトリガーされます。このフローには、ケースの詳細に固有のさまざまなタスクが含まれており、エージェントが前のタスクをクローズすると、各タスクが作成されます。

1. 異議申し立てサービスケースの作成。

最初のケース情報を入力し、顧客に代わって異議申し立てケースを作成して、異議申し立てサービスプロセスを開始します。

2. 異議申し立ての開始。

参照されているアカウント、異議申し立て金額、異議申し立てのタイプなど、異議申し立ての詳細を入力します。異議申し立てのタイプ (消費者の異議申し立て、詐欺、認証、処理エラー) で利用可能なオプションに必要な情報を入力します。

3. 調査のために送信します。

異議申し立て金額を更新して調査のためにケースを送信し、アンケートと理由コードのマッピングを通じてチャージバックの適格性を判断します。

Dispute Rules Content Pack for Visa プラグインとともにインストールされるコンポーネント

これらのプラグインは、Visa 用異議申し立てルールコンテンツパックプラグインと一緒にインストールされます。

i 注:

Visa 用異議申し立てルールコンテンツパックアプリケーションは、Financial Services Card Operations アプリケーションに依存し、Financial Services Card Operations アプリケーションは ます。

プラグイン

Visa 用紛争ルールコンテンツパックのプラグイン

プラグイン	説明
Financial Services Card Operations [com.sn_bom_credit_card]	このアプリケーションを使用すると、クレジットカードの申し込みやカード取引の異議申し立てを迅速に処理できます。

インストールされるテーブル

Visa 用異議申し立てルールコンテンツパックとともにインストールされるテーブル

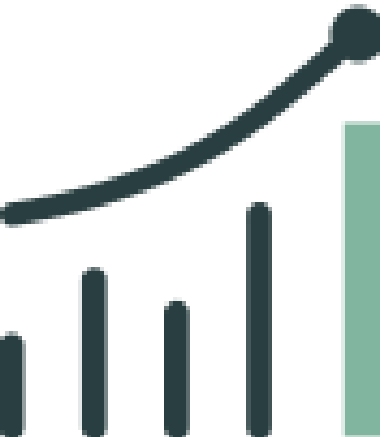
テーブル	説明
ビザ異議申し立てアンケート [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionnaire]	Visa 異議申し立てアンケートのすべての質問と回答を保存します。このテーブルは、異議申し立てアンケート [sn_bom_credit_card_dispute_questionnaire] テーブルを拡張します。

Financial Services Deposit Operations[®]

ServiceNow Financial Services Business Deposit Operations と Financial Services Personal Deposit Operations は ServiceNow Financial Services Deposit Operations 内の対になったアプリケーションです。これらを使用することで、金融組織は、預金口座の開設、サービス、およびクローズのエンドツーエンド管理をデジタル化できます。

ストアでアプリを要求する

[ServiceNow Store](#) Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「[ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート](#)」を参照してください。

詳細を読む  顧客、関係マネージャー、エージェントが振込操作を使用する方法について説明します。	設定  を設定します Financial Services Deposit Operations。	使用  振込サービス要求を送信および管理します。
分析およびレポート  事前構成されたダッシュボードを使用して、主要な統計情報を監視し、パフォーマンスを追跡します。	プロセスマイニング  プロセスを可視化し、改善の機会を特定します。	参照  ルール、テーブル、プラグイン、インストールされているストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細を取得します。

Financial Services Deposit Operations の詳細

一般的な預金口座要求を自動化および最適化することで、預金口座および当座預金口座に関連するケースの簡素化された解決を管理できます ServiceNow Financial Services Deposit Operations 。

主な機能

- 口座更新、口座自動振替変更、口座開設とクローズのための体系的で反復可能なプロセス
- さまざまな部門や機能間でケースとタスクをルーティングするための、一般的なアカウント要求に利用可能な自動ワークフロー
- さまざまなロール用にカスタマイズCSM 構成可能ワークスペース
- ケースを解決するためのガイド付きナビゲーションの Playbook Experience
- パフォーマンスアナリティクス 傾向と応答時間を追跡し、継続的な改善を促進するための事前設定されたレポートを含むダッシュボード
- プロセスマイニング プロセスの可視化と改善の機会の特定

Financial Services Deposit Operations アプリケーション

法人および個人振込サービス要求は、次のアプリケーションを介してサポートされています。

Financial Services Business Deposit Operations

このアプリケーションを使用して、企業預金口座のオリジネーション、サービス、およびクローズを管理します。必要なドキュメントの収集と検証、承認プロセスの承認と最終処理を、すべて一元化された 1 つのワークフローから行います。

から(sn_bom_deposit_b2b)アプリケーションをインストールする Financial Services Business Deposit Operations と有効にできます [ServiceNow Store](#)。

Financial Services Personal Deposit Operations

このアプリケーションを使用して、個人預金口座のオリジネーション、サービス、およびクローズを管理します。必要なドキュメントの収集と検証、承認プロセスの承認と最終処理を、すべて一元化された 1 つのワークフローから行います。

から (sn_bom_deposit_b2c) アプリケーションをインストールする Financial Services Personal Deposit Operations と有効にできます。 [ServiceNow Store](#)。

振込操作のペルソナ

Deposit Operations は、次のペルソナを対象としています。

ペルソナ	説明
管理者	アプリケーションの構成を担当する振込管理者。
エンドユーザー (要求者)	要求を送信し、ケースのステータスを確認する顧客と支店のワーカー。次のユーザーは、振込サービス要求を送信できます。 • 消費者 (小売顧客) • アカウントと連絡先 (事業顧客) • 要求者や貢献者などの金融機関のフロントオフィスの支店の従業員。 • 振込代行業者 (振込ケースを直接作成可能)

ペルソナ	説明
履行者	預金サービスチームと連携する金融機関のミドルオフィスまたはバックオフィスのエージェント。彼らは、預金サービスに入ってくる預金ケースとタスクの処理を担当します。 次のエージェントが振込ケースに対応します。 • 振込代行業者 • ドキュメントエージェント

Financial Services Deposit Operations の設定

アプリケーションのインストール、フィナンシャルサービスデータのインポート、アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントのレビューと構成を行うことで、アプリケーションの実装 Financial Services Deposit Operations を設定できます。

Financial Services Business Deposit Operations のインストール

admin ロールをお持ちであれば、アプリケーション (sn_bom_deposit_b2b) を Financial Services Business Deposit Operations インストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 [エンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション](#)。

必要なロール：admin

このタスクについて

Financial Services Business Deposit Operations とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- ジョブスケジュール
- テーブル

詳細については、「[Financial Services Business Deposit Operations とともにインストールされるコンポーネント](#)」を参照してください。

手順

1. 移動先 **すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて**。
2. Financial Services Business Deposit Operations フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーション (sn_bom_deposit_b2b) を検索します。

名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「[ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート](#)」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Financial Services Business Deposit Operations をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

重要:
インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

5. [インストール] を選択します。

Financial Services Personal Deposit Operations のインストール

admin ロールをお持ちであれば、Financial Services Personal Deposit Operations アプリケーション (sn_bom_deposit_b2c) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 [エンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション](#)。

必要なロール: admin

このタスクについて

Financial Services Personal Deposit Operations とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- ジョブスケジュール
- テーブル

詳細については、「[Financial Services Personal Deposit Operations とともにインストールされるコンポーネント](#)」を参照してください。

手順

1. 移動先 **すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて**.
2. Financial Services Personal Deposit Operations フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーション (sn_bom_deposit_b2c) を検索します。

名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「[ServiceNow Store バージョン履歴のリリースノート](#)」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Financial Services Personal Deposit Operations をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

i 重要:

インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

5. [インストール] を選択します。

Financial Services Deposit Operations の構成

アプリケーションとともに Financial Services Deposit Operations インストールされるコンポーネントを確認し、組織のビジネスニーズに合わせて必要に応じて変更します。

始める前に

Financial Services Deposit Operations アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「[Financial Services Business Deposit Operations のインストール](#)」と「[Financial Services Personal Deposit Operations のインストール](#)」を参照。

必要なロール:

- 対象: Financial Services Business Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2b.admin および admin
- Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin および admin

手順

1. 金融口座、金融商品、金融機関、およびトランザクションデータをテーブルにインポートします ServiceNow。
詳細については、「[インポートセットを使用した財務データのインポート](#)」を参照してください。
2. インストールされているコンポーネントを確認します。
必要に応じて、それらを変更するか、新しいものを追加します。

Financial Services Deposit Operations の使用

支店のワーカーとエージェントが Financial Services Deposit Operations アプリケーションを使用して、振込サービスケースを開始、調査、および解決する方法について説明します。

ワークスペース

貢献者とバックオフィスエージェントは、入金ケースのあらゆる側面で作業するためにパーソナライズワークスペースを使用します。ワークスペースを使用すると、エージェントは次のことができます。

- ワークロードとパフォーマンスの監視
- 優先度の高いアイテムに焦点を当てる
- タスク間を簡単に移動

詳細については、「[ワークスペース](#)」を参照してください。

ワークスペース 振込操作のユーザー

ユーザー	説明
振込貢献者	彼らが管理する口座の預金サービスケースを作成して追跡します。
振込代行業者	振込サービスケースと振込タスクを処理します。
振込エージェントコネクタ	振込ケースとタスクを作成して処理し、それらが管理する口座の要求を実行します。
ドキュメントエージェント	振込サービスケースのドキュメントタスクを処理します。
振込管理者	ビジネス要件に従って振込ワークスペースを構成します。 詳細については、「 CSM 構成可能ワークスペースの構成 」を参照してください。

自動化されたワークフロー

振込ケースの事前定義されたワークフローは、アプリケーションFinancial Services Personal Deposit OperationsでFinancial Services Business Deposit Operations利用できます。

顧客が振込サービスを要求すると、振込貢献者がケースを開始し、その詳細を更新して、ワークフローをトリガーします。フローはケースからさまざまなタスクをトリガーし、アサインルールはこれらのタスクを振込エージェントやドキュメントエージェントなどの適切なバックオフィスエージェントにルーティングします。エージェントはこれらのタスクを処理して、振込サービス要求を実行します。

詳細については、「[Financial Services Deposit Operations のワークフロー](#)」を参照してください。

ケース Playbook

振込貢献者とエージェントは、ケース Playbook を使用して、ケースとタスクをレビューして作業します。Playbook は、ケースがログに記録されてから、最終的な解決策と顧客とのコミュニケーション

ンまで、ケース処理プロセス中に実行されるタスクのエンドツーエンドのライフサイクルを提供します。

ダッシュボード

パフォーマンスアナリティクス ビジネスオーナーに、チームとビジネスのパフォーマンスに関するインサイトを提供します。事前設定されたレポートとカスタマイズ可能なビューを備えたダッシュボードをアプリケーションで利用できます。

Financial Services Deposit Operations のワークフロー

アプリケーションは Financial Services Deposit Operations 、預金口座のオリジネーション、サービス、およびクローズのための自動化されたワークフローをインストールします。これらのワークフローにより、ケースとタスクを振込エージェントやドキュメントエージェントを含むさまざまなチームにルーティングできます。

このアプリケーションで利用可能なワークフロー

このアプリケーションでは、法人および個人預金口座サービス用に次の事前定義されたワークフローを使用できます。

ビジネス預金	個人預金
企業振込口座の作成	個人預金口座の作成
企業振込口座のクローズ	個人預金口座のクローズ
企業口座自動振替の追加	個人用口座自動振替の追加
企業口座自動振替のキャンセル	個人口座自動振替のキャンセル
企業口座自動振替の変更	個人口座自動振替の変更
失敗した企業口座自動振替	失敗した個人用口座自動振替
財務関係の管理	金融口座関係の追加
	金融口座関係の削除
	金融口座関係の変更

これらのワークフローは、[Process Automation Designer](#) と [Flow Designer](#) を使用して構築されます。振込管理者は、組織のニーズに応じてこれらのワークフローをレビューおよびカスタマイズできます。

振込操作の一般的なワークフロー

顧客が振込サービスを必要とすると、振込貢献者がケースを開始し、その詳細を更新してワークフローをトリガーします。フローはケースからさまざまなタスクをトリガーし、アサインルールはこれらのタスクを振込やドキュメントサービスなどの適切なバックオフィスチームのエージェントにルーティングします。ワークフロー全体を通じて、エージェントはアサインされたタスクを完了し、ケースのステータスを更新します。ケース Playbook は、ケースの解決に必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

アプリケーションの一般的なワークフロー Financial Services Deposit Operations は次のとおりです。

注:

サービスの種類に応じて、ワークフローに含まれるタスクの数が増えたり減ったりします。

1. 顧客は金融機関に連絡し、預金サービスを要求します。
2. 関係マネージャーなどの預金貢献者がケースを作成し、該当するすべてのデータを追加し、顧客から必要なドキュメントを収集して、アプリケーションを送信します。

ドキュメントエージェントに対してドキュメントタスクが生成されます。

3. ドキュメントエージェントは、収集されたドキュメントをレビューします。ドキュメントが正当である場合、エージェントはタスクを完了としてマークします。

振込サービスタイプに応じて、振込エージェントに対して承認および履行タスクが作成されます。

4. 振込エージェントはアプリケーションを評価し、個々のタスクを完了としてマークします。
5. 前のタスクがすべて完了すると、預金エージェントはコア預金システムの預金口座を更新して、サービス要求を履行します。

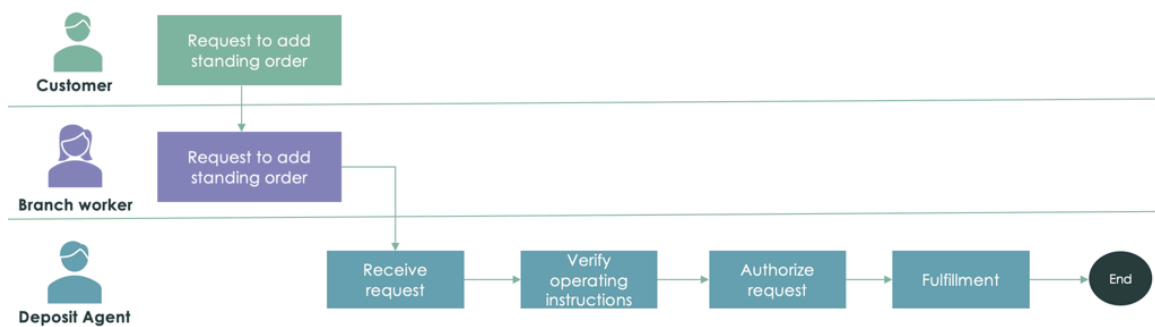
ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定されます。

口座自動振替ワークフローの追加、変更、キャンセル

エージェントが口座自動振替ワークフローを使用して、振込口座への口座自動振替の追加、変更、キャンセルに関するサービス要求を解決する方法について説明します。ワークフローは、ビジネスと個人の両方の振込サービス要求に適用されます。

次の図は、銀行エージェントが口座自動振替の預金要求を解決するためにアプリケーションがどのように役立つを示しています。

口座自動振替ワークフローの例の追加



振込管理者は、組織のビジネスニーズに基づいて、この事前定義されたフローをレビューおよびカスタマイズできます。

次のワークフローは、口座自動振替を追加するためのケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントは、にログインし ワークスペース でキュー内のタスクを処理します。ケース Playbook は、要求を履行するために必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

振込の抛出者、要求者、または顧客として

預金貢献者または要求者が顧客に代わって要求を送信します。

顧客 (コンシューマーまたは連絡先) は、Customer Service Portal、Consumer Service Portal、または別のセルフサービスポータルから要求を直接送信できます。

i 注:

コンシューマーが Consumer Service Portal を使用して要求を送信するには、Consumer Service Portal プラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にする必要があります。

振込サービスケースは、要求タイプに基づいて作成されます。

預金拠出者として

ケース Playbook では、貢献者は [開始およびレビュー] ステージでケースの詳細を更新し、履行のためにアプリケーションを送信します。

ワークフローが自動的にトリガーされ、アサインルールによって関連タスクが適切なバックオフィスチームにルーティングされます。

バックオフィスエージェントとして

1. ケース Playbook では、預金エージェントが口座自動振替の操作手順を確認します。エージェントは、振込タスクを承認し、完了としてマークします。
2. 振込承認者 (振込エージェント) は、ケースの詳細を確認し、振込タスクを承認して振込要求を承認します。
3. 前のタスクがすべて完了すると、預金エージェントはコアバンキングシステムの預金口座を更新し、Playbook の預金更新タスクをクローズします。

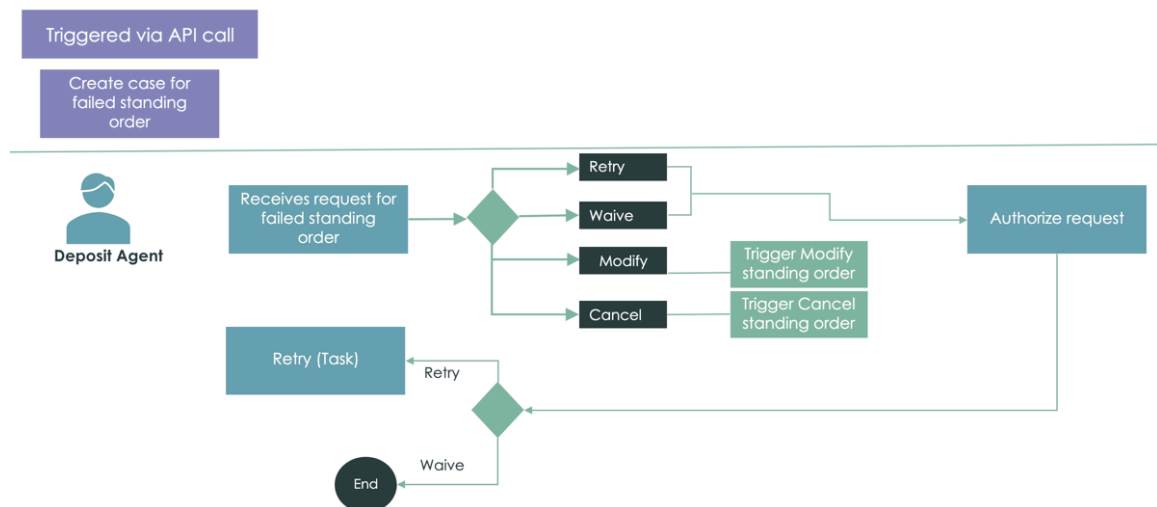
ケースが完了し、ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定されます。

失敗した口座自動振替ワークフロー

銀行エージェントが、失敗した口座自動振替ワークフローを使用して、預金口座の口座自動振替の失敗について顧客と事前に連絡し、アクションプランを決定する方法について説明します。このワークフローは、企業と個人の両方の預金口座に適用されます。

次の図は、銀行エージェントが失敗した預金口座の口座自動振替を処理するために、アプリケーションがどのように役立つかを示しています。

失敗した口座自動振替ワークフローの例



振込管理者は、組織のビジネスニーズに基づいて、この事前定義されたフローをレビューおよびカスタマイズできます。

次のワークフローは、失敗した口座自動振替のケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントは、にログインし ワークスペース でキュー内のタスクを処理し

ます。ケース Playbook は、要求を履行するために必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

預金エージェントとして、またはAPIを介して

システムが預金口座からの口座自動振替の実行の失敗を観測した場合、バックエンドのAPIは [Failed standing order deposit service] ケースをトリガーします。振込エージェントもこのケースを作成できます。

バックオフィスエージェントとして

- 預金代行業者は顧客と協力し、アクションプランを確定します。
- ケース Playbook では、振込エージェントは失敗の理由を更新し、[開始およびレビュー] ステージで適切な是正処置を選択し、履行のために申請書を送信します。

ワークフローでは、選択した是正処置に基づいて次のタスクまたはケースがトリガーされ、アサインルールによって関連するケースまたはタスクが適切なバックオフィスチームにルーティングされます。

口座自動振替発生の再試行または放棄

顧客の要求に基づく是正措置が口座自動振替の発生を再試行または放棄することである場合、ワークフローは預金エージェントの預金承認タスクを自動的に生成します。

- 振込承認者 (振込エージェント) は、ケースの詳細をレビューし、振込タスクを承認します。
- 振込エージェントは、コアバンキングシステムの預金口座の口座自動振替の実行を再試行し、Playbook の振込再試行タスクをクローズします。



注:

振込の再試行タスクは、是正処置の再試行に対してのみ生成されます。

ケースが完了し、ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定されます。

是正処置サービスケースの作成

是正処置が口座自動振替の変更またはキャンセルである場合、ワークフローはケースを解決するために次のいずれかの子ケースを自動的に作成します。

- 口座自動振替の変更
- 口座自動振替のキャンセル

次に、新しい子預金ケースがこの問題を処理します。

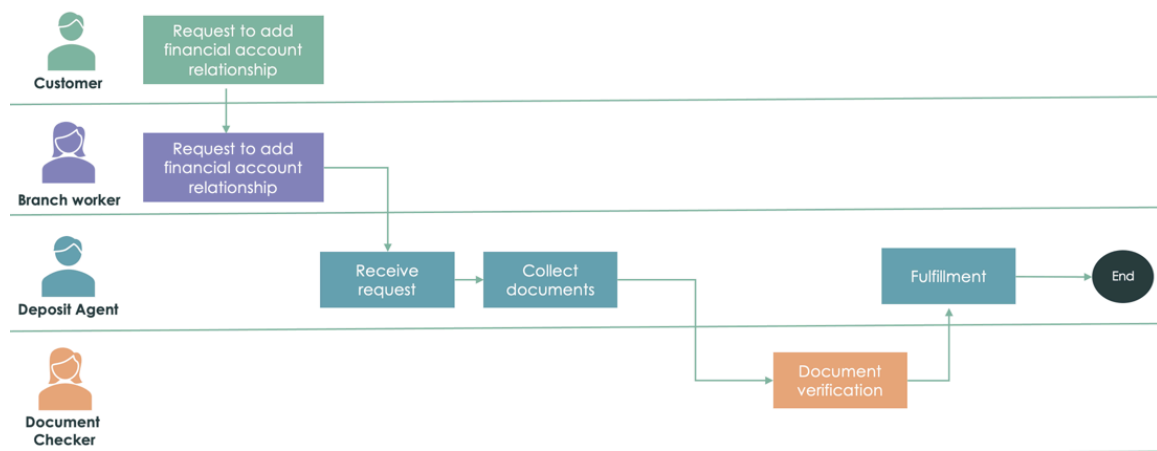
子ケースが完了すると、親ケースのステータスとステージ (失敗した口座自動振替) が [完了してクローズ] に設定されます。

金融口座関係ワークフローの追加、変更、および削除

エージェントが金融口座関係ワークフローを使用して、預金口座の関係の追加、変更、および削除に関するサービス要求を解決する方法について説明します。これらのワークフローは、個人振込サービス要求に適用されます。

次の図は、銀行エージェントが金融口座関係の振込要求を解決するために、アプリケーションがどのように役立つかを示しています。

金融口座関係の追加ワークフローの例



振込管理者は、組織のビジネスニーズに基づいて、この事前定義されたフローをレビューおよびカスタマイズできます。

次のワークフローは、アカウントからリレーションシップを追加、変更、および削除するためのケースとタスクを、さまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントは、にログインしワークスペースでキュー内のタスクを処理します。ケース Playbook は、要求を履行するために必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

振込の抛出处、要求者、または顧客として

預金貢献者または要求者が顧客に代わって要求を送信します。

顧客 (コンシューマーまたは連絡先) は、Customer Service Portal、Consumer Service Portal、または別のセルフサービスポータルから要求を直接送信できます。

i 注:

コンシューマーが Consumer Service Portal を使用して要求を送信するには、Consumer Service Portal プラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にする必要があります。

振込サービスケースは、要求タイプに基づいて作成されます。

預金抛出处として

ケース Playbook では、貢献者は [開始およびレビュー] ステージで関係情報を更新し、顧客から必要なドキュメントを収集して、履行のためにアプリケーションを送信します。

ワークフローが自動的にトリガーされ、アサインルールによって関連タスクが適切なバックオフィスチームにルーティングされます。

バックオフィスエージェントとして

1. ドキュメントエージェントは、ドキュメントタスクを処理して、収集されたドキュメントをレビューおよび検証します。ドキュメントが正当である場合、エージェントはタスクを完了としてマークします。

このワークフローでは、預金エージェントが作業するための追加のタスクが生成されます。

2. 振込承認者 (振込エージェント) は、ケースの詳細を確認し、振込タスクを承認して振込要求を承認します。
3. 前のタスクがすべて完了すると、預金エージェントはコアバンキングシステムの預金口座を更新し、Playbook の預金更新タスクをクローズします。

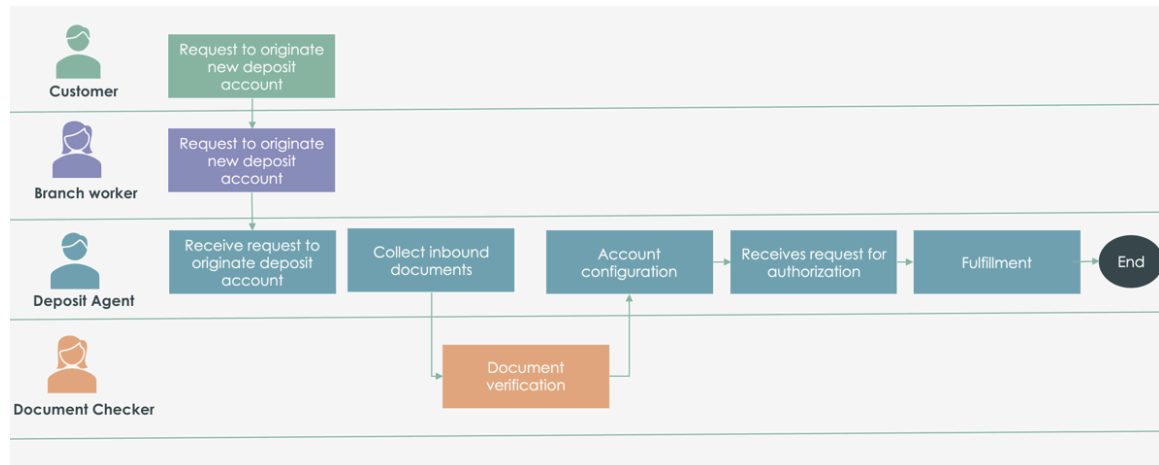
ケースが完了し、ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定されます。

元の振込口座ワークフロー

元の振込口座ワークフローを使用して、エージェントが新しい振込口座開設のサービス要求を解決する方法について説明します。このワークフローは、法人向けと個人向けの振込サービス要求の両方に適用されます。

次の図は、銀行エージェントが新しい預金口座の預金要求を解決するために、アプリケーションがどのように役立つかを示しています。

元の振込口座ワークフローの例



振込管理者は、組織のビジネスニーズに基づいて、この事前定義されたフローをレビューおよびカスタマイズできます。

次のワークフローは、預金口座を設定するためのケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントは、にログインし ワークスペース でキュー内のタスクを処理します。ケース Playbook は、要求を履行するために必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

振込の抛出者、要求者、または顧客として

預金貢献者または要求者が、顧客に代わって新しい預金口座の要求を送信します。

顧客 (コンシューマーまたは連絡先) は、Customer Service Portal、Consumer Service Portal、または別のセルフサービスポータルから要求を直接送信できます。

i 注:

コンシューマーが Consumer Service Portal を使用して要求を送信するには、Consumer Service Portal プラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にする必要があります。

ケースは要求タイプに基づいて作成されます。

預金抛出者として

1. ケース Playbook の開始およびレビューステージでは、貢献者は顧客の要件に基づいて製品の詳細を更新します。法人顧客の場合、コントリビューターは新しいアカウントの操作手順も追加します。
2. 貢献者は、顧客から必要なドキュメントを収集し、履行のためにアプリケーションを送信します。

ワークフローが自動的にトリガーされ、アサインルールによって関連タスクが適切なバックオフィスチームにルーティングされます。

バックオフィスエージェントとして

1. ドキュメントエージェントは、ドキュメントタスクを処理して、収集されたドキュメントをレビューおよび検証します。ドキュメントが正当である場合、エージェントはタスクを完了としてマークします。

このワークフローでは、預金エージェントが作業するための追加のタスクが生成されます。

2. ケース Playbook では、預金エージェントが金利情報を使用して預金口座を構成します。
3. 振込承認者 (振込エージェント) は、ケースの詳細を確認し、振込タスクを承認して振込要求を承認します。
4. 前のタスクがすべて完了すると、預金エージェントはコアバンキングシステムで預金口座を作成して有効化し、口座開設キットを顧客に送信し、これらの預金タスクをクローズします。

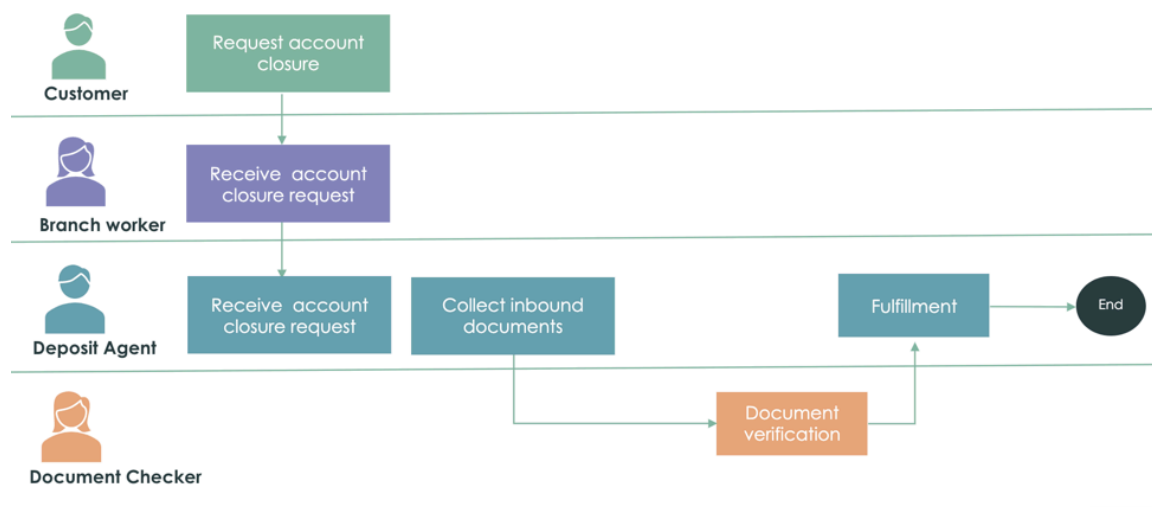
ケースが完了し、ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定されます。

振込口座のクローズワークフロー

エージェントが振込口座の解約ワークフローを使用して、当座預金口座または普通預金口座を解約するサービス要求を解決する方法について説明します。ワークフローは、ビジネスと個人の両方の振込サービス要求に適用されます。

次の図は、銀行エージェントが口座閉鎖の預金要求を解決するために、アプリケーションがどのように役立つかを示しています。

振込口座のクローズワークフローの例



振込管理者は、組織のビジネスニーズに基づいて、この事前定義されたフローをレビューおよびカスタマイズできます。

次のワークフローは、預金口座をクローズするためのケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントは、にログインし ワークスペース でキュー内のタスクを処理します。ケース Playbook は、要求を履行するために必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

振込の抛出者、要求者、または顧客として

預金貢献者または要求者が顧客に代わって要求を送信します。

顧客 (コンシューマーまたは連絡先) は、Customer Service Portal、Consumer Service Portal、または別のセルフサービスポータルから要求を直接送信できます。

i 注:

コンシューマーが Consumer Service Portal を使用して要求を送信するには、Consumer Service Portal プラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にする必要があります。

ケースは要求タイプに基づいて作成されます。

預金拠出者として

ケース Playbook では、貢献者はアカウントクローズの詳細を [開始およびレビュー] ステージで更新し、顧客から必要なドキュメントを収集して、履行のためにアプリケーションを送信します。

ワークフローが自動的にトリガーされ、アサインルールによって関連タスクが適切なバックオフィスチームにルーティングされます。

バックオフィスエージェントとして

1. ドキュメントエージェントは、ドキュメントタスクを処理して、収集されたドキュメントをレビューおよび検証します。ドキュメントが正当である場合、エージェントはタスクを完了としてマークします。

ワークフローは、預金エージェントが作業するための履行タスクを生成します。

2. ケース Playbook では、預金エージェントが預金タスクを処理し、預金口座をコア銀行システムの他の金融口座から切り離します。
3. 前のタスクがすべて完了すると、預金エージェントはコアバンキングシステムの預金口座を更新し、Playbook の振込の更新タスクをクローズします。

ケースが完了し、ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定されます。

振込サービス要求の送信

銀行員は、顧客 (消費者または取引先担当者) から受信した預金サービス要求を送信することで、預金ワークフローを開始できます。顧客 (コンシューマーまたは連絡先) は、サービスカタログから直接要求を送信することもできます。

振込貢献者によって作成された振込ケース

振込貢献者は、必要な情報とドキュメントを収集し、ワークスペースから自分が管理するアカウントの振込サービスケースを作成できます。

要求者によって送信された要求

フロントオフィスおよびコールセンターのエージェントの要求者は、インタラクションレコードとサービスカタログから、顧客の代わりに振込サービス要求を送信できます。

顧客によって送信された要求

事業顧客とコンシューマーは、Customer Service Portal、Consumer Service Portal、または別のセルフサービスポータルから振込サービス要求を送信できます。サービスカタログアイテムを選択し、必要なフォームに入力して送信できます。

i 注:

コンシューマーが Consumer Service Portal を使用して要求を送信できるようにするには、Consumer Service Portal プラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) が必要です。

振込エージェントおよびエージェントコネクタによって送信された要求

バックオフィスの振込エージェントは、ワークスペースのリストビューで [振込サービスケース] に移動し、[新規] をクリックして、振込サービスケースを開始することもできます。

預金エージェントコネクタは、必要な情報とドキュメントを収集し、管理する口座の預金サービス要求を送信できます。さらに、ケースを処理してサービス要求を履行することもできます。

貢献者またはエージェントコネクタとして振込サービスケースを作成する

顧客の代わりに振込ケースを作成して、振込サービス申請プロセスを開始します。

始める前に

必要なロール：

- 法人顧客 (アカウントまたは連絡先) の法人振込サービスの場合
合:sn_bom_deposit_b2b.contributor または sn_bom_deposit_b2b.agent_connector
- コンシューマーの個人振込サービスの場合:sn_bom_deposit_b2c.contributor または sn_bom_deposit_b2c.agent_connector

i 注:

ケースを作成するために、該当するユニバーサル貢献者ロールをアサインすることもできます。詳細については、「[product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita](#)」を参照してください。

i 重要:

エージェントコネクタまたは貢献者ロールを機能させるには、CSM 業界データモデルまたは貢献者ユーザーのいずれかのロールと組み合わせる必要があります。詳細については、「[ロールとペルソナ](#)」を参照してください。

このタスクについて

預金貢献者またはエージェントコネクタとして、顧客データを入力し、必要な書類を収集して、預金サービス要求のアプリケーションを送信します。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**。
2. リストアイコン () を選択します。
3. [リスト] タブの [顧客ケース] で、[自分のケース] をクリックします。
4. **[New (新規)]** を選択します。
5. [ケースを作成] ダイアログで、カテゴリとサービスを選択します。
 - a. [カテゴリの選択] リストから、[ビジネス預金サービス] または [個人預金サービス] を選択します。
 - b. [サービスの選択] リストから、振込サービスを選択します。
6. [作成] を選択します。
振込サービスケースが作成されます。
7. フォームで、顧客から収集した必須フィールドとその他の関連情報を入力します。

i 注:

各振込サービスケースフォームには、選択した振込サービスに基づいて異なるフィールドセットがあります。

8. **[Save (保存)]** を選択します。

タスクの結果

- 振込サービスケースが [新規] ステータスで作成され、ワークフローがトリガーされます。
- 定義されたアサインルールに基づいて、振込サービスのアサイン先グループまたはエージェントにケースがアサインされます。

次のタスク

必要なすべての顧客情報を収集し、アプリケーションを送信します。

1. [**Playbook**] タブで、[開始] ステージにデータを入力します。
2. アプリケーションをバックオフィスエージェントに送信して履行を依頼します。

要求者としての振込サービス要求の送信

振込サービス要求を送信して顧客を支援します。フロントオフィスの要求者は、顧客 (消費者または取引先担当者) のためにこのサービスを実行できます。

始める前に

必要なロール：

- 法人顧客 (口座または連絡先) の法人振込サービスの場合:sn_bom_deposit_b2b.requestor
- 消費者向けの個人預金サービスの場合:sn_bom_deposit_b2c.requestor

このタスクについて

事業顧客とコンシューマーは、Customer Service Portal、Consumer Service Portal、または別のセルフサービスポータルからも振込サービス要求を送信できます。サービスカタログアイテムを選択し、必要なフォームに入力して、これらのフォームを送信できます。

- i 注:**
コンシューマーが Consumer Service Portal を使用して要求を送信するには、Consumer Service Portal プラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にする必要があります。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**。
2. リストアイコン () を選択します。
3. 顧客レコードまたはインタラクションレコードから振込要求を作成します。
4. [**Create Deposit Request**] を選択します。
5. [カタログ] リストから [バンキングサービス] を選択します。
6. [カテゴリ] で、ビジネス預金サービスか個人預金サービスのどちらを使用するかを選択します。
 - 企業振込サービスの場合は、[振込サービス - ビジネス] をクリックします。
 - 個人預金サービスの場合は、[預金サービス - 個人] をクリックします。
7. 要求を送信する振込サービスを選択します。
8. 要求に関連する必要な情報を入力します。

**注:**

各振込サービス要求フォームには、振込サービスに基づく異なるフィールドセットがあります。

9. [送信] を選択します。**タスクの結果**

- 要求タイプに基づいて、振込サービスケースが [新規] ステータスで作成されます。このケースは、振込サービス部門のアサイン先グループまたは振込エージェントにアサインされます。ケースがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づいています。
- 顧客は、要求の送信に関する事前設定されたメール通知を受信します。

次のタスク

- [詳細の表示] を選択して、振込サービスケースを開き、その詳細を表示します。[コメント] フィールドに、預金エージェントによるケースの解決に役立つ情報を追加することもできます。
- 振込貢献者は、顧客ドキュメントがあればそれを収集し、履行のために振込ケースを送信できます。
- 振込サービスエージェントは、ケースとそのタスクの作業を開始できます。

履行のための振込サービスケースの送信

顧客から必要なすべての情報と書類を収集し、振込サービスケースをバックオフィスエージェントに送信して実行を依頼します。

始める前に**必要なロール:**

- 法人顧客 (アカウントまたは連絡先) の法人振込サービスの場合
合:sn_bom_deposit_b2b.contributor または sn_bom_deposit_b2b.agent_connector
- コンシューマーの個人振込サービスの場合:sn_bom_deposit_b2c.contributor または sn_bom_deposit_b2c.agent_connector

**重要:**

エージェントコネクタまたは貢献者ロールを機能させるには、CSM 業界データモデルまたは貢献者ユーザーのいずれかのロールと組み合わせる必要があります。詳細については、「**ロールとペルソナ**」を参照してください。

このタスクについて

振込貢献者またはエージェントコネクタとして、ケース Playbook の開始ステージで顧客データを入力し、必要なドキュメントを収集し、必要なサービスのアプリケーションを送信します。振込エージェントは、ケース Playbook の [開始] ステージでアクティビティを実行することもできます。

手順

- 1. 移動先** **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.**
- 2. リストアイコン () をクリックします。**
- 3. [リスト] タブで、ケースリストを開きます。**
 - 自分が管理しているアカウントのケースの場合は、 **顧客ケース > 自分のケース.**
 - すべての振込サービスケースについて、 **振込ケース > すべて.**
- 4. リストから、処理するケースを選択します。**

5. **[Playbook]** タブを選択します。

6. **[開始およびレビュー]** ステージのアクティビティを完了します。

i 注:

振込サービスタイプに応じて、このステージの Playbook のアクティビティ数が増えたり少なくなる場合があります。

a. アクティビティフォームでフィールドに入力し、**[完了としてマーク]** をクリックします。

i 注:

フィールドは、口座自動振替の追加や元の振込口座など、振込サービスの種類に応じて使用できます。

b. 該当する場合は、**[受信ドキュメントの収集]** アクティビティで、リストされたドキュメントを顧客から収集します。

[受信ドキュメント] タブから顧客ドキュメントを収集することもできます。

c. 「アプリケーションの送信」アクティビティで、「送信コメント」フィールドにコメントを入力し、「送信」をクリックしてアプリケーションを完了します。

タスクの結果

- 振込ケースが履行のために送信されます。
- ケース Playbook の **[開始およびレビュー]** ステージは完了と表示され、ケースは自動的に次のステージに進みます。
- 関連する振込タスクは、振込サービスのアサイン先グループまたはエージェントにアサインされます。すべてのドキュメントタスクは、ドキュメントサービスのグループまたはエージェントにアサインされます。タスクがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づいています。

振込サービスケースでの作業

振込ケースで作業して申請者情報を収集し、未処理のタスクが完了したことを確認し、振込商品要求を履行します。

始める前に

必要なロール:

- 企業振込サービスケースの場合:sn_bom_deposit_b2b.agent または sn_bom_deposit_b2b.agent_connector
- 個人振込サービスケースの場合:sn_bom_deposit_b2c.agent または sn_bom_deposit_b2c.agent_connector

i 重要:

エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「**ロールとペルソナ**」を参照してください。

このタスクについて

顧客が振込サービスを必要とする場合、関係マネージャーなどの振込貢献者がケースを開始し、その詳細を更新してワークフローをトリガーします。ワークフロー全体を通じて、預金エージェントとドキュメントエージェントは割り当てられたタスクを完了し、ケースのステータスを更新します。

要求を調査して実行するために必要なアクティビティとタスクを提供するケース Playbook を使用します。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**.
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [**リスト**] タブの [**振込サービスケース**] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースについて、[**自分にアサイン済み**] をクリックします。
 - すべての振込ケースについて、[**すべて**] をクリックします。
4. リストから、処理するケースを選択します。
自分にまだアサインされていないケースを処理するには、[**自分にアサイン**] をクリックして自分にアサインします。
5. **[Playbook]** タブを選択します。
ケース Playbook は、ケースの解決に関連するステップを通じてエージェントをガイドします。
6. Playbook ステージのアクティビティとタスクを使用して、要求を実行し、ケースを解決します。

注:

振込サービス要求タイプに応じて、Playbook に含まれるアクティビティやタスクは追加または少なくなります。

Playbook アクティビティ中に生成されたタスクは、ケースの [**タスク**] タブに表示されます。

タスクの結果

振込ケースが自動的に更新され、[**完了してクローズ**] と表示されます。

振込ケースのドキュメントを検証するドキュメントタスクの処理

ドキュメントタスクを処理して、振込サービスケースに必要な受信ドキュメントを検証します。

始める前に

必要なロール:

- 企業振込サービスケースの場合:sn_bom_document.b2b_agent
- 個人振込サービスケースの場合:sn_bom_document.b2c_agent

このタスクについて

ドキュメント管理サービスは、ワークフローで必要なドキュメントを決定します。顧客からドキュメントを収集する必要がある場合は、ドキュメントエージェントのタスクが自動的に生成されます。タスクは、アサインルールに基づいて、ドキュメントサービスチームまたはドキュメントエージェントにアサインされます。

詳細については、「[受信ドキュメントと送信ドキュメントについて](#)」を参照してください。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**.
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [**リスト**] タブの [**ドキュメントサービス**] で、タスクリストを開きます。
 - アサインされたタスクの [**自分にアサイン済み**] をクリックします。
 - すべてのドキュメントタスクについて、[**すべて**] をクリックします。
4. リストで、作業するタスクを選択します。
自分にまだアサインされていないタスクを処理するには、[**自分にアサイン**] をクリックして自分にアサインします。

5. [受信ドキュメント] タブで、ドキュメントを選択します。
6. ドキュメントのレビューが完了したら、[確認] をクリックします。
7. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
8. [クローズ] をクリックします。

タスクの結果

- ドキュメントタスクが [完了してクローズ] ステータスに移行します。
- 親振込ケースでは、ケース Playbook の [ドキュメントの検証] ステージが [完了] と表示され、ケースは次のステージに移動します。

履行のための振込タスクの処理

振込タスクを処理して、親振込サービスケースの実行アクティビティを実行します。

始める前に

必要なロール:

- 企業振込サービスタスクの場合:sn_bom_deposit_b2b.agent または sn_bom_deposit_b2b.agent_connector
- 個人振込サービスタスクの場合:sn_bom_deposit_b2c.agent または sn_bom_deposit_b2c.agent_connector

i 重要:

エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「[ロールとペルソナ](#)」を参照してください。

このタスクについて

振込ワークフローは、振込ケースの以下のアクティビティの振込タスクを自動的に生成します。

- 口座自動振替の操作手順の検証
- 振込要求の許可
- 振込口座を更新して、振込要求を履行してクローズする
- アカウント作成のためのアカウントの作成と有効化
- 口座開設キットを顧客に送付し、口座開設を行う
- アカウントクローズ時にアカウントを他の金融口座からリンク解除する

i 注:

振込サービスタイプによっては、Playbook のアクティビティ数と振込タスクが異なる場合があります。

Playbook アクティビティのタスクは、ケースの [タスク] タブでも使用できます。

アサインルールが構成されている場合、タスクは自動的に振込エージェントにアサインされます。振込エージェントは、ケース Playbook またはタスクフォームを使用して振込タスクを処理できます。

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース。
2. リストアイコン () をクリックします。
3. ケース Playbook または振込タスクリストからタスクを開きます。

4. 自分にまだアサインされていないタスクを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. コアバンキングシステムで預金タスクを完了するために必要な作業を完了します。
6. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
7. 振込タスクをクローズします。

タスクの結果

振込タスクが [完了してクローズ] ステータスに移行します。

Financial Services Deposit Operations の参照

Financial Services Deposit Operations アプリケーションをインストールする際にインストールされる、ロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントについて説明します。

Financial Services Business Deposit Operations とともにインストールされるコンポーネント

Financial Services Business Deposit Operations アプリケーションがインストールされると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ジョブスケジュールなど) がインストールされます。このアプリケーションは、関連するプラグインとストアアプリケーションもインストールします (まだインストールされていない場合)。

i 注:

アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「[アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索](#)」を参照してください。

インストール済みプラグイン

プラグイン	説明
カスタマーサービス [com.sn_customerservice]	アプリケーションからアプリケーションへのカスタマーサービス管理 (CSM) ファイナンシャルサービスオペレーションテーブルの拡張を有効にします。

インストール済みストアアプリケーション

ストアアプリケーション	説明
ファイナンシャルサービスオペレーションコア	振込サービス要求を行うために必要な顧客データを保存します。詳細については、「 product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita 」を参照してください。
ドキュメントプロセッサ	ワークフローで使用される Financial Services Business Deposit Operations ドキュメントサービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「 Financial Services Document Processor との統合 」を参照してください。
カスタマーサービス管理 (CSM) のプレイブック	シンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを可視化する方法を提供

ストアアプリケーション	説明
	し、よく発生する状況に対する一貫した対応を 保証します。詳細については、「 Customer Service Management 用 Playbooks 」を参 照してください。
CSM Contributor User	中央オフィスチームが顧客要求のケースを作成 できるようにします。詳細については、「 CSM 貢献者ユーザーの構成 」を参照してくださ い。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
振込管理者 [sn_bom_deposit_b2b.admin]	振込操作のた めのアプリ ケーション固 有のシステ ム管理者ロー ル。 - 振込操作 ロールの付 与 - 振込サービ スケースと タスクの削 除 - 振込操作 アプリケー ションの構 成 - 振込サービ ス定義の作 成および変 更 - 振込デー タの読み取 り、書き込 み、および 作成アクセ ス権	- sn_bom.service_definition_admin - sn_bom_deposit_b2b.agent - sn_bom_deposit_b2b.マネージャー
振込代行業者 [sn_bom_deposit_b2b.agent]	- 振込サービ スケースの 作成とケー スデータの 入力 - ケースの全 体的なス テータスを 表示する	- sn_bom_document.b2b_viewer - sn_bom.b2b_agent - sn_bom_document.b2b_collector - sn_bom.deposit_account_viewer

ルール タイトル [名前]	説明	ルールを含む
	振込サービスケースおよびタスクの処理	
振込貢献者 [sn_bom_deposit_b2b.contributor]	- 振込サービスケースの作成とケースデータの入力 - ケースの全体的なステータスを表示する [開始およびレビュー] ステージまでの振込サービスケースとタスクの処理 <i>i</i> 重要: 貢献者ルールを機能させるには、いずれかの CSM 貢献者ユーザーロールと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。	- sn_sla_definition_read - sn_bom_document.b2b_viewer - sn_bom.account_data_viewer - sn_customerservice.csm_workspace_user - sn_bom.b2b_contributor - sn_bom.deposit_account_viewer - sn_bom_document.b2b_collector
振込エージェントコネクタ [sn_bom_deposit_b2b.agent_connector]	- 振込サービスケースの作成とケースデータの入力 - ケースの全体的なス	- sn_sla_definition_read - sn_bom_document.b2b_viewer - sn_bom.viewer - sn_bom.account_data_viewer - sn_bom.agent

ルール タイトル [名前]	説明	ルールを含む
	データを表示する 振込サービスケースとタスクを処理し、それらが管理する口座の要求を実行します i 重要: エージェントコネクタルールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ルールとペルソナ」を参照してください。	- sn_bom.deposit_account_viewer - sn_bom_document.b2b_collector
振込マネージャー [sn_bom_deposit_b2b.マネージャー]	- パフォーマンスアナリティクス振込操作ダッシュボードでのレポートの表示 - 振込業務プロセスにプロジェクトを使用するプロセスマイニング	sn_bom_deposit_b2b.agent
振込要求者 [sn_bom_deposit_b2b.requestor]	レコードプロデューサーを介した振込サー	- sn_bom_deposit_b2b.viewer - sn_bom.b2b_requestor

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	ビス要求の送信 • ケースのステータスの表示	
振込ビューアー [sn_bom_deposit_b2b.viewer]	すべての振込サービスケースおよび関連データに対する読み取り専用アクセス権があります	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer

インストールされるテーブル

テーブル	説明
振込ベース [sn_bom_deposit_b2b_base]	企業振込サービスケーステーブルは、振込ベーステーブルを拡張したものです。振込ベーステーブルは、Financial Services Base [sn_bom_case] テーブルを拡張します。
振込操作手順 [sn_bom_deposit_b2b_operating_instruction]	すべてのビジネス振込ケースのすべての操作手順を保存します。
ビジネス振込サービスケース [sn_bom_deposit_b2b_service]	すべての企業振込ケースを保存します。このテーブルは、振込ベース [sn_bom_deposit_b2b_base] テーブルを拡張します。
ビジネス振込タスク [sn_bom_deposit_b2b_task]	すべての企業振込ケースのすべての振込タスクを保存します。このテーブルは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。

Financial Services Personal Deposit Operations とともにインストールされるコンポーネント

Financial Services Personal Deposit Operations アプリケーションがインストールされると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ジョブスケジュールなど) がインストールされます。このアプリケーションは、関連するプラグインとストアアプリケーションもインストールします (まだインストールされていない場合)。

注:

アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「[アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索](#)」を参照してください。

インストール済みプラグイン

プラグイン	説明
カスタマーサービス	アプリケーションからアプリケーションへのカスタマーサービス管理 (CSM)ファイナンシャル

プラグイン	説明
[com.sn_customerservice]	サービスオペレーションテーブルの拡張を有効にします。

インストール済みストアアプリケーション

ストアアプリケーション	説明
ファイナンシャルサービスオペレーションコア	振込サービス要求を行うために必要な顧客データを保存します。詳細については、「 product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita 」を参照してください。
Financial Services Document Management	ワークフローで使用される Financial Services Personal Deposit Operations ドキュメント サービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「 Financial Services Document Management とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。
カスタマーサービス管理 (CSM) のプレイブック	シンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを可視化する方法を提供し、よく発生する状況に対する一貫した対応を保証します。詳細については、「 Customer Service Management 用 Playbooks 」を参照してください。
CSM Contributor User	中央オフィスチームが顧客要求のケースを作成できるようにします。詳細については、「 CSM 貢献者ユーザーの構成 」を参照してください。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
振込管理者 [sn_bom_deposit_b2c.admin]	振込操作のためのアプリケーション固有のシステム管理者ロール。 - 振込操作ロールの付与 - 振込サービススペースとタスクの削除 - 振込操作アプリケーションの構成	- sn_bom.service_definition_admin - sn_bom_deposit_b2c.agent - sn_bom_deposit_b2c.マネージャー

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	- 振込サービス定義の作成および変更 - 振込データの読み取り、書き込み、および作成アクセス権	
振込代行業者 [sn_bom_deposit_b2c.agent]	- 振込サービスケースの作成とケースデータの入力 - ケースの全体的なステータスを表示する - 振込サービスケースおよびタスクの処理	- sn_bom_document.b2c_viewer - sn_bom.b2c_agent - sn_bom_document.b2c_collector - sn_bom.deposit_account_viewer
振込貢献者 [sn_bom_deposit_b2c.contributor]	- 振込サービスケースの作成とケースデータの入力 - ケースの全体的なステータスを表示する [開始およびレビュー] ステージまで、振込サービスケースとタスクを処理します	- sn_sla_definition_read - sn_bom.customer_data_viewer - sn_bom.b2c_contributor - sn_bom_document.b2c_viewer - sn_customerservice.csm_workspace_user - sn_bom.deposit_account_viewer - sn_bom_document.b2c_collector

ルール タイトル [名前]	説明	ルールを含む
	i 重要: 貢献者 ロール を機能 させるに は、いず れかの CSM 貢 献者ユー ザーロー ルと組み 合わせる 必要があ ります。 詳細につ いては、 「ロール とペルソ ナ」を参 照してく ださい。	
振込エージェントコネクタ [sn_bom_deposit_b2c.agent_connector]	• 振込サービススペースの作成とケースデータの入力 • ケースの全体的なステータスを表示する • 振込サービススペースとタスクを処理し、それらが管理する口座の要求を実行します	• sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.agent • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_document.b2c_collector

ルール タイトル [名前]	説明	ルールを含む
	i 重要: エージェントコネクタルールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「 ロールとペルソナ 」を参照してください。	
振込マネージャー [sn_bom_deposit_b2c.マネージャー]	- パフォーマンスアナリティクス振込操作ダッシュボードでのレポートの表示 - 振込業務プロセスにプロジェクトを使用するプロセスマイニング	- pa_viewer - sn_bom_deposit_b2c.agent
振込要求者 [sn_bom_deposit_b2c.requestor]	- レコードプロデューサーを介した振込サービス要求の送信 - ケースのステータスの表示	- sn_bom_deposit_b2c.viewer - sn_bom.b2c_requestor
振込ビューアー [sn_bom_deposit_b2c.viewer]	すべての振込サービスケースおよび関連データに対す	- sn_bom.service_definition_read - sn_bom.customer_data_viewer

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	る読み取り専用アクセス権があります	• sn_bom.b2c_requestor • sn_bom.deposit_account_viewer

インストールされるテーブル

テーブル	説明
振込ベース [sn_bom_deposit_b2c_base]	個人振込サービスケーステーブルは、振込ベーステーブルを拡張したものです。振込ベーステーブルは、Financial Services Base [sn_bom_case] テーブルを拡張します。
個人振込サービスケース [sn_bom_deposit_b2c_service]	すべての個人振込ケースを保存します。このテーブルは、振込ベース [sn_bom_deposit_b2c_base] テーブルを拡張します。
個人振込タスク [sn_bom_deposit_b2c_task]	すべての個人振込ケースのすべての振込タスクを保存します。このテーブルは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。

Financial Services Loan Operations[®]

ServiceNow Financial Services Loan Operations アプリケーションは、ファイナンシャルサービスオペレーション 内のソリューションの 1 つで、個人ローンとビジネスローンをサポートします。このソリューションにより、顧客から発生した要求や、ローンサービスに関連してシステムから生成された例外を金融組織が迅速に解決し、ミドルオフィスおよびバックオフィスのローン業務の変革を推進できます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「[ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート](#)」を参照してください。

詳細を読む  顧客、支社、およびローンエージェントが Loan Operations を使用する方法について説明します。	設定  Business Loan Operations と Personal Loan Operations を設定します。	使用  顧客および銀行システムから受信するローンサービス要求を送信および管理します。
分析およびレポート  事前設定されたダッシュボードを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。	プロセスマイニング  プロセスを可視化し、改善の機会を特定します。	参照  インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

Financial Services Loan Operations の詳細

を使用して ServiceNow Financial Services Loan Operations 、すべてのタイプのローンのサービスを管理できます。

主な機能

- 自動化されたワークフローにより、ローン、ドキュメント、クレジット部門など、さまざまな部門や機能間でケースとタスクをルーティングします。
- 単一のプラットフォームでのビジネスおよび個人ローン業務のサポート
- 顧客が開始した要求とシステムによって開始された例外のサポート
- 受信ドキュメントと送信ドキュメントをカバーし、例外と承認を処理するドキュメントプロセッササービス
- さまざまなロール用にカスタマイズされたワークスペース
- パフォーマンスアナリティクス チームとビジネスのパフォーマンスに関するインサイトを得るためのダッシュボード

Loan Operations アプリケーション

ビジネスおよび個人ローンのサービス要求は、次のアプリケーションを介してサポートされています。

Business Loan Operations

このアプリケーションを使用すると、ビジネスローンサービスを管理できます。ビジネスローンは、ビジネス要件を満たすために企業(アカウント)が取得するローンです。

からアプリケーション (sn_bom_loan_b2b) をインストールすることで、Business Loan Operations を有効にすることができます。Financial Services Business Loan Operations [ServiceNow Store](#)。

Personal Loan Operations

このアプリケーションを使用すると、個人ローンサービスを管理できます。個人ローンは、個々の顧客(消費者)が個人的な要件を満たすために取得するローンです。たとえば、住宅ローンや自動車ローンなどです。

からアプリケーション (sn_bom_loan) をインストールする Financial Services Personal Loan Operations と、Personal Loan Operations を有効にできます [ServiceNow Store](#)。

ローンサービス要求

このアプリケーションは、ビジネスローンおよび個人ローンの次のタイプのローンサービス要求をサポートしています。

ローンサービス要求

個人ローン	ビジネスローン
一部前払い	一部前払い
債権放棄	債権放棄
ローン返済猶予	ローン返済猶予
ローン貸倒償却	ローン貸倒償却
不履行返済	不履行返済
契約違反	契約違反
ローン再構築	ローン再構築

ローンサービス要求 (続く)

個人ローン	ビジネスローン
	ローンダウンロード
	ローンロールオーバー

Loan Operations のペルソナ

ローンオペレーションは、次のペルソナを対象としています。

ペルソナ	説明
管理者	アプリケーションの構成を担当するローン管理者。
要求者	ローン要求を送信し、ケースのステータスを確認する顧客と支店の従業員。次の 3 つのタイプのユーザーがローン要求を送信できます。 • 消費者 (小売顧客) • アカウントと連絡先 (事業顧客) • 金融機関のフロントオフィスの支店員
履行者	ローン業務を担当する金融機関のミドルオフィスまたはバックオフィスのエージェント。彼らは、ローンサービスに入ってくるローンケースとタスク (クレジットサービスタスクやドキュメントサービスタスクなど) の処理を担当します。 これらの 3 人のエージェントは、ローン要求を処理します。 • ローンエージェント • クレジットエージェント • ドキュメントエージェント

Financial Services Loan Operations の設定

アプリケーションのインストール、フィナンシャルサービスデータのインポート、アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントのレビューと構成を行うことで、アプリケーションの実装 Financial Services Loan Operations を設定できます。

Financial Services Business Loan Operations のインストール

admin ロールをお持ちであれば、Financial Services Business Loan Operations アプリケーション (sn_bom_loan_b2b) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータとインストール関連の ServiceNow Store アプリケーションとプラグインが含まれています (まだインストールされていない場合)。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 [のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション](#)。

必要なロール：admin

このタスクについて

Financial Services Business Loan Operations とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

詳細については、「[Financial Services Business Loan Operations とともにインストールされるコンポーネント](#)」を参照してください。

手順

1. 移動先 [すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて](#)。
2. Financial Services Business Loan Operations フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーション (sn_bom_loan_b2b) を検索します。

名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

[ServiceNow Store](#) Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「[ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート](#)」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Financial Services Business Loan Operations をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション：利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

i 重要：
インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

5. [インストール] を選択します。

Financial Services Personal Loan Operations のインストール

admin ロールをお持ちであれば、Financial Services Personal Loan Operations アプリケーション (sn_bom_loan) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータとインストー

ル関連の ServiceNow® Store アプリケーションとプラグインが含まれています (まだインストールされていない場合)。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 [のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション](#)。

必要なロール：admin

このタスクについて

Financial Services Personal Loan Operations とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

詳細については、「[Financial Services Personal Loan Operations とともにインストールされるコンポーネント](#)」を参照してください。

手順

1. 移動先 [すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて](#).
2. Financial Services Personal Loan Operations フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーション (sn_bom_loan) を検索します。

名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

[ServiceNow Store](#) Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「[ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート](#)」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Financial Services Personal Loan Operations をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

i 重要:
インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

5. [インストール] を選択します。

Financial Services Loan Operations の構成

アプリケーションとともに Financial Services Loan Operations インストールされるコンポーネントを確認し、組織のビジネスニーズに合わせて必要に応じて変更します。

始める前に

Financial Services Loan Operationsアプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「[Financial Services Business Loan Operations のインストール](#)」と「[Financial Services Personal Loan Operations のインストール](#)」を参照。

必要なロール:sn_bom_loan_b2b.admin、sn_bom_loan.b2c_admin、および admin

手順

1. 金融口座、金融商品、金融機関、およびトランザクションデータをテーブルにインポートします ServiceNow 。
詳細については、「[インポートセットを使用した財務データのインポート](#)」を参照してください。
2. インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加します。

ドメイン分離と Financial Services Loan Operations

この Financial Services Loan Operations アプリケーションでは、ドメイン分離はサポートされていません。ドメイン分離では、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、Domain Separation を完全にサポートしています。ドメイン分離には、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに回答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「[アプリケーションでのドメイン分離のサポート](#)」」を参照してください。

Financial Services Loan Operationsにおけるドメイン分離の仕組み

- すべての Financial Service Loan Operations アプリケーションは (CSM) 上に カスタマーサービス管理 (CSM) 構築され、多くの CSM テーブルを使用します。主要な参照テーブルは、コンシューマー、アカウント、連絡先などの顧客テーブルです。これらのテーブルはドメインで分離されています。

関連情報

[サービスプロバイダーのドメイン分離](#) 

Financial Services Loan Operations の使用

要求者、貢献者、およびエージェントがアプリケーションを使用して Financial Services Loan Operations、ローンサービス要求とシステム生成例外を開始、調査、および解決する方法について説明します。

ワークスペース

要求者、貢献者、およびバックオフィスエージェントは、パーソナライズされたワークスペースを使用して、ローンケースのすべての側面で作業します。ワークスペースは、次のタスクに役立ちます。

- ワークロードとパフォーマンスの監視
- 優先度の高いアイテムに焦点を当てる
- タスク間を簡単に移動

詳細については、「[ワークスペース](#)」を参照してください。

ワークスペース Loan Operations のユーザー

ユーザー	説明
要求者	インタラクションレコードと顧客レコードからサービス要求を送信します。
ローン貢献者	サービス要求を送信し、受信ドキュメントを収集し、開始およびレビューステージまで管理しているアカウントのケースのステータスを確認します。
ローンエージェント	ローンケースとローンタスクを処理します。
ローンエージェントコネクタ	サービス要求を送信し、ローンケースとローンタスクを処理して、彼らが管理するアカウントのローン要求を実行します。
信用調査員	ローンサービス要求のクレジットケースとクレジットタスクを処理します。
ドキュメントエージェント	ローンサービス要求のドキュメントタスクを処理します。
ローン管理者	ビジネス要件に従ってローンワークスペースを構成します。 詳細については、「 CSM 構成可能ワークスペースの構成 」を参照してください。

ワークフロー

このアプリケーションでは、ビジネスローンおよび個人ローン用のいくつかの事前定義されたワークフローを使用できます。

顧客がローンサービスを要求すると、ローンサービスケースが作成され、ローンエージェントにアサインされます。エージェントがケースの詳細を更新すると、ワークフローがトリガーされます。フローはケースからさまざまなタスクをトリガーし、アサインルールはこれらのタスクを適切なバックオフィスチーム（ローン、クレジット、ドキュメントサービスなど）にルーティングします。エージェントが前のタスクをクローズすると、新しいタスクが自動的に作成されます。

詳細については、「[ローン運用ワークフロー](#)」を参照してください。

ケース Playbook

ケース Playbook を使用すると、ローン貢献者とローンエージェントはケースワークフローを視覚化して操作できます。Playbook は、ケースがログに記録されてから、最終的な解決策と顧客とのコミュニケーションまで、ケース処理プロセス中に実行されるタスクのエンドツーエンドのライフサイクルを提供します。Playbook は、次のローンワークフローで使用できます。

- の債権放棄 Financial Services Business Loan Operations
- のローン返済猶予 Financial Services Personal Loan Operations

ダッシュボード

パフォーマンスアナリティクス ビジネスオーナーに、チームとビジネスのパフォーマンスに関するインサイトを提供します。カスタマイズ可能なビューを備えたダッシュボードは、アプリケーションを使用してビジネスおよび個人のローン運用に使用できます。

詳細については、「[Financial Services Personal Loan Operationsダッシュボード](#)」と「[Financial Services Business Loan Operationsダッシュボード](#)」を参照。

ローン運用ワークフロー

この Financial Services Loan Operations アプリケーションは、ローンサービスの自動ワークフローをインストールします。これらのワークフローにより、ローン、ドキュメント、クレジットエージェントなどのさまざまな部門にケースとタスクをルーティングできます。

アプリケーションで利用可能なワークフロー

このアプリケーションでは、ビジネスローンおよび個人ローン用に事前定義された次のワークフローを使用できます。

個人ローン	ビジネスローン
一部前払い	一部前払い
債権放棄	債権放棄
ローン返済猶予	ローン返済猶予
ローン貸倒償却	ローン貸倒償却
不履行返済	不履行返済
契約違反	契約違反
	i 注: このワークフローは、Financial Services Credit Operations アプリケーションから開始されます。
ローン再構築	ローン再構築
	i 注: このワークフローは、Financial Services Credit Operations アプリケーションから開始されます。そこから、要求を完了するためのローンケースが自動的に作成されます。

個人ローン	ビジネスローン
	ローンダウンロード
	ローンロールオーバー

これらのワークフローは、[Flow Designer](#) を使用して構築されます。ローン管理者は、組織のビジネスニーズに基づいて、これらの事前定義されたフローをレビューおよびカスタマイズできます。

ローン運用の一般的なワークフロー

顧客がローンサービスを要求すると、ローンサービスケースが作成され、ローンエージェントにアサインされます。エージェントがケースの詳細を更新すると、ワークフローがトリガーされます。フローはケースからさまざまなタスクをトリガーし、アサインルールはこれらのタスクを適切なバックオフィスチーム（ローン、クレジット、ドキュメントサービスなど）にルーティングします。エージェントが前のタスクをクローズすると、新しいタスクが自動的に作成されます。

アプリケーションでの Financial Services Loan Operations 一般的なローンワークフローは次のとおりです。

i 注:

要求タイプに応じて、個々のワークフローのタスクが追加されたり減ったりします。

1. ローンの寄稿者、要求者、または顧客がローンサービス要求を送信します。
2. ローン貢献者は、必要な顧客ドキュメントを収集し、ケースを更新します。
3. ローンエージェントがケースを受信し、手数料などの追加情報を追加します。
4. ドキュメント プロセッサ サービスによって、必要なドキュメントが決定されます。ドキュメントを検証する必要がある場合は、ドキュメントエージェントのタスクが生成されます。
5. クレジットエージェントのクレジットタスクが生成されます。
6. ローン要求をレビューして承認するための認証タスクが生成されます。
7. 承認後、ローン更新タスクが生成されます。銀行が統合を有効にしている場合、ローン口座はコアシステムで自動的に更新される可能性があります。

一部前払いローンワークフロー

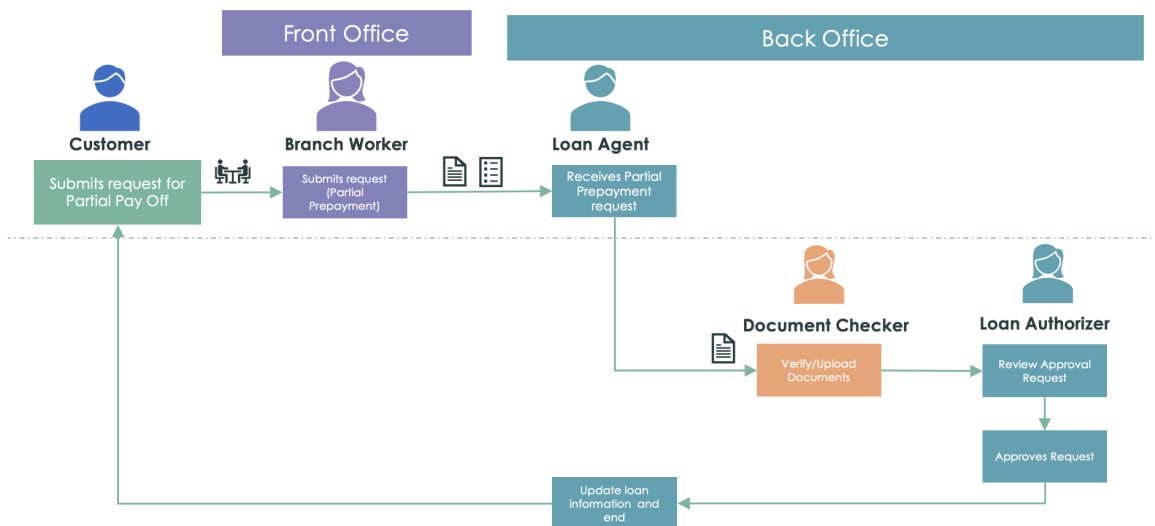
銀行エージェントが、一部前払いローンワークフローを使用して、満期前に銀行に未払いのローンの一部を前払いするサービス要求を解決する方法について説明します。このワークフローは、ビジネスローンと個人ローンの両方のサービス要求に適用されます。

一部前払いは、ローンの未払いの元本コンポーネントに直接適用されます。通常、顧客には、次のいずれかの方法で残高の返済を再構築するオプションが与えられます。

- 現在の返済額が高くなり、ローンの早期終了につながる現在の返済を継続します
- 現在のローン期間を保持します。つまり、返済額が再計算され、保留中のローン期間全体に分散されます

次の図は、銀行エージェントが一部前払いサービス要求を解決するためにアプリケーションがどのように役立つかを示しています。

一部前払いローンワークフロー



次のワークフローは、一部前払いサービス要求のケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントは、にログインし ワークスペース でキュー内のタスクを処理します。

ローンの寄稿者、要求者、または顧客として

貢献者または要求者が、顧客に代わって一部前払いローンサービス要求を送信します。

顧客（コンシューマーまたは連絡先）は、Customer Service Portal、Consumer Service Portal、または別のセルフサービスポータルから要求を直接送信できます。

i 注:

コンシューマーが Consumer Service Portal を使用して要求を送信するには、Consumer Service Portal プラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にする必要があります。

ケースは要求タイプに基づいて開始されます。

バックオフィスエージェントとして

ケースが開始され、エージェントがケースの詳細を更新すると、ワークフローが自動的にトリガーされます。アサインルールは、関連するタスクを適切なバックオフィスチームにルーティングします。

1. ローンエージェントはケースの詳細をレビューし、手数料などの詳細を追加します。

ドキュメントプロセッササービスは、要求に対して検証する必要があるドキュメントを決定します。ワークフローは、ドキュメントエージェントの受信ドキュメント検証タスクを自動的に生成します。

2. ドキュメントエージェントは、受信ドキュメント検証タスクを処理して、タスクにリストされている各ドキュメントを検証します。必要に応じて、このエージェントは特定のドキュメントの保留を要求できます。

ワークフローは、ローンエージェントのローン認証タスクを生成します。

3. ローン承認者（ローンエージェント）がケースの詳細を確認して承認します。
4. ローンエージェントは、ローン更新タスクを処理し、銀行システムのローン口座を更新します。

銀行が統合を有効にしている場合、ローン口座はコアバンキングシステムで自動的に更新される可能性もあります。

ケースが完了すると、そのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定され、作業メモが更新されます。顧客は、Customer Service Portal、Consumer Service Portal、あるいは別のセルフサービスポータルから、ケースのステータスを表示できます。

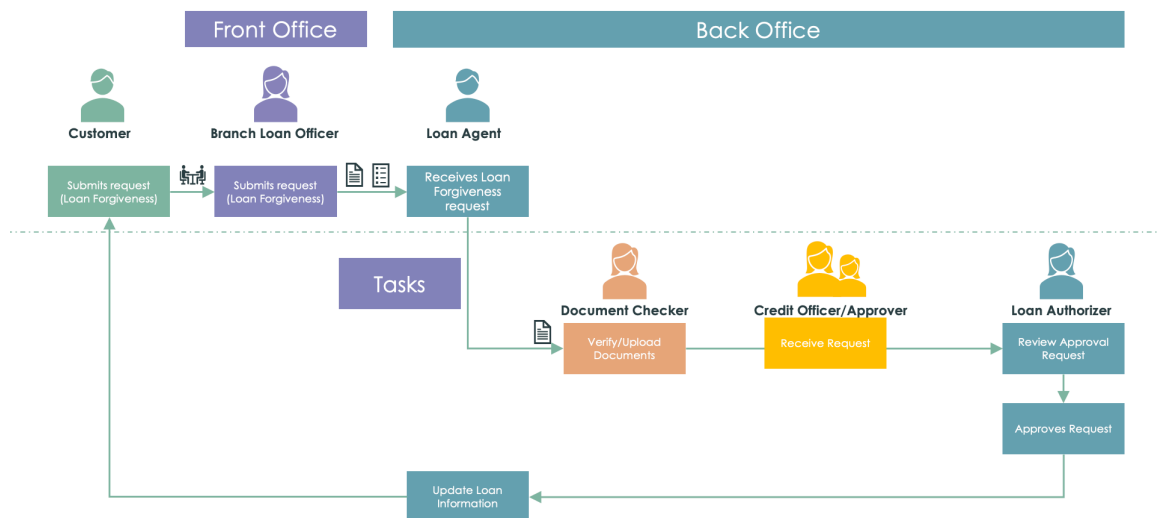
債権放棄ワークフロー

銀行エージェントが、ローン債権放棄ワークフローを使用して、銀行との未払いローンの放棄または債権放棄のローンサービス要求を解決する方法について説明します。このワークフローは、ビジネスローンと個人ローンの両方のサービス要求に適用されます。

債権放棄要求は、ローンの全額または一部の金額のみに対して行うことができます。一般的な例としては、学生ローン、農業ローン、中小企業庁(SBA)の給与保護プログラムなどがあります。

次の図は、銀行エージェントがローン債権放棄サービス要求を解決するためにアプリケーションがどのように役立つかを示しています。

債権放棄ワークフロー



自動翻訳

次のワークフローは、債権放棄サービス要求のケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントは、キュー内のタスクを処理するためにログイン ワークスペースします。ビジネスローン運用の債権放棄ワークフローでは、エージェントは、ケースの解決に必要な手順をガイドするケースブレイクを使用することもできます。

ローンの寄稿者、要求者、または顧客として

ローンの貢献者または要求者が、顧客に代わってローン債権放棄ローンサービス要求を送信します。

顧客 (コンシューマーまたは連絡先) は、Customer Service Portal、Consumer Service Portal、または別のセルフサービスポータルから要求を直接送信できます。

注:

コンシューマーが Consumer Service Portal を使用して要求を送信するには、Consumer Service Portal プラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にする必要があります。

ケースは要求タイプに基づいて開始されます。

バックオフィスエージェントとして

ケースが開始され、エージェントがケースの詳細を更新すると、ワークフローが自動的にトリガーされます。アサインルールは、関連するタスクを適切なバックオフィスチームにルーティングします。

1. ローンエージェントはケースの詳細をレビューし、手数料などの詳細を追加します。

ドキュメントプロセッササービスは、要求に対して検証する必要があるドキュメントを決定します。ワークフローは、ドキュメントエージェントの受信ドキュメント検証タスクを生成します。

2. ドキュメントエージェントは、受信ドキュメント検証タスクを処理して、タスクにリストされている各ドキュメントを検証します。必要に応じて、このエージェントは特定のドキュメントの保留を要求できます。

ワークフローは、クレジットエージェントのクレジットアセスメントタスクを生成します。

3. クレジットエージェントは、クレジットタスクを処理して、顧客のクレジットを確認し、要求を承認します。

ワークフローは、ローンエージェントのローン認証タスクを生成します。

4. ローン承認者 (ローンエージェント) がケースの詳細を確認して承認します。

5. ローンエージェントは、ローン更新タスクを処理し、銀行システムのローン口座を更新します。

銀行が統合を有効にしている場合、ローン口座はコアバンキングシステムで自動的に更新される可能性もあります。

ケースが完了すると、そのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定され、作業メモが更新されます。顧客は、Customer Service Portal、Consumer Service Portal、あるいは別のセルフサービスポータルから、ケースのステータスを表示できます。

ローン返済猶予ワークフロー

銀行エージェントがローン返済猶予ワークフローを使用して、ローン返済予定を一時的に延期するというローンサービス要求を解決する方法について説明します。このワークフローは、ビジネスローンと個人ローンの両方のサービス要求に適用されます。

ローンの返済猶予では、顧客は合意された期間に金額を支払うことは期待されていません。さらに、銀行は猶予期間中に利息を免除することを検討する場合があります。

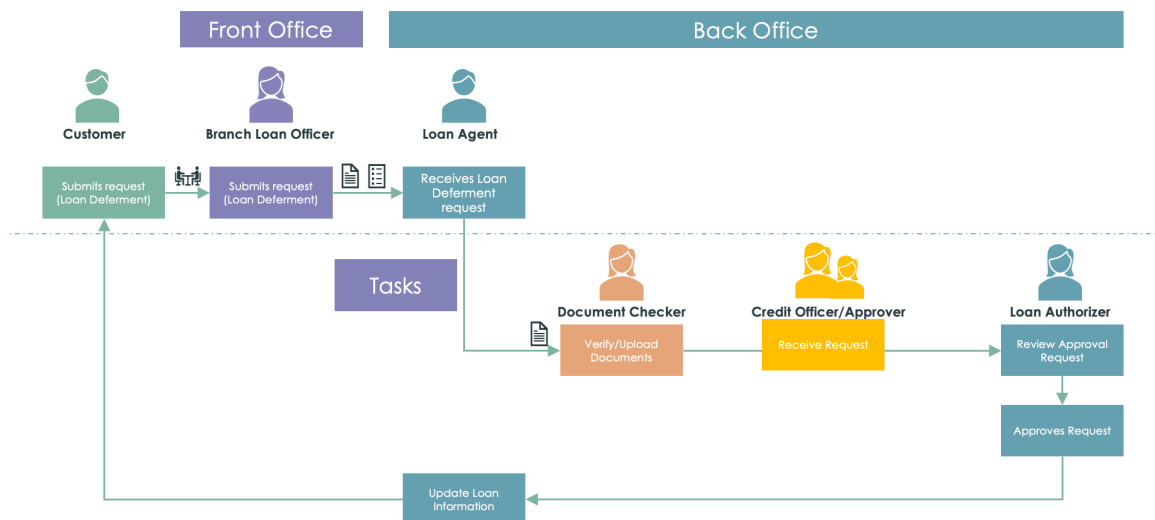
返済猶予は、顧客が合意された期間に金額を支払うことが期待されない、予定されたローン返済の一時的な延期でもあります。この場合、銀行は未払い額に対して利息を計上し、ローンの定期返済開始時に利息を徴収します。

i 注:

銀行は、返済猶予と返済猶予をケースバイケースで同じ意味で使用します。

次の図は、銀行エージェントがローン返済猶予サービス要求を解決するためにアプリケーションがどのように役立つかを示しています。

ローン返済猶予ワークフロー



次のワークフローは、ローン返済猶予サービス要求のケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントは、キュー内のタスクを処理するためにログイン ワークスペース します。個人ローン運用のローン返済猶予ワークフローでは、エージェントはケースの解決に必要なステップをガイドするケース Playbook を使用することもできます。

ローンの寄稿者、要求者、または顧客として

ローンの寄稿者または要求者が、顧客に代わってローン返済猶予ローンサービス要求を送信します。

顧客 (コンシューマーまたは連絡先) は、Customer Service Portal、Consumer Service Portal、または別のセルフサービスポータルから要求を直接送信できます。

注:

コンシューマーが Consumer Service Portal を使用して要求を送信するには、Consumer Service Portal プラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にする必要があります。

ケースは要求タイプに基づいて開始されます。

バックオフィスエージェントとして

ケースが開始され、エージェントがケースの詳細を更新すると、ワークフローが自動的にトリガーされます。アサインルールは、関連するタスクを適切なバックオフィスチームにルーティングします。

1. ローンエージェントはケースの詳細をレビューし、手数料などの詳細を追加します。

ドキュメントプロセッササービスは、要求に対して検証する必要があるドキュメントを決定します。ワークフローは、ドキュメントエージェントの受信ドキュメント検証タスクを生成します。

2. ドキュメントエージェントは、受信ドキュメント検証タスクを処理して、タスクにリストされている各ドキュメントを検証します。必要に応じて、特定のドキュメントの保留を要求できます。

ワークフローは、クレジットエージェントのクレジットアセスメントタスクを生成します。

3. クレジットエージェントは、クレジットタスクを処理して、顧客のクレジットを確認し、要求を承認します。

ワークフローは、ローンエージェントのローン認証タスクを生成します。

4. ローン承認者 (ローンエージェント) がケースの詳細を確認して承認します。
5. ローンエージェントは、ローン更新タスクを処理し、銀行システムのローン口座を更新します。

銀行が統合を有効にしている場合、ローン口座もコアシステムで自動的に更新される可能性があります。

ケースが完了すると、そのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定され、作業メモが更新されます。顧客は、Customer Service Portal、Consumer Service Portal、あるいは別のセルフサービスポータルから、ケースのステータスを表示できます。

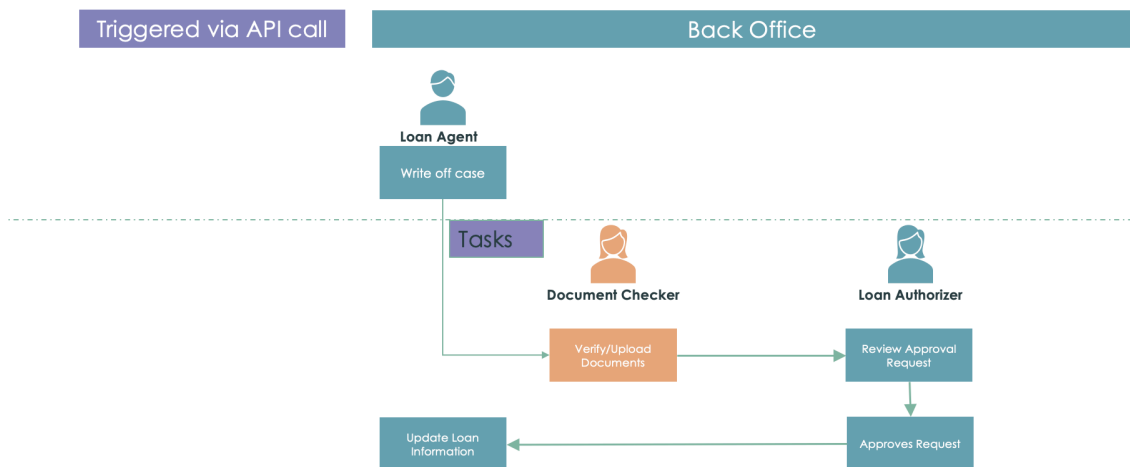
ローン貸倒償却ワークフロー

回収メカニズムが機能しなくなったときに、銀行エージェントがローン貸倒償却ワークフローを使用して未払いローンの一部または全額を償却処理する方法について説明します。このワークフローは、ビジネスローンと個人ローンの両方に適用されます。

銀行は、すべての回収手段が使い果たされたときにローンを償却します。これは、銀行がバランスシートを清算するために行う行動です。

次の図は、銀行エージェントがローンの貸倒償却に取り組むのにアプリケーションがどのように役立つかを示しています。

ローン貸倒償却ワークフロー



次のワークフローは、ローン貸倒償却のケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントは、キュー内のタスクを処理するためにログイン ワークスペース します。

クレジットエージェントとして、または API 経由

ローンエージェントが、ローン貸倒償却ローンサービスケースを作成します。バックエンドの API もこのローンサービスケースをトリガーできます。

バックオフィスエージェントとして

ケースが開始され、エージェントがケースの詳細を更新すると、ワークフローが自動的にトリガーされます。アサインルールは、関連するタスクを適切なバックオフィスチームにルーティングします。

1. ローンエージェントはケースの詳細をレビューし、未払いの元本や利息の金額などの詳細を追加します。

ドキュメントプロセッササービスは、要求に対して検証する必要があるドキュメントを決定します。ワークフローは、ドキュメントエージェントの受信ドキュメント検証タスクを生成します。

2. ドキュメントエージェントは、受信ドキュメント検証タスクを処理して、タスクにリストされている各ドキュメントを検証します。必要に応じて、このエージェントは特定のドキュメントの保留を要求できます。

ワークフローは、ローンエージェントのローン認証タスクを生成します。

3. ローン承認者 (ローンエージェント) がケースの詳細を確認して承認します。
4. ローンエージェントは、ローン更新タスクを処理し、銀行システムのローン情報を更新します。

銀行が統合を有効にしている場合、ローン口座はコアバンキングシステムで自動的に更新される可能性もあります。

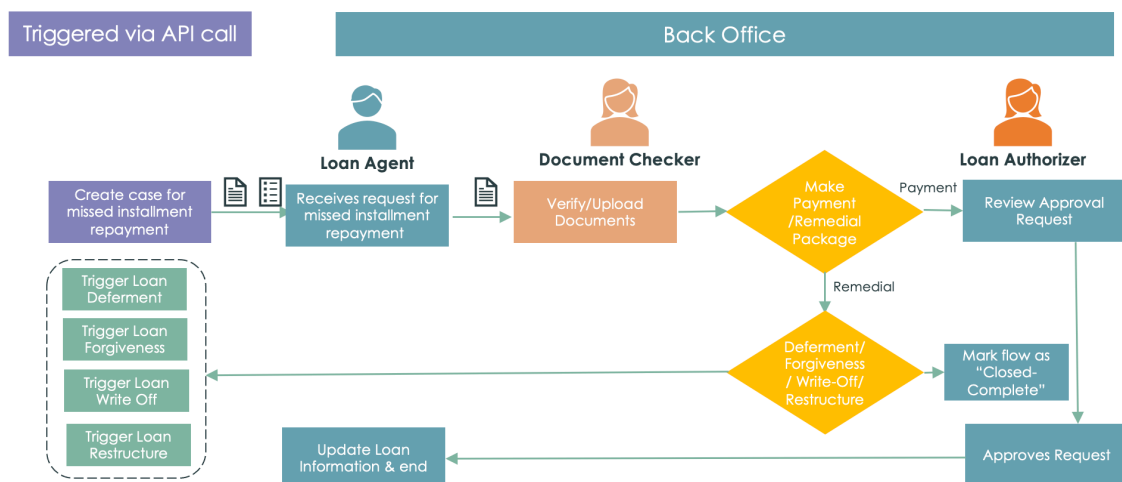
ケースが完了すると、そのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定され、作業メモが更新されます。顧客は、Customer Service Portal、Consumer Service Portal、あるいは別のセルフサービスポータルから、ケースのステータスを表示できます。

分割払い不履行ワークフロー

銀行エージェントが、[分割払い不履行] ワークフローを使用して、未払いローンの分割払い不履行についてローン顧客に事前に連絡し、アクションプランを決定する方法について説明します。このワークフローは、ビジネスローンと個人ローンの両方に適用されます。

次の図は、借り手による分割払いの不履行を銀行代理店が処理するのにアプリケーションがどのように役立つかを示しています。

分割払い不履行ワークフロー



次のワークフローは、返済不履行のケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントは、キュー内のタスクを処理するためにログイン ワークスペース します。

ローンエージェントとして、または API を介して

ローン借り手による返済の不履行がシステムで観測された場合、バックエンドの API によって [分割払い不履行] ローンサービスケースがトリガーされます。ローンエージェントもこのケースを作成できます。

バックオフィスエージェントとして

ローンエージェントはケースの詳細をレビューし、顧客と協力してアクションプランを確定します。

ケースが開始され、ローンエージェントがケースの詳細を更新すると、ワークフローが自動的にトリガーされます。アサインルールは、関連するタスクを適切なバックオフィスチームにルーティングします。

支払いを開始する

- 顧客が分割払いを行うと、ローンエージェントが支払いを開始し、ケースに支払いの詳細を入力します。

ワークフローは、ローンエージェントのローン承認タスクを自動的に生成します。

- ローン承認者 (ローンエージェント) がケースの詳細を確認して承認します。
- ローンエージェントは、ローン更新タスクを処理し、コア銀行システムのローン情報を更新します。

銀行は、コアベーキングシステムとの統合を有効にすることで、このタスクを自動化できます。

修復サービスケースを作成

顧客が一部または全額を支払うことができない場合、ローンエージェントは次のサービスケースのいずれかを作成してケースを解決します。

- 債権放棄
- 一部前払い
- ローン貸倒償却
- ローン返済猶予

新しいローンサービスケースは、このローンの問題を処理します。

ケースが完了すると、そのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定され、作業メモが更新されます。

契約違反ワークフロー

銀行エージェントが契約違反ワークフローを使用して、契約違反についてローン顧客と事前に連絡し、将来のアクションプランを決定する方法について説明します。このワークフローは、ビジネスローンと個人ローンの両方に適用されます。

契約とは

コベナンツとは、借り手が銀行に対して、ローンの存続期間を通じて特定の条件を遵守することを約束することです。約款は、ローンの組成時に銀行によって設定されます。コベナンツのモニタリングは、銀行の継続的な活動です。コベナンツは、銀行がローンに関連する潜在的なリスクを特定して軽減するのに役立ちます。コベナンツが破られた場合、それは借り手による潜在的な債務不履行のシグナルです。

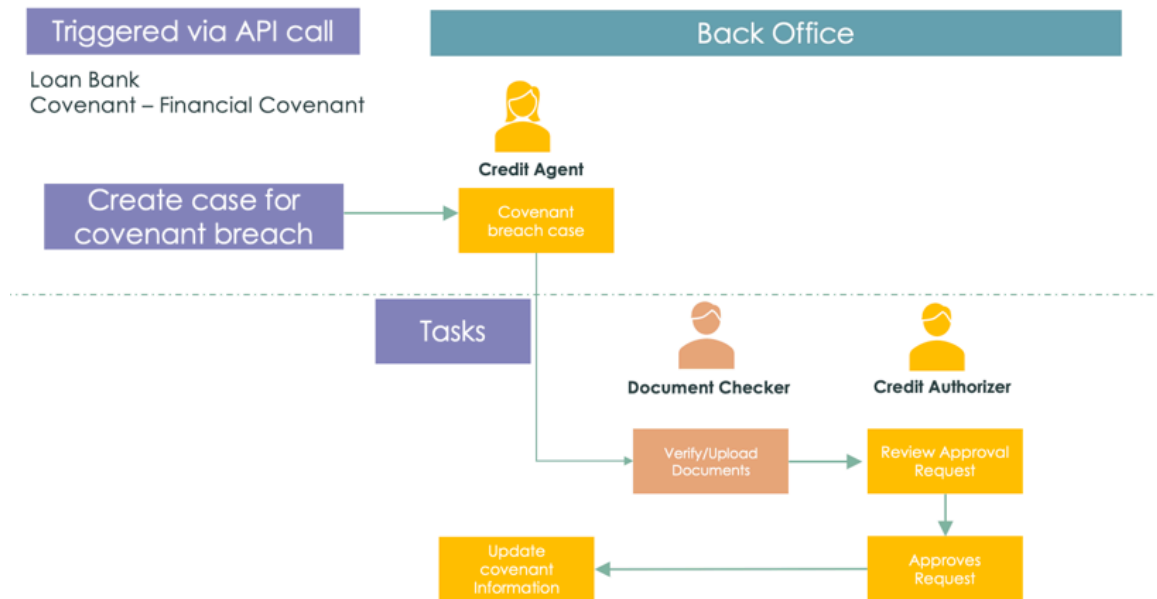
ビジネスローンのコベナンツの例は次のとおりです。

- 借り手による財務諸表の四半期ごとの提出
- 在庫明細書と在庫明細書または未払いの請求書の毎月の提出

個人ローンの契約の例としては、住宅保険料の領収書の定期的な提出があります。

次の図は、銀行エージェントがローンの契約違反に対処するのにアプリケーションがどのように役立つかを示しています。

契約違反ワークフロー



次のワークフローは、契約違反のケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントは、キュー内のタスクを処理するためにログイン ワークスペース します。

クレジットエージェントとして、または API 経由

ローンの契約違反が確認された場合、バックエンドの API によって契約違反クレジットサービスケースがトリガーされます。クレジットエージェントもこのケースを作成できます。

バックオフィスエージェントとして

ケースが開始され、クレジットエージェントがケースの詳細を更新すると、ワークフローが自動的にトリガーされます。アサインルールは、関連するタスクを適切なバックオフィスチームにルーティングします。

1. クレジットエージェントはケースの詳細をレビューし、契約コンプライアンスステータスなどの詳細を追加します。

ドキュメントプロセッササービスは、ケースに対して検証する必要があるドキュメントを決定します。ワークフローは、ドキュメントエージェントの受信ドキュメント検証タスクを生成します。

2. ドキュメントエージェントは、受信ドキュメント検証タスクを処理して、タスクにリストされている各ドキュメントを検証します。必要に応じて、このエージェントは特定のドキュメントの保留を要求できます。

ワークフローでは、クレジットエージェントのクレジット承認タスクが生成されます。

3. クレジット承認者 (クレジットエージェント) は、クレジットタスクを処理してレビューおよび承認します。

ワークフローは、クレジットエージェントの契約更新タスクを生成します。

4. 与信エージェントは、この与信タスクを処理し、バンキングシステムの契約情報を更新します。

ケースが完了すると、そのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定され、作業メモが更新されます。

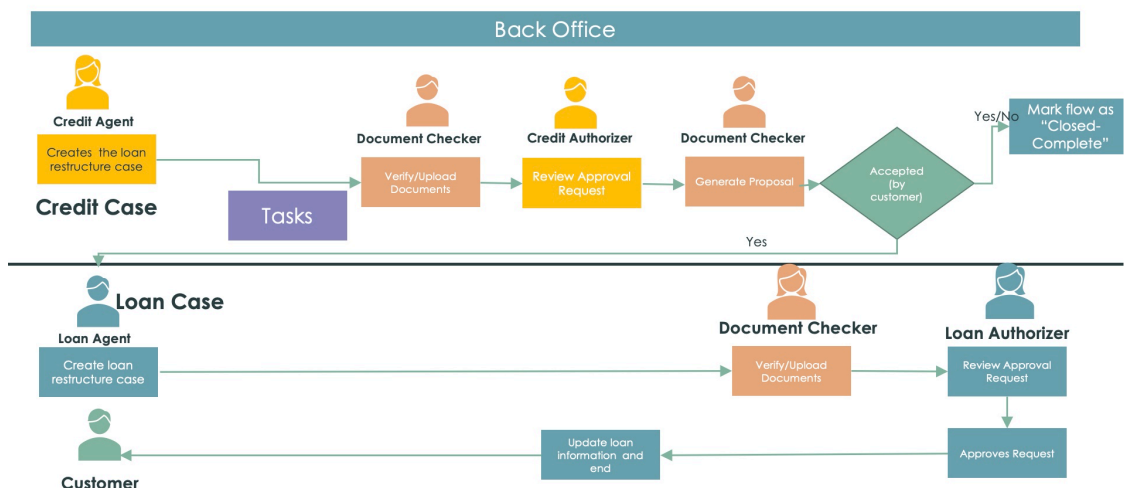
ローン再構築提案ワークフロー

銀行エージェントが、ローン再構築提案ワークフローを使用して、不良債権に発展しかねない未払いのローンを再構築するためにローン顧客に連絡する方法について説明します。このワークフローは、ビジネスローンと個人ローンの両方に適用されます。

ローン再構築は、ローンが不良債権に分類されるのを防ぐためのアクションです。銀行は、ローン期間、返済額、分割払いの回数、または利率を変更することにより、ローンの条件を変更します。

次の図は、銀行エージェントがローン再構築を処理する際に、アプリケーションがどのように役立つかを示しています。

ローン再構築ワークフロー



次のワークフローは、ローン再構築のケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントは、キュー内のタスクを処理するためにログイン ワークスペース します。

クレジットエージェントとして

1. クレジットエージェントが、「ローン再構築提案」クレジットサービスケースを作成します。
2. クレジットエージェントは顧客と協力し、再構築条件を確定します。エージェントは、資産分類や再構築の詳細などの詳細を追加します。
 - ワークフローが自動的にトリガーされ、アサインルールによって関連するケースとタスクが適切なバックオフィスチームにルーティングされます。
 - ドキュメントプロセッササービスは、ケースに対して検証する必要があるドキュメントを決定します。ワークフローは、ドキュメントエージェントの受信ドキュメント検証タスクを生成します。

3. ドキュメントエージェントは、受信ドキュメント検証タスクを処理して、タスクにリストされている各ドキュメントを検証します。必要に応じて、このエージェントは特定のドキュメントの保留を要求できます。

ワークフローでは、クレジットエージェントのクレジット承認タスクが生成されます。

4. クレジット承認者 (クレジットエージェント) は、クレジットタスクを処理してレビューおよび承認します。

顧客またはクレジットエージェントとして

顧客はクレジットサービスケースを確認し、再構築条件に同意します。または、クレジットエージェントは、再構築条件について顧客から承諾を得て、クレジットサービスケースをクローズすることができます。

i 注:

顧客 (コンシューマーまたは連絡先) は、Customer Service Portal、Consumer Service Portal、または別のセルフサービスポータルからケースを表示できます。コンシューマーが Consumer Service Portal を使用してケースを表示するには、Consumer Service Portal プラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にする必要があります。

顧客が条件に同意すると、ローンエージェントがそれらの条件を実装するためのローンサービスケースがシステムによって作成されます。

ローンエージェントとして

1. ローンエージェントがケースの詳細を確認して更新します。

ドキュメントプロセッササービスは、要求に対して検証する必要があるドキュメントを決定します。ワークフローは、ドキュメントエージェントの受信ドキュメント検証タスクを自動的に生成します。

2. ドキュメントエージェントは、受信ドキュメント検証タスクを処理して、タスクにリストされている各ドキュメントを検証します。必要に応じて、このエージェントは特定のドキュメントの保留を要求できます。

ワークフローは、ローンエージェントのローン認証タスクを生成します。

3. ローン承認者 (ローンエージェント) がケースの詳細を確認して承認します。

4. ローンエージェントは、ローン更新タスクを処理し、銀行システムのローン情報を更新します。

銀行は、コアベーキングシステムとの統合を有効にすることで、このタスクを自動化できます。

ケースが完了すると、ステータスとステージが [完了してクローズ] に設定され、作業メモが更新されます。

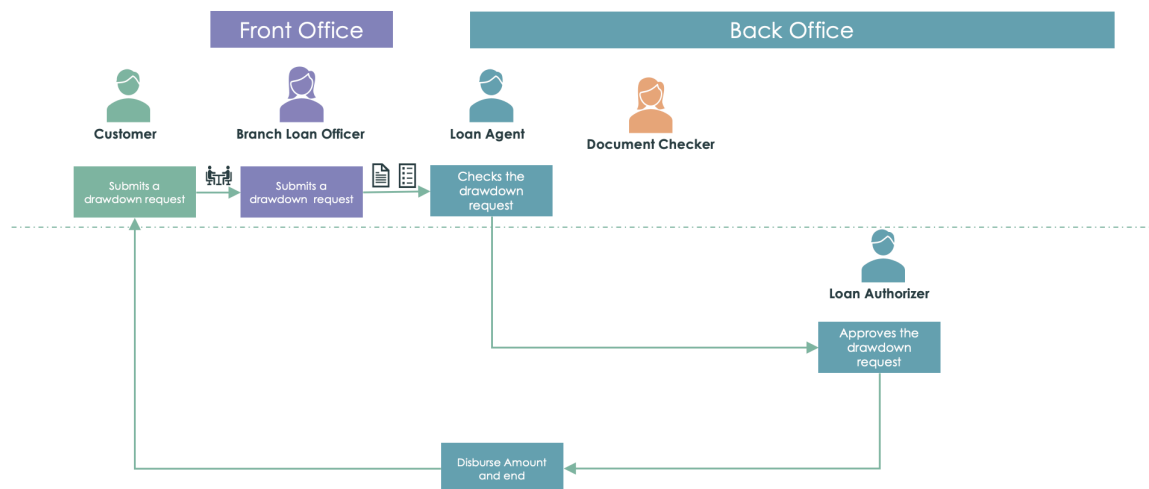
ローンダウンロードワークフロー

銀行エージェントが、ローンダウンロードワークフローを使用して、事前に承認された与信限度額からのダウンロード額の支払を求めるローンサービス要求を解決する方法について説明します。このワークフローは、ビジネスローンにのみ適用されます。

ダウンロードは、借り手がローン期間中にクレジットラインから資金を得ることを可能にする与信枠に関連しています。ダウンロードとは、借り手が与信枠からアクセスする各金額を指します。

次の図は、銀行エージェントがローンダウンロードサービス要求を解決するためにアプリケーションがどのように役立つかを示しています。

ローンダウンロードワークフロー



次のワークフローは、ローンダウンロードサービス要求のケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントは、キュー内のタスクを処理するためにログインワークスペースします。

ローンの寄稿者、要求者、または顧客として

ローン貢献者または要求者が、顧客の代わりにローンダウンロードサービス要求を送信します。

顧客 (アカウントまたは連絡先) は、Customer Service Portal または別のセルフサービスポータルから要求を直接送信できます。

ケースは要求タイプに基づいて開始されます。

バックオフィスエージェントとして

ケースが開始され、エージェントがケースの詳細を更新すると、ワークフローが自動的にトリガーされます。アサインルールは、関連するタスクを適切なバックオフィスチームにルーティングします。

1. ローンエージェントはケースの詳細をレビューし、詳細があれば追加します。

ワークフローは、ローンエージェントのローン認証タスクを生成します。

2. ローン承認者 (ローンエージェント) がケースの詳細を確認して承認します。

ワークフローは、送信ドキュメント検証タスクと、ダウンロード金額を支払うローンタスクの 2 つのタスクを作成します。

ドキュメントプロセッササービスは、要求に対して検証する必要があるドキュメントを決定します。

3. ローンエージェントは、ローン支払タスクを処理し、ダウンロード金額を借り手にリリースします。

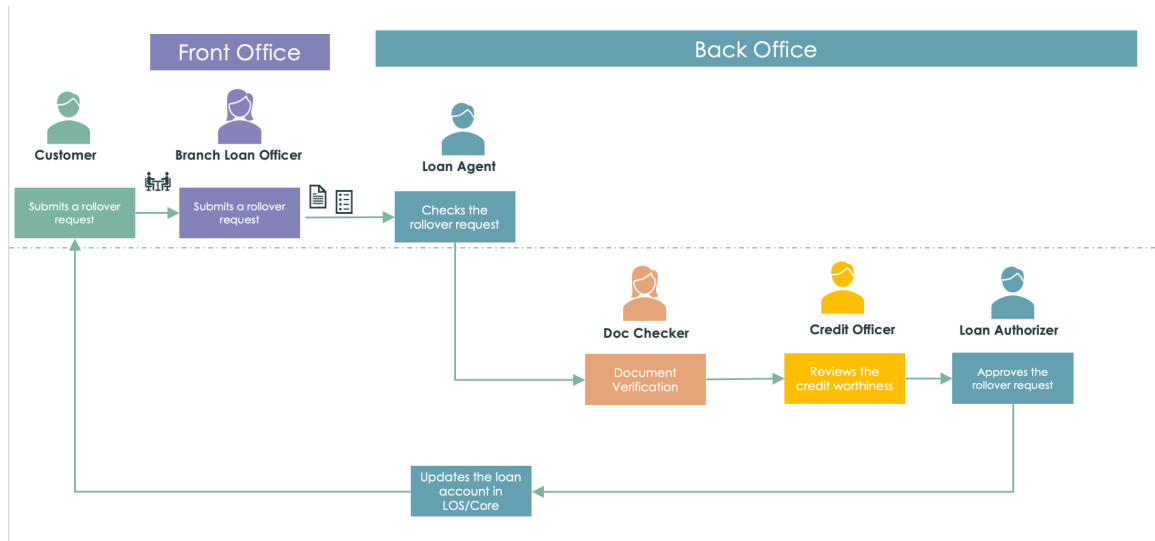
ケースが完了すると、ステータスとステージが [完了してクローズ] に設定され、作業メモが更新されます。顧客は、Customer Service Portal または別のセルフサービスポータルからケースのステータスを表示できます。

ローンロールオーバーワークフロー

銀行エージェントがローンロールオーバーワークフローを使用して、未払いのローンの更新またはロールオーバーのローンサービス要求を解決する方法について説明します。このワークフローは、ビジネスローンにのみ適用されます。

次の図は、銀行エージェントがローンロールオーバーサービス要求を解決するために、アプリケーションがどのように役立つかを示しています。

ローンロールオーバーワークフロー



次のワークフローは、ローンロールオーバーサービス要求のケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントは、キュー内のタスクを処理するためにログイン ワークスペース します。

ローンの寄稿者、要求者、または顧客として

ローン貢献者または要求者が、顧客に代わってローンロールオーバーサービス要求を送信します。

顧客 (アカウントまたは連絡先) は、Customer Service Portal または別のセルフサービスポータルから要求を直接送信できます。

ケースは要求タイプに基づいて開始されます。

バックオフィスエージェントとして

ケースが開始され、エージェントがケースの詳細を更新すると、ワークフローが自動的にトリガーされます。アサインルールは、関連するタスクを適切なバックオフィスチームにルーティングします。

1. ローンエージェントはケースの詳細をレビューし、手数料やロールオーバーの詳細などの詳細を追加します。

ドキュメントプロセッササービスは、要求に対して検証する必要があるドキュメントを決定します。ワークフローは、ドキュメントエージェントの受信ドキュメント検証タスクを生成します。

2. ドキュメントエージェントは、受信ドキュメント検証タスクを処理して、タスクにリストされている各ドキュメントを検証します。必要に応じて、このエージェントは特定のドキュメントの保留を要求できます。

ワークフローでは、クレジットエージェントのクレジットタスクが生成されます。

3. クレジットエージェントは、クレジットタスクを処理して顧客のクレジットを確認し、要求を承認します。

ワークフローは、ローンエージェントのローン認証タスクを生成します。

4. ローン承認者 (ローンエージェント) がケースの詳細を確認して承認します。
5. ローンエージェントは、ローン更新タスクを処理し、銀行システムのローン口座を更新します。

銀行が統合を有効にしている場合、ローン口座もコアシステムで自動的に更新される可能性があります。

ケースが完了すると、ステータスとステージが [完了してクローズ] に設定され、作業メモが更新されます。顧客は、Customer Service Portal または別のセルフサービスポータルからケースのステータスを表示できます。

ローンサービス要求の送信

銀行員は、顧客 (消費者または取引先担当者) から受信したローン サービス要求を送信することで、ローン ワークフローを開始できます。顧客 (コンシューマーまたは連絡先) は、サービスカタログから直接要求を送信することもできます。

ローン貢献者によって送信された要求

ローン貢献者は、必要な情報とドキュメントを収集し、自分が管理するアカウントのローンサービス要求を送信できます。ワークスペースからローンサービス要求を作成できます。

要求者によって送信された要求

フロントオフィスおよびコールセンターのエージェントの要求者は、インタラクションレコードとサービスカタログから顧客の代わりにローンサービス要求を送信できます。

顧客によって送信された要求

事業顧客とコンシューマーは、Customer Service Portal、Consumer Service Portal、または別のセルフサービスポータルからローンサービス要求を送信できます。サービスカタログアイテムを選択し、必要なフォームに入力して送信できます。

i 注:

コンシューマーが Consumer Service Portal を使用して要求を送信できるようにするには、Consumer Service Portal プラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) が必要です。

バックオフィスエージェントまたは API によって開始された要求

次のローンサービス要求は、銀行のバックエンドシステムからAPIを介してトリガーされるか、バックオフィスエージェントによって開始されます。

- ローン貸倒償却
- 不履行返済
- 契約違反

ローンエージェントおよびエージェントコネクタによって送信された要求

バックオフィスのローンエージェントは、ワークスペースのリストビューで ローンサービスケース に移動し、[新規] をクリックして、ローンサービスケースを開始することもできます。

ローン エージェント コネクタは、必要な情報とドキュメントを収集し、管理するアカウントのローン サービス要求を送信できます。

ローン貢献者またはエージェントコネクタとしてローンサービス要求を送信する

顧客から必要なすべての情報とドキュメントを収集し、ローンサービス要求をバックオフィスエージェントに送信して実行します。

始める前に

必要なロール：なし

- 法人顧客 (アカウントまたは連絡先) 向けのビジネスローンサービスの場合
合:sn_bom_loan_b2b.contributor または sn_bom_loan_b2b.agent_connector
- コンシューマー向け個人ローンサービスの場合:sn_bom_loan.contributor または sn_bom_loan.agent_connector

i 注:
ケースを作成するために、該当するユニバーサル貢献者ロールをアサインすることもできます。詳細については、「[product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita](#)」を参照してください。

i 重要:
エージェントコネクタまたは貢献者ロールを機能させるには、CSM 業界データモデルまたは貢献者ユーザーのいずれかのロールと組み合わせる必要があります。詳細については、「[ロールとペルソナ](#)」を参照してください。

このタスクについて

ローン貢献者またはエージェントコネクタとして、顧客データを入力し、必要なドキュメントを収集して、ローンサービス要求のアプリケーションを送信します。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**。
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [リスト] タブの [ローンサービスケース] で、[すべて] をクリックします。
4. **[New (新規)]** をクリックします。
5. 表示される「新規ケースの作成」ダイアログで、ローン・サービスを選択し、「作成」をクリックします。
ローンサービスケースが作成されます。
6. ケースに関連する必要な情報を入力します。

i 注:
各ローンサービスケースフォームには、選択したローンサービスに基づいて異なるフィールドセットがあります。

7. **[Save (保存)]** をクリックします。
8. オプション: [受信ドキュメント] タブで、顧客ドキュメントがあれば収集します。
9. 「更新して続行」をクリックします。

タスクの結果

- ローンケースが作成され、履行のために送信されます。
- ワークフローに基づく新しいタスクが、ケースの [タスク] タブに自動的に生成されます。新しいタスクは、アサインルールに基づいてアサイン先グループまたはエージェントにアサインされます。
- 顧客は、要求の送信に関する事前設定されたメール通知を受信します。

要求者としてローンサービス要求を送信する

ローンサービス要求を送信して顧客を支援します。フロントオフィスの要求者は、顧客（消費者または取引先担当者）のためにこのサービスを実行できます。

始める前に

必要なロール:要求を送信する顧客のタイプに基づいて、次のロールが必要です。

- コンシューマー向け個人ローンサービスの場合:sn_bom_loan.b2c_requestor
- 法人顧客 (アカウントまたは連絡先) 向けのビジネスローンサービスの場合:sn_bom_loan_b2b.requestor

このタスクについて

事業顧客とコンシューマーは、Customer Service Portal、Consumer Service Portal、または別のセルフサービスポータルからもローンサービス要求を送信できます。サービスカタログアイテムを選択し、必要なフォームに入力して、これらのフォームを送信できます。

注:

コンシューマーが Consumer Service Portal を使用して要求を送信するには、Consumer Service Portal プラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にする必要があります。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**.
2. リストアイコン () をクリックします。
3. 顧客レコードまたはインタラクションレコードからローン要求を作成します。
4. 「ローン・リクエストの作成」をクリックします。
5. [カタログ] リストから [バンキングサービス] を選択します。
6. [カテゴリ] で、ビジネス向けローン サービスと個人向けローン サービスのどちらを使用するかを選択します。
 - ビジネス向けローンサービスの場合は、[ローンサービス・ビジネス] をクリックします。
 - 個人ローン・サービスの場合は、「ローン・サービス・個人」をクリックします。
7. 要求を送信するローンサービスをクリックします。
8. 要求に関連する必要な情報を入力します。

注:

各ローンサービス要求フォームには、ローンサービスに基づくさまざまなフィールドセットがあります。

9. [Submit (送信)] をクリックします。

タスクの結果

- 要求タイプに基づいて、ローンサービスケースが [新規] ステータスで作成されます。ケースは、ローンサービス部門のアサイン先グループまたはローンエージェントにアサインされます。ケースがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づいています。
- 顧客は、要求の送信に関する事前設定されたメール通知を受信します。

次のタスク

- [詳細を表示] をクリックしてローンサービスケースを開き、その詳細を表示します。また、ローンエージェントがケースを解決する際に役立つ追加情報を [コメント] フィールドに追加することもできます。
- ローン貢献者は、顧客ドキュメントがあればそれを収集し、履行のためにローンケースを送信できます。
- ローンサービスエージェントは、ケースとそのタスクの作業を開始できます。

契約違反またはローン再構築のクレジットサービスケースを作成

クレジットサービスケースを作成し、契約違反またはローンの再構築を処理します。

始める前に

必要なロール：

- 法人顧客 (アカウントまたは連絡先) のビジネスローンサービスの場合
合:sn_bom_credit_asmt.b2b_agent、sn_bom_credit_asmt.b2b_agent_connector、または sn_bom_credit_asmt.b2b_contributor
- コンシューマー向け個人ローンサービスの場合
合:sn_bom_credit_asmt.b2c_agent、sn_bom_credit_asmt.b2c_agent_connector、または sn_bom_credit_asmt.b2c_contributor

- i 注:**
ケースを作成するために、該当するユニバーサル貢献者ロールをアサインすることもできます。詳細については、「[product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita](#)」を参照してください。

- i 重要:**
エージェントコネクタまたは貢献者ロールを機能させるには、CSM 業界データモデルまたは貢献者ユーザーのいずれかのロールと組み合わせる必要があります。詳細については、「[ロールとペルソナ](#)」を参照してください。

このタスクについて

バックエンドの API は、ローンの違反が観測された場合にも、契約違反クレジットサービスケースをトリガーできます。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**。
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [リスト] タブの [クレジットサービスケース] で、[すべて] をクリックします。
4. **[New (新規)]** をクリックします。
5. [新規クレジットサービスケース] ダイアログボックスで、ケースを作成するクレジットサービスを選択します。

- ローンの契約違反を処理するには、[契約違反] を選択します。
- ローンの再構築を提案するには、「ローン再構築提案」を選択します。

6. [作成] をクリックします。

7. フォームで、顧客から収集した必須フィールドとその他の関連情報を入力します。

8. **[Save (保存)]** をクリックします。

タスクの結果

クレジットサービスケースが [新規] ステータスで作成され、クレジット運用チームのアサイン先グループまたはクレジットエージェントにアサインされます。ケースがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づいています。

次のタスク

クレジットエージェントは、ケースが自分にアサインされていない場合、ケースを自分にアサインして作業を開始できます。他のクレジットエージェントにケースをアサインすることもできます。

ローンサービスケースでの作業

ローンサービス要求のローンケースを確認し、その詳細を更新してワークフローをトリガーします。

始める前に

必要なロール：

- ビジネスローンサービスケースの場合:sn_bom_loan_b2b.agent または sn_bom_loan_b2b.agent_connector
- 個人ローンサービスケースの場合:sn_bom_loan.b2c_agent または sn_bom_loan.agent_connector

i 重要:

エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「[ロールとペルソナ](#)」を参照してください。

このタスクについて

顧客がローンサービスを要求すると、ローンサービスケースが作成され、ローンエージェントにアサインされます。ローンエージェントがケースの詳細を更新すると、対応するワークフローがトリガーされます。フローはケースからさまざまなタスクをトリガーし、アサインルールはこれらのタスクを適切なバックオフィスチーム (ローン、クレジット、ドキュメントサービスなど) にルーティングします。エージェントが前のタスクをクローズすると、新しいタスクが作成されます。ケースに関連付けられているすべてのタスクが [タスク] タブに表示されます。

i 注:

次のローンワークフローでは、エージェントはケースの解決に必要なステップをガイドするケース Playbook を使用することもできます。

- 企業向けローン業務の債権放棄ワークフロー
- 個人ローン運用のローン返済猶予ワークフロー

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**。
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [リスト] タブの [ローンサービスケース] で、ケースリストを開きます。

- アサインされたタスクの [自分にアサイン済み] をクリックします。
 - すべてのドキュメントタスクについて、[すべて] をクリックします。
4. リストから、処理するケースを選択します。
自分にまだアサインされていないケースを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
 5. ケースをレビューし、料金に関連する情報などの詳細を追加します。
 6. 「更新して続行」をクリックします。

タスクの結果

- ケースワークフローによってエージェントの次のタスクがトリガーされ、ケースは次のステージに進みます。
- ドキュメントプロセッササービスは、ケースに対して検証する必要があるドキュメントを決定します。ワークフローにより、[タスク] タブに受信ドキュメント検証タスクが自動的に生成されます。ドキュメントタスクが [新規] ステータスで作成され、アサインルールに基づいてドキュメントサービスチームのアサイン先グループまたはドキュメントエージェントにアサインされます。

ドキュメントを検証するドキュメントタスクの作業

ドキュメントタスクを処理して、ローンサービスケースに必要なドキュメント (受信および送信) を管理および追跡します。

始める前に

必要なロール：

- 個人ローンサービスケースの場合:sn_bom_document.b2c_agent
- ビジネスローンサービスケースの場合:sn_bom_document.b2b_agent

このタスクについて

Document Processor サービスは、ワークフローで必要なドキュメント (受信と送信) を決定します。ドキュメントを収集して顧客に配布する必要がある場合は、ドキュメントエージェントのタスクが自動的に生成されます。タスクは、アサインルールに基づいて、ドキュメントサービスチームまたはドキュメントエージェントにアサインされます。

詳細については、「[受信ドキュメントと送信ドキュメントについて](#)」を参照してください。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**。
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [リスト] タブの [ドキュメントサービス] で、タスクリストを開きます。
 - アサインされたタスクの [自分にアサイン済み] をクリックします。
 - すべてのドキュメントタスクについて、[すべて] をクリックします。
4. リストで、作業するタスクを選択します。
自分にまだアサインされていないタスクを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. ケースに必要な書類を確認します。
 - 受信ドキュメントのリストについては、[受信ドキュメント] タブをクリックします。
 - 送信ドキュメントのリストについては、「送信ドキュメント」タブをクリックします。

- 顧客が送信した (インバウンド) または銀行が顧客と共有する必要がある (アウトバウンド) すべてのドキュメントの完全性を確認します。

i 注:

ドキュメントルールによっては、ドキュメントの保留または例外は、タスクをクローズするためにドキュメントエージェントによる承認を必要とする場合があります。承認するには、ドキュメントの [承認] タブをクリックし、[承認] をクリックします。

- オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。

- [クローズ] をクリックします。

タスクの結果

- ドキュメントタスクが [完了してクローズ] ステータスに移行し、関連するローンケースが次のステージに移動します。
- ワークフローに基づく新しいタスクが、関連付けられたケースの [タスク] タブに自動的に生成されます。新しいタスクは、アサインルールに基づいてアサイン先グループまたはエージェントにアサインされます。

ローンサービスケースのクレジットタスクの処理

クレジットタスクを処理して、ローン顧客のクレジットをレビューまたは承認します。結果に基づいて要求を承認または却下できます。クレジットタスクは、契約違反に取り組んでいるときに契約を更新するためにも使用されます。

始める前に

必要なロール:

- 個人ローンサービスタスクの場合:sn_bom_credit_asmt.b2c_agent または sn_bom_credit_asmt.b2b_agent_connector
- ビジネスローンサービスタスクの場合:sn_bom_credit_asmt.b2b_agent または sn_bom_credit_asmt.b2c_agent_connector

i 重要:

エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「[ロールとペルソナ](#)」を参照してください。

このタスクについて

ローンサービス要求にクレジットアセスメントが必要な場合、ワークフローはクレジットエージェントのクレジットタスクを自動的に生成します。タスクは、アサインルールに基づいてクレジット運用チームまたはクレジットエージェントにアサインされます。

手順

- 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**。
- リストアイコン () をクリックします。
- [リスト] タブの [クレジットタスク] で、タスクリストを開きます。
 - アサインされたタスクの [自分にアサイン済み] をクリックします。
 - すべてのクレジットアセスメントタスクについて、[すべて] をクリックします。
- リストで、作業するタスクを選択します。
自分にまだアサインされていないタスクを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。

5. コアバンキングシステムでタスクを完了するために必要な作業を完了します。
6. オプション: [作業メモ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
7. 要求を承認するには [承認] をクリックし、要求を却下するには [却下] をクリックします。

i 注:

クレジットタスクで契約を更新できるようにするには、[クローズ] をクリックします。

タスクの結果

- クレジットタスクのステータスが [完了してクローズ] に移行します。
- ワークフローに基づく新しいタスクが、関連付けられたケースの [タスク] タブに自動的に生成されます。新しいタスクは、アサインルールに基づいてアサイン先グループまたはエージェントにアサインされます。

ローンサービスケースのローンタスクの処理

ローンタスクを処理して、ローンサービス要求のレビューと承認、ローンアカウントの更新、またはローンサービス要求が履行されたときのローンの支払いを行います。

始める前に

必要なロール:

- ビジネスローンサービスタスクの場合:sn_bom_loan_b2b.agent または sn_bom_loan_b2b.agent_connector
- 個人ローンサービスタスクの場合:sn_bom_loan.b2c_agent または sn_bom_loan.agent_connector

i 重要:

エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「[ロールとペルソナ](#)」を参照してください。

このタスクについて

次のローンワークフローでは、エージェントはケースの解決に必要なステップをガイドするケース Playbook を使用することもできます。

- 企業向けローン業務の債権放棄ワークフロー
- 個人ローン運用のローン返済猶予ワークフロー

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**.
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [リスト] タブの [ローンタスク] で、タスクリストを開きます。
 - アサインされたタスクの [自分にアサイン済み] をクリックします。
 - すべてのクレジットアセスメントタスクについて、[すべて] をクリックします。
4. リストで、作業するタスクを選択します。
自分にまだアサインされていないタスクを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. コアバンキングシステムでローンタスクを完了するために必要な作業を完了します。

i 注:

ローンタスクを使用してローン申請を承認する際に、レビューを完了するために必要な情報が必要な場合は「情報を要求」をクリックします。

6. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。

7. ローンタスクをクローズします。

タスクの結果

- ローンタスクが [完了してクローズ] ステータスに移行し、関連するローンケースが次のステージに移動します。
- ローンタスクがローンサービス要求を承認するためのものである場合、ワークフローに基づく新しいタスクが、関連付けられたケースの [タスク] タブに自動的に生成されます。新しいタスクは、アサインルールに基づいてアサイン先グループまたはエージェントにアサインされます。
- ローンタスクがローンアカウントの更新またはローンの支払いの場合、関連するローンケースは [完了してクローズ] ステージに移動します。

Financial Services Loan Operations の分析およびレポート作成

Financial Services Loan Operations には、アクション可能なデータ表示方法を備えた事前構成済みのダッシュボードがあり、組織がビジネスプロセスを改善し、セルフサービスの価値を定量化するのに役立ちます。

ダッシュボードの Performance Analytics ウィジェットを使用して、データの経時的な可視化、ビジネスプロセスの分析、改善が必要な箇所の特定を行います。

次のダッシュボードは、次の目的で Financial Services Loan Operations 使用できます。

- [Financial Services Business Loan Operationsダッシュボード](#)
- [Financial Services Personal Loan Operationsダッシュボード](#)

Financial Services Loan Operations 参照

アプリケーションと Financial Services Personal Loan Operations アプリケーションをインストールする Financial Services Business Loan Operations ときにインストールされるコンポーネント (ロール、テーブル、プラグイン、ストアアプリケーションなど) について説明します。

Financial Services Business Loan Operations とともにインストールされるコンポーネント

Financial Services Business Loan Operations アプリケーションのインストール時点で、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。このアプリケーションは、関連するプラグインとストアアプリケーションもインストールします (まだインストールされていない場合)。

i 注:

アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「[アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索](#)」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストール済みプラグイン

プラグイン	説明
カスタマーサービス [com.sn_customerservice]	アプリケーションからアプリケーションへのカスタマーサービス管理 (CSM) ファイナンシャルサービスオペレーションテーブルの拡張を有効にします。

インストール済みストアアプリケーション

ストアアプリケーション	説明
ファイナンシャルサービスオペレーションコア	ローンサービス要求を行うために必要な顧客データを保存します。詳細については、「 product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita 」を参照してください。
Financial Services Credit Operations	ローン運用ワークフローで使用されるクレジットサービスケースとタスクの管理を有効にします。詳細については、「 Financial Services Credit Operations とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。
ドキュメントプロセッサ	ローン運用ワークフローで使用されるドキュメントサービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「 Financial Services Document Processor との統合 」を参照してください。
カスタマーサービス管理 (CSM) のプレイブック	シンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを可視化する方法を提供し、よく発生する状況に対する一貫した対応を保証します。詳細については、「 Customer Service Management 用 Playbooks 」を参照してください。

自動翻訳

インストールされるロール

これらのロールは、Business Loan Operations に対応しています。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
ローン管理者 [sn_bom_loan_b2b.admin]	以下が可能なビジネスローンのアプリケーション固有のシステム管理者ロール: - ローン運用アプリケーションの構成 - ローンサービス定義の作成および変更 - ローンデータに対する読み取り、書き込み、作成アクセス権があります	- sn_bom.service_definition_admin - sn_bom_loan_b2b.agent - sn_bom_loan_b2b.マネージャー

ルールタイトル [名前]	説明	ルールを含む
	- ローン運用ロールの付与 - ローンケースとタスクを削除 i 注: sn_bom.admin ロールには、アプリケーションのインストール時に Financial Services Business Loan Operations sn_bom_loan_b2b.admin ロールが含まれています。	
ローンエージェント [sn_bom_loan_b2b.agent]	- ローンケースの全体的なステータスを表示する - ローンケースとタスクを処理して、ローン要求を履行します。	- sn_bom.loan_account_viewer - sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer - sn_bom_document.b2b_viewer - sn_bom.account_data_viewer - sn_bom.line_of_credit_viewer - sn_bom.b2b_agent - sn_bom.deposit_account_viewer - sn_bom_document.b2b_collector
ローン貢献者 [sn_bom_loan_b2b.contributor]	- ローンサービス要求の送信 - ローンサービスケースのステータスの表示 - ローンケースを処理し、開始およびレビューステージまで、自分が管理するアカウントの受信ドキュメントを収集します i 重要: 貢献者ロールを機能させるには、いずれかの CSM 貢献者ユーザーロールと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。	- sn_bom.loan_account_viewer - sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer - sn_bom.service_definition_read - sn_sla_definition_read - sn_bom_document.b2b_viewer - sn_bom.viewer - sn_bom.account_data_viewer - sn_bom.b2b_line_of_credit_viewer - sn_customerservice.csm_workspace - sn_bom.deposit_account_viewer - sn_bom_document.b2b_collector
ローンエージェントコネクタ [sn_bom_loan_b2b.agent_connector]	- ローンサービス要求の送信 - ローンケースとタスクを処理し、彼らが管理するアカウントのローン要求を実行する	- sn_bom.loan_account_viewer - sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer - sn_bom.service_definition_read - sn_sla_definition_read

ルール タイトル [名前]	説明	ルールを含む
	i 重要: エージェントコネクタ ルールを機能させるに は、CSM 業界データモ デルロールのいずれかと 組み合わせる必要があり ます。詳細については、 「ルールとペルソナ」を 参照してください。	• sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.b2b_line_of_credit_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_document.b2b_collector
ローンマネージャー [sn_bom_loan_b2b.マネージャー]	• 企業融資運用ダッシュボードの表示 • ビジネスローン運用プロセスに使用プロセスマイニング	• sn_bom_loan_b2b.agent • pa_viewer
ローン要求者 [sn_bom_loan_b2b.requestor]	• ローンサービス要求の送信 • ローンケース、クレジットサービスタスク、およびドキュメントサービスタスクのステータスを表示します • レコードインタラクション	• agent_workspace_user • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom_loan_b2b.viewer • sn_esm_agent • sn_bom.b2b_requestor
ローンビューアー [sn_bom_loan_b2b.viewer]	ローンケースと関連データの表示	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.line_of_credit_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer

インストールされるテーブル

これらのテーブルは、ビジネスローン業務に対応しています。

テーブル	説明
ローンベース [sn_bom_loan_base]	ローンサービスケーステーブルは、ローンベーステーブルを拡張したものです。ローンベーステーブルは、ケース [sn_customerservice_case] テーブルを拡張します。
ローンサービスケース [sn_bom_loan_service]	すべての企業融資サービスケースを保存します。このテーブルは、ローンベース [sn_bom_loan_base] テーブルを拡張します。
ローンタスク	すべてのビジネスローンタスクを保存します。このテーブルは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。

テーブル	説明
[sn_bom_loan_task]	

Financial Services Personal Loan Operations とともにインストールされるコンポーネント

Financial Services Personal Loan Operations アプリケーションのインストール時点で、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。このアプリケーションは、関連するプラグインとストアアプリケーションもインストールします (まだインストールされていない場合)。

i 注:

アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「[アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索](#)」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストール済みプラグイン

プラグイン	説明
カスタマーサービス [com.sn_customerservice]	アプリケーションからアプリケーションへのカスタマーサービス管理 (CSM) ファイナンシャルサービスオペレーションテーブルの拡張を有効にします。

インストール済みストアアプリケーション

ストアアプリケーション	説明
ファイナンシャルサービスオペレーションコア	ローンサービス要求を行うために必要な顧客データを保存します。詳細については、「 product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita 」を参照してください。
Financial Services Credit Operations	ローン運用ワークフローで使用されるクレジットサービスケースとタスクの管理を有効にします。詳細については、「 Financial Services Credit Operations とともにインストールされるコンポーネント 」を参照してください。
ドキュメントプロセッサ	ローン運用ワークフローで使用されるドキュメントサービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「 Financial Services Document Processor との統合 」を参照してください。
カスタマーサービス管理 (CSM) のプレイブック	シンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを可視化する方法を提供し、よく発生する状況に対する一貫した対応を保証します。詳細については、「 Customer Service Management 用 Playbooks 」を参照してください。

インストールされるロール

これらのロールは、個人ローン業務に対応しています。

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
ローン管理者 [sn_bom_loan.b2c_admin]	個人ローンのアプリケーション固有のシステム管理者ロールで、以下を実行できます。 • ローン運用ロールの付与 • ローンケースとタスクを削除 • ローン運用アプリケーションの構成 • ローンサービス定義の作成および変更 • ローンデータに対する読み取り、書き込み、作成アクセス権があります i 注: sn_bom.admin ロールには、アプリケーションのインストール時に Financial Services Personal Loan Operations sn_bom_loan.b2c_admin ロールが含まれます。	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_loan.b2c_agent • sn_bom_loan.b2c_manager
ローンエージェント [sn_bom_loan.b2c_agent]	• ローンケースの全体的なステータスを表示する • ローンケースとタスクの処理	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2c_agent • sn_esm_agent
ローン貢献者 [sn_bom_loan.contributor]	• ローンサービス要求の送信 • ローンサービスケースのステータスの表示 • ローンケースを処理し、開始およびレビューステージまで管理しているコンシューマーアカウントの受信ドキュメントを収集します	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer • sn_bom.viewer

ルール タイトル [名前]	説明	ルールを含む
	i 重要: 貢献者ルールを機能させるには、いずれかの CSM 貢献者ユーザールールと組み合わせる必要があります。詳細については、「ルールとペルソナ」を参照してください。	• sn_bom.b2c_line_of_credit_viewer • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_customerservice.csm_workspace • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_document.b2c_collector
ローンエージェントコネクタ [sn_bom_loan_b2c.agent_connector]	• ローンサービス要求の送信 • ローンケースとタスクを処理し、管理しているコンシューマーアカウントのローン要求を実行する i 重要: エージェントコネクタルールを機能させるには、CSM 業界データモデルルールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ルールとペルソナ」を参照してください。	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer • sn_bom.b2c_line_of_credit_viewer • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_customerservice.csm_workspace • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_document.b2c_collector
ローンマネージャー [sn_bom_loan.b2c_manager]	• Personal Loan Operations ダッシュボードの表示 • 個人ローン運用プロセスに使用プロセスマイニング	• sn_bom_loan.b2c_agent • pa_viewer
ローン要求者 [sn_bom_loan.b2c_requestor]	• ローンサービス要求の送信 • ローンケース、クレジットサービスタスク、およびドキュメントサービスタスクのステータスを表示します • レコードインタラクション	• agent_workspace_user • sn_bom_loan.b2c_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.b2c_requestor • sn_esm_agent
ローンビューアー [sn_bom_loan.b2c_viewer]	ローンケースと関連データの表示	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer

インストールされるテーブル

これらのテーブルは、個人ローン業務に対応しています。

テーブル	説明
ローンベース [sn_bom_loan_base]	ローンサービスケーステーブルは、ローンベーステーブルを拡張したものです。ローンベーステーブルは、ケース [sn_customerservice_case] テーブルを拡張します。
ローンサービスケース [sn_bom_loan_service]	すべての個人ローンサービスケースを保存します。このテーブルは、ローンベース [sn_bom_loan_base] テーブルを拡張します。
ローンタスク [sn_bom_loan_task]	すべての個人ローンタスクを保存します。このテーブルは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。

Financial Services Payment Operations

ServiceNow Financial Services Payment Operations によって、金融機関のフロントオフィス、ミドルオフィス、およびバックオフィスの支払い業務を簡素化および自動化し、将来も有効に使用できるようにします。このアプリケーションは、個人とビジネスの両方の支払照会、請求、および借方をサポートしています。

ストアでアプリを要求する

[ServiceNow Store](#) Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「[ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート](#)」を参照してください。

自動翻訳

詳細を読む	設定	支払照会の管理
 顧客、支店の作業員、照会エージェントが Payment Operations を使用する方法について説明します。	 Payment Operations を設定します。	 顧客およびサードパーティの銀行から受信した支払照会要求を送信および管理します。

支払い請求の管理	分析およびレポート	参照
 支払要求と借方承認を送信および管理します。	 事前設定されたダッシュボードを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。	 ロール、テーブル、プロパティなどのコンポーネント、およびインストールされているプラグインとストアアプリケーションの詳細を取得します。

Financial Services Payment Operations の詳細

この ServiceNow Financial Services Payment Operations アプリケーションを使用して、金融機関の支払照会、請求、および借方承認の要求を作成および管理できます。

次の機能により、金融機関のミドルオフィスおよびバックオフィスの決済業務を変革します。

支払照会

このアプリケーションでは、次のタイプの支払照会を作成できます。

- 受益者請求未受領 (BCNR): 顧客は支払いを送信しましたが、受取人はお金を受け取らなかったと主張しています。これらの問い合わせは、内部または外部に行うことができます。
- Payment in Error (PiE): 顧客が支払いの送金を間違え、お金を取り戻そうとしています。

支払請求と借方承認

アプリケーションでは、次の種類の要求を作成できます。

- 内部請求: 請求は、照会またはフロントオフィス ワーカー (支店またはコール センター) を通じて銀行の顧客から発生します。内部請求の場合、払い戻しは銀行内部 (顧客または銀行自体) から行われるか、外部からサードパーティ銀行から行われます。
- 外部要求: 第三者銀行からの要求です。外部請求の場合、払い戻しは常に銀行内部、つまり顧客または銀行自体によって行われます。

借方承認ケースは、請求に対する払い戻しについて顧客から承認を得るのに役立ちます。

対象ユーザー

この Financial Services Payment Operations アプリケーションは、次のユーザーを対象としています。

- 管理者: アプリケーションの構成を担当します Financial Services Payment Operations 。
- 履行者: 銀行のミドルオフィスまたは金融機関のバックオフィスに勤務するエージェントで、Payment Services に寄せられる照会や請求などの決済業務に携わるエージェント。
 - 照会エージェント
 - 請求エージェント
- エンドユーザー: 支払い要求を送信し、ケースのステータスを確認する顧客と支店の従業員 (またはコール センター エージェント)。

支払いダッシュボード

事前構成されたダッシュボードでアクション可能なデータ表示方法を使用すると、ビジネスプロセスを改善し、セルフサービスの価値を定量化できます。

Payment Operations ワークフローの例

で Financial Services Payment Operations 利用可能なワークフローは、人、部門、機関を結び付けて、支払いエラーや未払いを迅速に開始、調査、解決します。

次のワークフローの例は、アプリケーションがどのように支払照会、調査、請求解決、および外部支払のための他の金融機関との通信を容易にするかを示しています。

Payment Operations によって支払照会、請求解決などがどのように容易になるかを示すインフォグラフィック

1. ケースを開始する

顧客は、アカウントにログインするか、メール、電話、またはチャットでケースを開始することで、支払エラーまたは未払いを報告できます。このケースでは、問題の開始から解決まで、すべての連絡先（モバイル、Web、電話）、タスク、および実行されたアクションに対して、デジタル化された単一のエンゲージメントシステムを提供します。

2. 取り込みとアサイン

ケースが開始されると、トランザクションと顧客に関する情報を検証し、適切なミドルオフィスおよびバックオフィスの支払チームに照会をルーティングするワークフローが自動的に、またはエージェントによってトリガーされます。

3. 調査

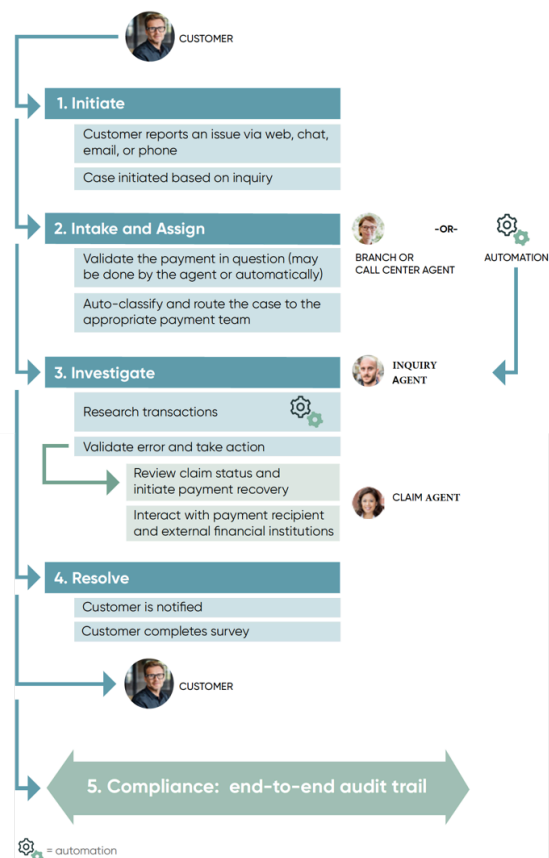
照会エージェントは、システム間で調査を行う必要なく、システム内の顧客の詳細または支払いの詳細を確認し、請求が取り消しの対象となる場合はアクションを実行できます。請求エージェントは、支払受取人や外部金融機関とのすべてのやり取りを管理できます。ケースでタスクとステータスが追跡され、通知が自動的に送信され、資金の回収と是正措置が試行されます。

4. 解決

顧客への連絡により、問題が解決されたことが顧客に通知され、満足度サーベイが求められます。

5. 監査証跡を提供する

すべてのデータとタイムラインがケースにキャプチャされるため、コンプライアンス要件をサポートするためのレポートや監査で必要になったときに、その情報を手動で取得する必要がなくなります。



自動翻訳

ワークフローの各タスクの詳細については、以下を参照してください。

- [支払照会の管理](#)
- [支払請求と借方承認の管理](#)

Financial Services Payment Operations の設定

アプリケーションをインストールし Financial Services Payment Operations、フィナンシャルサービスデータをインポートして、アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントを確認および構成することで、実装 Financial Services Payment Operations を設定できます。

Financial Services Payment Operations のインストール

admin ロールを持っている場合は、Financial Services Payment Operations (sn_bom_payment) アプリケーションをインストールします。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連するストアアプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべてのストアアプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。[エンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション](#)。
- アプリケーションがプラグインまたはその他のストアアプリケーションを必要とし、それがまだインストールされていない場合は、先にインストールしてください。

必要なロール：admin

このタスクについて

以下のアイテムは、アプリケーションのインストール Financial Services Payment Operations 時にインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- ジョブスケジュール
- テーブル

詳細については、「[Financial Services Payment Operations とともにインストールされるコンポーネント](#)」を参照してください。

i 注:

顧客が Consumer Service Portal を介して要求を送信できるようにするには、Consumer Service Portal プラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) も有効にする必要があります。

手順

1. 移動先 **すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて**.
2. フィルター基準と検索バーを使用して Financial Services Payment Operations アプリケーションを検索します。

名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることもあります。

[ServiceNow Store](#) Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「[ServiceNow Store バージョン履歴のリリースノート](#)」を参照してください。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

i 重要:

インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

関連情報

[プラグインのリスト \(Washington DC\)](#)

Financial Services Payment Operations の構成

アプリケーションとともに Financial Services Payment Operations インストールされるコンポーネントを確認し、組織のビジネスニーズに合わせて必要に応じて変更します。

始める前に

Financial Services Payment Operationsアプリケーションがインストールされていることを確認します。

必要なロール:sn_bom_payment.admin および admin

手順

1. 金融口座、金融商品、金融機関、およびトランザクションデータをテーブルにインポートします ServiceNow 。
詳細については、「[インポートセットを使用した財務データのインポート](#)」を参照してください。
2. インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加します。

ドメイン分離と Financial Services Payment Operations

Financial Services Payment Operations ではドメイン分離がサポートされています。ドメイン分離では、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、Domain Separation を完全にサポートしています。ドメイン分離には、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに回答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「[アプリケーションでのドメイン分離のサポート](#)」」を参照してください。

Financial Services Payment Operationsにおけるドメイン分離の仕組み

すべての [FSO 統合](#) アプリケーションは、多くのテーブル上に カスタマーサービス管理 (CSM) 構築され、多くの CSM テーブルを使用します。主要な参照テーブルは、コンシューマー、アカウント、連絡先などの顧客テーブルであり、これらのテーブルはドメイン分離されています。

テーブル

Payment Operations で追加されるすべての新規テーブルは、ドメイン分離されています。

- 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

ユースケース

支払照会

顧客は、次のユースケースについてポータルから支払照会を作成できます。

- 受益者請求未受領 (BCNR): 顧客は支払いを送信しましたが、意図した受取人はお金を受け取っていないと主張しています。
- エラー支払い (PiE) – 顧客が支払いを送信するときに間違いを犯し、お金を取り戻そうとしています。

支店の従業員とコール センターのエージェントは、顧客の代わりにこれらの照会を作成できます。Payment Operations のスタッフは、顧客や外部の銀行から問い合わせを受けます。

- 内部からの問い合わせは、銀行の顧客から来ています。受取人の顧客は、銀行の内部または外部である可能性があります。内部受信者と外部受信者の区別は、Payment Operations が問い合わせを解決するために使用するルートを決定的ため重要です。
- 外部からの照会はサードパーティの銀行から行われるため、支払先は常に内部です。

i 注:

問い合わせが外部で、受信者が外部であるというケースはあり得ません。

- 一部の照会では、請求が作成される場合があります。

支払請求

照会エージェントは、請求が有効であり、顧客が払戻を受ける権利があると銀行が判断した場合に、顧客に代わって請求を作成できます。

支払オペレーションスタッフは、照会または外部銀行から内部で請求を受け取ります。請求を受け取ると、払い戻しを受ける場所の決定を開始します。

- 内部請求は、照会から、または銀行のスタッフ (支店またはコールセンター) から直接、銀行の顧客から発生します。エージェントは、払い戻しを受ける場所がわかっている場合、請求を解決できます。払い戻しは、外部 (サードパーティの銀行の顧客への支払い) または内部 (銀行の顧客への支払い) のいずれかです。返金が内部で行われる場合は、借方承認を登録する必要があります (以下の [借方承認](#) を参照)。
- 外部請求はサードパーティの銀行から来ています。払い戻しは、外部請求に対して常に内部で行われます。エージェントは、内部返金のために借方承認を作成する必要があります (以下の [「借方承認」](#) を参照)。

借方承認

請求エージェントは、顧客が請求からの払い戻しを承認するための借方承認を作成します。顧客は、引き落としを受け入れるか、異議申し立てを行うか、却下することができます。

i 注:

ServiceNow デメインフレームワークが使用されていなくても、プラットフォーム機能またはアプリケーションがサービスプロバイダーのユースケースを効果的にサポートできる場合があります。この場合、アプリケーションには、そのドメインサポートレベルに Basic*、Standard*、または Enhanced* が割り当てられ、詳細なユースケースが含まれる場合があります。例: New York リリースより前は、サービスカタログドメインはサポートされていませんでした。しかし、インスタンスのオーナーは、ドメイン分離されたインスタンスで顧客ごとに個別のカタログとアイテムを構成することができました。これにより、Service Catalog を 標準 サポートレベルで使用できるようになりました。詳細については、「Domain Separation [アプリケーションレベルのサポート](#)」を参照してください。

関連情報

[サービスプロバイダーのドメイン分離](#)

支払照会の管理

アプリケーションの支払照会機能 Financial Services Payment Operations を使用すると、顧客や金融機関のサードパーティ銀行から受信した支払照会要求を送信および管理できます。このアプリケーションは、個人とビジネスの両方の請求と借方をサポートしています。

ミドルオフィスとバックオフィスの照会エージェントは、顧客や外部銀行からの問い合わせを受けめます。

- 内部問い合わせ: 銀行の顧客からの問い合わせです。支払先は銀行の内部または外部のいずれかであり、これにより照会の解決方法が決まります。
- 外部照会: これらの照会はサードパーティの銀行から行われるため、支払先は常に内部です。

支払照会の種類

このアプリケーションでは、次のタイプの支払照会を作成できます。

- 受益者請求未受領 (BCNR): 顧客は支払いを送信しましたが、受取人はお金を受け取らなかったと主張しています。これらの問い合わせは、内部または外部に行うことができます。
- Payment in Error (PiE): 顧客が支払いの送金を間違え、お金を取り戻そうとしています。

支払い照会を開始する方法

内部照会

「受益者要求未受領 - 内部」や「エラーのある支払」などの内部照会の場合:

- 支店の従業員とコール センターのエージェントは、顧客の代わりに、インタラクション レコードとサービス カタログからこれらの要求を作成できます。
- 事業顧客とコンシューマーは、カタログアイテムを選択し、フォームに入力して送信することにより、それぞれ Customer Service Portal と Consumer Service Portal からこれらの要求を作成できます。

外部からの問い合わせ

照会エージェントは、「受益者要求未受領 - 外部」などの外部照会の照会ケースを作成できます。

支払照会のアサインと解決

送信された要求から照会ケースが作成されると、アサインルールを使用して、照会ケースがアサイン先グループまたは照会エージェントにアサインされます。照会エージェントは、ケースの調査、受取銀行からの情報を要求するメールの送信、ケースの解決策の提案などの次のステップを処理します。

一部の内部照会では、請求が作成されることもあります。

外部照会の支払照会ケースを作成

照会エージェントは、サードパーティの銀行から受信した外部照会の照会ケースを作成できます。

始める前に

必要なロール:sn_bom_payment.inquiry_agent または
sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

このタスクについて

外部照会は、サードパーティの銀行からの照会であり、支払受取人が常に内部であることを意味します。

i 注:

問い合わせと受信者の両方が外部であるケースはあり得ません。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**。
2. リストアイコン () をクリックします。
3. 「リスト」 タブの「支払照会ケース」で、「すべて」をクリックします。
4. **[New (新規)]** をクリックします。
5. **[新規支払照会ケース]** ダイアログボックスで、リストから **[受益者要求未受領 - 外部]** を選択します。

6. [作成] をクリックします。

7. フォームで、必須フィールドと、送信者銀行から受信した要求に関連するその他の情報を入力します。
支払照会ケースフォームのフィールドの説明については、「」を参照してください [支払照会ケースのフィールドの説明](#)。

8. [Save (保存)] をクリックします。

タスクの結果

支払照会ケースが [新規] ステータスで作成され、支払照会部門のアサイン先グループまたは照会エージェントにアサインされます。ケースがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づいています。

次のタスク

- 照会エージェントは、ケースが自分にアサインされていない場合、ケースを自分にアサインして調査を開始できます。支払照会ケースでの作業の詳細については、次を参照してください [支払照会ケースを調査する](#)。
- ケースを他の問い合わせエージェントにアサインすることもできます。詳細については、「[支払照会ケースのアサイン](#)」を参照してください。

内部照会の支払照会要求を送信

フロントオフィスの従業員 (支店の従業員またはコール センターのエージェント) は、顧客に代わって支払照会要求を送信できます。

始める前に

必要なロール:sn_bom_payment.requestor

このタスクについて

事業顧客とコンシューマーは、サービスカタログアイテムを選択し、必要なフォームに入力してから送信することで、それぞれ Customer Service Portal と Consumer Service Portal から、または別のセルフサービスポータルから支払照会要求を作成できます。

注:

Consumer Service Portal を使用するには、Consumer Service Portal プラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にします。

支店の作業者と顧客は、「受益者要求未受領 - 内部」や「エラーのある支払」などの内部支払照会のみを送信できます。

外部からの問い合わせについては、「」を参照してください [外部照会の支払照会ケースを作成](#)。

手順

1. 移動先 [すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース](#)。
2. リストアイコン () をクリックします。
3. 顧客レコードまたはインタラクションレコードから支払照会要求を作成します。
4. 「支払リクエストの作成」をクリックします。
5. [カタログ] リストから [バンキングサービス] を選択します。
6. 「カテゴリ」で、「支払サービス」をクリックします。

7. 要求を送信する支払照会アイテムをクリックします。

- 受取人が支払を受け取っていない場合に要求を送信するには、[受益者要求未受領] をクリックします。
- 支払い中にエラーが発生したときにリクエストを送信するには、[エラーで行われた支払い] をクリックします。

8. 要求に関連する必要な情報を入力します。**i 注:**

各支払照会要求フォームには、支払照会サービスに基づく異なるフィールドセットがあります。

9. [Submit (送信)] をクリックします。**タスクの結果**

- 要求に基づいて、支払照会ケースが [新規] ステータスで作成され、支払照会部門のアサイン先グループまたは照会エージェントにアサインされます。ケースがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づいています。
- 顧客は、要求の送信に関する事前設定されたメール通知を受信します。

次のタスク

- [詳細を表示] をクリックして支払照会ケースを開き、その詳細を表示します。また、問い合わせエージェントがケースを解決する際に役立つ追加情報を [コメント] フィールドに追加することもできます。
- 照会エージェントは、[支払照会ケースの調査](#)を開始できます。

支払照会ケースのアサイン

支払照会ケースを自分または別の照会エージェントにアサインして、自分または別のエージェントがケースの調査を開始できるようにします。

始める前に

必要なロール:sn_bom_payment.inquiry_agent、sn_bom_payment.inquiry_agent_connector、または sn_bom_payment.admin

このタスクについて

支払照会要求が送信されると、照会ケースが支払照会部門のアサイン先グループまたはユーザーに自動的にアサインされます。アサインは、設定されたアサインルールに基づいて行われます。ケースがアサイン先グループにアサインされている場合、グループのどのメンバーでもケース自体をトリアージしたり、グループの別のメンバーにケースをアサインしたりできます。

手順

- 1. 移動先** すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース。
- 2. リストアイコン** () をクリックします。
- 3. 「リスト」 タブの「支払照会ケース」で、「すべて」をクリックします。**
- 4. リストでケースをクリックして開きます。**
- 5. ケースをアサインします。**
 - ケースを自分にアサインするには、[自分にアサイン] をクリックします。
 - ケースを別のエージェントにアサインするには、[担当者] フィールドでエージェントを選択します。

タスクの結果

ケースは照会エージェントに割り当てられます。エージェントがエージェントアサイン先グループにも属している場合は、グループ名が [アサイン先グループ] フィールドに表示されます。

支払照会ケースを調査する

支払照会ケースを調査して、解決するのに十分な情報を取得できるようにします。

始める前に

必要なロール:sn_bom_payment.inquiry_agent または
sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**。
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [**Lists**] タブの [**Payment Inquiry Cases**] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースについて、[**自分にアサイン済み**] をクリックします。
 - すべてのケースについて、[**すべて**] をクリックします。
4. リストから、処理するケースを選択します。
 - 他のユーザーからアサインされたケースを処理するには、[**承認**] をクリックします。
 - 自分にまだアサインされていないケースを処理するには、[**自分にアサイン**] をクリックして自分にアサインします。

ケースのステータスが [**処理中の作業**] に更新されます。

支払照会フォームのフィールドの説明については、次を参照してください [支払照会ケースのフィールドの説明](#)。
5. [照会タイプ] フィールドで照会タイプを確認します。
6. 照会タイプが **受益者要求未受領 - 内部** に設定されている場合は、**受信者タイプ** フィールドで**受信者タイプ**を選択し、**受信者 銀行** フィールドで**受信者銀行**を選択します。
[受取人銀行] フィールドには、受取人タイプに基づく銀行の一覧が表示されます。
7. オプション: 受取銀行に情報を要求するには、[**追加コメント**] フィールドに**要求コメント**を追加し、[**情報を要求**] をクリックします。
ケースのステータスが [**情報待ち**] に更新されます。
外部受信者がいる「受益者要求未受領 - 内部」ケースの場合、照会タスクが自動的に生成され、ケースを処理している照会エージェントにアサインされます。
8. オプション: アドホックな内部フォローアップの場合は、ケースの [**照会タスク**] タブに移動し、[**新規**] をクリックして照会タスクを作成します。
9. ケースに関連付けられた照会タスクがある場合は、[照会タスクを処理し](#) て [**クローズ 済み**] ステータスに移行します。
10. 受取銀行から必要な情報を受け取ったら、受信した情報に従ってケースの必須フィールドを更新し、ケースのステータスを [**対応中**] に変更します。
11. 調査の結果、有効な要求であることがわかった場合は、**有効な要求** を選択し、照会の請求を作成します。



注:

内部支払照会ケースである場合にのみ、ケースを有効な請求として設定できます。

詳細については、「[支払照会ケースの請求の作成](#)」を参照してください。

タスクの結果

顧客は、ケースの進捗状況に関する事前設定されたメール通知を受け取ります。

次のタスク

調査が終了した場合は、ケースを解決するための **解決策を提案し** ます。

照会タスクの処理

支払照会タスクを処理し、照会ケースに関連する追加情報を受取銀行に要求します。

始める前に

必要なロール:sn_bom_payment.inquiry_agent または
sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

このタスクについて

外部受信者がある [受益者要求未受領 - 内部] ケースの照会タスクが自動的に生成され、ケースを処理する照会エージェントにアサインされます。ただし、内部フォローアップとして、任意のタイプの照会に対してアドホック照会タスクを作成することもできます。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**.
2. リストアイコン () をクリックします。
3. 支払照会ケースまたは [照会タスク] リストから照会タスクを開きます。
4. [ステータス] フィールドで、タスクのステータスを [対応中] に変更し、ケースに必要な情報を要求するメールを受取人銀行に送信します。
5. オプション: メールまたはその他のやり取りで受取銀行から必要な情報を受け取った場合は、これらのアーティファクトをケースに添付します。
6. オプション: [作業メモ] フィールドに、コメントまたは受信した情報を入力します。
7. [ステータス] フィールドで、タスクのステータスを [完了してクローズ] に変更してタスクをクローズします。
8. **[Save (保存)]** をクリックします。

次のタスク

- 受取銀行から要求された情報を受信し、照会タスクをクローズしたら、受信した情報に従って、関連する照会ケースを更新します。
- 関連するケースのステータスを [対応中] に変更し、ケースを処理して解決します。

注:

sn_bom_payment.inquiry_task_follow_up_interval_in_days **支払プロパティ**に指定された日数内に照会ケースが解決またはクローズされない場合、システムはケースに対して別のフォローアップ照会タスクを作成します。

支払照会ケースの請求の作成

内部支払照会ケースの調査の結果、有効な請求であり、顧客に返金を受ける権利があることがわかった場合は、そのケースの請求を作成します。

始める前に

必要なロール:sn_bom_payment.inquiry_agent または
sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

このタスクについて

ケースを [有効な請求] として設定し、照会の請求を作成します。

ケースを有効な請求として設定し、その請求の請求を作成できるのは、それが「受益者要求未受領 - 内部」や「支払エラー」などの内部支払照会ケースの場合のみです。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**。
2. リストアイコン () をクリックします。
3. 「リスト」 タブの「支払照会ケース」で、「自分にアサイン済み」をクリックします。
4. リストで、開くケースを選択します。
5. 照会ケースを有効な請求として設定します。
 - a. [有効な要求] チェック ボックスをオンにします。
 - b. [支払プロセッサ] フィールドで、支払プロセッサを選択します。
 - c. [トランザクション ID] フィールドに、トランザクション ID を入力します。
 - d. [追加コメント] フィールドに、コメントを入力します。
 - e. [Update (更新)] をクリックします。
6. [追加コメント] フィールドに、請求に関するコメントを入力し、[請求の作成] をクリックします。

タスクの結果

- 支払照会ケースの請求ケースが作成され、構成されたアサインルールに基づいてアサイン先グループまたは請求エージェントにアサインされます。これで、請求ケースを介して支払照会が追跡されるようになりました。

ケース作成メッセージのリンクをクリックすると、ケースの詳細を表示できます。要求の詳細については、「」を参照してください [支払請求と借方承認の管理](#)。

- 顧客は、新しい請求ケースに関する事前設定されたメール通知を受け取ります。
- 顧客が利用可能な Customer Service Portal または Consumer Service Portal がある場合は、新しい請求ケースがポータルに表示されます。

詳細については、「[Consumer Service Portal からのケースの表示](#)」を参照してください。

注:

Consumer Service Portal を使用するには、Consumer Service Portal プラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にします。

次のタスク

要求が請求ケースを介して追跡されるようになったため、関連する照会ケースをクローズできます。詳細については、「[支払照会ケースをクローズする](#)」を参照してください。

問い合わせケースのソリューションを提案

ケースを解決できるように、終了したばかりの照会ケースの調査の結果に基づいたソリューションを提案します。

始める前に

必要なロール:sn_bom_payment.inquiry_agent または
sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース。
2. リストアイコン () をクリックします。
3. 「リスト」 タブの「支払照会ケース」で、「自分にアサイン済み」をクリックします。
4. リストで、解決したいケースをクリックします。
5. ケースのステータスが [対応中] 以外の場合は、[ステータス] フィールドでステータスを [対応中] に変更します。
6. [解決コード] フィールドで、受信した情報に基づいて適切な解決コードを選択します。
7. [解決メモ] フィールドに、提案されたソリューションのコメントを入力します。
8. **[Propose Solution]** をクリックします。

タスクの結果

- ケースのステータスが [解決済み] に更新されます。
- ケースの解決に関する事前設定されたメール通知が顧客に送信されます。
- 顧客向けの Customer Service Portal または Consumer Service Portal がある場合は、ポータルで提案されたソリューションの通知が顧客に送信されます。ソリューションを承認または却下するためのボタンが、ポータルでのコンシューマーアクションを示すフォームのセクションに表示されます。

詳細については、「[Consumer Service Portal からのケース解決策の承認または却下](#)」を参照してください。

i 注:

Consumer Service Portal を使用するには、Consumer Service Portal プラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にします。

次のタスク

顧客から解決策を受け入れてもらい、[問い合わせケースをクローズ](#)します。

顧客が提案された解決策を却下した場合は、ケースを [オープン] ステータスに戻します。顧客が提案された解決策を Customer Service Portal または Consumer Service Portal で却下した場合、ケースのステータスは自動的に [オープン] に更新されます。

支払照会ケースをクローズする

照会ケースの請求ケースを作成した後、または顧客が提案されたソリューションを承認した後に、ケースをクローズします。

始める前に

照会ケースが有効な請求として設定されている場合は、その [照会ケースが作成された](#) ことを確認してください。

ケースに他の解決策を提案した場合は、提案した解決策が顧客によって承認されていることを確認します。

必要なロール:sn_bom_payment.inquiry_agent または
sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

このタスクについて

顧客向けの Customer Service Portal または Consumer Service Portal がある場合、顧客はポータルで提案されたソリューションに関する通知を受信し、そこからケースに対して提案されたソ

リューションを承認するか却下するかを選択できます。エージェントが提案した解決策を顧客が受け入れると、ケースのステータスは自動的に [クローズ済み] に変わります。
詳細については、「[Consumer Service Portal からのケース解決策の承認または却下](#)」を参照してください。

i 注:

Consumer Service Portal を使用するには、Consumer Service Portal プラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にします。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**.
2. リストアイコン () をクリックします。
3. 「リスト」 タブの「支払照会ケース」で、「自分にアサイン済み」をクリックします。
4. リストで、クローズするケースをクリックします。
5. 請求を作成し、照会ケースをクローズする予定がある場合は、解決フィールドに入力します。
 - a. [解像度コード] フィールドで、適切な解決コードを選択します。
 - b. [解決メモ] フィールドに、提案されたソリューションのコメントを入力します。
6. [クローズ] をクリックします。

タスクの結果

ケースのクローズに関する事前設定されたメールが顧客に送信されます。

支払請求と借方承認の管理

アプリケーションの支払請求機能 Financial Services Payment Operations を使用して、金融機関の支払請求と借方承認を送信および管理できます。このアプリケーションは、個人とビジネスの両方の請求と借方をサポートしています。

請求の種類

内部要求

この請求は、銀行の顧客から、照会または金融機関のフロントオフィス (支店またはコールセンター) の従業員を通じて送信されます。請求代理人が請求を解決するには、その前にどこから払い戻しを受ければよいかを知っておく必要があります。内部請求の場合、払戻タイプは外部または内部のいずれかになります。

- 外部払戻タイプは、還付がサードパーティの銀行から行われることを示します。
- 内部払戻タイプは、払戻が銀行の誰かから行われることを示します。この場合、借方承認が必要になることがあります。

外部要求

この請求はサードパーティの銀行からのものです。外部請求の場合、払戻タイプは常に内部であり、払戻は銀行内部 (得意先または銀行自体) によって行われます。この場合、借方承認が必要になることがあります。

支払いの申し立てを開始する方法

内部要求

内部要求は、次の方法で開始できます。

- 照会ケースが有効な請求であると判断された場合、照会エージェントは顧客に代わって請求を作成できます。これは、銀行が顧客が払い戻しを受ける権利があると信じていることを意味します。
- 支店の従業員とコール センターのエージェントは、顧客の代わりに、インタラクション レコードとサービス カタログからこれらの要求を作成できます。
- 事業顧客とコンシューマーは、カタログアイテムを選択し、フォームに入力して送信することにより、それぞれ Customer Service Portal と Consumer Service Portal からこれらの要求を作成できます。

外部要求

請求エージェントは、サードパーティの銀行からの払い戻し要求の請求ケースを作成できます。

借方承認

請求エージェントは、借方承認ケースを作成して、請求に対する払い戻しについて顧客から承認を得ることができます。顧客は引き落としを受け入れるか拒否することができます。

外部要求のケースを作成

請求エージェントは、サードパーティの銀行からの払い戻し要求のケースを作成できます。

始める前に

必要なロール:sn_bom_payment.claim_agent または sn_bom_payment.claim_agent_connector

このタスクについて

外部請求の場合、払戻タイプは常に内部であり、払戻は銀行内部で行われることを意味します。

この手順では、内部要求のケースを作成することもできます。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**。
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [リスト] タブの [要求] で、[すべて] をクリックし、[新規] をクリックします。
4. [新しい要求] ダイアログ ボックスで、一覧から [外部] を選択します。
5. [作成] をクリックします。
6. フォームで、必須フィールドと、送金銀行から受け取った請求に関連するその他の情報を入力します。
[請求] フォームのフィールドの説明については、「」を参照してください [請求ケースのフィールドの説明](#)。
7. [Save (保存)] をクリックします。

タスクの結果

[新規] ステータスの請求に対してケースが作成されます。その後、ケースは支払請求部門のアサイン先グループまたは請求エージェントにアサインされます。ケースがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づいています。

次のタスク

- 請求エージェントは、ケースを自分にアサインして作業を開始できます。詳細については、「[内部払戻を伴う請求の処理](#)」を参照してください。
- ケースを他の請求エージェントにアサインすることもできます。詳細については、「[支払請求のアサイン](#)」を参照してください。

内部請求の要求の送信

フロントオフィス ワーカー (支店の従業員またはコール センターのエージェント) は、顧客に代わって請求要求を送信できます。

始める前に

必要なロール:sn_bom_payment.requestor

このタスクについて

支店の作業者と顧客は、内部要求に対してのみ請求要求を送信できます。外部要求の詳細については、[外部要求のケースを作成](#)。

内部支払照会ケースの調査で有効な請求であることが判明した場合、照会エージェントは内部請求を作成することもできます。詳細については、「[支払照会ケースの請求の作成](#)」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース。
2. リストアイコン () をクリックします。
3. 顧客レコードまたはインタラクションレコードから請求を作成します。
4. 「支払リクエストの作成」をクリックします。
5. [カタログ] リストから [バンキングサービス] を選択します。
6. 「カテゴリ」で、「支払サービス」をクリックします。
7. [**Claim – Internal customer** (請求 - 内部顧客)] をクリックします。
8. 要求に関連する情報を入力します。
9. [Submit (送信)] をクリックします。

タスクの結果

- [新規] ステータスの請求に対してケースが作成されます。その後、ケースは支払請求部門のアサイン先グループまたは請求エージェントにアサインされます。ケースがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づいています。
- 顧客は、要求の送信に関する事前設定されたメール通知を受信します。

次のタスク

- [詳細を表示] をクリックして請求を開き、その詳細を表示します。請求エージェントがケースを解決する際に役立つ追加情報を [コメント] フィールドに追加することもできます。
- 請求エージェントは請求の処理を開始できます。

支払請求のアサイン

支払請求のケースを自分または別の請求エージェントにアサインして、自分または別のエージェントがそのケースの作業を開始できるようにします。

始める前に

必要なロール:sn_bom_payment.claim_agent、sn_bom_payment.claim_agent_connector、または sn_bom_payment.admin

このタスクについて

請求のケースが作成されると、そのケースは支払請求部門のアサイン先グループまたはユーザーに自動的にアサインされます。アサインは、設定されたアサインルールに基づいて行われます。ケースがアサイン先グループにアサインされている場合、グループのどのメンバーでもケース自体をトリアージしたり、グループの別のメンバーにケースをアサインしたりできます。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**.
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [リスト] タブの [要求] で、[**すべて**] をクリックします。
4. リストで、開くケースをクリックします。
5. ケースをアサインします。
 - ケースを自分にアサインするには、[**自分にアサイン**] をクリックします。
 - ケースを別のエージェントにアサインするには、[**担当者**] フィールドでエージェントを選択します。

タスクの結果

ケースが請求エージェントにアサインされます。エージェントがエージェントアサイン先グループにも属している場合は、グループ名が [アサイン先グループ] フィールドに表示されます。

外部払戻を伴う請求の処理

内部要求を処理して、それが有効かどうか、およびどこから払い戻しを受けるかを判断します。

始める前に

必要なロール:sn_bom_payment.claim_agent または sn_bom_payment.claim_agent_connector

このタスクについて

内部請求の場合、払戻タイプは外部または内部のいずれかになります。

- 外部払戻タイプは、還付がサードパーティの銀行から行われることを示します。
- 内部払戻タイプは、払戻が顧客や銀行自体など、銀行内部から行われることを示します。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**.
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [リスト] タブの [請求] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースについて、[**自分にアサイン済み**] をクリックします。
 - すべてのケースについて、[**すべて**] をクリックします。
4. リストから、処理するケースを選択します。
 - 他のユーザーからアサインされたケースを処理するには、[**承認**] をクリックします。
 - 自分にまだアサインされていないケースを処理するには、[**自分にアサイン**] をクリックして自分にアサインします。
 ケースのステータスが [処理中の作業] に更新されます。

5. [要求タイプ] フィールドで、要求タイプが [内部] に設定されていることを確認します。
6. 払戻タイプ フィールドで、外部 を選択します。
7. サードパーティの銀行に払い戻しを要求します。

a. 次のフィールドに請求の詳細を入力します。

- エラータイプ
- エラーカテゴリ
- エラーサブカテゴリ
- 要求された処理
- 請求銀行
- トランザクション ID
- 返済銀行

[請求] フォームのフィールドの説明については、「」を参照してください [請求ケースのフィールドの説明](#)。

b. [状態] フィールドで、ケースの状態を [払い戻し待ち] に変更し、[更新] をクリックします。

請求タスクが自動的に生成され、ケースを処理している請求エージェントにアサインされます。ただし、内部フォローアップについては、ケースの [請求タスク] タブに移動して [新規] をクリックすることで、アドホック請求タスクを作成することもできます。

8. [請求タスクを処理し](#) て払戻銀行をフォローアップし、[クローズ済み] ステータスに移行します。
9. 返金銀行から返金を受け取ったら、請求の返金を完了します。
 - a. [実際の処理] フィールドで、処理タイプを選択します。
 - b. [結果] フィールドで、適切な結果を選択します。
 - c. [結果メモ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
 - d. [ステータス] フィールドで、ケースのステータスを [返金完了] に変更し、[更新] をクリックします。
10. 請求の顧客から返金完了の承認を得て、[閉じる] をクリックして請求を完了します。
詳細については、「[請求ケースをクローズする](#)」を参照してください。

タスクの結果

顧客は、請求の進捗状況に関する事前設定されたメール通知を受け取ります。

外部払戻の請求タスクの処理

請求タスクを使用して、サードパーティ銀行に請求の払い戻しをフォローアップします。

始める前に

必要なロール:sn_bom_payment.claim_agent または sn_bom_payment.claim_agent_connector

このタスクについて

外部払い戻しのある請求に対して請求タスクが自動的に生成され、ケースを処理している請求エージェントにアサインされます。ただし、内部フォローアップとして、任意のタイプの請求に対してアドホック請求タスクを作成することもできます。

アドホック請求タスクを作成するには、ケースの [請求タスク] タブに移動し、[新規] をクリックします。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**.
2. リストアイコン () をクリックします。
3. 請求ケースまたは [請求タスク] リストから請求タスクを開きます。
4. [状態] フィールドで、タスクの状態を [対応中] に変更し、払戻銀行に電子メールを送信して、請求の払戻状態をフォローアップします。
5. オプション: メールまたはその他のやり取りで払戻銀行から情報を受け取った場合は、これらの成果物をケースに添付してください。
6. オプション: [作業メモ] フィールドに、コメントまたは受信した情報を入力します。
7. [ステータス] フィールドで、タスクのステータスを [完了してクローズ] に変更してタスクをクローズします。
8. [Save (保存)] をクリックします。

次のタスク

払い戻しまたは払い戻し銀行から受け取った情報に従って、関連する請求ケースを更新します。

i 注:

`sn_bom_payment.claim_follow_up_interval_in_days` [支払プロパティ](#) に指定された日数内に請求がクローズされない場合、請求に対して別のフォローアップ請求タスクが作成されます。

内部払戻を伴う請求の処理

申請が有効かどうか、どこから払い戻しを受けるかなど、申請に取り組めます。

始める前に

必要なロール: `sn_bom_payment.claim_agent` または `sn_bom_payment.claim_agent_connector`

このタスクについて

請求の内部払戻タイプは、払戻が顧客や銀行自体など、銀行内部から行われる必要があることを示します。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**.
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [リスト] タブの [請求] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースについて、[自分にアサイン済み] をクリックします。
 - すべてのケースについて、[すべて] をクリックします。
4. リストから、処理するケースを選択します。
 - 他のユーザーからアサインされたケースを処理するには、[承認] をクリックします。
 - 自分にまだアサインされていないケースを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
 ケースのステータスが [処理中の作業] に更新されます。

[請求] フォームのフィールドの説明については、「」を参照してください [請求ケースのフィールドの説明](#)。

5. [要求タイプ] フィールドで、要求タイプを確認します。

6. 払戻タイプ フィールドで、内部 を選択します。

i 注:

サードパーティの銀行からの外部要求タイプの場合、払戻タイプ は既定で 内部 に設定されます。

7. 銀行または顧客から払い戻しを受けるには、必要なフィールドを更新し、[借方承認ケースを作成します](#)。

- ケースのステータスが [払い戻し待ち] に更新されます。

- [借方承認] フィールドに、借方承認ケース番号が入力されます。

8. オプション: アドホックな内部フォローアップの場合は、ケースの **[Claim Tasks]** タブに移動して **[New]** をクリックし、請求タスクを作成します。

詳細については、「[請求タスクの処理](#)」を参照してください。

9. [借方承認ケースを処理し](#) て、払い戻しを完了します。

- 請求ケースのステータスが [払い戻し完了] に更新されます。

- 請求の [結果]、[結果メモ]、および [払戻金額] フィールドは、借方承認ケースから更新されます。

10. 請求の顧客から返金の完了を受け入れてもらい、[閉じる] をクリックして請求を完了します。

詳細については、「[請求ケースをクローズする](#)」を参照してください。

タスクの結果

請求の顧客は、請求の進捗状況に関する事前設定されたメール通知を受け取ります。

次のタスク

外部請求の場合は、請求のクローズについて第三者銀行に更新します。

内部払戻の借方承認ケースを作成

請求の借方承認ケースを作成して、いずれかの銀行または顧客に内部的に払い戻しを要求できるようにします。

始める前に

必要なロール:sn_bom_payment.claim_agent または sn_bom_payment.claim_agent_connector

手順

1. 移動先 [すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース](#)。

2. リストアイコン () をクリックします。

3. [リスト] タブの [要求] で、[自分に割り当て] をクリックします。

4. リストで、開くケースをクリックします。

5. 請求フォームで、次のフィールドに入力します。

- エラータイプ
- エラーカテゴリ
- エラーサブカテゴリ
- 要求された処理
- 請求銀行

- トランザクション ID
- 返済銀行
- 借方顧客または借方勘定
- 貸方金融口座
- 受領トランザクション

[請求] フォームのフィールドの説明については、「」を参照してください [請求ケースのフィールドの説明](#)。

6. [借方承認を作成] をクリックします。

タスクの結果

- 借方承認の支払サービスケースが作成され、請求を処理している請求エージェントにアサインされます。
- 請求ケースのステータスが [払い戻し待ち] に更新されます。
- 引き落としの顧客は、引き落とし承認ケースに関する事前設定されたメール通知を受け取ります。
- 顧客が利用できる Customer Service Portal または Consumer Service Portal がある場合、顧客はポータルで借方承認ケースの通知を受け取ります。借方承認を承認または却下するためのボタンが、ポータルでの顧客のアクションを示すフォームのセクションに表示されます。詳細については、以下を参照してください。
 - [Consumer Service Portal からのケースの表示](#)
 - [Consumer Service Portal からのケース解決策の承認または却下](#)

注:

Consumer Service Portal を使用するには、Consumer Service Portal プラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にします。

次のタスク

- 払戻金額を複数の金融口座から引き落とす必要がある場合は、借方指示 タブで各借方勘定の指示を設定します。
- 借方顧客または払戻銀行から引き落としの受け入れを取得します。
- 必要に応じて借方承認ケースのフィールドを更新し、払い戻しを完了してこのケースをクローズします。詳細については、「[借方承認ケースを処理して払い戻しを完了する](#)」を参照してください。
- 借方顧客または銀行が借方を却下した場合は、請求ケースを [オープン] ステータスに戻します。顧客が Customer Service Portal または Consumer Service Portal から借方を却下した場合、請求ケースのステータスは自動的に [オープン] に更新されます。

借方承認ケースを処理して払い戻しを完了する

内部顧客または銀行と協力して借方金額を承認し、請求の払い戻しを完了できるようにします。

始める前に

借方顧客または払戻銀行が借方金額を承認したことを確認します。

必要なロール:sn_bom_payment.claim_agent または sn_bom_payment.claim_agent_connector

このタスクについて

顧客が使用できる Customer Service Portal または Consumer Service Portal がある場合は、ポータルで借方承認ケースの通知を受け取り、要求された借方金額を承認するか却下するかを選択で

きます。借方顧客が借方金額を受け入れると、借方承認ケースのステータスが自動的に [クローズ済み] に変更されます。詳細については、以下を参照してください。

- [Consumer Service Portal からのケースの表示](#)
- [Consumer Service Portal からのケース解決策の承認または却下](#)

i 注:

Consumer Service Portal を使用するには、Consumer Service Portal プラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にします。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**.
2. リストアイコン () をクリックします。
3. 請求ケースまたは [借方承認] リストから、借方承認支払サービスケースを開きます。
4. 顧客の指示に従って、合計払戻金額を複数の金融口座から分割して引き落とす必要がある場合は、借方指示 タブで各借方勘定の指示を設定します。
5. [借方指示] タブに一覧表示されている各借方勘定について、借方顧客または借方勘定から承認を得て、払戻を完了します。
6. [結果] フィールドで、適切な払戻結果を選択します。
7. [結果メモ] フィールドに、払い戻しの結果に関連するコメントを入力します。
8. [クローズ] をクリックします。

タスクの結果

- 借方承認ケースのステータスが [クローズ - 完了] に移行します。
- 関連する請求ケースのステータスが [払い戻し完了] に更新されます。
- 請求の [結果]、[結果メモ]、および [払戻金額] フィールドは、借方承認ケースから更新されます。
- 引き落としの顧客は、引き落としの完了に関する事前設定されたメール通知を受け取ります。

次のタスク

必要に応じて請求ケースフィールドを更新し、[請求をクローズします](#)。

請求ケースをクローズする

請求された返金プロセスが完了したら、請求ケースをクローズします。

始める前に

請求顧客が払い戻し完了の通知を受け入れたことを確認します。

必要なロール:sn_bom_payment.claim_agent または sn_bom_payment.claim_agent_connector

このタスクについて

顧客用の Customer Service Portal または Consumer Service Portal がある場合、顧客はポータルで払い戻し完了の通知を受け取り、そこから解決策を承認するか拒否するかを選択できます。顧客がポータルで払い戻しの完了を承認すると、ケースのステータスは自動的に [クローズ済み] に変更されます。詳細については、「[Consumer Service Portal からのケース解決策の承認または却下](#)」を参照してください。

i 注:

Consumer Service Portal を使用するには、Consumer Service Portal プラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にします。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**.
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [リスト] タブの [要求] で、[自分に割り当て] をクリックします。
4. リストで、開くケースをクリックします。
5. [実際の処理] フィールドで、請求の処理タイプを選択します。
6. [クローズ] をクリックします。

タスクの結果

ケースのクローズに関する事前設定されたメールが請求顧客に送信されます。

Financial Services Payment Operations 参照

参照トピックには、Financial Services Payment Operationsに関する追加情報が記載されています。

Financial Services Payment Operations とともにインストールされるコンポーネント

Financial Services Payment Operations アプリケーションのインストール時点で、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。このアプリケーションは、関連するプラグインとストアアプリケーションもインストールします (まだインストールされていない場合)。

i 注:

アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「[アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索](#)」を参照してください。

このアプリケーション用のデモデータが利用可能です。

インストール済みプラグイン**Financial Services Payment Operations とともにインストールされるプラグイン**

プラグイン	説明
カスタマーサービス [com.sn_customerservice]	アプリケーションからアプリケーションへのカスタマーサービス管理 (CSM)ファイナンシャルサービスオペレーションテーブルの拡張を有効にします。

インストール済みストアアプリケーション

とともにインストールされるストアアプリケーション **Financial Services Payment Operations**

ストアアプリケーション	説明
ファイナンスサービスオペレーションコア	支払い要求を行うために必要な顧客データを保存します。詳細については、「 product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita 」を参照してください。

インストールされるロール

Financial Services Payment Operations とともにインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
支払い管理者 [sn_bom_payment.admin]	以下が可能なアプリケーション固有のシステム管理者ロール: - Grant payment operations ロール - 支払ケースと支払タスクの削除 i 注: sn_bom.admin ロールには、アプリケーションのインストール時に Financial Services Payment Operations sn_bom_payment.admin ロールが含まれていません。	- sn_bom_payment.inquiry_ag - sn_bom_payment.inquiry_vie - sn_bom_payment.claim_agen - sn_bom_payment.claim_view
請求エージェント [sn_bom_payment.claim_agent]	- 請求ケースの全体的なステータスを表示する - 請求ケースを作成 - 請求ケース、借方承認、および請求タスクを処理する - レコードインタラクション	- sn_bom.account_viewer - sn_bom.ref_data_viewer - sn_bom_payment.inquiry_vie - sn_esm_agent - sn_bom_payment.claim_view
支払要求者 [sn_bom_payment.requestor]	- 支払照会要求を送信 - 内部請求の支払請求要求の送信 - 支払照会および請求ケースのステータスを表示 - レコードインタラクション	- agent_workspace_user - sn_bom.customer_data_view - sn_customerservice.case_vie - sn_bom_payment.inquiry_vie - sn_bom_payment.claim_view

自動翻訳

Financial Services Payment Operations とともにインストールされるロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
支払貢献者 [sn_bom_payment.contributor]	- 支払照会要求を送信 - 内部請求の支払請求要求の送信 - 支払照会および請求ケースのステータスを表示 i 重要: 貢献者ロールを機能させるには、いずれかの CSM 貢献者ユーザーロールと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。	- sn_sla_definition_read - sn_bom.b2c_contributor - sn_bom.account_data_view - sn_bom_payment.inquiry_view - sn_customerservice.csm_wo - sn_bom.b2b_contributor - sn_bom.deposit_account_vie - sn_bom_payment.claim_view
請求エージェント コネクタ [sn_bom_payment.claim_agent_connector]	- 請求ケースを作成 - 彼らが管理するアカウントの請求ケース、借方承認、および請求タスクを処理する i 重要: エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。	- sn_bom.ref_data_viewer - sn_sla_definition_read - sn_bom.viewer - sn_bom.account_data_view - sn_bom.agent - sn_bom_payment.inquiry_view - sn_bom.deposit_account_vie - sn_bom_payment.claim_view
照会エージェントコネクタ [sn_bom_payment.inquiry_agent_connector]	- 照会ケースを作成 - 自分が管理するアカウントの支払照会ケースと照会タスクを処理する i 重要: エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。	- sn_bom.ref_data_viewer - sn_sla_definition_read - sn_bom.viewer - sn_bom.account_data_view - sn_bom.agent - sn_bom_payment.inquiry_view - sn_bom.deposit_account_vie - sn_bom_payment.claim_view

Financial Services Payment Operations とともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
請求ビューアー [sn_bom_payment.claim_viewer]	請求ケースと関連データの表示	- sn_bom.account_viewer - sn_bom.ref_data_viewer - sn_bom.customer_data_view
照会エージェント [sn_bom_payment.inquiry_agent]	- 支払照会ケースの全体的なステータスを表示する - 支払照会ケースと照会タスクの処理 - レコードインタラクション	- sn_bom.account_viewer - sn_bom.ref_data_viewer - sn_bom_payment.inquiry_view - sn_esm_agent - sn_bom_payment.claim_view
照会ビューアー [sn_bom_payment.inquiry_viewer]	照会ケースと関連データを表示する	- sn_bom.account_viewer - sn_bom.ref_data_viewer - sn_bom.customer_data_view
支払マネージャー [sn_bom_payment.マネージャー]	- Payment Operations ダッシュボードの表示 - Payment Operations プロセスに使用プロセスマイニング	- sn_bom_payment.inquiry_ag - pa_viewer - sn_bom_payment.claim_agen

インストールされるテーブル

Financial Services Payment Operations とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
支払ベース [sn_bom_payment_base]	[請求]、[支払照会ケース]、および [支払サービス] テーブルは、支払ベーステーブルを拡張したものです。
請求 [sn_bom_payment_claim]	すべての支払請求ケースを保存します。
要求タスク [sn_bom_payment_claim_task]	すべての請求タスクを保存します。
借方手順 [sn_bom_payment_debit_instruction]	すべての払戻のすべての借方指示を保存します。
支払照会ケース	すべての支払照会ケースを保存します。

Financial Services Payment Operations とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
[sn_bom_payment_inquiry]	
照会タスク [sn_bom_payment_inquiry_task]	すべての支払照会タスクを保存します。
受領トランザクション [sn_bom_payment_m2m_receiving_transaction]	受領側の顧客とアカウントが受領したすべての財務トランザクションを保存します。
送信者トランザクション [sn_bom_payment_m2m_sender_transaction]	送信者の顧客が送信したすべての財務トランザクション (預金) を保存します。
支払サービス [sn_bom_payment_service]	借方承認のすべての支払サービスケースを保存します。

Financial Services Payment Operations でインストールされるプロパティ

で Financial Services Payment Operations 使用できるプロパティをカスタマイズします。

i 注:

システムのプロパティ [sys_properties] テーブルを開くには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

支払操作プロパティにアクセスするには、次に移動します。すべて > **Payment Operations** > 管理 > プロパティ。

Financial Services Payment Operations のプロパティ

プロパティ	説明
フォローアップ請求タスクの作成までの待機日数 sn_bom_payment.claim_follow_up_interval_in_days	このプロパティに指定された日数内に請求ケースがクローズされない場合、請求のフォローアップ請求タスクが作成されます。 • タイプ: 整数 • デフォルト値: 16 • 居住地: すべて > Payment Operations > 管理 > プロパティ • 詳細を見る: 外部払戻の請求タスクの処理
フォローアップ照会タスクの作成まで待機する日数 sn_bom_payment.inquiry_task_follow_up_interval_in_days	このプロパティに指定された日数内にケースが解決またはクローズされない場合、支払照会ケースのフォローアップ照会タスクが作成されます。 • タイプ: 整数 • デフォルト値: 16 • 居住地: すべて > Payment Operations > 管理 > プロパティ • 詳細を見る: 照会タスクの処理

支払照会ケースのフィールドの説明

支払照会ケースは、照会エージェントが銀行の顧客またはサードパーティの銀行から受け取った問い合わせを解決するのに役立ちます。

支払照会要求が送信されると、照会ケースが作成されます。ケースフォームの一部のフィールドは、照会ケースの作成元の要求から入力されます。

ケースがアサインされた後、照会エージェントは次のステップを処理するときにケースのフィールドに入力します。次のステップには、ケースの調査、受取銀行からの情報を要求する電子メールの送信、ケースの解決策の提案が含まれます。

支払照会ケースの [詳細] タブフィールド

フォームの [詳細] タブには、ケース関連の情報が表示されます。

支払照会ケースの [詳細] タブのフィールド

フィールド	説明
番号	システムによってケースに生成された一意の番号。
照会タイプ	支払照会ケースのタイプ (エラー支払、受益者要求未受領など)。照会タイプによって、トリガーするフローと表示するフォームビューが決まります。
送信者の顧客	支払を送信したコンシューマー。このフィールドは、内部支払照会に対してのみ表示されます。 このフィールドは、[送信者アカウント] フィールドで事業顧客が選択されている場合には表示されません。
送信者アカウント	支払を送信した事業顧客。このフィールドは、内部支払照会に対してのみ表示されます。このフィールドは、送信者の顧客 フィールドでコンシューマーが選択されている場合には表示されません。
送信者の連絡先	支払を送信した事業顧客の連絡先。このフィールドは、内部支払照会に対してのみ表示されます。このフィールドは、送信者の顧客 フィールドでコンシューマーが選択されている場合には表示されません。
送信者金融口座	送信者が支払いに使用した金融口座。このフィールドは、内部支払照会に対してのみ表示され、選択した送信者の顧客またはアカウントの預金口座のみが表示されます。
送信者トランザクション	送信者の顧客が送信した財務トランザクション。このフィールドは、内部支払照会に対してのみ表示され、選択した送信者金融口座の預金取引のみが表示されます。 複数のトランザクションを照会に関連付けることができます。これらのトランザクションは、

支払照会ケースの [詳細] タブのフィールド (続く)

フィールド	説明
	照会の「送信者トランザクション」タブにもリストされ、それらに関する追加情報を表示できます。 トランザクションが変更されると、[送信者トランザクション] フィールドと [送信者トランザクション] タブの両方が更新されます。
ステータス	ケースのステータス。
アサイン先グループ	ケースで作業できるユーザーグループ。ケースがまだユーザーにアサインされていない場合は、このグループのどのメンバーでもそのケースを処理できます。
アサイン先	ケースにアサインされたユーザー。
チャネル	顧客が問い合わせの際に使用したコミュニケーションチャネル。
エラータイプ	顧客の責任か銀行の責任かを識別する支払エラーのタイプ。このフィールドは、「受益者要求未受領 - 外部」および「エラーのある支払」支払照会に対してのみ表示されます。
有効な要求	照会によって請求を作成する必要があり、顧客が返金を受ける権利があるとエージェントが判断した場合に、問い合わせエージェントが使用するオプション。このオプションを選択すると、保存後に [要求の作成] ボタンが表示されます。
簡単な説明	ケースの簡単な説明。このフィールドは、選択した要求タイプから自動的に入力されます。
説明	ケースの詳細説明。
支払情報	
受領者タイプ	銀行の内部または外部の受取人。このフィールドは、[受益者要求未受領 - 外部] および [受益者要求未受領 - 内部] 照会タイプに対してのみ表示されます。
送信先 - 福利厚生対象者名	支払が送金された受取人の名前。このフィールドは、[受益者要求未受領 - 内部] や [エラーのある支払] などの内部照会に対してのみ表示されます。
送信先 - 口座番号	支払先の受取人の口座番号。このフィールドは、[受益者要求未受領 - 内部] や [エラーのある支払] などの内部照会に対してのみ表示されます。
送信先 - ソート/ルーティング番号	支払の送信先のソート番号またはルーティング番号。このフィールドは、[受益者要求未受領 - 内部] や [エラーのある支払] などの内部照会に対してのみ表示されます。

支払照会ケースの [詳細] タブのフィールド (続く)

フィールド	説明
支払プロセッサ	支払方法。支払プロセッサは地域固有です。
トランザクション ID	サードパーティの銀行と共有される支払トランザクションの一意の識別子。
支払日	支払が行われた日付。 [送信者トランザクション] フィールドは、トランザクションの日付フィールドに基づいてこの日付を設定します。照会に複数の取引が関連付けられている場合、すべての取引のうち最も早い取引日が支払日として設定されます。
合計額	支払の合計金額。支払が行われた通貨を選択します。 [送信者トランザクション] フィールドは、トランザクションの金額フィールドに基づいて合計金額を設定します。照会に関連付けられているトランザクションが複数ある場合は、すべてのトランザクションの金額が加算され、合計金額が設定されます。
送信者銀行	送信者の金融口座に関連付けられている銀行。この項目の金融機関一覧は、センダが内部か外部かによって異なります。
受信者銀行	受信者の金融口座に関連付けられている銀行。このフィールドの金融機関のリストは、受信者タイプが内部か外部かによって異なります。
外部照会 ID	サードパーティの銀行から受信したケースの一意の ID。このフィールドは、[受信者タイプ] が [外部] の場合にのみ表示されます。
国際送金	支払が国際送金であったかどうかを示すオプション。
繰り返し支払い	支払が繰り返し支払いスケジュールの一部であったかどうかを示すオプション。
解決情報	
解決者	ケースを解決するためのソリューションを提案したエージェントの名前。
解決済み	エージェントがケースの解決策を提案し、ケースステータスが [解決済み] ステータスに移行した日付。
クローズ担当者	顧客が提案されたソリューションを承認した後にケースをクローズしたエージェントの名前。
クローズ済み	提案されたソリューションに対する顧客の承諾をエージェントが受領した後にケースがクローズされ、ケースステータスが [クローズ済み] ステータスに移行した日付。

支払照会ケースの [詳細] タブのフィールド (続く)

フィールド	説明
解決コード	提案されたソリューションのタイプ。
解決メモ	提案されたソリューションに関するエージェントのメモ。
解決メモをコメントに追加	解決メモをコメントにコピーするオプション。
コメントとアクティビティ	
追加コメント	ケースの進捗状況に関するエージェントのコメント。

内部支払受取人がいる「受益者要求未受領」ケースに固有のフィールド

内部支払受領者がある受益者要求未受領ケースのフィールド

フィールド	説明
受領顧客	支払いを受領したコンシューマー。 このフィールドは、受取勘定 フィールドで事業顧客が選択されている場合には表示されません。
受領アカウント	支払いを受領した法人顧客。[受領顧客] フィールドでコンシューマーが選択されている場合、このフィールドは表示されません。
受領連絡先	支払いを受領した事業顧客の連絡先。[受領顧客] フィールドでコンシューマーが選択されている場合、このフィールドは表示されません。
受領金融口座	支払いを受け取った受取人の金融口座。
受領トランザクション	受領側の顧客またはアカウントが受領した財務トランザクション。 複数の受入トランザクションを照会に関連付けることができます。これらのトランザクションは、照会の [受入トランザクション] タブでも更新され、それらに関する追加情報を表示できます。 トランザクションが変更されると、[受入トランザクション] フィールドと [受入トランザクション] タブの両方が更新されます。

エラーケースの支払に固有のフィールド

エラーケースの支払のフィールド

フィールド	説明
資金の回収を試みました	照会を開く前に顧客が支払いの回収を試みたかどうかを識別するオプション。
正しい送信先 - 福利厚生対象者名	支払の送金先となる受取人の名前。このフィールドは、[エラーのある支払] 照会タイプの場合にのみ表示されます。
正しい送信先 - 口座番号	支払が送金されるはずだった受取人の口座番号。このフィールドは、[エラーのある支払] 照会タイプの場合にのみ表示されます。
正しい送信先 - ソート/ルーティング番号	支払いの送信先になるはずだったソート番号またはルーティング番号。このフィールドは、[エラーのある支払] 照会タイプの場合にのみ表示されます。
顧客の理由	顧客が支払照会をオープンした理由のリスト。

請求ケースのフィールドの説明

請求ケースは、請求エージェントが銀行の顧客またはサードパーティの銀行から受信した支払請求要求を解決するのに役立ちます。

請求要求が送信されると、請求ケースが作成されます。ケースフォームの一部のフィールドは、請求の作成元の要求から入力されます。

ケースがアサインされた後、請求エージェントは次のステップを処理するときにケースのフィールドに入力します。次のステップには、ケースの調査、銀行または顧客からの返金の要求、返金の完了が含まれます。

請求ケースの [詳細] タブフィールド

フォームの [詳細] タブには、ケース関連の情報が表示されます。

請求ケースの [詳細] タブのフィールド

フィールド	説明
番号	システムによってケースに生成された一意の番号。 - 内部:銀行の顧客からのもの。 - 外部:サードパーティの銀行からのもの
要求タイプ	請求ケースのタイプ。 - 内部:要求が銀行の顧客から送信されました。 - 外部:要求がサードパーティの銀行から送信されました。 要求タイプによって、トリガーするフローと表示するフォームビューが決まります。

請求ケースの [詳細] タブのフィールド (続く)

フィールド	説明
返済タイプ	請求の払い戻しをどこから受けるかを示すオプション。 - 内部: 払い戻しは、顧客や銀行自体など、銀行内部によって行われます。 - 外部: 払い戻しはサードパーティの銀行から行われます。
エラータイプ	顧客または銀行が原因のいずれであるかを示すエラーのタイプ。通常、このフィールドは、請求を解決するための最適なコースを決定します。
エラーカテゴリ	請求のエラーカテゴリ。このリストには、選択したエラータイプに基づく業界標準のエラーカテゴリが含まれています。
エラーサブカテゴリ	請求のエラーサブカテゴリ。このリストには、選択したエラーカテゴリに基づく業界標準のエラーサブカテゴリが含まれています。
ステータス	ケースのステータス。
アサイン先グループ	ケースで作業できるユーザーグループ。ケースがまだユーザーにアサインされていない場合は、このグループのどのメンバーでもケースを処理できます。
アサイン先	ケースにアサインされたユーザー。
支払照会	支払照会ケースの参照番号。請求がその照会から作成されたことを示します。 このフィールドは、[請求タイプ] フィールドが [内部] に設定されている場合にのみ表示され、照会から請求が作成されると自動的に入力されます。
要求された処理	内部請求チームまたはサードパーティ銀行からの要求された請求の処理。このリストには、業界標準の処理が含まれています。
実際の処理	内部請求チームまたはサードパーティ銀行からの請求に対する実際の処理。
簡単な説明	ケースの簡単な説明。このフィールドは、選択した要求タイプから自動的に入力されます。ただし、この説明は変更できます。
説明	ケースの詳細説明。
[請求の詳細] セクション	
請求銀行	請求に関連付けられている銀行。このフィールドに表示される金融機関のリストは、次の条件によって異なります。

請求ケースの [詳細] タブのフィールド (続く)

フィールド	説明
	- 要求タイプ:内部または外部。 - 金融機関 [sn_bom_financial_institution] テーブルにリストされている銀行。
外部要求 ID	サードパーティの銀行によって提供された請求の一意の ID。このフィールドは、[請求タイプ] フィールドが [外部] に設定されている場合にのみ表示されます。
クレーム顧客	請求をオープンしたコンシューマー。このフィールドは、[要求タイプ] フィールドが [内部] に設定されている場合にのみ表示されます。 このフィールドは、請求アカウント フィールドで事業顧客が選択されている場合には表示されません。
請求アカウント	請求をオープンした事業顧客。このフィールドは、[要求タイプ] フィールドが [内部] に設定されている場合にのみ表示されます。このフィールドは、[請求顧客] フィールドでコンシューマーが選択されている場合には表示されません。
請求連絡先	請求をオープンした事業顧客の連絡先。このフィールドは、[要求タイプ] フィールドが [内部] に設定されている場合にのみ表示されます。このフィールドは、[請求顧客] フィールドでコンシューマーが選択されている場合には表示されません。
要求金融口座	請求顧客が使用した振込口座。このフィールドは、[要求タイプ] フィールドが [内部] に設定されている場合にのみ表示されます。
請求トランザクション	請求に使用される財務 (預金) トランザクション。このフィールドは、[要求タイプ] フィールドが [内部] に設定されている場合にのみ表示されます。 複数のトランザクションを請求に関連付けることができます。これらの取引は、請求の [請求取引] タブにも一覧表示され、追加情報を表示できます。 トランザクションが変更されると、[請求トランザクション] フィールドと [請求トランザクション] タブの両方が更新されます。
トランザクション ID	サードパーティの銀行と共有される支払トランザクションの一意の識別子。

請求ケースの [詳細] タブのフィールド (続く)

フィールド	説明
合計額	請求に関連付けられている支払の合計金額。支払が行われた通貨を選択します。 [請求トランザクション] フィールドでは、トランザクションの金額フィールドに基づいて合計金額が設定されます。請求に関連付けられているトランザクションが複数ある場合は、すべてのトランザクションの金額が加算されて合計金額が設定されます。
支払プロセッサ	支払方法。支払プロセッサは地域固有です。
支払日	支払が行われた日付。
繰り返し支払い	支払が繰り返し支払いスケジュールの一部であったかどうかを示すオプション。
国際送金	支払が国際送金であったかどうかを示すオプション。
[払い戻しの詳細] セクション	
返済銀行	払い戻しに関連付けられている銀行。このフィールドに表示される金融機関のリストは、次の条件によって異なります。 - 要求タイプ: 内部または外部。 - 金融機関 [sn_bom_financial_institution] テーブルにリストされている銀行。
追跡 ID	サードパーティ銀行によって提供される請求の一意の ID。このフィールドは、[請求タイプ] フィールドが [外部] に設定されている場合にのみ表示されます。
結果	請求の払い戻し結果。このフィールドは、[払戻タイプ] フィールドが [内部] に設定されている場合、借方承認ケースから自動更新されます。
払い戻し金額	払い戻しの結果に基づいて払い戻される合計金額。このフィールドは、[払戻タイプ] フィールドが [内部] に設定されている場合、借方承認ケースから自動更新されます。 払い戻しを行う通貨を選択します。
結果メモ	払い戻しの結果に関する追加のメモ。このフィールドは、[払戻タイプ] フィールドが [内部] に設定されている場合、借方承認ケースから自動更新されます。
[コメントとアクティビティ] セクション	
追加コメント	ケースの進捗状況に関するエージェントのコメント。

内部払戻タイプの請求に固有の払戻フィールド

内部払戻タイプの請求の場合、請求エージェントは、銀行または顧客に内部的に払戻を要求する借方承認ケースを作成し、これらのフィールドに入力します。

- i 注:**
これらのフィールドは、払戻タイプ フィールドが 内部 に設定されている場合にのみ表示されます。

[払戻タイプ] フィールドが [内部] に設定されている場合の払戻フィールド

フィールド	説明
[払い戻しの詳細] セクション	
借方顧客	請求を払い戻す顧客 (エージェントが、払い戻しを顧客から行う必要があると判断した場合)。
貸方金融口座	払い戻しに使用される借方顧客の預金口座。 i 注: この口座は、受取取引からお金を受け取った口座と同じではない可能性があります。
借方勘定	請求を払い戻す事業顧客。このフィールドは、[借方顧客] フィールドでコンシューマーが選択されている場合には表示されません。
借方連絡先	請求を返金する事業顧客の連絡先。このフィールドは、[借方顧客] フィールドでコンシューマーが選択されている場合には表示されません。
受領トランザクション	顧客が受領し、払い戻しに使用された財務 (預金) トランザクション。 複数の受領トランザクションを請求に関連付けることができます。これらのトランザクションは、請求の [受領トランザクション] タブにも一覧表示され、それらに関する追加情報を表示できます。 トランザクションが変更されると、[受入トランザクション] フィールドと [受入トランザクション] タブの両方が更新されます。
借方承認	銀行または顧客に内部的に払い戻しを要求するために作成される借方承認ケース番号。 このフィールドは、請求の借方承認ケースを作成すると自動入力されます。 詳細については、「 内部払戻の借方承認ケースを作成 」を参照してください。

Financial Services Treasury Operations[®]

ServiceNow[®] Financial Services Treasury Operations アプリケーションは ファイナンシャル サービスオペレーション 内のソリューションの 1 つで、これによって、金融組織は自動化された ワークフローを介して財務商品のオンボーディングをエンドツーエンドでデジタル化できます。

ストアでアプリを要求する

[ServiceNow Store](#) Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「[ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート](#)」を参照してください。

詳細を読む	設定	使用
		
顧客、関係マネージャー、およびエージェントが Treasury Operations を使用する方法について説明します。	[Financial Services Treasury Operations] を設定します。	トレジャリサービス要求を送信および管理する。

自動翻訳

分析およびレポート	プロセスマイニング	参照
 事前設定されたダッシュボードを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。	 プロセスを可視化し、改善の機会を特定します。	 インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

Financial Services Treasury Operations の詳細

電信送金やリモート振込キャプチャ (RDC) などの主要なサービスで利用可能なワークフローを使用して、トレジャリ製品のオンボーディングを管理するために使用できます ServiceNow Financial Services Treasury Operations。

主な機能

- リアルタイムのエンドツーエンドの可視性により、単一のシステムで新しい要求を管理します。
- 関連するチーム間でケースをインテリジェントに分割します。
- 統一された Playbook エクスペリエンスにより、トレジャリ製品のオンボーディングプロセスの複雑さを軽減します。
- アプリケーションを使用して重要なドキュメントを管理します ServiceNow Financial Services Document Management。
- カスタムワークスペースとロールを使用して、特定のタスクに集中し、適切な順序で完了します。
- 傾向と応答時間 パフォーマンスアナリティクス を追跡して、継続的な改善を推進します。

Treasury Operations のペルソナ

Treasury Operations は、次のペルソナを対象としています。

Financial Services Treasury Operations のペルソナ

ペルソナ	説明
管理者	アプリケーションの構成を担当する財務管理者。

Financial Services Treasury Operations のペルソナ (続く)

ペルソナ	説明
サービス要求者	要求を送信し、ケースのステータスを確認する支店のワーカー。次のユーザーは、トレジャリ製品の有効化または変更のトレジャリサービス要求を送信できます。 • トレジャリの貢献者に連絡するアカウントと連絡先 (法人顧客) • 金融機関のフロントオフィスの財務貢献者
履行者	トレジャリーサービスチームと連携する金融機関のミドルオフィスまたはバックオフィスのエージェント。トレジャリサービスに取り込まれるトレジャリケースとタスクを処理し、トレジャリ製品の有効化または変更を完了します。 以下のエージェントがトレジャリサービス要求に対応します。 • トレジャリ貢献者 (Treasury contributor) • トレジャリエージェント • トレジャリエージェントコネクタ • ドキュメントエージェント
マネージャー	金融機関のトレジャリーマネージャー: • レポート、ダッシュボード、SLA をレビューする • プロジェクトを使用して プロセスマイニング ビジネスプロセスを分析

Financial Services Treasury Operations の設定

アプリケーションのインストール、フィナンシャルサービスデータのインポート、アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントのレビューと構成を行うことで、アプリケーションの実装 Financial Services Treasury Operations を設定できます。

Financial Services Treasury Operations のインストール

admin ロールをお持ちであれば、Financial Services Treasury Operations アプリケーション (sn_bom_treasury) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 [のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション](#)。

必要なロール：admin

このタスクについて

Financial Services Treasury Operations とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

詳細については、「[Financial Services Treasury Operations とともにインストールされるコンポーネント](#)」を参照してください。

手順

1. 移動先 **すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて**.
2. Financial Services Treasury Operations フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーション (sn_bom_treasury) を検索します。

名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

[ServiceNow Store](#) Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「[ServiceNow Store バージョン履歴のリリースノート](#)」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Financial Services Treasury Operations をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

i 重要:
インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

5. [インストール] を選択します。

Financial Services Treasury Operations の構成

アプリケーションとともに Financial Services Treasury Operations インストールされるコンポーネントを確認し、組織のビジネスニーズに合わせて必要に応じて変更します。

始める前に

Financial Services Treasury Operations アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「[Financial Services Treasury Operations のインストール](#)」を参照してください。

必要なロール: sn_bom_treasury.admin および admin

手順

1. 金融口座、金融商品、金融機関、およびトランザクションデータをテーブルにインポートします ServiceNow 。
詳細については、「[インポートセットを使用した財務データのインポート](#)」を参照してください。
2. インストールされているコンポーネントを確認します。
必要に応じて、それらを変更するか、新しいものを追加します。

Financial Services Treasury Operations の使用

貢献者とエージェントがアプリケーションを使用して Financial Services Treasury Operations トレジャリケースを開始、調査、および解決する方法について説明します。

ワークスペース

貢献者とバックオフィスエージェントは、パーソナライズ ワークスペース ドを使用してトレジャリケースのすべての側面で作業します。ワークスペースを使用すると、エージェントは次のことができます。

- ワークロードとパフォーマンスの監視
- 優先度の高いアイテムに焦点を当てる
- タスク間を簡単に移動

詳細については、「[ワークスペース](#)」を参照してください。

ワークスペース Treasury Operations のユーザー

ユーザー	説明
トレジャリ貢献者 (Treasury contributor)	自分が管理するアカウントのトレジャリサービスケースを作成して追跡します。
トレジャリエージェント	トレジャリサービスケースとトレジャリタスクを処理します。
トレジャリエージェントコネクタ	トレジャリケースとタスクを作成して処理し、彼らが管理するアカウントの要求を実行します。
ドキュメントエージェント	トレジャリサービスケースのドキュメントタスクを処理します。
トレジャリ管理者	ビジネス要件に従ってトレジャリワークスペースを構成します。 詳細については、「 CSM 構成可能ワークスペースの構成 」を参照してください。

自動化されたワークフロー

トレジャリケースの事前定義されたワークフローは、アプリケーションで利用できます。

顧客がトレジャリ製品を必要とする場合、トレジャリ貢献者がケースを開始し、その詳細を更新してワークフローをトリガーします。フローはケースからさまざまなタスクをトリガーし、アサインルールはこれらのタスクを財務担当者やドキュメントエージェントなどの適切なバックオフィスエージェントにルーティングします。エージェントはこれらのタスクを処理して、トレジャリ商品の要求を履行します。

詳細については、「[Financial Services Treasury Operations のワークフロー](#)」を参照してください。

ケース Playbook

トレジャリー貢献者とエージェントは、ケース Playbook を使用して、ケースとタスクをレビューして処理します。Playbook は、ケースがログに記録されてから、最終的な解決策と顧客とのコミュニケーションまで、ケース処理プロセス中に実行されるタスクのエンドツーエンドのライフサイクルを提供します。

ダッシュボード

パフォーマンスアナリティクス ビジネスオーナーに、チームとビジネスのパフォーマンスに関するインサイトを提供します。事前設定されたレポートとカスタマイズ可能なビューを備えたダッシュボードをアプリケーションで利用できます。

詳細については、「[Financial Services Treasury Operationsダッシュボード](#)」を参照してください。

Financial Services Treasury Operations のワークフロー

アプリケーションは Financial Services Treasury Operations 、任意のトレジャリーサービスに対して構成できる自動ワークフローをインストールします。これらのワークフローは、ケースを作成し、トレジャリーエージェントとドキュメントエージェントにタスクをルーティングします。

このアプリケーションで利用可能なワークフロー

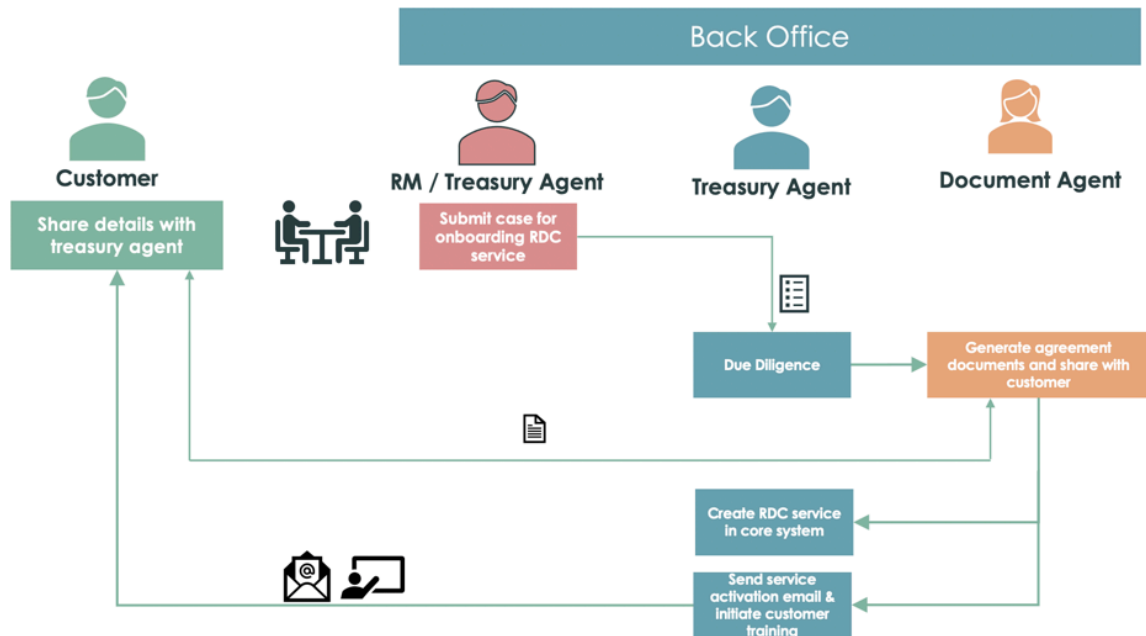
このアプリケーションでは、トレジャリーサービス用に事前定義された次のワークフローを使用できます。

- リモート・デポジット・キャプチャー (RDC) サービス
- 電信送金サービス

これらのワークフローは、[Process Automation Designer](#) と [Flow Designer](#) を使用して構築されます。トレジャリー管理者は、組織のニーズに応じてこれらのワークフローをレビューおよびカスタマイズできます。

次の図は、銀行エージェントがオンボーディング RDC サービスのトレジャリー要求を解決するために、アプリケーションがどのように役立つかを示しています。

RDC サービスをオンボーディングするための Treasury Operations ワークフローの例



Treasury Operations の一般的なワークフロー

顧客がトレジャリ製品を必要とする場合、トレジャリ貢献者がケースを開始し、その詳細を更新してワークフローをトリガーします。ワークフロー全体を通じて、トレジャリエージェントとドキュメントエージェントはアサインされたタスクを完了し、ケースのステータスを更新します。ケース Playbook は、ケースの解決に必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

以下は、アプリケーションの一般的なトレジャリワークフロー Financial Services Treasury Operations です。

i 注:

サービス要求タイプに応じて、ワークフローに含まれるタスクは追加または少なくなります。

顧客として

顧客が金融機関に連絡し、トレジャリサービスを要求します。

トレジャリ貢献者として

関係マネージャーなどのトレジャリ貢献者は、顧客の代わりにトレジャリ製品のアクティブ化または変更の要求を送信します。

1. 貢献者がトレジャリ製品オンボーディングケースを開始します。
2. ケース Playbook では、貢献者は [開始] ステージでケースの詳細を更新し、アプリケーションを送信します。

ワークフローが自動的にトリガーされ、アサインルールによって関連タスクが適切なバックオフィスチームにルーティングされます。

バックオフィスエージェントとして

1. ケース Playbook では、財務エージェントがケースの詳細をレビューし、デューデリジェンスを実行します。申請者が金融機関の基準を満たしている場合、エージェントはタスクを完了としてマークします。

i 注:

デューデリジェンスタスクは、RDC サービスワークフローに対してのみ表示されます。

2. ドキュメントエージェントは、ドキュメントタスクを処理して、契約ドキュメントを生成し、顧客と共有し、承認を得ます。

ワークフローは、財務エージェントが作業するための実行タスクを生成します。

3. 前のタスクがすべて完了すると、トレジャリエージェントはコアトレジャリシステムでトレジャリサービスを有効にし、サービスアクティベーションメールを顧客に送信して、トレジャリサービスのカスタマーレーニングを開始します。

ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定されます。

トレジャリサービスケースを作成

顧客の代わりにトレジャリケースを作成して、トレジャリサービスアプリケーションプロセスを開始します。

始める前に

必要なロール:sn_bom_treasury.contributor または sn_bom_treasury.agent_connector

i 注:

ケースを作成するために、該当するユニバーサル貢献者ロールをアサインすることもできます。詳細については、「[product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita](#)」を参照してください。

i 重要:

エージェントコネクタまたは貢献者ロールを機能させるには、CSM 業界データモデルまたは貢献者ユーザーのいずれかのロールと組み合わせる必要があります。詳細については、「[ロールとペルソナ](#)」を参照してください。

このタスクについて

トレジャリエージェントは、ワークスペースのリストビューで **[Treasury Service Cases]** に移動して **[New]** をクリックして、トレジャリサービスケースを作成することもできます。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**.
2. リストアイコン () をクリックします。
3. トレジャリケースリストまたはインタラクションレコードからトレジャリケースを作成します。
4. [新規ケースを作成 (Create a new case)] ダイアログボックスで、ケースを作成するトレジャリサービスを選択します。
 - オンボード **RDC** サービス。
 - オンボードワイヤーサービス。
5. [作成] をクリックします。
6. フォームで、顧客から収集した必須フィールドとその他の関連情報を入力します。
7. **[Save (保存)]** をクリックします。

タスクの結果

- トレジャリサービスケースが [新規] ステータスで作成され、ワークフローがトリガーされます。
- 定義されたアサインルールに基づいて、トレジャリサービスのアサイン先グループまたはエージェントにケースがアサインされます。

次のタスク

必要なすべての顧客情報を収集し、アプリケーションを送信します。

1. [**Playbook**] タブで、[開始] ステージにデータを入力します。
2. アプリケーションをバックオフィスエージェントに送信して履行を依頼します。

実行のためにトレジャリサービスケースを送信する

顧客に関する必要な情報をすべて収集し、ケースをバックオフィスエージェントに送信して実行を依頼します。

始める前に

必要なロール:sn_bom_treasury.contributor または sn_bom_treasury.agent_connector



重要:

エージェントコネクタまたは貢献者ロールを機能させるには、CSM 業界データモデルまたは貢献者ユーザーのいずれかのロールと組み合わせる必要があります。詳細については、「**ロールとペルソナ**」を参照してください。

このタスクについて

ケース Playbook の [開始] ステージに顧客データを入力し、要求されたトレジャリ製品を有効にするためのアプリケーションを送信します。トレジャリエージェントは、ケース Playbook の開始ステージでアクティビティを実行することもできます。

手順

1. 移動先 **すべて** > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース。
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [リスト] タブの [トレジャリサービスケース] で、[すべて] をクリックします。
4. リストから、処理するケースを選択します。
5. [**Playbook**] タブを選択します。
6. [開始] ステージのアクティビティを完了します。
 - a. セットアップアクティビティで、フィールドに入力し、[完了としてマーク] をクリックします。



注:

電信送金や RDC などのトレジャリ商品タイプに応じて、フィールドが利用可能です。

- b. アカウントアクティビティで、[新規追加] をクリックして、トレジャリサービスに使用する顧客アカウントを追加します。
- c. 「ユーザー」アクティビティで、「新規追加」をクリックして、トレジャリ・サービスのユーザーを追加します。
- d. [ケースを送信] アクティビティで、[送信コメント] フィールドにコメントを入力し、[送信] をクリックしてアプリケーションを完了します。

タスクの結果

- トレジャリケースが履行のために送信されます。
- ケース Playbook の [開始] ステージに完了と表示され、ケースは自動的に次のステージに進みます。

- 関連するトレジャリタスクは、トレジャリサービスのアサイン先グループまたはエージェントにアサインされます。すべてのドキュメントタスクは、ドキュメントサービスのグループまたはエージェントにアサインされます。タスクがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づいています。

トレジャリサービスケースの処理

トレジャリケースで作業し、申請者情報を収集し、未処理のタスクが完了していることを確認し、トレジャリ製品要求を履行します。

始める前に

必要なロール:sn_bom_treasury.agent または sn_bom_treasury.agent_connector

i 重要:

エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「[ロールとペルソナ](#)」を参照してください。

このタスクについて

顧客がトレジャリ製品を必要とすると、関係マネージャーなどのトレジャリ貢献者がケースを開始し、その詳細を更新してワークフローをトリガーします。ワークフロー全体を通じて、トレジャリエージェントとドキュメントエージェントはアサインされたタスクを完了し、ケースのステータスを更新します。

i 注:

トレジャリサービス要求タイプに応じて、ワークフローに含まれるタスクは追加または少なくなります。

要求を調査して実行するために必要なアクティビティとタスクを提供するケース Playbook を使用します。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**。
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [リスト] タブの [トレジャリサービスケース (**Treasury Service Cases**)] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースについて、[自分にアサイン済み] をクリックします。
 - すべてのトレジャリケースについて、[すべて] をクリックします。
4. リストから、処理するケースを選択します。
自分にまだアサインされていないケースを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. **[Playbook]** タブを選択します。
ケース Playbook は、ケースの解決に関連するステップを通じてエージェントをガイドします。
6. 次の Playbook ステージのアクティビティとタスクを使用して、要求を実行し、ケースを解決します。
 - 顧客情報の収集を開始し、トレジャリサービスを有効化するためのアプリケーションを送信します。
 - デューデリジェンスを実行するためのデューデリジェンス。

i 注:

このステージは、RDC サービス ワークフローでのみ使用できます。

- 契約ドキュメント :契約ドキュメントを準備し、顧客と共有します。
- 履行 :要求されたトレジャリサービスを有効にし、サービスアクティベーションメールを顧客に送信し、カスタマートレーニングを開始し、ケースをクローズします。
Playbook アクティビティ中に生成されたタスクは、ケースの [タスク] タブに表示されます。

タスクの結果

- トレジャリケースが自動的に更新され、[Closed Complete (完了してクローズ)] と表示されます。
- 顧客はトレジャリサービスアクティベーションメールを受信します。

ドキュメントタスクを処理して契約ドキュメントを生成します

トレジャリ製品を有効化するために必要な顧客契約ドキュメントを生成するドキュメントタスクを処理します。

始める前に

必要なロール:sn_bom_document.b2b_agent

このタスクについて

ドキュメント管理サービスは、ワークフローで必要なドキュメントを決定します。ドキュメントを収集して顧客に配布する必要がある場合は、ドキュメントエージェントのタスクが自動的に生成されます。タスクは、アサインルールに基づいて、ドキュメントサービスチームまたはドキュメントエージェントにアサインされます。

詳細については、「[受信ドキュメントと送信ドキュメントについて](#)」を参照してください。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**.
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [リスト] タブの [ドキュメントサービス] で、タスクリストを開きます。
 - アサインされたタスクの [自分にアサイン済み] をクリックします。
 - すべてのドキュメントタスクについて、[すべて] をクリックします。
4. リストで、作業するタスクを選択します。
自分にまだアサインされていないタスクを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. [送信ドキュメント] タブで、ドキュメントを選択します。
6. ドキュメントのレビューが完了したら、[確認] をクリックします。
7. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
8. [クローズ] をクリックします。

タスクの結果

- ドキュメントタスクが [完了してクローズ] ステータスに移行します。
- 親トレジャリケースでは、ケース Playbook の [契約ドキュメント] ステージが完了として表示され、ケースは次のステージに移動します。

デューデリジェンスまたは履行のためのトレジャリタスクの作業

親トレジャリサービスケースのデューデリジェンスまたは履行アクティビティを実行するトレジャリタスクを処理します。

始める前に

必要なロール:sn_bom_treasury.agent または sn_bom_treasury.agent_connector

i 重要:

エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「[ロールとペルソナ](#)」を参照してください。

このタスクについて

トレジャリワークフローは、トレジャリケースの以下のアクティビティのトレジャリタスクを自動的に生成します。

- デューデリジェンスを実行する

i 注:

このタスクは、RDC トレジャリケースに対してのみ生成されます。

- コアシステムでトレジャリサービスを有効化
- 顧客にトレジャリサービスアクティベーションメールを送信する
- トレジャリサービスの顧客トレーニングを開始する

アサインルールが構成されている場合、タスクは自動的にトレジャリエージェントにアサインされます。トレジャリエージェントは、ケース Playbook またはタスクフォームを使用してトレジャリタスクを処理できます。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**.
2. リストアイコン () をクリックします。
3. ケース Playbook またはトレジャリタスクリストからタスクを開きます。
4. 自分にまだアサインされていないタスクを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. コア銀行システムで財務/資金管理タスクを完了するために必要な作業を完了します。
6. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
7. Playbook アクティビティまたはトレジャリタスクフォームからタスクをクローズします。
 - Playbook の場合は、[完了としてマーク] をクリックしてタスクをクローズします。
 - タスクフォームで、[閉じる] をクリックしてタスクをクローズします。

タスクの結果

トレジャリタスクは [完了してクローズ] ステータスに移行します。

Financial Services Treasury Operations の参照

Financial Services Treasury Operations アプリケーションをインストールする際にインストールされる、ロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントについて説明します。

Financial Services Treasury Operations とともにインストールされるコンポーネント

Financial Services Treasury Operations アプリケーションがインストールされると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ジョブスケジュールなど) がインストールされます。このアプリケーションは、関連するプラグインとストアアプリケーションもインストールします (まだインストールされていない場合)。

注:

アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「[アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索](#)」を参照してください。

インストール済みプラグイン

Financial Services Treasury Operations とともにインストールされるプラグイン

プラグイン	説明
カスタマーサービス [com.sn_customerservice]	アプリケーションからアプリケーションへのカスタマーサービス管理 (CSM) ファイナンシャルサービスオペレーションテーブルの拡張を有効にします。

インストール済みストアアプリケーション

とともにインストールされるストアアプリケーション Financial Services Treasury Operations

ストアアプリケーション	説明
ファイナンシャルサービスオペレーションコア	トレジャリサービス要求を行うために必要な顧客データを保存します。詳細については、「 product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita 」を参照してください。
ドキュメントプロセッサ	運用ワークフローで使用される Financial Services Treasury Operations ドキュメントサービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「 Financial Services Document Processor との統合 」を参照してください。
カスタマーサービス管理 (CSM) のプレイブック	シンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを可視化する方法を提供し、よく発生する状況に対する一貫した対応を保証します。詳細については、「 Customer Service Management 用 Playbooks 」を参照してください。
CSM Contributor User	中央オフィスチームが顧客要求のケースを作成できるようにします。詳細については、「 CSM 貢献者ユーザー 」を参照してください。

インストールされるロール

Financial Services Treasury Operations とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
トレジャリ管理者 [sn_bom_treasury.admin]	トレジャリ業務のためのアプリケーション固有のシステム管理者ロールで、以下を実行できます。 • Grant treasury operations ロール • トレジャリサービスケースおよびタスクを削除 • トレジャリ操作アプリケーションを構成する • トレジャリサービス定義の作成および変更 • トレジャリデータの読み取り、書き込み、および作成アクセス権	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_treasury.agent • sn_bom_treasury.マネージャー
トレジャリエージェント [sn_bom_treasury.agent]	• トレジャリサービスケースを作成してケースデータを入力する • ケースの全体的なステータスを表示する • トレジャリサービス	• sn_bom.service_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.rdc_service_viewer • sn_bom.b2b_当座預金_口座_閲覧者 • sn_bom.b2b_saving_account_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom_document.b2b_collector • sn_bom.wire_transfer_service_viewer

Financial Services Treasury Operations とともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	ケースおよびタスクの処理	
トレジャリマネージャー [sn_bom_treasury.マネージャー]	- パフォーマンススナリティクストレジャリダッシュボードでレポートを表示する - トレジャリ業務プロセスにプロジェクトを使用するプロセスマイニング	- sn_bom_treasury.agent - pa_viewer
トレジャリ貢献者 (Treasury contributor) [sn_bom_treasury.contributor]	- トレジャリ製品の有効化または変更のサービス要求の送信 - トレジャリサービスケースとドキュメントサービスタスクのステータスを表示する - 開始およびレビューステージまでのトレジャリケースの作業	- sn_bom.service_definition_read - sn_sla_definition_read - sn_bom_document.b2b_viewer - sn_bom.rdc_service_viewer - sn_bom.account_data_viewer - sn_bom.b2b_当座預金_口座_閲覧者 - sn_bom.b2b_saving_account_viewer - sn_customerservice.csm_workspace_user - sn_bom.b2b_contributor - sn_bom_document.b2b_collector - sn_bom.wire_transfer_service_viewer

Financial Services Treasury Operations とともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	i 重要: 貢献者 ロール を機能 させるに は、いず れかの CSM 貢 献者ユー ザーロー ルと組み 合わせる 必要があ ります。 詳細につ いては、 「ロール とペルソ ナ」を参 照してく ださい。	
トレジャリエージェントコネクタ [sn_bom_treasury.agent_connector]	• トレジャリ サービス要 求の送信 • トレジャリ ケースとタ スクを処理 して、彼ら が管理する アカウント の要求を実 行する	• sn_bom.service_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.rdc_service_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.b2b_当座預金_口座_閲覧者 • sn_bom.agent • sn_bom.b2b_saving_account_viewer

Financial Services Treasury Operations とともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	i 重要: エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。	• sn_bom_document.b2b_collector • sn_bom.wire_transfer_service_viewer
トレジャリビューアー [sn_bom_treasury.viewer]	すべてのトレジャリサービスケースと関連データへの読み取り専用アクセス権があります	• sn_bom.service_viewer • sn_bom.service_definition_read

インストールされるテーブル

Financial Services Treasury Operations とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
トレジャリベース (Treasury Base) [sn_bom_treasury_base]	トレジャリサービスケーステーブルは、トレジャリベーステーブルを拡張したものです。トレジャリベーステーブルは、Financial Services Base [sn_bom_case] テーブルを拡張します。
トレジャリサービスケース (Treasury Service Case) [sn_bom_treasury_service]	すべてのトレジャリケースを保存します。このテーブルは、トレジャリベース [sn_bom_treasury_base] テーブルを拡張します。
RDC サービスケース (RDC Service Case) [sn_bom_treasury_rdc_service]	RDC サービス要求に関連するすべてのトレジャリケースを保存します。このテーブルは、トレジャリサービスケース [sn_bom_treasury_service] テーブルを拡張します。

Financial Services Treasury Operations とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
ワイヤーサービスケース (Wire Service Case) [sn_bom_treasury_wire_service]	送金サービス要求に関連するすべてのトレジャリケースを保存します。このテーブルは、トレジャリサービスケース [sn_bom_treasury_service] テーブルを拡張します。
トレジャリサービス金融口座 (Treasury Service Financial Account) [sn_bom_treasury_service_financial_account]	要求されたトレジャリサービスのすべての金融口座レベルの構成を保存する中間テーブル。このテーブルには、金融口座 [sn_bom_financial_account] テーブルとトレジャリサービスケース [sn_bom_treasury_service] テーブル間のマッピングがあります。
トレジャリサービスユーザー (Treasury Services User) [sn_bom_treasury_service_user]	要求されたトレジャリサービスのすべてのユーザー (連絡先) レベルの構成を格納する中間テーブル。このテーブルには、Contact [customer_contact] テーブルと Treasury Service Case [sn_bom_treasury_service] テーブル間のマッピングがあります。
トレジャリタスク (Treasury Task) [sn_bom_treasury_task]	すべてのトレジャリケースのすべてのトレジャリタスクを保存します。このテーブルは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。

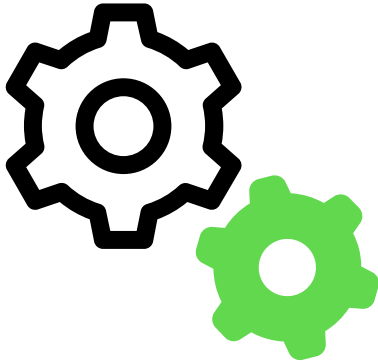
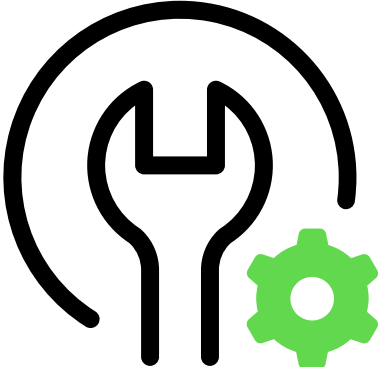
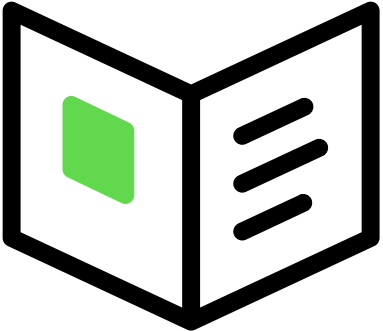
Intelligent Servicing for Fraud

ServiceNow® Intelligent Servicing for Fraud では、アラート検出システムからの不審な不正アラート、すなわち顧客、または法執行機関や規制機関などの外部ソースから報告された不正のケースについて、ケースを作成できます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「[ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート](#)」を参照してください。

開始するには

詳細を読む  概念と機能について説明します。	構成  環境、ツール、およびユーザーアクセスを構成します。	使用  サービス要求を送信および管理します。
分析とレポート作成  事前設定されたダッシュボードを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。	プロセスマイニング  プロセスを可視化し、改善の機会を特定します。	参照  フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントに関する詳細を取得します。

自動翻訳

Intelligent Servicing for Fraud の詳細

この Intelligent Servicing for Fraud アプリケーションを使用すると、外部システムによってフラグが付けられたアラートの詳細を確認し、顧客によって報告されたケースを確認し、顧客によって報告されたアラートケースを調査し、ケースを最終ケースの処分に移動できます。

主な機能

この Intelligent Servicing for Fraud アプリケーションを使用して、次のタスクを実行できます。

- クレジットカード、振込口座、ローン口座などの単一の金融口座に対する複数の不正な取引を処理します。
- アラートケースの詳細を確認し、ケースアラートを調査して対策を実行し、ケースの最終処分に移行します。
- 組織の計画を達成してビジネスの成果を促進するため、ビジネスルールを定義して管理します。

Intelligent Servicing for Fraud ペルソナ

次の表は、組織内のどのペルソナがアプリケーションを使用できる Intelligent Servicing for Fraud かを示しています。

Intelligent Servicing for Fraud ペルソナ

ペルソナ	説明
管理者	アプリケーションの構成を担当する不正管理者。
エンドユーザー	支店の従業員、関係マネージャー、場所マネージャー、顧客に代わって要求を送信する不正エージェントなどの貢献者。
履行者	• 要求を実行するために不正ケースとタスクを処理する不正エージェント。また、不正エージェントは、不正マネージャーによって却下されたケースを作り直すこともできます。 • ダッシュボード、ダッシュボード、パフォーマンスアナリティクスおよびレポートでプロセスマイニングすべての不正ケースを監視、承認、却下、および表示する不正マネージャー。

自動翻訳

Intelligent Servicing for Fraud の設定

アプリケーションのインストール、フィナンシャルサービスデータのインポート、アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントのレビューと構成を行うことで、アプリケーションの実装 Intelligent Servicing for Fraud を設定できます。

次の表に、に必要な Intelligent Servicing for Fraud 構成タスクの概要を示します。

Intelligent Servicing for Fraud 構成タスク

タスク	説明
Intelligent Servicing for Fraud をインストールします。	Intelligent Servicing for Fraud 不正ケースを処理するアプリケーションをインストールします。 アプリケーションのインストール方法の詳細については、「」を参照してください Intelligent Servicing for Fraud のインストール。

Intelligent Servicing for Fraud 構成タスク (続く)

タスク	説明
ユーザーにロールをアサインします Intelligent Servicing for Fraud。	ロールをアサインして、各ユーザーが使用できるアクションを制御します。 ロールのアサイン方法の詳細については、「」を参照してください ユーザーにロールをアサインするIntelligent Servicing for Fraud。
サービス定義を構成します。	サービス定義を構成するには、次の場所に移動します。 不正操作 > 管理 > サービス定義。 . サービス定義の構成方法の詳細については、「 サービス定義の構成」を参照してください。
Playbook を構成します。	Playbook を構成するには、次の場所に移動します。 すべて > プロセス自動化 > Process Automation Designer。 . フローを編集または作成する方法の詳細については、「 新しい Playbook の編集または作成」を参照してください。
CSM 構成可能ワークスペース を構成します。	エージェントが顧客とやり取りし、ケースを作成して処理できるように構成 CSM 構成可能ワークスペース します。 設定 CSM 構成可能ワークスペース方法の詳細については、次を参照してください。 構成 CSM 構成可能ワークスペース。
フローを編集または作成します。	フローを編集または作成するには、次の場所に移動します。 すべて > プロセス自動化 > Flow Designer」で、選択したフローを変更します。 . フローを編集または作成する方法の詳細については、以下を参照してください。 フローの構成
サービスレベルアグリーメント (SLA) を構成します。	次に移動して SLA を設定します。 すべて > サービスレベル管理 > SLA > SLA 定義. SLA の構成方法の詳細については、「 サービス レベルアグリーメント (SLA) の構成」を参照してください。
ユーザーグループを構成します。	ケースとタスクのアサイン用に次のユーザーグループを構成します。グループとユーザーにロールをアサインすることもできます。

Intelligent Servicing for Fraud 構成タスク (続く)

タスク	説明
	ユーザーグループの設定方法の詳細については、「 ユーザーグループの設定 」を参照してください。
スキルセットに基づいてタスクをエージェントにルーティングするアサインルールを構成します。	次のアサインルールを構成して、特定の条件を満たすケースを識別し、それらのケースをエージェントにルーティングします。 アサインルールを構成する方法の詳細については、「アサインルールの構成」を参照してください

Intelligent Servicing for Fraud のインストール

admin ロールをお持ちであれば、Intelligent Servicing for Fraud アプリケーション (sn_bom_fraud) をインストールできます。アプリケーションには、デモデータが含まれており、アプリケーションとプラグインに関連する ServiceNow Store インストールがまだインストールされていない場合はインストールされます。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。[のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション](#)。
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store のアプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

次のアイテムは、Intelligent Servicing for Fraud アプリケーションとともにインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

詳細については、「[Intelligent Servicing for Fraud とともにインストールされるコンポーネント](#)」を参照してください。

手順

1. 移動先 [すべて](#) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > [すべて](#)。
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Intelligent Servicing for Fraud アプリケーション (sn_bom_fraud) を検索します。

名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、それを ServiceNow Store にリクエストすることが必要になることがあります。

[インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエントリメントを取得します。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。

デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

i 重要:
インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

ユーザーにロールをアサインする **Intelligent Servicing for Fraud**

アプリケーションの各機能やデータへのアクセスを制御するロールをアサインします Intelligent Servicing for Fraud。

始める前に

必要なロール:sn_bom_fraud.admin または admin

このタスクについて

次のテーブルにリストされているロールを持つユーザーは、Intelligent Servicing for Fraud アプリケーションを使用できます。

Intelligent Servicing for Fraud のロール

ロール	説明	ロールを含む
sn_bom_fraud.admin	不正ケースの作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) 操作。	• decision_table_admin • sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_fraud.agent • sn_doc_processor.admin
sn_bom_fraud.agent	不正エージェントとして不正データにアクセスして表示します。	• sn_doc_processor.agent • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer • sn_bom.b2c_agent

Intelligent Servicing for Fraud のロール (続く)

ロール	説明	ロールを含む
sn_bom_fraud.viewer	不正ケースを表示するためのアクセス権を付与します。	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer
sn_bom_fraud.マネージャー	不正ケースを承認または却下します。	sn_bom_fraud.agent
sn_bom_fraud.貢献者	顧客に代わって不正ケースを作成します。	• sn_bom.account_viewer • sn_doc_processor.コレクター • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer
sn_bom_fraud.agent_connector	不正ケースを作成、表示、および編集し、コンシューマーと協力してケースを解決します。	• sn_doc_processor.agent • sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_bom.agent • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer

手順

ユーザー管理機能を使用して、Now Platform ユーザーとグループにロールをアサインします。

- ユーザーにロールを割り当てるには、「[ユーザーへのロールの割り当て](#)」を参照してください。
- グループにロールを割り当てるには、「[グループへのロールの割り当て](#)」を参照してください。

Intelligent Servicing for Fraud の使用

不正エージェントとマネージャーがアプリケーションを使用して Intelligent Servicing for Fraud 不正ケースを開始、調査、解決する方法について説明します。

不正ケースの一般的なワークフロー

支店の従業員と不正エージェントは、パーソナライズd ワークスペース を使用して不正ケースのあらゆる側面に対応します。ワークスペース を使用すると、エージェントは次のタスクを実行できます。

- ワークロードとパフォーマンスを監視する
- 優先度の高いアイテムに焦点を当てる
- タスク間の移動

顧客または外部の不正検出システムによって不正ケースが報告されると、不正エージェントがケースを開始し、トランザクションの詳細を更新します。トランザクションのワークフローをトリガーするこのプロセスは、ケース Playbook を使用して行われます。ワークフロー全体を通じて、不正エージェントはアラートを処理し、ケースを調査し、ケースの更新に関連付けられているタスクのステータスを更新します。タスクの更新に応じて、ワークフローに含まれるタスクが追加されたり少なくなる場合があります。

不正ケースの開始方法

不正ケースは、次のように開始できます。

- 不正アラートケースは、外部の不正検出システムによってフラグが付けられます。
- 不正ケースは、顧客によって、または法執行機関や規制当局などの外部ソースから報告されます。

不正ケースのアサインと解決

- 不正エージェントとマネージャーは、不正ケースを使用して、不正アラートのライフサイクルと要求のタスクを追跡できます。
- アプリケーションには Intelligent Servicing for Fraud 、不正エージェントとマネージャーが使用できる事前定義された値を持つ 2 つのサンプルサービス定義が含まれています。不正タイプのサービス定義は次のとおりです。
 - アラート別のカード不正:不正エージェントは、顧客とやり取りすることで、不正の疑いがあるトランザクションのステータスを更新できます。
 - カード不正:不正エージェントは、顧客から報告された不正ケースや、法執行機関や規制当局などの外部ソースから報告された不正ケースを調査できます。
ケースを解決するために、不正エージェントはケースがクローズするまでドキュメントを収集することもできます。このケースは、承認のために不正マネージャーに送信することもできます。

不正ケース要求の送信

エージェントは、アプリケーションで Intelligent Servicing for Fraud コンシューマーまたはビジネス連絡先から受信した不正ケース要求を送信することで、ワークフローを開始できます。

不正要求を送信

顧客から必要なすべての情報とドキュメントを収集し、不正要求をバックオフィスエージェントに送信して、履行プロセスを開始できるようにします。

始める前に

必要なロール:sn_bom_fraud.agent

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**.
2. リストアイコン () を選択します。
3. [リスト] タブの [不正ケース] で、[すべて] を選択します
4. **[New (新規)]** を選択します。
5. 表示される [ケースの作成] ダイアログで、不正の種類を選択し、[作成] を選択します。
新しい不正ケースが作成されます。
6. ケースに関連する必要な情報を入力します。

i 注:

各不正ケースフォームには、選択した不正タイプに基づいて異なるフィールドセットがあります。

7. **[Save (保存)]** を選択します。
8. オプション: 移動先 **構成** > **関連リスト** > **ドキュメント検証タスク**、顧客ドキュメント (存在する場合) を収集します。
アラート別のカード不正の場合、アラートを確認して必要なアクションを実行するタスクがあります。
9. [送信] を選択します。

タスクの結果

- 不正ケースが [新規] ステータスで作成され、ワークフローがトリガーされます。
- 定義されたアサインルールに基づいて、ケースがアサイン先グループにアサインされます。

アラートによるカード不正の不正ケースの処理

アラート別のカード不正を使用して、外部の不正検出システムから受信したアラートを処理するために作成された不正ケースを処理し、未処理のタスクが完了し、ケースが調査および解決されていることを確認します。

始める前に

必要なロール:sn_bom_fraud.agent または sn_bom_fraud.agent_connector

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**.
2. リストアイコン () を選択します。
3. [リスト] タブの [不正ケース] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
 - すべての不正ケースについて、[すべて] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。

自分にまだアサインされていないケースを処理するには、自分にアサイン を選択して自分にアサインします。

5. [Playbook] タブを選択します。

ケース Playbook は、ケースの解決に関連するステップを通じて履行者をガイドします。

6. 次の Playbook ステージのアクティビティとタスクを使用して、要求を実行し、ケースを解決します。

- 開始 - このステージでは、不正情報の入力、不正トランザクションの検証、ケースの送信を行うことができます。
- プロセスアラート - このステージでは、Decision Builder 機能を使用して不正リスクを評価できます。カード不正リスク評価ルールで構成されたビジネスルールに基づいて、カード不正は低リスクまたは高リスクとして評価されます。
- 調査 - このステージでは、不正ケースを調査し、不正調査をレビューするためのマネージャーの承認を要求できます。

注:

ケースを解決するために、エージェントはケースがクローズされるまでドキュメントを要求することもできます。このケースは、承認のために不正マネージャーにルーティングすることもできます。

- ケースの処分 :このステージでは、ケースの結果のキャプチャ、顧客への通知、不正管理システムの更新、損金処理の要求、およびすべての不正履行タスクの完了を行うことができます。Playbook アクティビティ中に生成されたタスクは、ケースの [タスク] タブに表示されます。

7. タスクフォームからタスクをクローズします。

カード不正の不正ケースの処理

カード不正を使用して、顧客または外部ソースからフラグが付けられたアラートを確認するために作成された不正ケースを処理し、未処理のタスクが完了し、ケースが調査および解決されていることを確認します。

始める前に

必要なロール:sn_bom_fraud.agent または sn_bom_fraud.agent_connector

重要:

エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「[ロールとペルソナ](#)」を参照してください。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**.
2. リストアイコン () を選択します。
3. [リスト] タブの [不正ケース] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
 - すべての不正ケースについて、[すべて] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。
自分にまだアサインされていないケースを処理するには、自分にアサイン を選択して自分にアサインします。
5. [Playbook] タブを選択します。
ケース Playbook は、ケースの解決に関連するステップを通じて履行者をガイドします。

6. 次の Playbook ステージのアクティビティとタスクを使用して、要求を実行し、ケースを解決します。

- 開始 - このステージでは、不正情報の入力、不正トランザクションの検証、ケースの送信を行うことができます。
- 調査 - このステージでは、不正ケースの調査、回収資金オプションの決定、検証用のドキュメントの収集、不正調査をレビューするためのマネージャーの承認の要求を行うことができます。
- ケースの処分 : このステージでは、ケースの結果のキャプチャ、顧客への通知、不正管理システムの更新、損金処理の要求、およびすべての不正履行タスクの完了を行うことができます。Playbook アクティビティ中に生成されたタスクは、ケースの [タスク] タブに表示されます。

7. タスクフォームからタスクをクローズします。

不正エージェントのワークスペース

Intelligent Servicing for Fraudワークスペースは、不正エージェントがケースとタスクを処理できる単一の場所を提供します。エージェントはこれを使用して、すべてのタスクタイプに応答し、問題の完全なコンテキストを表示し、問題を解決するための関連する推奨事項を取得できます。

ワークスペースのランディングページでは、自分とチームが作業しているケースとタスクの簡単な概要を確認できます。ウィジェットを使用すると、自分とチームが作業負荷を監視し、優先度の高いアイテムに集中し、責任を簡単に移動できます。

注:

ウィジェットとウィジェットに表示されるデータは、ロールによって異なります。

不正エージェントのワークスペースのランディングページの例を次に示します。

不正エージェントのランディングページの例

Hello, Carrol!
Get a little help managing fraud cases with your personal home page.

My cases and tasks | Team's cases and tasks

My cases

Total open cases: 24 | SLA breached: 10 | SLA at risk: 0

My open cases
Last refreshed just now

Number	Fraud type	Consumer	Account	Total fraud amount	State	Created
FRC0000501	Card fraud by alert	Anu Raj	(empty)	\$1,338,788.046	Work in Progress	2022-12-02 05:15:29
FRC0000502	Card fraud by alert	Anu Raj	(empty)	\$15,910.6077	Work in Progress	2022-12-14 22:05:31
FRC0000503	Card fraud	Anu Raj	(empty)	\$15,910.6077	Work in Progress	2022-12-21 22:30:25
FRC0000504	Card fraud	Anu Raj	(empty)	\$15,104.8551	Work in Progress	2022-12-21 22:36:12
FRC0000505	Card fraud	Anu Raj	(empty)	\$15,104.8551	Work in Progress	2022-12-21 22:38:17

Showing 1-5 of 24

My tasks

Total open tasks: 0 | SLA breached: 0 | SLA at risk: 0

不正マネージャーのワークスペース

マネージャーはワークスペースを使用して Intelligent Servicing for Fraud、ケースとタスクを表示し、レビュー用に送信されたレコードを承認または却下し、関連するアクティビティを追跡することができます。また、Performance Analytics ダッシュボードとプロセスの最適化を表示することもできます。

不正マネージャーのワークスペースのランディングページの例を次に示します。

不正マネージャーのランディングページの例

Hello, Charles!

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

Overview

Pending approval tasks

5

Team's open cases

25

SLA breached

11

SLA at risk

0

Pending approval tasks

Last refreshed 2m ago.

Number	Parent	Consumer	Account	Fraud amount	State	Created
FRT0000589	FRC0000529	Anu Raj	(empty)	\$146,606.0882	New	2022-12-22 03:29:34
FRT0000597	FRC0000532	Anu Raj	(empty)	\$6,840.479	New	2022-12-22 03:53:17
FRT0000613	FRC0000529	Anu Raj	(empty)	\$146,606.0882	New	2022-12-23 00:39:37
FRT0000642	FRC0000544	(empty)	Avid Corporation	\$1,220.6551	New	2022-12-24 21:51:00
FRT0000710	FRC0000568	Anu Raj	(empty)	\$6,840.479	New	2022-12-29 05:20:07

Showing 1-5 of 5

Team's open cases

Last refreshed 2m ago.

Number	Fraud type	Consumer	Account	Assigned to	Total fraud amount	State	Created
FRC0000501	Card fraud by alert	Anu Raj	(empty)	Carol Howard	\$1,338,788.046	Work in Progress	2022-12-02 05:15:29

不正マネージャーダッシュボードの例

Hello, Charles!

Get a view of your team's performance

Fraud Management

Overall metrics

Time duration: Last 90 days

Total closed cases

45

↑ 15 (50.0%) since previous period Jul 23, 2022 - Oct 20, 2022

Average time to close

39.61 Hrs

↓ -56.39 Hrs (-58.7%) since previous period Jul 23, 2022 - Oct...

Total write off amount

\$16.81K

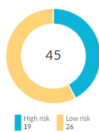
↑ \$310.81 (1.9%) since previous period Jul 23, 2022 - Oct 20...

Total recovered amount

\$40.67K

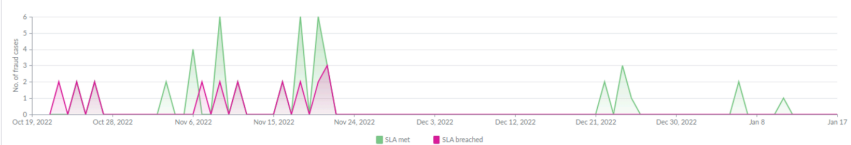
↑ \$13.65K (50.5%) since previous period Jul 23, 2022 - Oct 20...

Closed cases by risk evaluation



Daily trend of cases

Trend of SLA met and breached closed cases



Intelligent Servicing for Fraudダッシュボード

Intelligent Servicing for Fraud には、アクション可能なデータ表示方法を備えた事前構成済みのダッシュボードがあり、組織がビジネスプロセスを改善し、セルフサービスの価値を定量化するのに役立ちます。

ダッシュボードを使用すると Intelligent Servicing for Fraud 、不正ケースのステータスを監視し、傾向を確認し、単一のビューから詳細にドリルダウンできます。任意の期間で、SLA に違反したクローズ済みケースと、緊急の対応が必要なオープンケースの詳細を表示できます。

自動翻訳

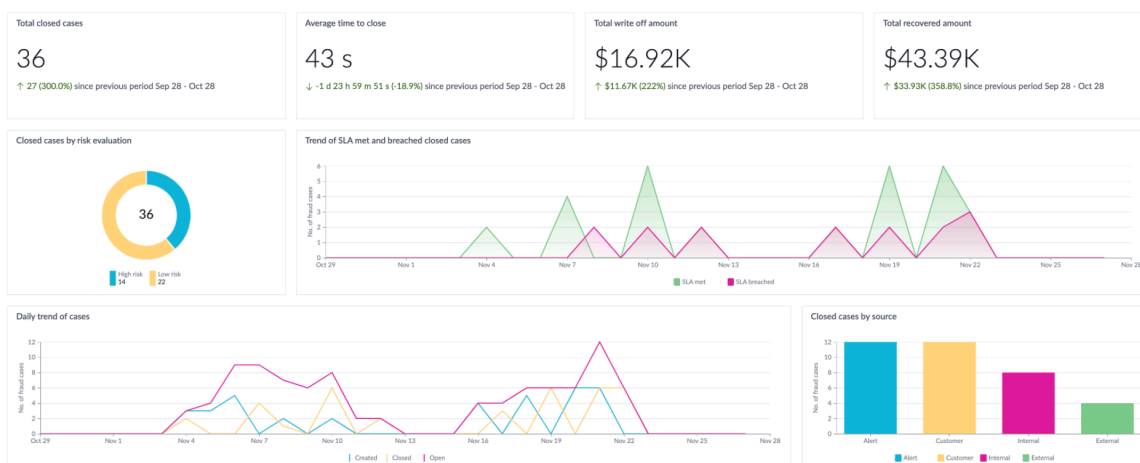
Intelligent Servicing for Fraudダッシュボード

Fraud Operations



Overall metrics

Time duration: Last 30 days



必要な Now Platform ロール

- sn_bom_fraud.manager は、ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- sn_bom_fraud.admin。ダッシュボードを編集するために必要です。

Intelligent Servicing for Fraud ダッシュボードにアクセスします。

ダッシュボードを開くには、次の場所に移動します。すべて > 不正操作 > ダッシュボード。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

ダッシュボードを使用する Intelligent Servicing for Fraud ユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用法
不正マネージャー	不正ケースのステータスを可視化し、次のことを行う必要があります。 • SLA (サービスレベルアグリーメント) に違反した、または SLA に違反しそうで注意が必要なオープン不正ケースを監視します • 各不正カテゴリの不正ケースの量とその傾向を監視する • 各カテゴリのケースの平均クローズ時間の確認 • 不正カテゴリの詳細へのドリルダウン
不正管理者	ビューをカスタマイズできる必要があります。

インジケーター

SLA に違反しているクローズ済みケースの数

SLA に違反した 1 日のクローズ済み不正ケースの数。

SLA でクローズされたケースの数

SLA 内でその日にクローズされた不正ケースの数。このインジケータは、SLA を満たしたクローズ済みケースの数と SLA に違反したケースの数を比較するために使用されます。

クローズされたケースの数

ブレイクダウンが不正ソース、サービス、およびリスク分類である、選択した期間のクローズされた不正ケースの数。

損金処理による不正ケース

選択した期間について、ブレイクダウンが [サービス] の損金処理プロセスが実行されたクローズ済み不正ケースの損金処理金額の合計を保持します。

復旧オプションがある不正ケース

選択した期間について、ブレイクダウンが [サービス] の復旧プロセスを経てクローズされた不正ケースの回収総額が保持されます。

オープンケース

本日時点でオープンされているケースの数。このインジケータは、作成されたケースの数、クローズされたケース、オープンケースの数を比較して傾向を確認するために使用されます。

作成されたケースの数

本日作成された新規不正ケースの数。このインジケータは、作成されたケースの数、クローズされたケース、オープンケースの数を比較して傾向を確認するために使用されます。

ケースのクローズに要する平均時間

不正ケースのクローズに要する平均時間のブレイクダウン。スコアは、[FSO 不正.クローズ済みケースの所要時間合計]/[FSO 不正.クローズ済みケースの数] で計算されます。

ブレイクダウン

- 不正サービス
- 不正ソース
- 不正リスク分類

フィルター

ダッシュボードで **Intelligent Servicing for Fraud** 利用可能なフィルター

名前	タイプ	説明
不正サービス	選択肢	不正ケース [sn_bom_fraud_case] テーブルに定義されているすべてのアクティブなサービスを表示します。
不正リスク分類	選択肢	不正ケース [sn_bom_fraud_case] テーブルのすべてのアクティブなリスク分類を表示します。

ダッシュボードで **Intelligent Servicing for Fraud** 利用可能なフィルター (続く)

名前	タイプ	説明
不正ソース	選択肢	不正ケース [sn_bom_fraud_case] テーブルのすべてのアクティブなソースタイプを表示します。

Intelligent Servicing for Fraud とともにインストールされるコンポーネント

(sn_bom_fraud) プラグインが有効になると Intelligent Servicing for Fraud、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ジョブスケジュールなど) がインストールされます。

インストール済みプラグイン

アプリケーションとともに **Intelligent Servicing for Fraud** インストールされるプラグイン

プラグイン	説明
カスタマーサービス [com.sn_customerservice]	アプリケーションからアプリケーションへのカスタマーサービス管理 (CSM) ファイナンシャルサービスオペレーションテーブルの拡張を有効にします。

インストール済みストアアプリケーション

アプリケーションとともに **Intelligent Servicing for Fraud** インストールされたストアアプリケーション

ストアアプリケーション	説明
ファイナンシャルサービスオペレーションコア	苦情サービス要求を行うために必要な顧客データを保存します。詳細については、「 product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita 」を参照してください。
カスタマーサービス管理 (CSM) のプレイブック	シンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを可視化する方法を提供し、よく発生する状況に対する一貫した対応を保証します。詳細については、「 Customer Service Management 用 Playbooks 」を参照してください。

インストールされるロール

Intelligent Servicing for Fraud アプリケーションとともにインストールされるロール

ロール	説明	ロールを含む
sn_bom_fraud.admin	不正ケースの作成、読み取り、更新、	- decision_table_admin - sn_bom.service_definition_admin

Intelligent Servicing for Fraud アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

ロール	説明	ロールを含む
	および削除 (CRUD) 操作。	• sn_bom_fraud.agent • sn_doc_processor.admin
sn_bom_fraud.agent	不正エージェントとして不正データにアクセスして表示します。	• sn_doc_processor.agent • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer • sn_bom.b2c_agent
sn_bom_fraud.viewer	不正ケースを表示するためのアクセス権を付与します。	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer
sn_bom_fraud.マネージャー	不正ケースを承認または却下します。	sn_bom_fraud.agent
sn_bom_fraud.貢献者	顧客に代わって不正ケースを作成します。	• sn_bom.account_viewer • sn_doc_processor.コレクター • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer

Intelligent Servicing for Fraud アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

ロール	説明	ロールを含む
sn_bom_fraud.agent_connector	不正ケースを作成、表示、および編集し、コンシューマーと協力してケースを解決します。	• sn_doc_processor.agent • sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_bom.agent • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer

インストールされるテーブル

Intelligent Servicing for Fraud アプリケーションとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
不正ケース [sn_bom_fraud_case]	外部の不正検出システムによってフラグが付けられたすべてのアラートを保存します。このテーブルは、顧客や、国の法執行機関や規制当局などの外部エンティティによって報告された不正ケースのログ記録と調査にも使用されます。 不正ケーステーブルは、Financial Services ベーステーブルを拡張します。サービス ベーステーブルはケース [sn_customerservice_case] テーブルを拡張します。
不正タスク [sn_bom_fraud_task]	すべての不正タスクを保存します。このテーブルは、不正エージェントが不正ケースを完了するためのサブタスクとして使用します。たとえば、償却してリスクとコンプライアンスに報告します。 不正タスクテーブルは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。
不正取引 [sn_bom_fraud_transaction]	ケースのライフサイクルのさまざまなステージでトリガーされる不正トランザクション情報とビジネスルールの結果を保存します。

インストールされる意思決定テーブル

アプリケーションとともに **Intelligent Servicing for Fraud** インストールされる意思決定テーブル

名前	説明
カード不正使用ポリシールール	取引の調査が許可されているかどうかを決定し、関連する顧客の責任を判断するためのルール。
カード不正リスク評価ルール	トランザクションに関連するリスクを判断するためのルール。
不正調査のルーティングループ	ケースを不正調査グループにルーティングするかどうかを決定するルール。

保険アプリケーション

保険アプリケーションスイートを使用して ファイナンシャルサービスオペレーション、中期的な保険契約の変更や要求を解決する際に、俊敏かつ顧客中心でレスポンスになります。

開始するには

FSO 保険アプリケーションは、次のことを行うのに役立ちます。

- 販売、引受、サービスの各チームを連携させて、顧客の問題や保険契約の変更要求をより迅速に解決します。
- 引受キューから管理作業を排除し、書面保険料に優先順位を付けます。
- 組み込みのコントロールと完全な監査証跡により、法規制コンプライアンスを向上させます。

ニーズに最適なアプリケーションを見つける

Property and Casualty Insurance Servicing

損害保険サービスポリシーサービスの要求は、個人用および商用アプリケーションを通じてサポートされます。

個人保険および法人保険契約のサービス要求は、次のアプリケーションを介してサポートされています。

- [Property and Casualty Insurance Servicing](#)
- [Commercial Lines Servicing](#)

Personal Lines Servicing

ServiceNow Personal Lines Servicing によって、金融機関の引受人と処理担当者が個人保険証券のサービス要求を迅速に解決でき、ミドルオフィスおよびバックオフィスの保険証券業務の変革を推進できます。

ストアでアプリを要求する

[ServiceNow Store](#) Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「[ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート](#)」を参照してください。

詳細を読む  顧客、保険代理店、および保険契約処理担当者が Personal Lines Servicing を使用する方 法について説明します。	設定  Personal Lines Servicing を設定します。	要求  保険証券のサービス要求を送信します。
解決  ケースとタスクを介して保険契約サービス要求を解決します。	分析およびレポート  事前構成されたダッシュボードを使用して、主要な統計情報を監視し、パフォーマンスを追跡します。	参照  インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

Personal Lines Servicing の詳細

貢献者、処理担当者、および引受人は、個人保険証券のサービス要求を作成および管理するために使用できます Personal Lines Servicing。

主な機能

- 損害保険個人保険業務
- 引受業務
- インスタンスまたはセルフサービスポータルを使用した ServiceNow ポリシーサービス要求の送信
- ビジネスニーズを満たすデータ構造とワークフローを作成するための拡張された柔軟なデータモデル
- 入出庫ドキュメントをカバーし、例外と承認を処理するドキュメント管理サービス
- さまざまなロール用にカスタマイズワークスペース

このアプリケーションを使用して、個人保険商品の保険証券サービス要求の開始、処理、引受、確認、および履行を管理します。必要なドキュメントの収集と検証、承認プロセスの承認と最終処理を、すべて一元化された 1 つのワークフローから行います。

から(sn_ins_policy_b2c)アプリケーションをインストールする Personal Lines Servicing と有効にできます [ServiceNow Store](#)。

Personal Lines Servicing ペルソナ

Personal Lines Servicing は次のペルソナを対象としています。

Personal Lines Servicing のペルソナ

ペルソナ	説明
管理者	アプリケーションの構成を担当する保険証券管理者。
要求者	保険契約サービス要求を送信し、ケースのステータスを確認する顧客、カスタマーサービス担当者、および貢献者。次の 2 種類のユーザーがポリシー要求を送信できます。 • コンシューマー • 金融機関のフロントオフィスのカスタマーサービス担当者
貢献者	保険契約サービス要求を送信する保険エージェント。
マネージャー	マネージャーは、ダッシュボードと プロセスマッピング ワークフローを表示できます。
プロセッサー	損害保険を扱う金融機関のミドルオフィスまたはバックオフィスの処理担当者。ポリシーサービスに取り込まれるポリシーケースとタスク (引受タスクやドキュメントサービスタスクなど) の処理を担当します。 次のロールはポリシー要求で機能します。

Personal Lines Servicing のペルソナ (続く)

ペルソナ	説明
	• 保険証券処理担当者 • 保険引受人

Personal Lines Servicing の設定

アプリケーションのインストール、フィナンシャルサービスデータのインポート、アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントのレビューと構成を行うことで、アプリケーションの実装 Personal Lines Servicing を設定できます。

Personal Lines Servicing のインストール

admin ロールをお持ちであれば、Personal Lines Servicing (sn_ins_policy_b2c) アプリケーションをインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 [のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション](#)。
- の [Personal Lines Servicing](#) アプリケーションのリスト ServiceNow Store で、依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性に関する情報を確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

次のアイテムは、とともにインストールされます Personal Lines Servicing。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

詳細については、「[Personal Lines Servicing と併せてインストールされるコンポーネント](#)」を参照してください。

手順

1. 移動先 [すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて](#)。
2. Personal Lines Servicing フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーション (sn_ins_policy_b2c) を検索します。

名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

[ServiceNow Store](#) Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「[ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート](#)」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Personal Lines Servicing をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

重要:

インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

5. [インストール] を選択します。

Personal Lines Servicing の構成

アプリケーションとともに Personal Lines Servicing インストールされるコンポーネントを確認し、組織のビジネスニーズに合わせて必要に応じて変更します。

始める前に

Personal Lines Servicingアプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「[Personal Lines Servicing のインストール](#)」を参照してください。

必要なロール:sn_ins_policy_b2c.admin または admin

手順

1. 金融口座、金融商品、金融機関、およびトランザクションデータをテーブルにインポートします ServiceNow 。
詳細については、「[インポートセットを使用した財務データのインポート](#)」を参照してください。
2. インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加します。

Personal Lines Servicing の使用

次のロールを使用して Personal Lines Servicing 、保険契約の更新、補償の変更、引受のレビューと承認、および個人保険のドキュメントを送信する方法について説明します。

では Personal Lines Servicing 、次の個人ポリシーケースタイプについて、要求者と貢献者は要求を送信でき、処理者はケースを処理できます。

個人ケースタイプ

- パーソナルオート
- 自家所有者

ワークスペース

要求者、貢献者、および処理者は、保険証券ケースのすべての側面で作業するためにパーソナライズワークスペースを使用します。ワークスペースでは、これらのロールで次の操作を実行できます。

- ワークロードとパフォーマンスの監視
- 優先度の高いアイテムに焦点を当てる
- タスク間を簡単に移動

詳細については、「[ワークスペース](#)」を参照してください。

ワークスペース のユーザー **Personal Lines Servicing**

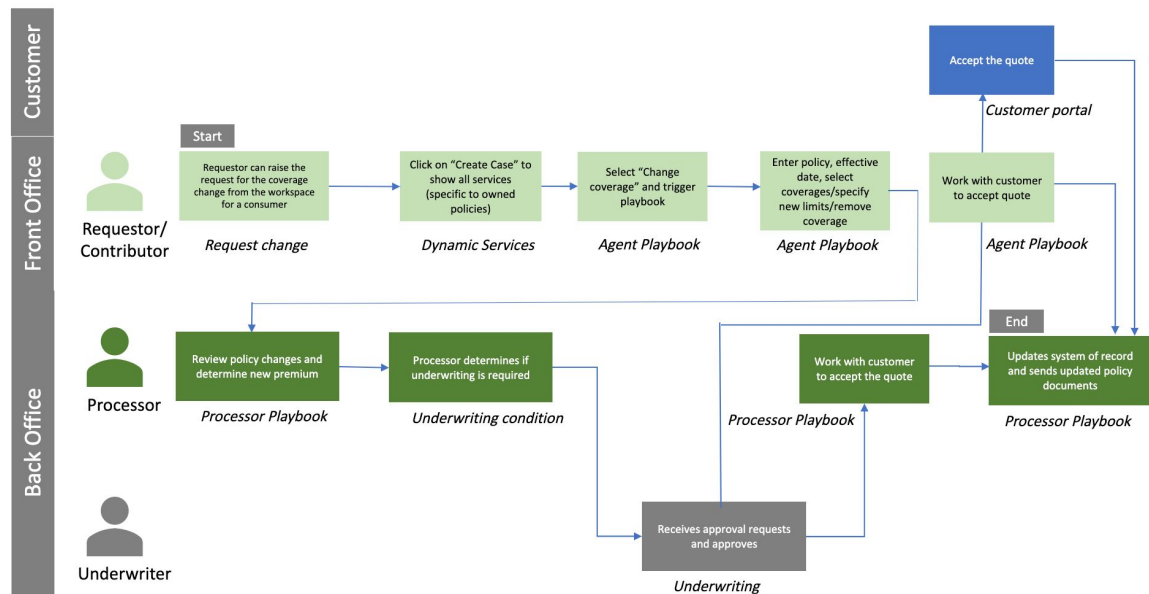
ユーザー	説明
ポリシー管理者	ビジネス要件に従って保険証券ワークスペースを構成します。 詳細については、「 CSM 構成可能ワークスペース の構成 」を参照してください。
保険引受アドミン	ビジネス要件に従って保険引受ワークスペースを構成します。 詳細については、「 CSM 構成可能ワークスペース の構成 」を参照してください。
プロセッサーワークスペース	
ポリシープロセッサー	ポリシーケースとタスクを処理して、それらが管理するアカウントの要求を実行します。
貢献者ワークスペース	
ポリシー貢献者	保険契約サービス要求を送信します。
引受人ワークスペース	
引受	引受タスクのステータスを表示し、処理します。

補償変更要求ワークフローの要求、レビュー、および承認

補償範囲の変更制限ワークフローを使用して、エージェントがポリシーの変更要求を要求、レビュー、および承認するためのサービス要求を解決する方法について説明します。

次の図は、エージェントがポリシー補償の変更要求を解決するためにアプリケーションがどのように役立つかを示しています。

補償変更ワークフローの例



保険証券管理者は、組織のビジネスニーズに基づいて、この事前定義されたフローをレビューおよびカスタマイズできます。

次のワークフローは、保険契約の補償範囲を変更するためのケースとタスクを、さまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントは、にログインし ワークスペース でキュー内のタスクを処理します。ケース Playbook は、要求を履行するために必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

ポリシー要求者、貢献者、または処理者としての要求の送信

保険証券の要求者が顧客の代わりに要求を送信します。

顧客 (コンシューマーまたは連絡先) は、Customer Service Portal、Consumer Service Portal、または別のセルフサービスポータルから要求を直接送信できます。

i 注:

コンシューマーが Consumer Service Portal を使用して要求を送信するには、Consumer Service Portal プラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にする必要があります。

ポリシーサービスケースは要求タイプに基づいて作成され、プロセッサにルーティングされます。

i 注:

ケース Playbook では、要求者または貢献者が [開始およびレビュー] ステージでケースの詳細を更新し、履行のために変更を送信します。

ワークフローが自動的にトリガーされ、アサインルールによって関連タスクが適切なプロセッサチームにルーティングされます。

処理者としての要求のレビューと意思決定の送信

1. ケース Playbook では、処理担当者が保険契約の変更要求をレビューし、引受が必要かどうかを判断します。処理担当者が要求を承認または却下します。

- 処理担当者が変更要求を承認すると、要求された変更の見積もりが顧客または貢献者に送信されます。
- 要求された変更を承認するかどうか処理担当者が不明な場合は、ケースを引受人に進めるためのタスクが作成されます。

2. 引受人はケースの詳細を確認し、ケースを承認または却下します。ポリシー変更要求を許可するケースを承認すると、要求された変更の見積もりが顧客または貢献者に送信されます。
3. 顧客が見積もりを承認した場合、プロセッサは保険契約レコードを更新し、更新された保険契約ドキュメントを顧客に送信して、Playbook の補償変更タスクをクローズします。

顧客としての見積もりの承認または却下

顧客が要求されたポリシー変更を受け入れた後に見積もりを受け取ると、見積もりを承認または却下できます。

ケースが完了し、ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定されます。

保険契約サービス要求の送信

保険契約サービス要求を送信して顧客を支援します。

始める前に

必要なロー

ル:sn_ins_policy_b2c.requestor、sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_processor、sn_ins_policy_b2c.auto_p
または sn_ins_policy_b2c.contributor

i 注:

ケースを作成するために、該当するユニバーサル貢献者ロールをアサインすることもできます。詳細については、「[product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita](#)」を参照してください。

i 重要:

貢献者ロールを機能させるには、いずれかの CSM 貢献者ユーザーロールと組み合わせる必要があります。詳細については、「[ロールとペルソナ](#)」を参照してください。

このタスクについて

要求者、貢献者、および処理者は、顧客の保険契約サービス要求を送信できます。

顧客は、Consumer Service Portal または別のセルフサービスポータルから保険契約サービス要求を送信できます。サービスカタログアイテムを選択し、必要なフォームに入力して、フォームを送信できます。

i 注:

顧客が Consumer Service Portal を使用して要求を送信できるようにするには、Consumer Service Portal プラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) が必要です。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**。
2. リストアイコン () をクリックします。
3. 顧客レコードまたはインタラクションレコードから保険契約サービス要求を作成します。
4. 「ポリシー・リクエストの作成」をクリックします。
5. [カタログ] リストから **[Financial Services]** を選択します。
6. 「カテゴリ」で、「保険証券サービス」をクリックします。
7. 要求を送信するポリシーサービスをクリックします。

8. 要求に関連する必要な情報を入力します。

注:

各保険契約サービス要求フォームには、保険契約サービスに基づくさまざまなフィールドのセットがあります。

9. [Submit (送信)] をクリックします。

タスクの結果

要求タイプに基づいて、保険契約サービスケースが [新規] ステータスで作成されます。ケースは、ポリシーサービス部門のアサイン先グループまたはポリシープロセッサにアサインされます。ケースがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づいています。

次のタスク

- [詳細を表示] をクリックして保険契約サービスケースを開き、その詳細を表示します。[コメント] フィールドに、保険契約プロセッサによるケースの解決に役立つ情報を追加することもできます。
- ポリシープロセッサは、ケースとそのタスクの作業を開始できます。

ポリシーサービスケースの処理

ポリシーサービス要求のポリシーケースを確認し、その詳細を更新してワークフローをトリガーします。

始める前に

必要なロール:sn_ins_policy_b2c.auto_policy_processor または sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_processor

このタスクについて

Personal Lines Servicing モジュールを使用すると、処理担当者は個人保険アカウントのケースとタスクを処理できます。顧客が保険証券サービスを要求すると、保険契約サービスケースが作成され、保険証券プロセッサにアサインされます。プロセッサがケースの詳細を更新すると、構成されたワークフローがトリガーされます。フローはケースからさまざまなタスクをトリガーし、アサインルールはこれらのタスクを保険証券、引受、ドキュメントサービスなどの適切なバックオフィスチームにルーティングします。エージェントが前のタスクをクローズすると、新しいタスクが作成されます。ケースに関連付けられているすべてのタスクが、それぞれのタスクタブに表示されます。

要求を調査して実行するために必要なアクティビティとタスクを提供するケース Playbook を使用します。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**。
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [リスト] タブの [ポリシーサービスケース] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースについて、[自分にアサイン済み] をクリックします。
 - すべてのケースについて、[すべての] をクリックします。
4. リストから、処理するケースを選択します。
 - 他のユーザーからアサインされたケースを処理するには、[承認] をクリックします。
 - 自分にまだアサインされていないケースを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
 ケースのステータスが [処理中の作業] に更新されます。

5. [Playbook] タブを選択します。

ケース Playbook は、ケースの解決に関連するステップを通じて処理者をガイドします。

6. Playbook ステージのアクティビティとタスクを使用して、要求を実行し、ケースを解決します。**i 注:**

ポリシーサービス要求タイプに応じて、Playbook に含まれるアクティビティやタスクの数が増えたり減ったりする場合があります。

Playbook アクティビティ中に生成されたタスクは、ケースの [タスク] タブに表示されます。

7. オプション: アドホック作業の場合は、ケースの [ポリシーサービスタスク] タブに移動して [新規] をクリックし、ポリシーサービスタスクを作成します。**8. [Update (更新)] をクリックします。****タスクの結果**

ケースワークフローは、引受人とドキュメントエージェントの次のタスクをトリガーし、ケースは次のステージに進みます。

次のタスク

ケースに関連付けられたタスクを処理して解決します。

- 保険引受タスクの処理。
- ドキュメントタスクを処理して、ポリシーサービスケースのドキュメントを検証します。
- 保険契約サービスタスクを処理します。

保険引受タスクの処理

個人保険引受タスクで、保険契約の要求を評価し、保険証券顧客のリスクを分析します。

始める前に

必要なロール:sn_ins_underwrite.b2c_underwriter

このタスクについて

構成されたワークフローにより、引受代理人の引受タスクが自動的に生成されます。タスクは、アサインルールに基づいて引受運用チームまたはエージェントにアサインされます。

手順

- 1. 移動先** すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース。
- 2. リストアイコン** () をクリックします。
- 3. [リスト] タブの [個人保証サービスタスク] で、タスクリストを開きます。**
 - アサインされたタスクの [自分にアサイン済み] をクリックします。
 - すべての引受タスクについて、[すべて] をクリックします。
- 4. リストで、作業するタスクを選択します。**
自分にまだアサインされていないタスクを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
- 5. 保険システムでタスクを完了するために必要な作業を完了します。**
- 6. オプション: [作業メモ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。**
- 7. [ステータス] フィールドで、タスクのステータスを [完了してクローズ] に変更してタスクをクローズします。**
- 8. [Update (更新)] をクリックします。**

ドキュメントタスクを処理して、ポリシーサービスケースのドキュメントを検証します

ドキュメントタスクを処理して、ポリシーサービスケースに必要なドキュメント (受信および送信) を管理および追跡します。

始める前に

必要なロール:sn_bom_document.b2c_agent

このタスクについて

サービスにより ドキュメントプロセッサ、ワークフローに必要なドキュメント (受信および送信) が決定されます。ドキュメントを収集して顧客に配布する必要がある場合は、ドキュメントエージェントのタスクが自動的に生成されます。タスクは、アサインルールに基づいて、ドキュメントサービスチームまたはドキュメントエージェントにアサインされます。

詳細については、「[受信ドキュメントと送信ドキュメントについて](#)」を参照してください。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**。
 2. リストアイコン () をクリックします。
 3. [リスト] タブの [ドキュメントサービス] で、タスクリストを開きます。
 - アサインされたタスクの [自分にアサイン済み] をクリックします。
 - すべてのドキュメントタスクについて、[すべて] をクリックします。
 4. リストで、作業するタスクを選択します。
自分にまだアサインされていないタスクを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
 5. ケースに必要な書類を確認します。
 - 受信ドキュメントのリストについては、[受信ドキュメント] タブをクリックします。
 - 送信ドキュメントのリストについては、「送信ドキュメント」タブをクリックします。
 6. 顧客が送信した (インバウンド) または銀行が顧客と共有する必要がある (アウトバウンド) すべてのドキュメントの完全性を確認します。
- i 注:**
ドキュメントルールによっては、ドキュメントの保留または例外は、タスクをクローズするためにドキュメントエージェントによる承認を必要とする場合があります。承認するには、ドキュメントの [承認] タブをクリックし、[承認] をクリックします。
7. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
 8. [クローズ] をクリックします。

タスクの結果

- ドキュメントタスクが [完了してクローズ] ステータスに移行し、関連するケースが次のステージに移動します。
- 構成されたワークフローに基づく新しいタスクが、関連付けられたケースのそれぞれのタスクタブに自動的に生成されます。新しいタスクは、アサインルールに基づいてアサイン先グループまたはエージェントにアサインされます。

Personal Lines Servicing の参照

Personal Lines Servicing アプリケーションのインストール時にインストールされるコンポーネント (ロール、テーブル、プラグイン、ストアアプリケーションなど) について説明します。

Personal Lines Servicing と併せてインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、Personal Lines Servicing ストアアプリケーションのインストール Financial Services Insurance Policy Operations とともにインストールされます。アプリケーションは、関連するプラグインをインストールし、まだインストールされていない場合はアプリケーションを保存します。

注:

アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「[アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索](#)」を参照してください。

インストール済みプラグイン

Personal Lines Servicing ストアアプリケーションとともにインストールされるプラグイン

プラグイン	説明
カスタマーサービス [com.sn_customerservice]	アプリケーションからアプリケーションへのカスタマーサービス管理 (CSM) ファイナンシャルサービスオペレーションテーブルの拡張を有効にします。

インストール済みストアアプリケーション

Personal Lines Servicing ストアアプリケーションとともにインストールされるストアアプリケーション

ストアアプリケーション	説明
ファイナンシャルサービスオペレーションコア	保険契約サービス要求を行うために必要な顧客データを保存します。詳細については、「 product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita 」を参照してください。
Personal Lines Underwriting	保険証券サービスケースで使用される個人保証サービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「 Personal Lines Underwriting とともにインストールされるコンポーネント 」を参照してください。
ドキュメントプロセッサ	保険業務ワークフローで使用されるドキュメントサービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「 Financial Services Document Processor との統合 」を参照してください。
カスタマーサービス管理 (CSM) のプレイブック	シンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを可視化する方法を提供し、よく発生する状況に対する一貫した対応を保証します。詳細については、「 Customer Service Management 用 Playbooks 」を参照してください。

インストールされるロール

Personal Lines Servicing ストアアプリケーションとともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
個人保険証券管理者 [sn_ins_policy_b2c.admin]	個人保険証券のアプリケーション固有のシステム管理者ロールで、次のことを実行できます。 - 個人損害保険サービスロールの付与 - 個人ポリシーケースとタスクを削除する - Personal Property and Casualty Insurance Servicing アプリケーションを構成する - 個人ポリシーサービス定義の作成および変更 - 個人ポリシーデータに対する読み取り、書き込み、および作成アクセス権があります i 注: Property and Casualty Insurance Servicing アプリケーションがインストールされている場合、sn_bom.admin ロールには sn_ins_policy_b2c.admin ロールが含まれます。	- sn_bom.service_definit - sn_ins_policy_b2c.info - sn_ins_policy_b2c.auto - sn_ins_policy_b2c.hom
個人保険証券要求者 [sn_ins_policy_b2c.requestor]	- 個人保険証券サービス要求の送信 - 個人保険証券ケース、引受タスク、およびドキュメントサービスタスクのステータスを表示する - レコードインタラクション	- sn_ins_policy_b2c.hom - sn_ins_policy_b2c.info - sn_bom.homeowner_in - sn_bom.auto_ins_policy - sn_bom.viewer - sn_bom_document.b2c - sn_ins_policy_b2c.auto - sn_bom.b2c_requestor - sn_ins_underwrite.view
個人保険の拠出者 [sn_ins_policy_b2c.contributor]	管理しているアカウントのポリシーサービスケースを作成して追跡します。	- sn_sla_definition_read - sn_bom.customer_data - sn_ins_policy_b2c.info

自動翻訳

Personal Lines Servicing ストアアプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	i 重要: 貢献者ロールを機能させるには、いずれかの CSM 貢献者ユーザーロールと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。	• sn_bom.homeowner_in • sn_bom.auto_ins_policy • sn_bom.b2c_contribute • sn_bom_document.b2c • sn_customerservice.cs • sn_ins_underwrite.view • sn_bom_document.b2c
自動車保険契約プロセッサ [sn_ins_policy_b2c.auto_policy_processor]	• 自動車保険証券サービス要求の送信 • 自動車保険証券ケース、引受タスク、およびドキュメントサービスタスクのステータスを表示 • レコードインタラクション	• sn_ins_policy_b2c.info • sn_bom.auto_ins_policy • sn_bom_document.b2c • sn_bom.b2c_agent • sn_ins_underwrite.view
自動車保険証券ビューア [sn_ins_policy_b2c.auto_policy_viewer]	自動車保険証券ケースと関連データの表示	• sn_bom.ref_data_view • sn_bom.service_definit • sn_bom.customer_data • sn_ins_policy_b2c.ins_p • sn_ins_policy_b2c.info
ホームオーナーポリシープロセッサ [sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_processor]	• 住宅所有者保険証券サービス要求の送信 • 住宅所有者保険契約ケース、引受タスク、およびドキュメントサービスタスクのステータスを表示する • レコードインタラクション	• sn_ins_policy_b2c.info • sn_bom.homeowner_in • sn_bom_document.b2c • sn_bom.b2c_agent • sn_ins_underwrite.view
ホームオーナー保険証券ビューアー [sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_viewer]	住宅所有者保険契約ケースと関連データの表示	• sn_bom.ref_data_view • sn_bom.service_definit • sn_bom.customer_data • sn_ins_policy_b2c.ins_p • sn_ins_policy_b2c.info

インストールされるテーブル

Personal Lines Servicing ストアアプリケーションとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
保険契約ベース [sn_ins_policy_b2c_base]	ポリシーサービスケーステーブルは、ポリシーベーステーブルを拡張します。ポリシーベーステーブルは、ケース [sn_customerservice_case] テーブルを拡張します。
自動車保険ケース [sn_ins_policy_b2c_service]	すべての ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションのコンシューマーサービスのすべてのポリシーサービスケースを保存します。このテーブルは、ポリシーベース [sn_ins_policy_b2c_base] テーブルを拡張します。
自動車保険タスク [sn_ins_policy_b2c_task]	すべての ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションのポリシーサービスのすべてのポリシータスクを保存します。このテーブルは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。
ホームオーナーポリシーケース [sn_ins_policy_b2c_home_service]	ホームオーナーポリシーのすべてのサービスケースを保持するホームオーナーケースタイプテーブル。このテーブルは、ポリシーベーステーブルから拡張されています。
ホームオーナーポリシータスク [sn_ins_policy_b2c_home_service_task]	このテーブルは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。住宅所有者ケースに関連するすべてのタスクを保存します。
被保険物情報 [sn_ins_policy_b2c_insured_property_info]	これは、保険契約に対するケースのサービスの一環として発生する可能性のある被保険財産への変更を保存する情報テーブルです。
参加者の被保険物情報 [sn_ins_policy_b2c_participant_insured_property_info]	これは、保険契約に対するケースのサービシングの一環として、参加者が被保険財産に対して果たす役割への変更を保存する情報テーブルです。
ポリシー範囲情報 [sn_ins_policy_b2c_policy_coverage_info]	これは、保険契約に対するケースへのサービスの一環として行われる可能性のある保険加入者への変更を保存する情報テーブルです。
ポリシー参加者情報 [sn_ins_policy_b2c_policy_participant_info]	これは情報テーブルで、保険契約に対するケースに対するサービスの一環として行われる可能性のある保険契約補償の変更を保存します。

Personal Lines Underwriting とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、Personal Lines Underwriting アプリケーション (sn_ins_underwrite) のインストールとともにインストールされます。

i 注:

アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「[アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索](#)」を参照してください。

Personal Lines Underwriting プラグイン (sn_ins_underwrite) は、Personal Lines Servicing プラグインとともに自動的にインストールされます。

Personal Lines Underwriting は、アプリケーション全体の ファイナンシャルサービスオペレーション ワークフローで使用される引受タスクを管理します。

インストールされるロール

Personal Lines Underwriting アプリケーションとともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
保険引受アドミン sn_ins_underwrite.admin	すべての保険引受業務データへのアクセス権を付与できるアプリケーション固有のシステム管理者ロール。 このロールを持つユーザーには、Insurance Underwriting Operations テーブルへの読み取り、書き込み、および作成アクセス権があります。	sn_ins_underwrite.引受人
個人保険引受人 [sn_ins_underwrite.b2c_underwriter]	保険証券サービスの個人引受タスクの全体的なステ	- sn_bom.b2c_agent - sn_bom.ins_policy_viewer - sn_ins_policy_b2c.info_viewer

Personal Lines Underwriting アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	タスを表示する • 個人の引受タスクの処理	• sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_viewer • sn_ins_policy_b2c.auto_policy_viewer
保険引受ビューアー sn_ins_underwrite.viewer	保険証券サービスの引受タスクと関連データの表示	なし

インストールされるテーブル

Personal Lines Underwriting アプリケーションとともにインストールされるテーブル

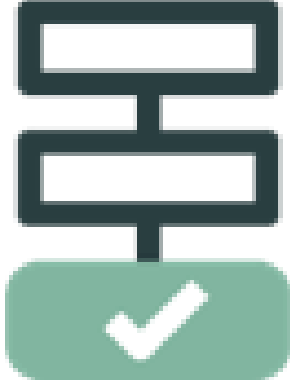
テーブル	説明
保証サービスタスク (個人) [sn_ins_underwrite_b2c_task]	すべての ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションの個人保険サービス要求のすべての引受タスクを保存します。このテーブルは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。

Commercial Lines Servicing

ServiceNow Commercial Lines Servicing によって、金融機関の引受人と処理担当者が事業保険証券のサービス要求を迅速に解決でき、ミドルオフィスおよびバックオフィスの保険証券業務の変革を推進できます。

ストアでアプリを要求する

[ServiceNow Store](#) Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「[ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート](#)」を参照してください。

詳細を読む  顧客、保険代理店、および保険契約処理担当者が Commercial Lines Servicing を使用する方法について説明します。	設定  Commercial Lines Servicing を設定します。	要求  保険証券のサービス要求を送信します。
解決  ケースとタスクを介して保険契約サービス要求を解決します。	分析およびレポート  事前構成されたダッシュボードを使用して、主要な統計情報を監視し、パフォーマンスを追跡します。	プロセスマイニング  プロセスを可視化し、改善の機会を特定します。

参照



インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

Commercial Lines Servicing の詳細

貢献者、処理担当者、および引受人は、事業保険証券のサービス要求を作成および管理するために使用できます Commercial Lines Servicing。

主な機能

- 損害保険業の保険契約業務
- 引受業務
- インスタンスまたはセルフサービスポータルを使用した ServiceNow ポリシーサービス要求の送信
- ビジネスニーズを満たすデータ構造とワークフローを作成するための拡張された柔軟なデータモデル
- 入在庫ドキュメントをカバーし、例外と承認を処理するドキュメント管理サービス
- さまざまなロール用にカスタマイズワークスペース

このアプリケーションを使用して、企業保険商品の保険証券サービス要求の開始、処理、引受、確認応答、および履行を管理します。必要なドキュメントの収集と検証、承認プロセスの承認と最終処理を、すべて一元化された 1 つのワークフローから行います。

から (sn_ins_policy_b2b) アプリケーションをインストールする Commercial Lines Servicing と有効にできます。 [ServiceNow Store](#)。

Commercial Lines Servicing ペルソナ

Commercial Lines Servicing は次のペルソナを対象としています。

Commercial Lines Servicing のペルソナ

ペルソナ	説明
管理者	アプリケーションの構成を担当する保険証券管理者。
要求者	保険契約サービス要求を送信し、ケースのステータスを確認する顧客、カスタマーサービス担当者、および貢献者。次の 2 種類のユーザーがポリシー要求を送信できます。 • コンシューマー • 金融機関のフロントオフィスのカスタマーサービス担当者
貢献者	保険契約サービス要求を送信する保険エージェント。
マネージャー	マネージャーは、ダッシュボードと プロセスマッピング ワークフローを表示できます。
プロセッサー	損害保険を扱う金融機関のミドルオフィスまたはバックオフィスの処理担当者。ポリシーサービスに取り込まれるポリシーケースとタスク (引受タスクやドキュメントサービスタスクなど) の処理を担当します。 次のロールはポリシー要求で機能します。 • 保険証券処理担当者 • 保険引受人

Commercial Lines Servicing の設定

アプリケーションのインストール、フィナンシャルサービスデータのインポート、アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントのレビューと構成を行うことで、アプリケーションの実装 Commercial Lines Servicing を設定できます。

Commercial Lines Servicing のインストール

admin ロールをお持ちであれば、Commercial Lines Servicing (sn_ins_policy_b2b) アプリケーションをインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 [のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション](#)。
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、の ServiceNow Store [Commercial Lines Servicing](#) アプリケーションのリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

次のアイテムは、とともにインストールされます Commercial Lines Servicing。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

詳細については、「[Commercial Lines Servicing と併せてインストールされるコンポーネント](#)」を参照してください。

手順

1. 移動先 **すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて**。
2. Commercial Lines Servicing フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーション (sn_ins_policy_b2b) を検索します。

名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

[ServiceNow Store](#) Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「[ServiceNow Store バージョン履歴のリリースノート](#)」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Commercial Lines Servicing をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

i 重要:
インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

5. [インストール] を選択します。

Commercial Lines Servicing の構成

アプリケーションとともに Commercial Lines Servicing インストールされるコンポーネントを確認し、組織のビジネスニーズに合わせて必要に応じて変更します。

始める前に

Commercial Lines Servicing アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「[Personal Lines Servicing のインストール](#)」を参照してください。

必要なロール: sn_ins_policy_b2b.admin または admin

手順

1. 金融口座、金融商品、金融機関、およびトランザクションデータをテーブルにインポートします ServiceNow 。
詳細については、「[インポートセットを使用した財務データのインポート](#)」を参照してください。
2. インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加します。

Commercial Lines Servicing の使用

次のロールを使用して Commercial Lines Servicing 、保険契約の更新、補償の変更、引受のレビューと承認、および個人保険のドキュメントを送信する方法について説明します。

を使用すると Commercial Lines Servicing、次の個人ポリシーケースタイプの要求者と貢献者は要求を送信でき、処理者はケースを処理できます。

コマーシャルケースタイプ

ビジネスオーナーポリシーは、利用可能な商用ケースタイプです。

ワークスペース

要求者、貢献者、および処理者は、保険証券ケースのすべての側面で作業するためにパーソナライズワークスペース を使用します。ワークスペースでは、これらのロールで次の操作を実行できます。

- ワークロードとパフォーマンスの監視
- 優先度の高いアイテムに焦点を当てる
- タスク間を簡単に移動

詳細については、「[ワークスペース](#)」を参照してください。

ワークスペース のユーザー **Commercial Lines Servicing**

ユーザー	説明
ポリシー管理者	ビジネス要件に従って保険証券ワークスペースを構成します。 詳細については、「 CSM 構成可能ワークスペース の構成 」を参照してください。
引受アドミン	ビジネス要件に従って保険引受ワークスペースを構成します。 詳細については、「 CSM 構成可能ワークスペース の構成 」を参照してください。
プロセッサーワークスペース	
ポリシープロセッサー	ポリシーケースとタスクを処理して、それらが管理するアカウントの要求を実行します。
貢献者ワークスペース	
ポリシー貢献者	保険契約サービス要求を送信します。
引受人ワークスペース	

i 注:

ケース Playbook では、要求者または貢献者が [開始およびレビュー] ステージでケースの詳細を更新し、履行のために変更を送信します。

ワークフローが自動的にトリガーされ、アサインルールによって関連タスクが適切なプロセッサチームにルーティングされます。

処理者としての要求のレビューと意思決定の送信

1. ケース Playbook では、処理担当者が保険契約の変更要求をレビューし、引受が必要かどうかを判断します。処理担当者が要求を承認または却下します。
 - 処理担当者が変更要求を承認すると、要求された変更の見積もりが顧客または貢献者に送信されます。
 - 要求された変更を承認するかどうか処理担当者が不明な場合は、ケースを引受人に進めるためのタスクが作成されます。
2. 引受人はケースの詳細を確認し、ケースを承認または却下します。ポリシー変更要求を許可するケースを承認すると、要求された変更の見積もりが顧客または貢献者に送信されます。
3. 顧客が見積もりを承認した場合、プロセッサは保険契約レコードを更新し、更新された保険契約ドキュメントを顧客に送信して、Playbook の補償変更タスクをクローズします。

顧客としての見積もりの承認または却下

顧客が要求されたポリシー変更を受け入れた後に見積もりを受け取ると、見積もりを承認または却下できます。

ケースが完了し、ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定されます。

保険契約サービス要求の送信

保険契約サービス要求を送信して顧客を支援します。

始める前に

必要なロール:sn_ins_policy_b2b.requestor または sn_ins_policy_b2b.contributor

i 注:

ケースを作成するために、該当するユニバーサル貢献者ロールをアサインすることもできます。詳細については、「[product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita](#)」を参照してください。

i 重要:

貢献者ロールを機能させるには、いずれかの CSM 貢献者ユーザーロールと組み合わせる必要があります。詳細については、「[ロールとペルソナ](#)」を参照してください。

このタスクについて

要求者、貢献者、および処理者は、顧客の保険契約サービス要求を送信できます。

顧客は、Consumer Service Portal または別のセルフサービスポータルから保険契約サービス要求を送信できます。サービスカタログアイテムを選択し、必要なフォームに入力して、フォームを送信できます。

i 注:

顧客が Consumer Service Portal を使用して要求を送信できるようにするには、Consumer Service Portal プラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) が必要です。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**.
2. リストアイコン () をクリックします。
3. 顧客レコードまたはインタラクションレコードから保険契約サービス要求を作成します。
4. 「ポリシー・リクエストの作成」をクリックします。
5. [カタログ] リストから **[Financial Services]** を選択します。
6. 「カテゴリ」で、「保険証券サービス」をクリックします。
7. 要求を送信するポリシーサービスをクリックします。
8. 要求に関連する必要な情報を入力します。

i 注:

各保険契約サービス要求フォームには、保険契約サービスに基づくさまざまなフィールドのセットがあります。

9. **[Submit (送信)]** をクリックします。

タスクの結果

要求タイプに基づいて、保険契約サービスケースが [新規] ステータスで作成されます。ケースは、ポリシーサービス部門のアサイン先グループまたはポリシープロセッサにアサインされます。ケースがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づいています。

次のタスク

- [詳細を表示] をクリックして保険契約サービスケースを開き、その詳細を表示します。[コメント] フィールドに、保険契約プロセッサによるケースの解決に役立つ情報を追加することもできます。
- ポリシープロセッサは、ケースとそのタスクの作業を開始できます。

ポリシーサービスケースの処理

ポリシーサービス要求のポリシーケースを確認し、その詳細を更新してワークフローをトリガーします。

始める前に

必要なロール:sn_ins_policy_b2b.bop_processor

このタスクについて

Commercial Lines Servicing モジュールを使用すると、処理担当者は商用保険契約アカウントのケースとタスクを処理できます。顧客が保険証券サービスを要求すると、保険契約サービスケースが作成され、保険証券プロセッサにアサインされます。プロセッサがケースの詳細を更新すると、構成されたワークフローがトリガーされます。フローはケースからさまざまなタスクをトリガーし、アサインルールはこれらのタスクを保険証券、引受、ドキュメントサービスなどの適切なバックオフィスチームにルーティングします。エージェントが前のタスクをクローズすると、新しいタスクが作成されます。ケースに関連付けられているすべてのタスクが、それぞれのタスクタブに表示されます。

要求を調査して実行するために必要なアクティビティとタスクを提供するケース Playbook を使用します。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**.
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [**リスト**] タブの [**ポリシーサービスケース**] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースについて、[**自分にアサイン済み**] をクリックします。
 - すべてのケースについて、[**すべて**] をクリックします。
4. リストから、処理するケースを選択します。
 - 他のユーザーからアサインされたケースを処理するには、[**承認**] をクリックします。
 - 自分にまだアサインされていないケースを処理するには、[**自分にアサイン**] をクリックして自分にアサインします。
ケースのステータスが [**処理中の作業**] に更新されます。
5. [**Playbook**] タブを選択します。
ケース Playbook は、ケースの解決に関連するステップを通じて処理者をガイドします。
6. Playbook ステージのアクティビティとタスクを使用して、要求を実行し、ケースを解決します。

i 注:

ポリシーサービス要求タイプに応じて、Playbook に含まれるアクティビティやタスクの数が増えたり減ったりする場合があります。

Playbook アクティビティ中に生成されたタスクは、ケースの [**タスク**] タブに表示されます。

7. オプション: アドホック作業の場合は、ケースの [**ポリシーサービスタスク**] タブに移動して [**新規**] をクリックし、ポリシーサービスタスクを作成します。
8. [**Update (更新)**] をクリックします。

タスクの結果

ケースワークフローは、引受人とドキュメントエージェントの次のタスクをトリガーし、ケースは次のステージに進みます。

次のタスク

ケースに関連付けられたタスクを処理して解決します。

- **保険引受タスクの処理。**
- **ドキュメントタスクを処理して、ポリシーサービスケースのドキュメントを検証します。**
- **保険契約サービスタスクを処理します。**

保険引受タスクの処理

企業保険の引受タスクで作業し、保険契約の要求を評価し、保険契約の顧客のリスクを分析します。

始める前に

必要なロール:sn_ins_uw_b2b.underwriter

このタスクについて

構成されたワークフローにより、引受代理人の引受タスクが自動的に生成されます。タスクは、アサインルールに基づいて引受運用チームまたはエージェントにアサインされます。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**.
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [**リスト**] タブの [**商用保証サービスタスク**] で、タスクリストを開きます。
 - アサインされたタスクの [**自分にアサイン済み**] をクリックします。
 - すべての引受タスクについて、[**すべて**] をクリックします。
4. リストで、作業するタスクを選択します。
自分にまだアサインされていないタスクを処理するには、[**自分にアサイン**] をクリックして自分にアサインします。
5. 保険システムでタスクを完了するために必要な作業を完了します。
6. オプション: [**作業メモ**] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
7. [**ステータス**] フィールドで、タスクのステータスを [**完了してクローズ**] に変更してタスクをクローズします。
8. [**Update** (更新)] をクリックします。

ドキュメントタスクを処理して、ポリシーサービスケースのドキュメントを検証します

ドキュメントタスクを処理して、ポリシーサービスケースに必要なドキュメント (受信および送信) を管理および追跡します。

始める前に

必要なロール:sn_bom_document.b2b_agent

このタスクについて

サービスにより ドキュメントプロセッサ、ワークフローに必要なドキュメント (受信および送信) が決定されます。ドキュメントを収集して顧客に配布する必要がある場合は、ドキュメントエージェントのタスクが自動的に生成されます。タスクは、アサインルールに基づいて、ドキュメントサービスチームまたはドキュメントエージェントにアサインされます。

詳細については、「[受信ドキュメントと送信ドキュメントについて](#)」を参照してください。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**.
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [**リスト**] タブの [**ドキュメントサービス**] で、タスクリストを開きます。
 - アサインされたタスクの [**自分にアサイン済み**] をクリックします。
 - すべてのドキュメントタスクについて、[**すべて**] をクリックします。
4. リストで、作業するタスクを選択します。
自分にまだアサインされていないタスクを処理するには、[**自分にアサイン**] をクリックして自分にアサインします。
5. ケースに必要な書類を確認します。
 - 受信ドキュメントのリストについては、[**受信ドキュメント**] タブをクリックします。
 - 送信ドキュメントのリストについては、「**送信ドキュメント**」タブをクリックします。
6. 顧客が送信した (インバウンド) または銀行が顧客と共有する必要がある (アウトバウンド) すべてのドキュメントの完全性を確認します。

i 注:

ドキュメントルールによっては、ドキュメントの保留または例外は、タスクをクローズするためにドキュメントエージェントによる承認を必要とする場合があります。承認するには、ドキュメントの [承認] タブをクリックし、[承認] をクリックします。

7. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。

8. [クローズ] をクリックします。

タスクの結果

- ドキュメントタスクが [完了してクローズ] ステータスに移行し、関連するケースが次のステージに移動します。
- 構成されたワークフローに基づく新しいタスクが、関連付けられたケースのそれぞれのタスクタブに自動的に生成されます。新しいタスクは、アサインルールに基づいてアサイン先グループまたはエージェントにアサインされます。

Commercial Lines Servicing の参照

Commercial Lines Servicing アプリケーションのインストール時にインストールされるコンポーネント (ロール、テーブル、プラグイン、ストアアプリケーションなど) について説明します。

Commercial Lines Servicing と併せてインストールされるコンポーネント

Commercial Lines Servicing ストアアプリケーションのインストール Financial Services 時に、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。アプリケーションは、関連するプラグインをインストールし、まだインストールされていない場合はアプリケーションを保存します。

i 注:

アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「[アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索](#)」を参照してください。

インストール済みプラグイン

Commercial Lines Servicing と併せてインストールされるプラグイン

プラグイン	説明
カスタマーサービス [com.sn_customerservice]	アプリケーションからアプリケーションへのカスタマーサービス管理 (CSM) ファイナンシャルサービスオペレーションテーブルの拡張を有効にします。

インストール済みストアアプリケーション

Commercial Lines Servicing とともにインストールされるストアアプリケーション

ストアアプリケーション	説明
ファイナンシャルサービスオペレーションコア	保険契約サービス要求を行うために必要な顧客データを保存します。詳細については、「 product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita 」を参照してください。

Commercial Lines Servicing とともにインストールされるストアアプリケーション (続く)

ストアアプリケーション	説明
Commercial Lines Underwriting	保険証券サービスケースで使用される商用保証サービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「 Commercial Lines Underwriting とともにインストールされるコンポーネント 」を参照してください。
ドキュメントプロセッサ	保険業務ワークフローで使用されるドキュメントサービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「 Financial Services Document Processor との統合 」を参照してください。
カスタマーサービス管理 (CSM) のプレイブック	シンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを可視化する方法を提供し、よく発生する状況に対する一貫した対応を保証します。詳細については、「 Customer Service Management 用 Playbooks 」を参照してください。

インストールされるロール

Commercial Lines Servicing と併せてインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
企業保険証券管理者 [sn_ins_policy_b2b.admin]	• 営利損害保険のサービスロールを付与する • 商用ポリシーケースとタスクの削除 • Commercial Property and Casualty Insurance Servicing アプリケーションの構成 • 商用ポリシーサービス定義の作成および変更 • 商用ポリシーデータの読み取り、書き込み、および	• sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_policy_b2b.bop_processor

Commercial Lines Servicing と併せてインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	作成アクセス権があります	
商用ポリシーの処理担当者 [sn_ins_policy_b2b.bop_processor]	- 企業保険証券サービス要求の送信 - 企業保険契約ケース、引受タスク、およびドキュメントサービスタスクのステータスの表示 - レコードインタラクション	- sn_ins_policy_b2b.info_viewer - sn_bom_document.b2b_viewer - sn_ins_policy_b2b.info_writer - sn_bom.b2b_agent - sn_ins_uw_b2b.viewer - sn_ins_policy_b2b.bop_viewer - sn_bom_document.b2b_collector - sn_bom.bo_ins_policy_viewer
企業保険証券の要求者 [sn_ins_policy_b2b.requestor]	- 企業保険証券サービス要求の送信 - 企業保険契約ケース、引受タスク、およびドキュメントサービスタスクのステータスの表示 - レコードインタラクション	- agent_workspace_user - sn_ins_policy_b2b.info_viewer - sn_bom_document.b2b_viewer - sn_ins_policy_b2b.info_writer - sn_ins_uw_b2b.viewer - sn_ins_policy_b2b.bop_viewer - sn_bom.bo_ins_policy_viewer - sn_bom.b2b_requestor
企業保険貢献者 [sn_ins_policy_b2b.contributor]	管理しているアカウントのポリシーサービスケースを作成して追跡します。	- sn_ins_policy_b2b.info_viewer - sn_sla_definition_read - sn_bom_document.b2b_viewer - sn_ins_policy_b2b.info_writer - sn_bom.account_data_viewer

Commercial Lines Servicing と併せてインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	i 重要: 貢献者ロールを機能させるには、いずれかの CSM 貢献者ユーザーロールと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。	• sn_ins_uw_b2b.viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.b2b_contributor • sn_bom_document.b2b_collector • sn_bom.bo_ins_policy_viewer
事業保険証券ビューア [sn_ins_policy_b2b.bop_viewer]	企業保険契約ケースと関連データの表示	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_ins_uw_b2b.viewer • sn_bom.bo_ins_policy_viewer

インストールされるテーブル

Commercial Lines Servicing と併せてインストールされるテーブル

テーブル	説明
保険契約ベース [sn_ins_policy_b2b_base]	Personal Lines Servicing ベーステーブルのケース [sn_customerservice_case] テーブルの拡張。基幹業務固有のケースタイプテーブルは、このテーブルから拡張できます。
ビジネスオーナー保険契約ケース [sn_ins_policy_b2b_bop_service]	ビジネスオーナーポリシーのすべてのサービスケースを保持する BOP ケースタイプテーブル。これはポリシーベーステーブルの拡張テーブルです。
ビジネスオーナーポリシータスク	このテーブルは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張しま

Commercial Lines Servicing と併せてインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
[sn_ins_policy_b2b_bop_task]	す。BOP ケースに関連するすべてのタスクを保存します。
被保険物情報 [sn_ins_policy_b2b_insured_property_info]	これは、保険契約に対するケースのサービスの一環として発生する可能性のある被保険財産への変更を保存する情報テーブルです。
参加者の被保険物情報 [sn_ins_policy_b2b_participant_insured_property_info]	これは、保険契約に対するケースのサービシングの一環として、参加者が被保険財産に対して果たす役割への変更を保存する情報テーブルです。
ポリシー参加者情報 [sn_ins_policy_b2b_policy_participant_info]	これは、保険契約に対するケースへのサービスの一環として行われる可能性のある保険加入者への変更を保存する情報テーブルです。
ポリシー範囲情報 [sn_ins_policy_b2b_policy_coverage_info]	これは情報テーブルで、保険契約に対するケースに対するサービスの一環として行われる可能性のある保険契約補償の変更を保存します。

Commercial Lines Underwriting とともにインストールされるコンポーネント

Commercial Lines Underwriting アプリケーション (sn_ins_uw_b2b) のインストール時に、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

注:

アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「[アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索](#)」を参照してください。

Commercial Lines Underwriting プラグイン (sn_ins_uw_b2b) は、Commercial Lines Servicing プラグインとともに自動的にインストールされます。

Commercial Lines Underwriting は、アプリケーション全体の ファイナンシャルサービスオペレーション ワークフローで使用される引受タスクを管理します。

インストールされるロール

Commercial Lines Underwriting アプリケーションとともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
保険引受アドミン sn_ins_underwrite.admin	すべての保険引受業務データへのアクセス権を付与できるアプリケーション固有のシステム管理者ロール。 このロールを持つユーザーには、Insurance Underwriting Operations テーブルへの読み取り、書き込み、および作成アクセス権があります。	sn_ins_underwrite.引受人

Commercial Lines Underwriting アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
企業保険引受人 [sn_ins_uw_b2b.引受人]	- 保険証券サービスの商用引受タスクの全体的なステータスを表示する - 商用引受タスクの処理	- sn_ins_policy_b2b.info_viewer - sn_bom.b2b_agent - sn_ins_policy_b2b.bop_viewer - sn_bom.ins_policy_viewer
保険引受ビューアー sn_ins_underwrite.viewer	保険証券サービスの引受タスクと関連データの表示	なし

インストールされるテーブル

Commercial Lines Underwriting アプリケーションとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
Commercial Lines Underwriting	
商用保証サービスタスク [sn_ins_uw_b2b_task]	すべての ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションのビジネスポリシーサービス要求のすべての引受タスクを保存します。このテーブルは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。

Life Insurance Servicing

生命保険サービスポリシーのサービス要求は、個人生命保険および団体生命保険のアプリケーションを通じてサポートされています。

個人および団体の生命保険契約サービス要求は、次のアプリケーションを介してサポートされています。

- [Individual Life Servicing](#)
- [Group Life Servicing](#)

Individual Life Servicing

この ServiceNow Individual Life Servicing アプリケーション (sn_ins_indiv_life) は、個人の生命保険および障害保険契約を迅速に更新および管理するためのツールを組織に提供します。

ストアでアプリを要求する

[ServiceNow Store](#) Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「[ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート](#)」を参照してください。



参照



インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

Individual Life Servicing の探索

貢献者、処理担当者、および引受人は、個々の生命保険および障害保険契約を管理し、保険ワークフロータスクを開始および完了するためのケースを作成できます。

主な機能

- ポリシー情報を更新するための 5 つのベースラインフロー
- 各ロール用に設計された専用の Playbook とワークスペースを使用して、保険ワークフローを開始して完了します。Playbook は、すべてのステップがプロセスの適切なステージで確実に完了できるように、タスクを通じてステップバイステップのガイダンスを提供します。のベースラインサービスフローの使用または拡張 Individual Life Servicing
- 関連するサービス定義を作成し、ポリシーに関する正確な情報を表示するのに役立つベースラインデータモデル
- ドキュメントをインテリジェントに収集して処理し、電子署名用のドキュメントを構成して送信するのに役立つドキュメントプロセッサ機能
- さまざまなロール用にカスタマイズワークスペース
- およびを使用してServiceNow パフォーマンスアナリティクスServiceNow プロセスマイニング、主要な統計情報を監視し、パフォーマンスを追跡します。

この Individual Life Servicing アプリケーションを使用して、個人生命保険商品および障がい保険商品の保険証券サービス要求の開始、処理、および履行を管理します。生命保険および障害保険契約の変更タスクを管理するために、部門やオフィスとの取り組みを調整します。一元化された 1 つのワークフローから、必要なドキュメントの収集と検証、承認プロセスの承認、および完了を行います。

Individual Life Servicing ペルソナ

Individual Life Servicing は次のペルソナを対象としています。

アプリケーションのペルソナ Individual Life Servicing

ペルソナ	説明
管理者	アプリケーションの構成を担当する保険証券管理者。
貢献者	顧客に代わって保険契約サービス要求を送信する保険代理店。
マネージャー	分析と プロセスマイニング ダッシュボードを表示できるマネージャー。
プロセッサー	生命保険契約の変更に取り組む金融機関のミドルオフィスまたはバックオフィスの処理担当者。ポリシーケースとタスクの処理を担当します。
引受	引受人は、ケースの解決に入力が必要な場合に、サービス要求のレビューと処理を支援します。

Individual Life Servicing の設定

アプリケーションのインストール、フィナンシャルサービスデータのインポート、アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントのレビューと構成を行うことで、アプリケーションの実装 Individual Life Servicing を設定できます。

Individual Life Servicing をインストールする

admin ロールを持っている場合は、Individual Life Servicing アプリケーション (sn_ins_indiv_life) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 [のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション](#)。
- [の Individual Life Servicing](#) アプリケーションリスト ServiceNow Store で、依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性に関する情報を確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

Individual Life Servicing とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

詳細については、「[Individual Life Servicing と併せてインストールされるコンポーネント](#)」を参照してください。

手順

1. 移動先 [すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて](#).
2. フィルター基準と検索バーを使用して Individual Life Servicing アプリケーション (sn_ins_indiv_life) を検索します。

名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

[インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエントリメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。



重要:

インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

Individual Life Servicing を構成する

Individual Life Servicing アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントを確認し、組織のビジネスニーズに合わせて必要に応じて変更します。

始める前に

Individual Life Servicing アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「[Individual Life Servicing をインストールする](#)」を参照してください。

必要なロール:sn_ins_indiv_life.admin または admin

手順

1. 金融口座、金融商品、金融機関、およびトランザクションデータをテーブルにインポートします ServiceNow 。
詳細については、「[インポートセットを使用した財務データのインポート](#)」を参照してください。
2. インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加します。

Individual Life Servicing の参照

Individual Life Servicing アプリケーションのインストール時にインストールされるコンポーネント (ロール、テーブル、プラグイン、ストアアプリケーションなど) について説明します。

Individual Life Servicing と併せてインストールされるコンポーネント

Individual Life Servicing プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

i 注:

アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「[アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索](#)」を参照してください。

インストール済みプラグイン

Individual Life Servicing アプリケーションとともにインストールされるプラグイン

プラグイン名	説明
カスタマーサービス [com.sn_customerservice]	アプリケーションからアプリケーションへのカスタマーサービス管理 (CSM) ファイナンシャルサービスオペレーションテーブルの拡張を有効にします。
個人生命保険引受業務 [sn_ins_indiv_uw]	保険会社が、既存の引受ガイドラインとルールに基づいてサービス要求を引受人にルーティングできるようにします。引受者は、ワークフローを通じて配布およびサービスチームと共同作業を行うことができます。

インストール済みストアアプリケーション

Individual Life Servicing アプリケーションとともにインストールされるストアアプリケーション

ストアアプリケーション	説明
ファイナンシャルサービスオペレーションコア	保険契約サービス要求を行うために必要な顧客データを保存します。詳細については、「 product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita 」を参照してください。
個人生命保険引受業務	保険証券サービスワークフローで使用される個々の保険契約引受サービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「 個人生命保険引受とともにインストールされるコンポーネント 」を参照してください。
ドキュメントプロセッサ	保険証券サービスケースで使用されるドキュメントサービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「 Financial Services Document Processor との統合 」を参照してください。
カスタマーサービス管理 (CSM) のプレイブック	シンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを可視化する方法を提供し、よく発生する状況に対する一貫した対応を保証します。詳細については、「 Customer Service Management 用 Playbooks 」を参照してください。

Individual Life Servicing アプリケーションとともにインストールされるストアアプリケーション (続く)

ストアアプリケーション	説明
CSM Contributor User	中央オフィスチームが顧客要求のケースを作成できるようにします。詳細については、「 CSM 貢献者ユーザーの構成 」を参照してください。

インストールされるロール

Individual Life Servicing アプリケーションとともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
個々のポリシー管理者 [sn_ins_indiv_life.admin]	- 個人保険サービスロールの付与 - 個々のポリシーケースとタスクを削除する - Individual Life Servicing アプリケーションを構成する - 個々のポリシーサービス定義の作成および変更 - 個々のポリシーデータに対する読み取り、書き込み、および作成アクセス権があります	- sn_bom.service_definition_admin - sn_ins_indiv_life.line_writer - sn_ins_indiv_life.processor - sn_ins_indiv_life.processor_connector

Individual Life Servicing アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
個人生命管理者 [sn_ins_indiv_life.マネージャー]	- パフォーマンスアナリティクスダッシュボードでのIndividual Life Servicingレポートの表示 - 保険業務プロセスにプロジェクトを使用するプロセスマイニング	- sn_ins_indiv_life.processor - sn_ins_indiv_life.processor_connector
個々のポリシープロセッサ [sn_ins_indiv_life.processor]	- 個々の保険証券サービス要求の送信 - 個々の保険証券ケース、引受タスク、およびドキュメントサービスタスクのステータスを表示する - レコードインタラクション	- sn_ins_indiv_life.line_writer - sn_doc_processor.agent - sn_ins_indiv_uw.viewer - sn_bom.indiv_life_policy_viewer - sn_bom.indiv_disab_policy_viewer - sn_bom.b2b_agent - sn_bom.b2c_agent
個々のポリシープロセッサコネクタ [sn_ins_indiv_life.processor_connector]	管理されている顧客アカウントの個人生命保険および障害保険	- sn_ins_indiv_life.viewer - sn_doc_processor.agent - sn_ins_indiv_life.line_writer - sn_sla_definition_read - sn_bom.customer_data_viewer

Individual Life Servicing アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	ケース、引受タスク、およびドキュメント サービスタスクのステータスにアクセスして表示します。 • 管理されている顧客アカウントのケースとタスクを作成、更新、クローズする • レコードインタラクション	• sn_ins_indiv_uw.viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.indiv_life_policy_viewer • sn_bom.indiv_disab_policy_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.agent • sn_ins_indiv_life.line_viewer
個々のポリシー貢献者 [sn_ins_indiv_life.contributor]	管理しているアカウントのポリシーサービスケースを作成して追跡します。	• sn_bom.service_viewer • sn_ins_indiv_life.lineinfo_writer • sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_ins_indiv_uw.viewer

Individual Life Servicing アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	i 重要: 貢献者 ロール を機能 させる には、 いずれ かの CSM 貢献 者ユー ザー ロール と組み 合わせ る必要 があり ます。 詳細 につい ては、 「ロー ルと ペルソ ナ」を 参照し てくだ さい。	• sn_bom.b2c_contributor • sn_bom.indiv_life_policy_viewer • sn_bom.indiv_disab_policy_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.b2b_contributor • sn_ins_indiv_life.line_viewer • sn_bom.ins_policy_viewer
個々のポリシービューアー [sn_ins_indiv_life.viewer]	個々の保険 証券ケース と関連デー タの表示	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.indiv_life_policy_viewer • sn_ins_indiv_life.info_viewer • sn_bom.ins_policy_viewer

自動翻訳

インストールされるテーブル

Individual Life Servicing アプリケーションとともにインストールされるストアアプリケーション

テーブル	説明
個人生命保険契約ベース	ポリシーベーステーブルは、ケース [sn_customerservice_case] テーブルを拡張します。

Individual Life Servicing アプリケーションとともにインストールされるストアアプリケーション (続く)

テーブル	説明
[sn_ins_indiv_life_base]	
個人生命保険契約ケース [sn_ins_indiv_life_service]	ポリシーサービスケーステーブルは、ポリシーベーステーブルを拡張します。のコンシューマーサービスのすべての保険契約サービスケースを保存します Individual Life Servicing
個人生命保険契約タスク [sn_ins_indiv_life_task]	このテーブルは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。の保険契約サービスのすべての保険契約タスクを保存します Individual Life Servicing
保険契約補償行 [sn_ins_indiv_life_coverage_line]	これは、保険契約サービスの補償範囲への変更を保存する情報テーブルです。 Individual Life Servicing

個人生命保険引受とともにインストールされるコンポーネント

Individual Life Underwriting プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

インストールされるロール

Individual Life Underwriting アプリケーションとともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
個人保険引受アドミン [sn_ins_indiv_uw.admin]	すべての個々の保険引受業務データへのアクセス権を付与できるアプリケーション固有のシステム管理者ロール。 このロールを持つユーザーには、個人生命保険引受テーブルへの読み取り、書き込み、および作成アクセス権があります。	sn_ins_indiv_uw.引受人
個人保険引受人 [sn_ins_indiv_uw.引受会社]	- 保険証券サービスの個々の保険契約引受タスクの全体的なステータスを表示する - 個々の保険契約引受タスクの処理	- 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
個人保険引受ビューアー [sn_ins_indiv_uw.viewer]	個々の保険証券サービスの引受タスクと関連データの表示	

インストールされるテーブル

Individual Life Underwriting アプリケーションとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
個人生命保険引受サービスタスク [sn_ins_indiv_uw_task]	すべてのアプリケーションの個々の保険契約サービス要求のすべての引受タスクを保存します。このテーブルは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。

Individual Life Servicing の使用

次のロールを使用して Individual Life Servicing、保険契約の更新、引受のレビューと承認、および個々の生命保険契約のドキュメントを送信する方法について説明します。

を使用すると Individual Life Servicing、貢献者/処理担当者は顧客に代わってケースを送信でき、処理担当者/引受人は個々の保険契約ケースタイプで発生したケースを処理できます。

個人生命保険契約ケースタイプに関する事前定義されたワークフロー

- 補償範囲の拡大
- 補償範囲の縮小
- 保険契約をキャンセル
- 定期を終身に変換
- 受取人の追加/変更

ワークスペース

貢献者と処理担当者は、保険証券ケースのあらゆる側面で作業するためにパーソナライズ ワークスペースを使用します。ワークスペースでは、これらのロールで次の操作を実行できます。

- ワークロードとパフォーマンスの監視
- 優先度の高いアイテムに焦点を当てる
- タスク間を簡単に移動

詳細については、「[ワークスペース](#)」を参照してください。

ワークスペースのユーザー Individual Life Servicing

ユーザー	説明
ポリシー管理者	ビジネス要件に従って保険証券ワークスペースを構成します。 詳細については、「 CSM 構成可能ワークスペースの構成 」を参照してください。
引受アドミン	ビジネス要件に従って保険引受ワークスペースを構成します。 詳細については、「 CSM 構成可能ワークスペースの構成 」を参照してください。

ワークスペースのユーザー **Individual Life Servicing** (続く)

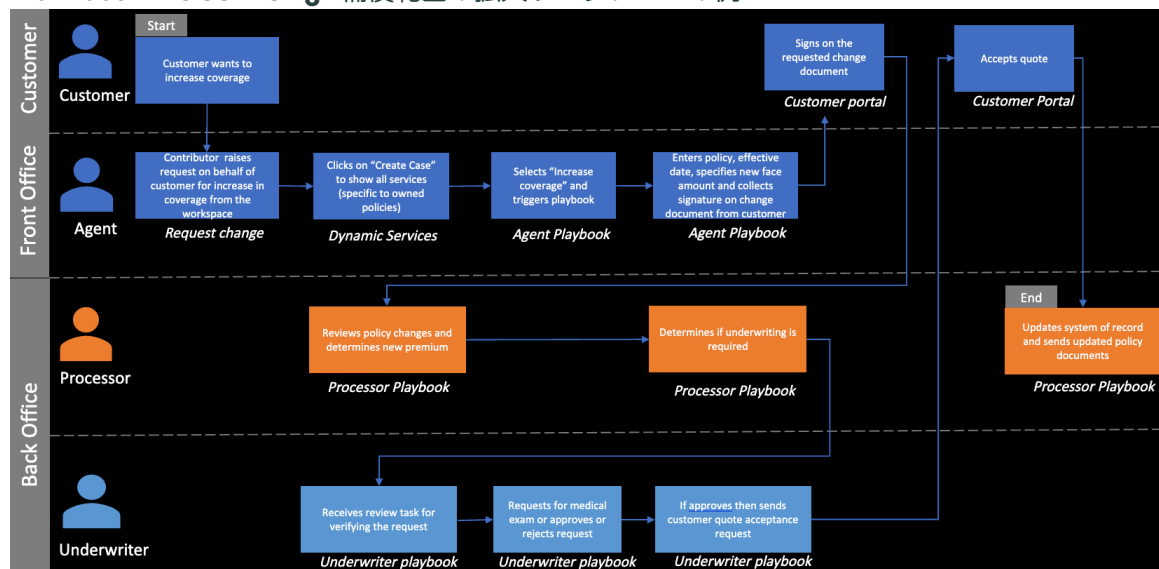
ユーザー	説明
プロセッサワークスペース	
ポリシープロセッサ	ポリシーケースとタスクを処理して、ポリシーで発生した要求を実行します。
貢献者ワークスペース	
ポリシー貢献者	顧客に代わって保険契約サービス要求を送信します。
引受人ワークスペース	
引受	タスクのステータスを表示し、引受固有のタスクを処理します。

補償範囲拡大要求ワークフローの要求、レビュー、承認

補償範囲の拡大ワークフローを使用して、エージェントが個々の生命保険契約の変更要求を要求、レビュー、および承認するためのサービス要求を解決する方法について説明します。

次の図は、エージェントが補償範囲の引き上げ要求を解決するためにアプリケーションがどのように役立つかを示しています。

Individual Life Servicing - 補償範囲の拡大ワークフローの例



保険証券管理者は、組織のビジネスニーズに基づいて、この事前定義されたフローをレビューおよびカスタマイズできます。

次のワークフローは、ポリシーの補償範囲を拡大するためのケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントは、にログインし ワークスペース でキュー内のタスクを処理します。ケース Playbook は、要求を履行するために必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

ポリシー貢献者または処理者としての要求の送信

保険証券の貢献者は、顧客の代わりに要求を作成します。

顧客 (コンシューマーまたは連絡先) は、Customer Service Portal、Consumer Service Portal、または別のセルフサービスポータルから要求を直接送信できます。

自動翻訳

i 注:

コンシューマーが Consumer Service Portal を使用して要求を送信するには、Consumer Service Portal プラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にする必要があります。

要求タイプに基づいて保険契約サービスケースが作成され、補償範囲の拡大.pdfドキュメントを顧客に署名してもらうための要求を送信するタスクが作成されます。顧客がドキュメントに署名し、貢献者がケースを送信すると、

i 注:

ケース Playbook では、要求者または貢献者が [開始およびレビュー] ステージでケースの詳細を更新し、履行のために変更を送信します。

ワークフローが自動的にトリガーされ、アサインルールによって関連タスクが適切なプロセッサチームにルーティングされます。

処理者としての要求のレビューと意思決定の送信

1. ケース Playbook では、処理担当者が保険契約の変更要求をレビューし、新しい保険料金額を決定します。処理担当者は、引受が必要かどうかを判断します。
 - 処理担当者が要求を承認すると、要求された補償範囲の引き上げ変更の見積もりが顧客または貢献者に送信されます。
 - 要求された変更を承認するかどうか処理担当者が不明な場合は、ケースを引受人に進めるためのタスクが作成されます。
 - 処理担当者が要求を却下した場合、ケースはクローズされます。
2. 顧客が見積もりを承認した場合、プロセッサは保険契約レコードを更新し、更新された保険契約ドキュメントを顧客に送信して、Playbook の補償範囲の拡大タスクをクローズします。

引受人としてのケースの承認または却下

処理担当者が要求された変更を承認するかどうか確信が持てず、作成されたタスクによってケースが引受人に進むと、引受人はケースの詳細をレビューしたり、顧客の健康診断を要求したり、ケースを承認または却下したりすることができます。引受人がケースを承認して補償範囲の拡大の変更要求を承認すると、更新された保険料見積もりが顧客または貢献者に送信されます。

顧客としての見積もりの承認または却下

貢献者または処理担当者が、顧客の署名を変更した補償範囲の拡大に関するドキュメントを更新して顧客に送信した後、顧客は要求の詳細を確認し、ドキュメントに署名します。処理担当者または引受人が補償範囲の引き上げ要求を承認すると、顧客には調整済みの保険料見積もりが送信され、見積もりを承認または却下できます。

ケースが完了し、ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定されます。

個人生命保険サービスケースの作成

処理担当者または貢献者は、顧客の代わりに個人生命保険ケースを作成することで、保険契約要求プロセスを開始できます。

始める前に

必要なロール:sn_ins_indiv_life.processor、sn_ins_indiv_life.processor_connector、またはsn_ins_indiv_life.contributor

i 注:

ケースを作成するために、該当するユニバーサル貢献者ロールをアサインすることもできます。詳細については、「[product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita](#)」を参照してください。

i 重要:

エージェントコネクタまたは貢献者ロールを機能させるには、CSM 業界データモデルまたは貢献者ユーザーのいずれかのロールと組み合わせる必要があります。詳細については、「[ロールとペルソナ](#)」を参照してください。

このタスクについて

共同作成者と処理担当者は、ワークスペースから顧客に対して個別のポリシーサービス要求を送信できます。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**.
2. リストアイコン () を選択します。
3. 個人生命保険サービスケースリストまたはインタラクションレコードからケースを作成します。
4. [新規ケースを作成] ダイアログボックスで、ケースを作成する個人生命サービスを選択します。
 - 受取人の追加/変更
 - 補償範囲の拡大
 - 補償範囲の縮小
 - 定期を終身に変換
 - 保険契約をキャンセル
5. [作成] を選択します。
6. フォームで、顧客から収集した必須フィールドとその他の関連情報を入力します。
7. **[Save (保存)]** を選択します。

タスクの結果

要求タイプに基づいて、保険契約サービスケースが [新規] ステータスで作成されます。ケースは、ポリシーサービス部門のアサイン先グループまたはポリシープロセッサにアサインされます。ケースがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づいています。

個人生命保険サービスケースの処理

個々の生命保険ケースで作業して保険契約情報をレビューし、未処理のタスクが完了したことを確認して、保険契約サービス要求を完了します。

始める前に

必要なロール:sn_ins_indiv_life.processor または sn_ins_indiv_life.processor_connector

i 重要:

エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「[ロールとペルソナ](#)」を参照してください。

このタスクについて

顧客が保険契約の変更を要求すると、関係マネージャーなどの生命保険貢献者個人がケースを開始し、その詳細を更新してワークフローをトリガーします。ワークフロー全体を通じて、保険エージェ

ントとドキュメントエージェントは割り当てられたタスクを完了し、ケースのステータスを更新します。

注:

ポリシー・サービス要求タイプに応じて、ワークフローに含まれるタスクは追加または少なくなります。

要求を調査して完了するために必要なアクティビティとタスクを提供するケース Playbook を使用します。Playbook アクティビティのタスクは、ケースの [タスク] タブでも使用できます。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**.
2. リストアイコン () を選択します。
3. [リスト] タブの [個人生命保険サービスケース] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
 - すべての個人生命保険ケースについて、[すべて] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。
自分にまだアサインされていないケースを処理するには、 **自分にアサイン** を選択して自分にアサインします。
5. **[Playbook]** タブを選択します。
ケース Playbook は、ケースの解決に関連するステップを通じて処理者をガイドします。
6. 次の Playbook ステージのアクティビティとタスクを使用して、要求を実行し、ケースを解決します。
 - 保険契約の詳細または補償の変更を入力し、顧客ドキュメントを収集し、レビューのためにケースを送信するための開始。
 - 処理担当者レビュー :顧客ドキュメントを検証し、ポリシーの詳細をレビューして、レビューを送信します。
 - [顧客の承諾] を選択すると、見積もりを承認または却下する顧客の決定が更新されます。
 - 履行 :承認された変更を有効にし、ポリシーレコードを更新し、更新されたポリシードキュメントを顧客に送信し、ケースをクローズします。
Playbook アクティビティ中に生成されたタスクは、ケースの [タスク] タブに表示されます。
7. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
8. Playbook アクティビティまたはタスクフォームからタスクをクローズします。

タスクの結果

ケースが自動的に更新され、[完了してクローズ] と表示されます。

個人生命保険の引受タスクの処理

引受人は、個々の生命保険の引受タスクを処理して、保険契約の要求を評価し、保険証券の顧客のリスクを分析できます。

始める前に

必要なロール:sn_ins_indiv_uw.underwriter

このタスクについて

構成されたワークフローにより、引受代理人の引受タスクが自動的に生成されます。タスクは、アサインルールに基づいて引受運用チームまたはエージェントにアサインされます。

要求を調査して完了するために必要なアクティビティとタスクを提供するケース Playbook を使用します。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**。
2. リストアイコン () を選択します。
3. 引受タスクリストからタスクを開きます。

オプション	説明
個人生命保険引受タスクリストから	a. [リスト] タブの [Individual life UW Service Tasks] で、タスクリストを開きます。 ▪ アサインされたタスクで、[自分にアサイン済み] を選択します。 ▪ すべての引受タスクについて、[すべて] を選択します。 b. リストで、作業するタスクを選択します。

自分にまだアサインされていないタスクを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。

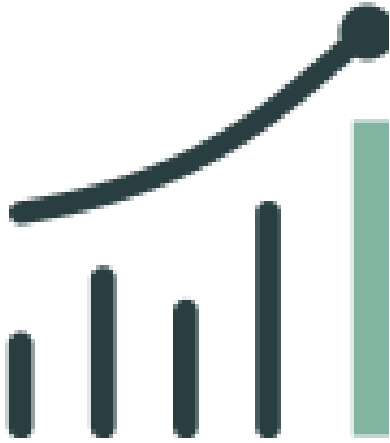
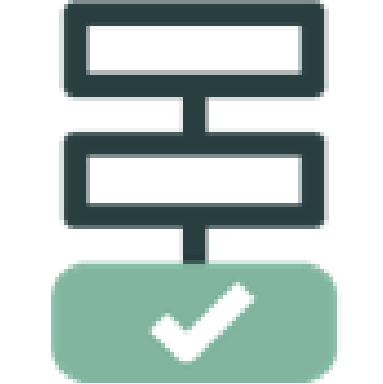
4. 保険システムでタスクを完了するために必要な作業を完了します。
5. オプション: [作業メモ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
6. 引受タスクフォームからタスクをクローズします。
7. [更新] を選択します。

Group Life Servicing

ServiceNow Group Life Servicingアプリケーション (sn_ins_group_life) は、団体生命保険および障害保険契約を確立、更新、および管理するためのツールを組織に提供します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store  Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「[ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート](#)  」を参照してください。

詳細を読む  顧客、保険代理店、保険契約処理担当者が Group Life Servicing をどのように使用しているかについて説明します。	設定  Group Life Servicing の設定	要求  :保険証券のサービス要求を送信します。
解決  ケースとタスクを介して保険契約サービス要求を解決します。	分析およびレポート  事前構成されたダッシュボードを使用して、主要な統計情報を監視し、パフォーマンスを追跡します。	プロセスマイニング  プロセスを可視化し、改善の機会を特定します。

参照



インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

Group Life Servicing の詳細

貢献者、処理担当者、および引受人は、団体生命保険および障害保険契約を管理し、保険ワークフロータスクを開始および完了するケースを作成できます。

主な機能

- グループポリシーのメンバー情報を変更するためのベースラインサービスフロー
- 各ロール用に設計された専用の Playbook とワークスペースを使用して、保険ワークフローを開始して完了します。Playbook は、すべてのステップがプロセスの適切なステージで確実に完了できるように、タスクを通じてステップバイステップのガイダンスを提供します。のベースラインサービスフローを使用または拡張します Group Life Servicing。
- 関連するサービス定義を作成し、ポリシーに関する正確な情報を表示するのに役立つベースラインデータモデル
- ドキュメントをインテリジェントに収集して処理し、電子署名用のドキュメントを構成して送信するのに役立つドキュメントプロセッサ機能
- さまざまなロール用にカスタマイズワークスペース
- およびを使用してServiceNow パフォーマンスアナリティクスServiceNow プロセスマイニング、主要な統計情報を監視し、パフォーマンスを追跡します。

Group Life Servicing アプリケーションを使用して、団体生命保険および障がい保険商品の保険契約サービス要求の開始、処理、履行を管理します。生命保険契約の変更タスクを管理するために、部門やオフィスとの取り組みを調整します。一元化された 1 つのワークフローから、必要なドキュメントの収集と検証、承認プロセスの承認、および完了を行います。

Group Life Servicing のペルソナ

Group Life Servicing は、次のペルソナを対象としています。

Group Life Servicing アプリケーションのペルソナ

ペルソナ	説明
管理者	アプリケーションの構成を担当する保険証券管理者。
貢献者	顧客に代わって保険契約サービス要求を送信する保険代理店。
マネージャー	分析と プロセスマイニング ダッシュボードを表示できるマネージャー。
プロセッサおよびプロセッサコネクタ	生命保険契約の変更に取り組む金融機関のミドルオフィスまたはバックオフィスの処理担当者。ポリシーケースとタスクの処理を担当します。
引受	引受人は、ケースの解決に入力が必要な場合に、サービス要求のレビューと処理を支援します。

Group Life Servicing の設定

Group Life Servicing アプリケーションの実装を設定するには、アプリケーションをインストールし、フィナンシャルサービスデータをインポートし、アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントを確認および構成します。

Group Life Servicing のインストール

admin ロールをお持ちであれば、Group Life Servicing アプリケーション (sn_ins_group_life) をインストールできます。このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 [のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション](#)。
- の [Group Life Servicing](#) アプリケーションリスト ServiceNow Store で、依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性に関する情報を確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

次のアイテムが sn_ins_group_life とともにインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

詳細については、「[Group Life Servicing と併せてインストールされるコンポーネント](#)」を参照してください。

手順

1. 移動先 **すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて**.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Group Life and Disability Servicing アプリケーション (sn_ins_group_life) を検索します。

名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

[インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエントリメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

**重要:**

インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

Group Life Servicing の設定

Group Life Servicing アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントを確認し、組織のビジネスニーズに合わせて必要に応じて変更します。

始める前に

Group Life Servicing アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「[Group Life Servicing のインストール](#)」を参照してください。

必要なロール:sn_ins_group_life.admin または admin

手順

1. 金融口座、金融商品、金融機関、およびトランザクションデータをテーブルにインポートします ServiceNow 。
詳細については、「[インポートセットを使用した財務データのインポート](#)」を参照してください。
2. インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加します。

Group Life Servicing の使用

次のロールを使用して Group Life Servicing 、保険契約の更新、引受のレビューと承認、団体生命保険契約のドキュメントの送信を行う方法について説明します。

を使用すると Group Life Servicing、貢献者は要求を送信でき、処理担当者はグループポリシーケースタイプに対して作成されたケースを処理できます。

団体生命保険契約ケースタイプの事前定義されたワークフロー

[メンバー情報を変更] は、グループポリシーケースタイプで利用できるワークフローです。

ワークスペース

貢献者と処理担当者は、保険証券ケースのあらゆる側面で作業するためにパーソナライズ ワークスペースを使用します。ワークスペースでは、これらのロールで次の操作を実行できます。

- ワークロードとパフォーマンスの監視
- 優先度の高いアイテムに焦点を当てる
- タスク間を簡単に移動

詳細については、「[ワークスペース](#)」を参照してください。

ワークスペース **Group Life Servicing** のユーザー

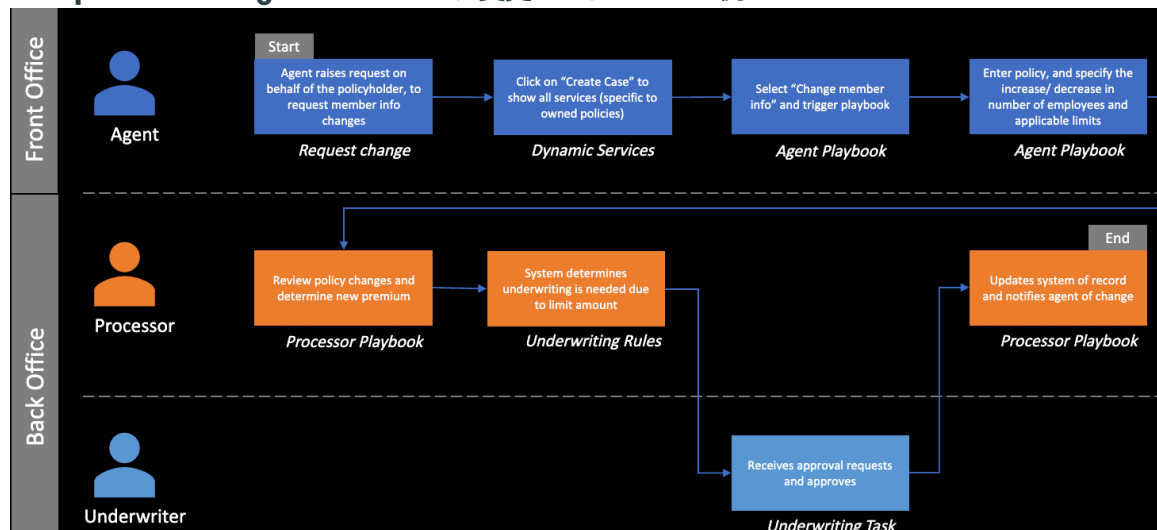
ユーザー	説明
ポリシー管理者	ビジネス要件に従って保険証券ワークスペースを構成します。 詳細については、「 CSM 構成可能ワークスペースの構成 」を参照してください。
引受アドミン	ビジネス要件に従って保険引受ワークスペースを構成します。 詳細については、「 CSM 構成可能ワークスペースの構成 」を参照してください。
プロセッサーワークスペース	
ポリシープロセッサー	ポリシーケースとタスクを処理して、アカウントの要求を履行します。
貢献者ワークスペース	
ポリシー貢献者	顧客に代わって保険契約サービス要求を送信します。
引受人ワークスペース	
引受	引受タスクのステータスを表示し、処理します。

メンバーシップ変更要求ワークフローの要求、レビュー、および承認

エージェントが、メンバー情報変更ワークフローを使用して、団体生命保険メンバーの変更要求を要求、レビュー、および承認するためのサービス要求を解決する方法について説明します。

次の図は、エージェントがポリシーメンバーシップの変更要求を解決するためにアプリケーションがどのように役立つかを示しています。

Group Life Servicing - メンバーシップ変更ワークフローの例



保険証券管理者は、組織のビジネスニーズに基づいて、この事前定義されたフローをレビューおよびカスタマイズできます。

次のワークフローは、ポリシーのメンバーシップを変更するためのケースとタスクを、さまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントは、にログインし ワークスペース でキュー内のタスクを処理します。ケース Playbook は、要求を履行するために必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

ポリシー貢献者または処理者としての要求の送信

保険証券貢献者が顧客の代わりに要求を送信します。

顧客 (コンシューマーまたは連絡先) は、Customer Service Portal、Consumer Service Portal、または別のセルフサービスポータルから要求を直接送信できます。

i 注:

コンシューマーが Consumer Service Portal を使用して要求を送信するには、Consumer Service Portal プラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にする必要があります。

ポリシーサービスケースは要求タイプに基づいて作成され、プロセッサにルーティングされます。

i 注:

ケース Playbook では、要求者または貢献者が [開始およびレビュー] ステージでケースの詳細を更新し、履行のために変更を送信します。

ワークフローが自動的にトリガーされ、アサインルールによって関連タスクが適切なプロセッサチームにルーティングされます。

処理者としての要求のレビューと意思決定の送信

1. ケース Playbook では、処理担当者が保険契約の変更要求をレビューし、引受が必要かどうかを判断します。処理担当者が要求を承認または却下します。
 - 処理担当者が変更要求を承認すると、要求された変更の見積もりが顧客または貢献者に送信されます。
 - 要求された変更を承認するかどうか処理担当者が不明な場合は、ケースを引受人に進めるためのタスクが作成されます。

2. 引受人はケースの詳細を確認し、ケースを承認または却下します。ポリシー変更要求を許可するケースを承認すると、要求された変更の見積もりが顧客または貢献者に送信されます。
3. 顧客が見積もりを承認した場合、プロセッサはポリシーレコードを更新し、更新されたポリシードキュメントを顧客に送信して、Playbook のメンバーシップ変更タスクをクローズします。

引受人としてのケースの承認または却下

処理担当者が要求された変更を承認するかどうか確信が持てず、作成されたタスクによってケースが引受人に進むと、引受人はケースの詳細を確認し、ケースを承認または却下します。引受人が保険契約の変更要求を承認するケースを承認すると、要求された変更の見積もりが顧客または貢献者に送信されます。

顧客としての見積もりの承認または却下

顧客が要求されたポリシー変更を受け入れた後に見積もりを受け取ると、見積もりを承認または却下できます。

ケースが完了し、ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定されます。

団体生命保険サービスケースの作成

処理担当者または貢献者は、顧客の代わりに団体生命保険ケースを作成することで、メンバー情報変更の要求プロセスを開始できます。

始める前に

必要なロール:sn_ins_group_life.processor、sn_ins_group_life.processor_connector、または sn_ins_group_life.contributor

注:

ケースを作成するために、該当するユニバーサル貢献者ロールをアサインすることもできます。詳細については、「[product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita](#)」を参照してください。

重要:

エージェントコネクタまたは貢献者ロールを機能させるには、CSM 業界データモデルまたは貢献者ユーザーのいずれかのロールと組み合わせる必要があります。詳細については、「[ロールとペルソナ](#)」を参照してください。

このタスクについて

共同作成者と処理担当者は、顧客のグループ ポリシー サービス要求を送信できます。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**。
2. リストアイコン () を選択します。
3. 団体生命保険サービスケースリストまたはインタラクションレコードからケースを作成します。
4. 新規ケースの作成 ダイアログ ボックスで、 **団体生命保険 メンバー情報の変更** を選択します。
5. **[作成]** を選択します。
6. フォームで、顧客から収集した必須フィールドとその他の関連情報を入力します。
7. **[Save (保存)]** を選択します。

タスクの結果

要求タイプに基づいて、保険契約サービスケースが [新規] ステータスで作成されます。ケースは、ポリシーサービス部門のアサイン先グループまたはポリシープロセッサにアサインされます。ケースがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づいています。

団体生命保険契約サービスケースの処理

団体生命保険ケースでメンバー情報を変更または検討し、保険契約サービス要求を完了します。

始める前に

必要なロール:sn_ins_group_life.processor、 sn_ins_group_life.contributor、または sn_ins_group_life.processor_connector

i 重要:

エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「[ロールとペルソナ](#)」を参照してください。

このタスクについて

顧客が保険証券の変更を要求すると、関係マネージャーなどの団体 生命保険の貢献者がケースを開始し、その詳細を更新してワークフローをトリガーします。ワークフロー全体を通じて、保険エージェントとドキュメントエージェントは割り当てられたタスクを完了し、ケースのステータスを更新します。

i 注:

ポリシー・サービス要求タイプに応じて、ワークフローに含まれるタスクは追加または少なくなります。

要求を調査して完了するために必要なアクティビティとタスクを提供するケース Playbook を使用します。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**。
 2. リストアイコン () を選択します。
 3. [リスト] タブの [団体 生命保険サービスケース] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
 - すべての 団体 生命保険ケースについて、[すべて] を選択します。
 4. リストから、処理するケースを選択します。
自分にまだアサインされていないケースを処理するには、自分にアサイン を選択して自分にアサインします。
 5. **[Playbook]** タブを選択します。
ケース Playbook は、ケースの解決に関連するステップを通じて処理者をガイドします。
 6. 次の Playbook ステージのアクティビティとタスクを使用して、要求を実行し、ケースを解決します。
 - 開始およびレビュー により、ポリシーの詳細または補償の変更を入力し、顧客ドキュメントを収集し、レビューのためにケースを送信します。
 - 処理担当者レビュー :顧客ドキュメントを検証し、ポリシーの詳細をレビューして、レビューを送信します。
 - [顧客の承諾] を選択すると、見積もりを承認または却下する顧客の決定が更新されます。
 - 履行 :承認された変更を有効にし、ポリシーレコードを更新し、更新されたポリシードキュメントを顧客に送信し、ケースをクローズします。
- Playbook アクティビティ中に生成されたタスクは、ケースの [タスク] タブに表示されます。

7. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
8. Playbook アクティビティまたはタスクフォームからタスクをクローズします。

タスクの結果

ケースが自動的に更新され、[完了してクローズ] と表示されます。

団体生命保険の引受タスクの処理

引受人は、団体生命保険の引受タスクを処理して、保険契約の要求を評価し、保険証券の顧客のリスクを分析できます。

始める前に

必要なロール:sn_ins_group_uw.underwriter

このタスクについて

構成されたワークフローにより、引受代理人の引受タスクが自動的に生成されます。タスクは、アサインルールに基づいて引受運用チームまたはエージェントにアサインされます。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**。
2. リストアイコン () を選択します。
3. 引受タスクリストからタスクを開きます。

オプション	説明
団体生命保険引受タスクリストから	a. [リスト] タブの [Group life UW Service Tasks] で、タスクリストを開きます。 ▪ アサインされたタスクで、[自分にアサイン済み] を選択します。 ▪ すべての引受タスクについて、[すべて] を選択します。 b. リストで、作業するタスクを選択します。

自分にまだアサインされていないタスクを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。

4. 保険システムでタスクを完了するために必要な作業を完了します。
5. オプション: [作業メモ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
6. 引受タスクフォームからタスクをクローズします。
7. [更新] を選択します。

Group Life Servicing の参照

Group Life Servicing アプリケーションのインストール時にインストールされるコンポーネント (ロール、テーブル、プラグイン、ストアアプリケーションなど) について説明します。

Group Life Servicing と併せてインストールされるコンポーネント

Group Life Servicing プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。アプリケーションは、関連するプラグインをインストールし、まだインストールされていない場合はアプリケーションを保存します。

i 注:

アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「[アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索](#)」を参照してください。

インストール済みプラグイン

Group Life Servicing アプリケーションとともにインストールされるプラグイン

プラグイン名	説明
カスタマーサービス [com.sn_customerservice]	アプリケーションからアプリケーションへのカスタマーサービス管理 (CSM) ファイナンスサービスオペレーションテーブルの拡張を有効にします。
団体生命保険と障がい保険 引受 [sn_ins_group_uw]	保険会社が、既存の引受ガイドラインとルールに基づいてサービス要求を引受人にルーティングできるようにします。引受者は、ワークフローを通じて配布およびサービスチームと共同作業を行うことができます。

インストール済みストアアプリケーション

Group Life Servicing アプリケーションとともにインストールされるストアアプリケーション

ストアアプリケーション	説明
ファイナンスサービスオペレーションコア	保険契約サービス要求を行うために必要な顧客データを保存します。詳細については、「 product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita 」を参照してください。
団体生命保険引受	保険証券サービスケースで使用されるグループ保険契約引受サービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「 団体生命保険引受とともにインストールされるコンポーネント 」を参照してください。
ドキュメントプロセッサ	保険証券サービスワークフローで使用されるドキュメントサービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「 Financial Services Document Processor との統合 」を参照してください。
カスタマーサービス管理 (CSM) のプレイブック	シンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを可視化する方法を提供し、よく発生する状況に対する一貫した対応を保証します。詳細については、「 Customer Service Management 用 Playbooks 」を参照してください。

Group Life Servicing アプリケーションとともにインストールされるストアアプリケーション (続く)

ストアアプリケーション	説明
CSM Contributor User	中央オフィスチームが顧客要求のケースを作成できるようにします。詳細については、「 CSM 貢献者ユーザーの構成 」を参照してください。

インストールされるロール

Group Life Servicing アプリケーションとともにインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
グループ ポリシー管理者 [sn_ins_group_life.admin]	- グループ 保険サービスロールの付与 - グループ ポリシー ケースと タスクの 削除 - Group Life Servicing アプリ ケーショ ンの設定 - グループ ポリシー サービス 定義の作 成および 変更 - グループ ポリシー データに 対する読 み取り、 書き込 み、およ び作成ア クセス権 がありま す	• decision_table_admin • sn_bom.service_definition_admin • sn_doc_processor.admin • sn_ins_group_life.processor
団体生命管理士 [sn_ins_group_life.マネージャー]	• パフォー マンスア ナリティ クスダッ	• sn_ins_group_life.processor • sn_ins_group_life.processor_connector

Group Life Servicing アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	シュ ボードで のGroup Life Servicing ポートの 表示 • 保険業務 プロセス にプロ ジェクト を使用す るプロセ スマイニ ング	
グループポリシープロセッサ [sn_ins_group_life.processor]	• 団体保険 証券サー ビス要求 の送信 • グループ 保険証券 ケース、 引受タス ク、およ びドキュ メント サービス タスクの ステータ スの表示 • レコード イントラ クション	• sn_doc_processor.agent • sn_ins_group_life.info_viewer • sn_ins_group_life.info_writer • sn_bom.group_life_ins_policy_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_ins_group_uw.viewer
グループポリシープロセッサコネクタ [sn_ins_group_life.processor_connector]	• 管理され ている顧 客アカウ ントの個 人生命保 険および 障害保険 ケース、 引受タス ク、およ びドキュ メント サービス タスクの	• sn_ins_group_life.info_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.agent • sn_ins_group_life.info_writer • sn_bom.group_life_ins_policy_viewer • sn_ins_group_uw.viewer

Group Life Servicing アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	ステータスにアクセスして表示します。 • 管理されている顧客アカウントのケースとタスクを作成、更新、クローズする • レコードインタラクション	
グループ ポリシーの共同作成者 [sn_ins_group_life.contributor]	管理しているアカウントのポリシーサービススペースを作成して追跡します。	• sn_ins_group_life.info_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.account_data_viewer • sn_ins_group_life.info_writer • sn_bom.group_life_ins_policy_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user

Group Life Servicing アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	i 重要: 貢献者ロールを機能させるには、いずれかの CSM 貢献者ユーザーロールと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。	• sn_ins_group_uw.viewer • sn_bom.b2b_contributor
グループポリシービューアー [sn_ins_group_life.viewer]	グループ保険証券ケースと関連データの表示	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.group_life_ins_policy_viewer

インストールされるテーブル

Group Life Servicing アプリケーションとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
団体生命保険契約ベース [sn_ins_group_life_base]	
団体生命保険契約ケース [sn_ins_group_life_service]	
団体生命保険契約タスク [sn_ins_group_life_task]	
被保険物情報 [sn_ins_group_life_insured_property_info]	
ポリシー範囲情報 [sn_ins_group_life_policy_coverage_info]	

団体生命保険引受とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、Group Life and Disability Underwriting プラグインの有効化とともにインストールされます。

インストールされるロール

Group Life Underwriting アプリケーションとともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
団体保険引受管理者 [sn_ins_group_uw.admin]	すべての団体保険引受業務データへのアクセス権を付与できるアプリケーション固有のシステム管理者ロール。 このロールを持つユーザーには、団体生命保険引受テーブルへの読み取り、書き込み、および作成アクセス権があります。	sn_ins_group_uw.引受人
団体保険引受人 [sn_ins_group_uw.引受人]	- 保険証券サービスのグループ保険引受タスクの全体的なステータスを表示する - グループ契約の引受タスクの処理	- sn_ins_group_life.info_viewer - sn_ins_group_life.viewer - sn_ins_group_life.info_writer - sn_bom.b2b_agent
団体保険引受ビューアー	団体保険証券サービスの引受タスクと関連データの表示	sn_bom.service_definition_read

Group Life Underwriting アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
[sn_ins_group_uw.viewer]		

インストールされるテーブル

Group Life Underwriting アプリケーションとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
団体生命保険引受サービス タスク [sn_ins_group_uw_task]	すべての ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションのグループポリシーサービス要求のすべての引受タスクを保存します。このテーブルは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。

Commercial Lines Claims

Commercial Lines Claims アプリケーションでは、請求プロセスのさまざまなステージをすばやく設定できます。損失の最初の通知から始まり請求のクローズまでのこのプロセスでは、処理担当者、保険査定員、および特別調査エージェントが事業保険金請求を管理できます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「[ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート](#)」を参照してください。

詳細を読む	設定	管理
 処理担当者と保険査定員が Commercial Lines Claims を使用する方法について説明します。	 Commercial Lines Claims の設定	 損失の最初の通知から請求のクローズまでの保険金請求のケースを管理します。

参照	分析およびレポート	プロセスマイニング
 インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。	 事前設定済みのダッシュボードを使用して、主要な統計情報を監視し、パフォーマンスを追跡します。	 プロセスを可視化し、改善の機会を特定します。

Commercial Lines Claims の詳細

損失初回通知 (FNOL) の担当者、処理担当者、査定人、特別調査エージェント、およびマネージャーは、アプリケーションを使用して Commercial Lines Claims 商用保険金請求を作成および管理できます。

Commercial Lines Claims このアプリケーションを使用すると、法人顧客の保険証券請求の開始、処理、解決を一元化されたワークフローから管理できます。このアプリケーションを使用すると、特別な調査部門やオフィスと連携して請求タスクを管理できます。必要な請求ドキュメントを収集して検証し、請求を調査して、請求を解決することもできます。

主な機能

- 請求サービスの構築に使用できる請求データモデル
- 専用アプリケーション内でケースを使用して管理できる請求ワークフロー
- 顧客のすべての請求レコードを視覚化
- さまざまな請求ペルソナ用に構築された専用の Playbook とワークスペース
- で管理および追跡 ServiceNow パフォーマンスアナリティクス できる主要な統計情報とパフォーマンス プロセスマイニング
- 損失の最初の通知から請求のクローズまでの請求を表示できるベースラインワークフロー

Commercial Lines Claims ペルソナ

次の表は、組織内のどのペルソナがアプリケーションを使用できる Commercial Lines Claims かを示しています。

Commercial Lines Claims ペルソナ

ペルソナ	説明
管理者	アプリケーションの構成を担当する請求管理者。
First Notice of Loss (FNOL) 代理人	顧客に代わって請求ケースを作成し、関連ドキュメントをアップロードするフロントオフィス担当者。
請求処理担当者	保険金請求を扱う保険会社のミドルオフィスまたはバックオフィスの処理担当者。請求サービスに取り込まれる請求ケースとタスクを処理し、請求ケースをクローズします。
特別捜査班(SIU)捜査官	潜在的な詐欺請求ケースを調査する部門。
保険査定員	書類、損失アセスメントの詳細、および経費、免責金額、補償範囲などの保険給付を収集して検証する担当者。また、査定人は不正調査が必要かどうかを判断し、請求を決済します。
請求マネージャー	引当金と支払要求を承認し、ダッシュボードパフォーマンスアナリティクス、ダッシュボード、レポートなどプロセスマイニング、すべての請求の概要を表示できるマネージャー。

Commercial Lines Claims の設定

損失の最初の通知 (FNOL) 担当者、処理担当者、および査定人が事業保険請求の処理を開始できるように、アプリケーションをインストールして構成できます Commercial Lines Claims 。

Commercial Lines Claims のインストール

admin ロールをお持ちであれば、Commercial Lines Claims アプリケーション[®] (sn_ins_claim_cml) をインストールできます。このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 [のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション](#)。
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store のアプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

Commercial Lines Claims とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

詳細については、「[Commercial Lines Claims とともにインストールされるコンポーネント](#)」を参照してください。

手順

1. 移動先 [すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて](#).
2. Commercial Lines Claims フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーション (sn_ins_claim_cml) を検索します。

名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store に要求する必要がある場合があります。

[インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエントリメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。



重要:

インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

Commercial Lines Claims の構成

アプリケーションとともに Commercial Lines Claims インストールされるコンポーネントを確認し、組織のビジネスニーズに合わせて必要に応じて変更します。

始める前に

Commercial Lines Claims アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「[Commercial Lines Claims のインストール](#)」を参照してください。

必要なロール: sn_ins_claim_cml.admin および admin

手順

1. 金融口座、金融商品、金融機関、およびトランザクションデータをテーブルにインポートします ServiceNow 。
詳細については、「[インポートセットを使用した財務データのインポート](#)」を参照してください。
2. インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加します。

請求ワークスペース、不正スコア、および請求サマリーページを有効にする

[不正スコア] ページと [請求サマリーバリエーション] ページの条件を有効にして設定し、請求マネージャー、保険査定人、または処理担当者が表示できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > **UI** ビルダー.
2. [CSM/FSM 構成可能ワークスペース] で CSM デフォルトレコードページを有効にします。
詳細については、「[CSM Configurable Workspace record pages](#)」を参照してください。
3. CSM デフォルトのレコードページから、ページの順序を設定します。
4. 次のレコードページでバリエーション条件を設定します。

Commercial Lines Claims とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (プラグイン、テーブル、ユーザーロールなど) が、sn_ins_claim_cml プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

インストール済みプラグイン

アプリケーションとともに **Commercial Lines Claims** インストールされるプラグイン

プラグイン	説明
カスタマーサービス [com.sn_customerservice]	アプリケーションからアプリケーションへのカスタマーサービス管理 (CSM) ファイナンシャルサービスオペレーションテーブルの拡張を有効にします。

インストール済みストアアプリケーション

アプリケーションとともに **Commercial Lines Claims** インストールされたストアアプリケーション

ストアアプリケーション	説明
ファイナンシャルサービスオペレーションコア	保険契約サービス要求を行うために必要な顧客データを保存します。詳細については、「 product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita 」を参照してください。
保険特別調査	Insurance Special Investigations を使用すると、保険会社は不正調査要求を SIU エージェントにルーティングできます。要求は、アプリケーションのワークフロー 個人向け生命保険請求 を通じて、請求ケースに取り組んでいる査定員を介してルーティングされます。
ドキュメントプロセッサ	保険証券サービスケースで使用されるドキュメントサービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「 Financial Services Document Processor との統合 」を参照してください。
カスタマーサービス管理 (CSM) のプレイブック	シンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを可視化する方法を提供し、よく発生する状況に対する一貫した対応を

アプリケーションとともに **Commercial Lines Claims** インストールされたストアアプリケーション (続く)

ストアアプリケーション	説明
	保証します。詳細については、「 Customer Service Management 用 Playbooks 」を参照してください。

インストールされるロール

Commercial Lines Claims アプリケーションとともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
Commercial Lines Claims		
Commercial Lines Claims admin [sn_ins_claim_cml.admin]	- Commercial Lines Claims ロールを付与する - ケースとタスクの削除Commercial Lines Claims - Commercial Lines Claimsアプリケーションを構成 - サービス定義の作成と変更Commercial Lines Claims - ポリシーまたはケースデータに対する Commercial Lines Claims 読み取り、書き込み、および作成アクセス権があります	- decision_table_admin - sn_bom.service_definition_admin - sn_ins_claim_cml.admin - sn_ins_claim_cml.auto_processor - sn_ins_siu.viewer - sn_doc_processor.admin - sn_ins_claim_cml.auto_adjuster
Commercial Lines Claims マネージャー [sn_ins_claim_cml.マネージャー]	- Commercial Lines Claims のダッシュボードを表示する - プロセスにCommercial Lines	- sn_ins_claim_cml.auto_adjuster - sn_ins_claim_cml.auto_processor - pa_viewer

Commercial Lines Claims アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	Claims使用プロセスマイニング	
Commercial Lines Claims アジャスター [sn_ins_claim_cml.auto_adjuster]	• アサインされた保険査定員タスクに基づいて商用自動請求の詳細を評価し、請求を決済します • 商用自動請求ケースのステータスを表示します • アドホックタスクを作成および編集します	• sn_customerservice.case_contributor_viewer • sn_doc_processor.agent • sn_bom.アジャスター • sn_ins_claim_cml.auto_processor • sn_sla_definition_read • sn_bom.viewer • sn_bom.ca_ins_policy_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user
Commercial Lines Claims プロセッサ [sn_ins_claim_cml.auto_processor]	• 商用自動請求の詳細を送信し、アドホックタスクを作成および編集します • 商用自動請求ケースのステータスを表示します • 請求を終結 • レコードインタラクション	• sn_customerservice.case_contributor_viewer • sn_ins_claim.payment_reader • sn_ins_claim.reserve_reader • sn_ins_claim.fraud_score_reader • sn_ins_claim.property_writer • sn_bom.ca_ins_policy_viewer • sn_ins_claim.coverage_writer • sn_ins_claim.summary_page_read • sn_bom.b2b_agent • sn_ins_claim.participant_writer • sn_ins_claim.policy_snapshot_reader • sn_ins_claim.profile_writer • sn_ins_claim.injury_writer
Commercial Lines Claims ビューアー [sn_ins_claim_cml.auto_viewer]	商用自動請求ケースと関連データを表示します。	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.ca_ins_policy_viewer

自動翻訳

Commercial Lines Claims アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
Commercial Lines Claims FNOL代表 [sn_ins_claim_cml.fnol_representative]	管理されている 保険契約の商用 請求ケースを作 成および追跡し ます。	• sn_customerservice.case_contributor_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.account_data_viewer • sn_customerservice.consumer_contributor • sn_bom.ca_ins_policy_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.account_contributor • sn_bom.fnol_representative
保険特別調査		
保険特別調査管理者 [sn_ins_siu.admin]	• 助成金保険特 別調査ロール • 特別な調査の ケースとタス クを削除する • Insurance Special Investigations アプリケー ションを構成 する • 特別調査サー ビス定義の作 成および変更 • 特別調査ケー スデータの読 み取り、書き 込み、および 作成アクセス 権があります	• sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_siu.agent
保険特別調査員 [sn_ins_siu.agent]	ケースに関連付 けられている SIU タスクの 評価を送信しま す。	• sn_ins_claim.property_reader • sn_ins_claim.payment_reader • sn_ins_claim.reserve_reader • sn_ins_claim.fraud_score_reader • sn_ins_claim_cml.auto_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_ins_claim.coverage_reader • sn_ins_claim_pers.auto_viewer

自動翻訳

Commercial Lines Claims アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
		- sn_bom.b2c_agent - sn_ins_claim.participant_reader
保険特別調査ビューアー [sn_ins_siu.viewer]	特別調査ケースと関連データを表示します。	

インストールされるテーブル

Commercial Lines Claims アプリケーションとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
Commercial Lines Claims	
商用自動請求ケース [sn_ins_claim_cml_auto_service]	商用請求ケースに関する情報を保存します。このテーブルは、Commercial Claims Base [sn_ins_claim_cml_base] テーブルを拡張します。
商用自動請求タスク [sn_ins_claim_cml_auto_task]	すべての商用請求ケースのすべての商用請求タスクに関する情報を保存します。
商用自動保険査定員タスク [sn_ins_claim_cml_auto_adj_task]	商用請求の保険査定員ペルソナに関連するタスクに関する情報を保存します。
商用請求ベース sn_ins_claim_cml_base	要求ベース [sn_bom_claim_base] テーブルを拡張します。
プロパティインシデント [sn_ins_claim_cml_auto_incident]	商用請求ケースのプロパティインシデントの詳細に関する情報を保存します。このテーブルは、Insurance Claims Core の請求インシデント [sn_ins_claim_property] テーブルを拡張します。
保険特別調査	
SIU タスク sn_ins_siu_task	すべての請求自動ケースの特別調査ユニット部門に関連するタスクに関する情報を保存します。

商用請求の管理

損失の最初の通知 (FNOL) から請求のクローズまで、アプリケーションを使用して Commercial Lines Claims 保険金請求を作成、調査、および管理するロールについて説明します。

この Commercial Lines Claims アプリケーションを使用して、FNOL の担当者は請求要求を送信でき、処理担当者と保険査定員は次の商用ポリシーケースタイプのケースを処理できます。

コマーシャルケースタイプ

以下は、利用可能な商用ケースタイプです。

- 商用自動車保険
- また、企業保険請求ベースケースからケースタイプを拡張することで、企業保険請求のケースタイプを作成することもできます。

ワークスペース

処理担当者、保険査定員、およびその他のロール ワークスペース は、保険金請求ケースのすべての側面に対応します。を使用すると ワークスペース、これらのロールを持つユーザーは次のタスクを実行できます。

- ワークロードとパフォーマンスを監視する
- 優先度の高いアイテムに焦点を当てる
- タスク間を簡単に移動

詳細については、「[ワークスペース](#)」を参照してください。

次の表は、アプリケーションを使用できるCommercial Lines Claimsユーザーを示していますワークスペース。

ワークスペースのユーザー **Commercial Lines Claims**

ロール	説明
請求管理者	ビジネス要件に従って構成します ワークスペース。 詳細については、「 CSM 構成可能ワークスペースの構成 」を参照してください。
請求マネージャー	引当金と支払の要求を承認し、分析と プロセスマイニング ダッシュボードを表示します。
損失の最初の通知担当者ワークスペース	
損失代理人の初回通知	顧客に代わって請求ケースを作成し、関連ドキュメントをアップロードします。
プロセッサーワークスペース	
請求処理担当者	請求ケースとタスクを処理して、それらによって管理されているケースを解決します。
SIU ワークスペース	
特別捜査班(SIU)捜査官	潜在的な不正請求の調査タスクに取り組みます。
保険査定員ワークスペース	
アジャスター	請求ドキュメント、補償、準備金、および支払いを確認して、請求を評価します。

Commercial Lines Claims のワークフロー

アプリケーションは Commercial Lines Claims 、任意の請求タスク用に構成できる自動ワークフローをインストールします。これらのワークフローはケースを作成し、それに応じてタスクをルーティングします。

概要

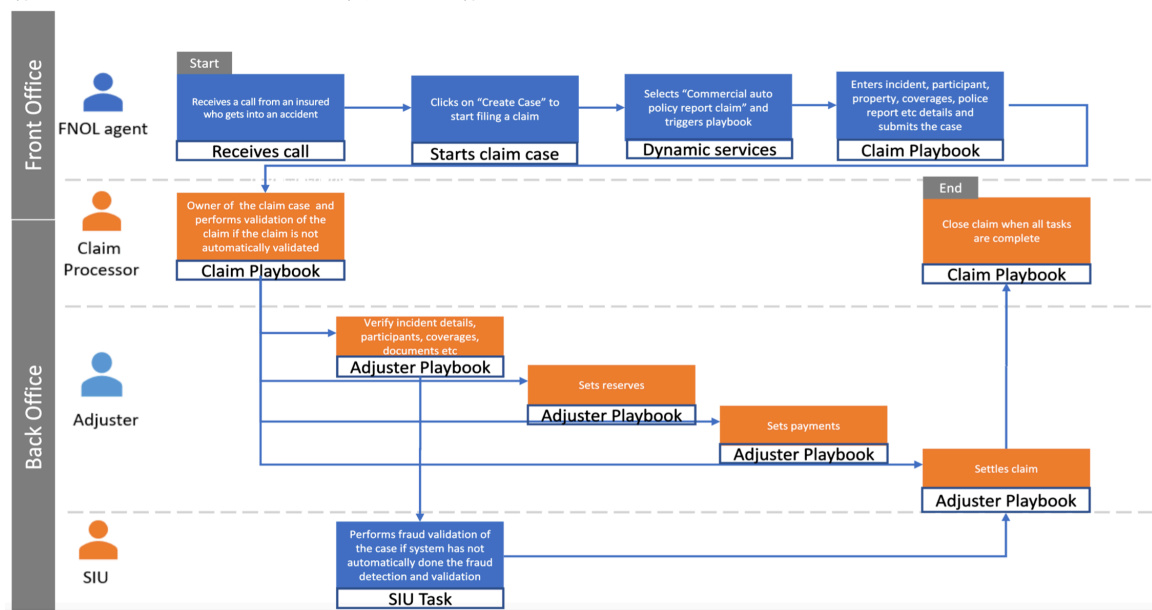
請求ケースが開始されると、自動ワークフローが開始されます。ベースシステムの構成可能なルールによって駆動されるビジネスルールエンジンは、組織が請求を潜在的な不正または重複請求として分類するのに役立ちます。ビジネスルールの例を次に示します。

- 申請に提出された物件または参加者の数が 2 人を超える場合、その申請は優先度が高いと見なされます。
- 請求が重複請求として識別された場合、さらにレビューするために請求検証タスクが処理者に作成されます。
- 請求が近接要求として識別された場合、さらにレビューするために特別調査ユニット (SIU) チームへのタスクが作成されます。

次の例は、保険金請求を調査および管理するためのケースとタスクを異なる部門の 5 つの異なるロールにルーティングするワークフローを示しています。この例では、フロントオフィスエージェントとバックオフィスエージェントがログイン ワークスペース して、キュー内のタスクを処理します。Playbook は、請求を履行するこのプロセスを通じてエージェントをガイドします。

- 損失の最初の通知の提出
- 請求検証
- 保険査定員請求の評価
- 不正評価
- クローズを要求

請求プロセスワークフロー - 商用自動請求



損失の最初の通知 (FNOL) ステージ

損害初回通知代理人としての請求の提出

1. 最初の損失通知 (FNOL) ステージでは、保険契約の請求者が FNOL の担当者に損害を報告します。ケースが作成されると、解決に向けてケースを管理するための Playbook タスクを使用してワークフローが自動的にトリガーされます。
2. FNOL の担当者は、請求のインシデント、財産、負傷、参加者の詳細、および利用可能な補償範囲を文書化します。また、代理人は、運転免許証などの確認のために該当する受信書類を収集して提出し、ケースを送信して請求を開始します。
3. ケースが送信された後、ビジネス上の意思決定ルールは次のようになります。
 - 請求で報告された物件または参加者の数に応じて、請求ケースに優先順位を付けることができます
 - タスクをトリガーし、請求ケースを特別調査ユニット部門に照会してさらに評価することができます
 - さらにレビューするために請求検証タスクをトリガーできます
 - 損失評価のために請求を査定人に転送できる

請求検証ステージ

請求処理者としての請求の検証と終結

1. [請求検証] ステージでは、処理担当者はタスクの詳細を更新し、それに応じて請求タスクを却下または承認します。
2. 処理担当者がタスクを承認して検証すると、処理担当者の評価ステージに移動します。

保険査定員の評価ステージ

査定人としての請求の評価と解決

1. 保険査定員の評価ステージでは、保険査定員は送信された請求ドキュメントをレビューして検証または却下します。また、保険査定員は補償をレビューし、必要に応じて補償を更新または追加します。
2. 査定人は、請求調査のために請求を SIU 部門に照会できます。SIU 部門が不正レビュータスクを完了すると、査定人は請求を決済または却下できます。
3. 保険査定員は請求を評価し、損失の詳細に基づいて、関連する補償に対して引当金を割り当てます。
 - 割り当てられた引当金が査定員の承認権限内にある場合、査定員は結果を承認します。
 - 割り当てられた引当金が査定員の承認権限を超えている場合、査定員は承認のために請求マネージャーに要求を割り当てます。引当金が請求マネージャーによって承認された場合、保険査定員は請求支払の評価に進みます。金額が承認されない場合、保険査定員は請求マネージャーからの推奨事項に基づいて引当金額を再評価して修正します。
4. 保険査定員は、損失準備金、経費準備金、またはその両方で請求レコードを更新します。
5. 保険査定員は、確定された評価に基づいて、作成された引当金に対して支払金額を作成します。

- 作成された支払金額が査定員の承認権限内にある場合、査定員は結果を承認します。
 - 金額が査定員の承認権限を超えている場合、査定員は承認のために請求マネージャーに要求をアサインします。請求マネージャーが支払金額を承認すると、保険査定員は請求支払の評価に進みます。金額が承認されない場合、保険査定員は再評価し、請求マネージャーからの推奨事項に基づいて新しい支払金額を作成します。
6. 査定員がレビュータスクを承認または却下します。保険査定員が請求を解決するためのレビュータスクを承認すると、請求ケースは請求処理担当者によってクローズされる履行ステージに移動します。保険査定員がすべての関連タスクを却下した場合、請求ケースは自動的にクローズします。

特別調査ユニット (SIU) のタスク

特別調査ユニットのエージェントとして潜在的な詐欺の申し立てを調査する

1. ビジネスルールで請求の検証が必要であると判断された場合、または査定員が不正の可能性を判断した場合、調査のためにタスクが SIU 部門にトリガーされます。SIU エージェントは不正タスクをレビューし、評価タスクレコードの詳細を更新して、タスクを承認または却下します。承認された評価タスクは、不正が見つからなかったという判断を示します。却下された評価タスクは、請求が無効であり、詐欺の可能性があると判断されたことを示します。
2. タスクが承認された場合、請求は不正が見つからなかったと結論付けられ、査定人が承認することができます。請求が承認されると、ケースは請求処理担当者が完了する履行ステージに移行します。

請求マネージャーの承認タスク

請求マネージャーとして準備金または支払額を承認する

1. 割り当てられた準備金額が査定員の承認権限を超えている場合、システムは承認のために予約金額要求を請求マネージャーに割り当てます。請求マネージャーが準備金額を承認すると、保険査定員は請求支払の評価に進みます。請求マネージャーが準備金額を却下して推奨事項を提供する場合、保険査定員は推奨に従って準備金額を変更する必要があります。
2. 作成された支払金額が査定員の承認権限を超えている場合、システムは承認のために支払金額要求を請求マネージャーに割り当てます。請求マネージャーは、支払金額と請求の詳細を確認し、請求支払を承認または却下します。請求マネージャーが支払金額を承認すると、保険査定員は決済に進むことができます。ただし、マネージャーが要求を拒否して推奨事項を提供した場合、査定人は推奨に従って支払い金額を修正して提出する必要があります。承認または却下を示すシステム生成の作業メモが、タスクおよび請求ケースのアクティビティストリームに自動的に追加されます。

クローズ

ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定されると、ケースは完了です。

商用請求ケースの作成

損失初回通知担当者または処理担当者は、顧客に代わって商用請求ケースを開始することで、請求プロセスを開始できます。

始める前に

必要なロール:sn_ins_claim_cml.fnol_representative または sn_ins_claim_cml.auto_processor

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**.
2. リストアイコンを選択します。
3. 商用自動請求ケースリストまたはインタラクションレコードからケースを作成します。
4. [新しいケースの作成] ダイアログ ボックスで、[商用自動車保険レポートの請求] を選択します。
5. [作成] を選択します。
6. フォームで、顧客から収集した必須フィールドとその他の関連情報を入力します。
7. オプション: [作業メモ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
手動で投稿されたコメントとシステムで生成された作業メモが、請求ケースのアクティビティストリームに追加されます。
8. **[Save (保存)]** を選択します。

タスクの結果

商用請求ケースが [新規] ステータスで作成され、ワークフローがトリガーされます。定義されたアサインルールに基づいて、ケースがアサイン先グループにアサインされます。

次のタスク

請求処理担当者は、ケースを自分にアサインして作業を開始できます。詳細については、「[商用請求の処理](#)」を参照してください。

商用請求の処理

処理担当者は、請求を開始し、請求を確認して検証し、査定員の評価後に履行タスクを完了して請求をクローズすることができます。

始める前に

必要なロール:sn_ins_claim_cml.auto_processor

請求ケースのタスクを更新してクローズします。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**.
2. 請求ケースを開き、次のいずれかの方法でタスクを実行します。
タスクのアサインを承認し、タスクを処理できるようにするには、[承認] を選択する必要がある場合があります。
3. 請求システムのタスクを完了するために必要な作業を完了します。
完了する必要がある作業には、次のいずれかのステージのステップが含まれます。
 - 請求を開始するための損失の最初の通知ステージタスクを完了します。
 - 顧客から報告された請求の有効性を評価する。
 - 請求を完了してクローズします。
4. オプション: [作業メモ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
手動で投稿されたコメントとシステムで生成された作業メモが、請求ケースのアクティビティストリームに追加されます。
5. Playbook アクティビティまたはタスクフォームからタスクをクローズします。

保険査定員タスク

保険査定員は、請求ワークスペースから請求タスクを処理できます。

請求ワークスペース

保険査定員は、請求ワークスペースから請求をレビューしてドキュメントを検証し、請求範囲を評価し、請求支払の詳細を決定し、請求の決済を承認できます。査定員の請求ワークスペースは、査定員が請求に対して実行できるすべてのアクションの統合ビューです。査定員は、ワークスペースのタブとカードを使用して、次のセクション間を移動できます。

- 請求の詳細: ポリシー番号、請求ステージ、請求ステータス、インシデントと報告日などの詳細を表示および変更します。
- 請求プロパティ: 請求ケースに関連するプロパティを表示して作業します。
- 請求参加者: 請求ケースに関連する参加者を表示して作業します。
- タスクの詳細: タスクがアサインされているエージェントとグループを表示および変更します。
- タスク: 現在の請求ケースの保険査定員タスクを表示して処理します。
- 補償と財務: 個々の補償の請求範囲、関連する準備金、支払い、経費額などの請求エンティティを表示および変更します。

保険査定員は、請求ワークスペースから、請求の [不正スコア] ページと [サマリー] ページを表示するタブにアクセスすることもできます。

保険査定員請求ワークスペース: 商用自動請求のレビュー

商用保険査定員タスクの処理

請求ケースの保険査定員タスクを更新してクローズします。

始める前に

必要なロール: sn_ins_claim_cml.auto_adjuster

重要:

[請求ワークスペース]、[不正スコア]、および [サマリー保険査定員ワークスペース] 関連タブにアクセスするには、CSM デフォルトレコードページをアクティブ化する必要があります。デフォルトでは、このページは非アクティブに設定されています。CSM 構成可能ワークスペースにレコードを表示するためのデフォルトページを決定するには、「CSM 構成可能ワークスペースレコードページ」を参照してください。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**.
2. 次のいずれかの方法でタスクを開きます。
3. 評価または決済タスクの完了に必要な作業を完了します。
4. 請求ワークスペースからさまざまなアクションを完了して、保険査定員タスクを処理します。
5. オプション: タスク内の [作業メモ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
手動で投稿されたコメントとシステムで生成された作業メモが、タスクおよび請求ケースのアクティビティストリームに追加されます。

タスクの結果

ケースの現在のステージに応じて、以下が行われます。

- 査定員がタスクを承認すると、タスクステータスは [対応中] に設定されます。
- 査定員が引当金または支払を送信すると、金額が承認限度内であれば、自動承認されます。
- 保険査定員が請求を解決すると、請求ケースは自動的にクローズされ、ケースステータスが [完了してクローズ] に設定され、請求ステージが [却下してクローズ] に移動します。却下を示すシステム生成の作業メモが、タスクおよび請求ケースのアクティビティストリームに自動的に追加されます。
- 保険査定員関連タスクの 1 つが承認されると、請求処理担当者に対してタスクがトリガーされ、ケースがクローズされます。承認を示すシステム生成の作業メモが、タスクおよび請求ケースのアクティビティストリームに自動的に追加されます。

関連情報

[請求の不正スコアの生成と表示](#)

[請求のサマリーの表示](#)

請求の不正スコアの生成と表示

不正スコアを生成し、不正スコアページを表示して、請求の不正スコアと履歴に関する詳細なインサイトを取得します。

保険査定員、処理担当者、およびマネージャーは、不正スコアを生成し、請求ケースおよび保険査定員タスクの不正スコアページを表示して、ケースの不正リスクを判断できます。管理者は、ベースライン不正スコアページを使用して、LOB (基幹業務) の要件に固有のカスタマイズされたスコアリングページを作成できます。

注:

詳細については、「[を使用した不正スコア範囲の設定 UI ビルダー](#)」を参照してください。

不正スコアの詳細の生成とアクセス

会社の請求マネージャー、査定人、または処理担当者は、を使用して FRISS のファイナンシャルサービスオペレーション統合不正請求スコアの詳細を生成し、アクセスできます。このオプションは、請求ケースレコードと保険査定員タスクレコードでのみ使用できます。

請求ケースレコードまたは保険査定員タスクレコードから:

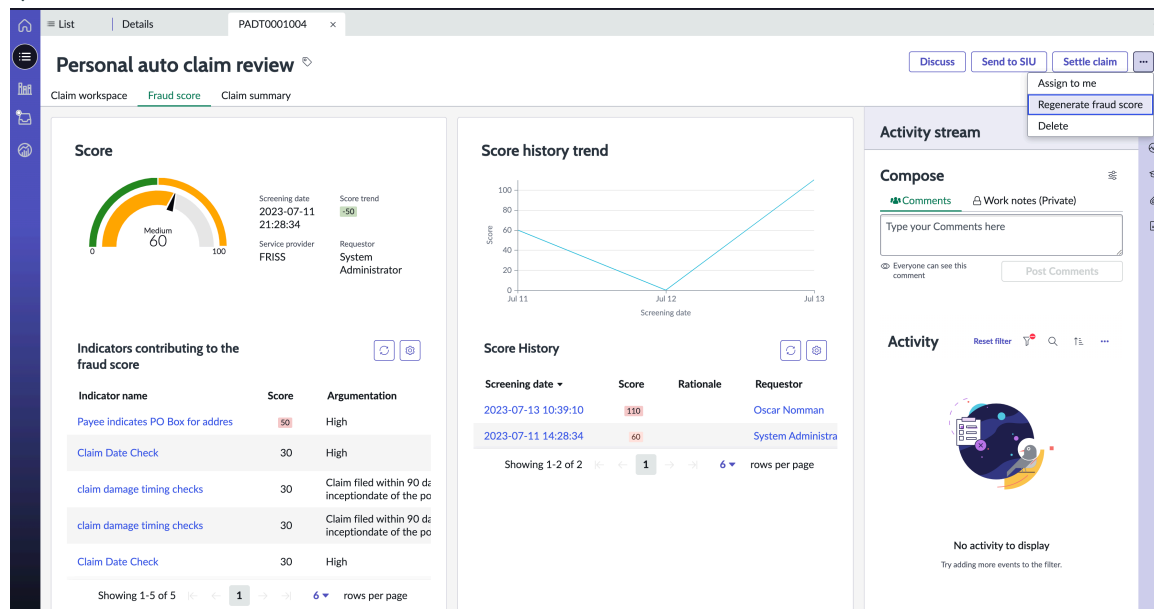
- [不正スコア] タブを選択して、不正スコアページを表示します。
- 不正スコアを生成または再生成するには、[不正スコアを再生成] を選択します。

不正スコアページ

請求または査定員タスクでは、[不正スコア] タブに不正スコアに関する情報を表示できます。

次の例は、スコアの詳細を含むアプリケーションの不正スコアページ 個人向け生命保険請求 を示しています。

不正スコアページ



不正スコアページの詳細

スコアゲージ

渡された請求データに基づいて、高、平均、または低のリスクスコアを表示します。高、平均、または低のスコアの範囲を定義して、表示を構成できます。範囲の設定方法の詳細については、以下を参照してください [を使用した不正スコア範囲の設定 UIビルダー](#)。

不正スコア

全体的な不正スコア数。

スコアの傾向

現在のスコアと前のスコアの差を表示します。

サービスプロバイダー

不正データ分析サービスプロバイダーの名前を表示します。

審査日

不正検出のために請求がスクリーニングされた日付を指します。

不正スコアに資するインジケーター

FRISS が有効になっている場合は、不正スコアに考慮される [請求日チェック] や [警察レポート] などのインジケーターのリストが、付随するスコアおよびインジケーターに各スコアが指定された理由の根拠とともに表示されます。FRISS の詳細については、[を参照してください](#) [FRISS のファイナンシャルサービスオペレーションの統合](#)。

スコア履歴の傾向

経時的なスコア履歴の視覚的なグラフをスクリーニング日別に表示します。

スコア履歴

請求ケースに対して API が実行された回数を表示します。審査日、審査要求の根拠、および審査要求者を含むスコアを一覧表示します。履歴をオンデマンドでフィルタリングして更新することを選択できます。

を使用した不正スコア範囲の設定 **UI** ビルダー

を使用して UI ビルダー不正スコア範囲を設定します。構成可能ワークスペースのCSM不正情報ページで、[範囲] フィールドなどの特定のフィールドを設定して、スコア範囲を設定できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

注:

ここで行った構成の変更はレベルで表示され ファイナンシャルサービスオペレーションコア、すべての FSO コア アプリケーションに適用されます。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > **UI** ビルダー > ページコレクション.
2. **CSM** のデフォルトレコードの事後詳細 > 不正スコア > デフォルト
3. オプション: 「別のアプリケーション・スコープ」というメッセージが表示された場合は、「元のスコープで編集」を選択します。
4. 構成パネルの [構成] タブで [範囲] を選択して、最小値と最大値を設定します。
5. 値、色、ラベルを設定するには、[範囲を構成] を選択します。
6. [適用] を選択します。
ゲージを設定することで、特定の値の位置を最小値と最大値の所定の範囲内で表示することができます。また、色分けされたデータ範囲を設定して、進行状況を確認することもできます。ゲージ構成の詳細については、[ServiceNow 開発者サイト](#)。

関連情報

[CSM Configurable Workspace record pages](#)

不正の商用請求を評価する

特別調査エージェントは、請求をレビューして、請求が不正であるかどうかを判断できます。

始める前に

必要なロール:sn_ins_siu.agent

請求ケースのタスクを更新およびクローズするために必要なアクティビティとタスクを提供するケース Playbook を使用します。

このタスクについて

ビジネスルールロジックで請求ケースが「近接」請求 (保険契約開始日に非常に近い請求ケース) として識別されると、不正を評価するために SIU 部門に対してタスクがトリガーされます。保険査定員は、査定員の請求評価中に不正評価のために請求を参照することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン () を選択します。
3. 特別調査タスクリストからタスクを開きます。

オプション	説明
特別調査タスクリストから	a. [リスト] タブの [特別調査タスク] で、タスクリストを開きます。 - アサインされたタスクで、[自分にアサイン済み] を選択します。 - すべての特別な調査タスクの場合は、[すべて] を選択します。 b. リストで、作業するタスクを選択します。

自分にまだアサインされていないタスクを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。

- 請求システムでタスクを完了するために必要な作業を完了します。
- オプション: [作業メモ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
- 特別調査タスクフォームからタスクをクローズします。

タスクの結果

- タスクが承認されると、タスクは [完了してクローズ] に移動します。
- タスクが却下された場合、タスクは [却下してクローズ] に移動します。

引当金または支払金額の承認

請求マネージャーは、請求準備金と支払金額を承認できます。

始める前に

必要なロール:sn_ins_claim_cml.manager

このタスクについて

査定員によって割り当てられた引当金または作成された支払金額が査定員の承認権限よりも高い場合、請求マネージャーは査定人から引当金または支払金額の承認の要求を受け取ります。

手順

- 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**。
- 次のいずれかの方法でタスクを開きます。

オプション	説明
ランディングページから	[自分の処理待ちのタスク] リストからタスクを選択します。
[Commercial lines Claims approvals] リストから	a. リストアイコン () を選択します。 b. [リスト] タブの [Commercial lines claims approvals] で、次のいずれかを開きます。 - 自分の承認 - 引当金 - 自分の承認 - 支払い c. リストで、作業するタスクを選択します。

3. 要求された承認金額を却下する場合は、[コメント] フィールドに推奨事項のコメントを入力します。
手動で投稿されたコメントとシステムで生成された作業メモが、タスクおよび請求ケースのアクティビティストリームに追加されます。
4. [支払予定金の請求] フォームまたは [支払請求] タスク フォームからタスクをクローズします。

タスクの結果

- 請求マネージャーが予約金額または支払金額を承認すると、請求予約タスクは保険査定人に戻り、請求支払の評価または決済に進みます。
- 請求マネージャーが準備金または支払金額を却下した場合、マネージャーは別の推奨事項を提供します。却下ステータスの通知が査定員にトリガーされます。
- 予約金額または支払金額の承認または却下のシステム生成エントリがアクティビティストリームに追加されます。これらの自動入力、監査と追跡をサポートします。

アドホックタスクの追加

処理担当者、査定員、またはマネージャーとしてタスクを作成し、請求作業の優先順位付けと計画を改善します。

始める前に

必要なロール:sn_ins_claim_cml.auto_processor、sn_ins_claim_cml.auto_adjuster、または sn_ins_claim_cml.manager

注:

必要に応じて、[アクション] メニューの [タスクを追加] ボタンを使用するか、[関連レコード] パネルの [新しいレコードを作成] ボタンを使用して、請求に追加のタスクを作成できます。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**。
2. 次のいずれかの方法で請求を開きます。
3. [タスクの追加] を選択します。
4. 「新規商用自動請求タスクの作成」フォームに詳細を入力します。
5. オプション: [作業メモ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
手動で投稿されたコメントとシステム生成の作業メモが、タスクのアクティビティストリームに追加されます。
6. 自分または別のユーザーにタスクを割り当てます。
7. **[Save (保存)]** を選択します。
タスクは [新規] ステータスで表示されます。アクティブおよび非アクティブな請求タスクは、請求ケースと請求保険査定員の評価ステップに表示されます。

次のタスク

タスクの作成後、タスクの要件に応じて、タスクは次のステータスに移行できます。

- 対応中
 - 新しく作成されたタスクが自分自身に割り当てられた後。
 - タスクのアサインが [承認] を選択してタスクを承認します。

- タスクのアサインは、現在 [情報待ち] ステータスのタスクを選択します。
- タスク担当者が [タスクを開く] を選択した後、タスクの作業を続行します。
- 情報待ち - タスク担当者が [情報待ち] を選択します。
- 完了してクローズ - タスクのアサインが [クローズ] を選択してタスクをクローズします。

請求のアドホックタスクおよびシステム生成タスクの表示

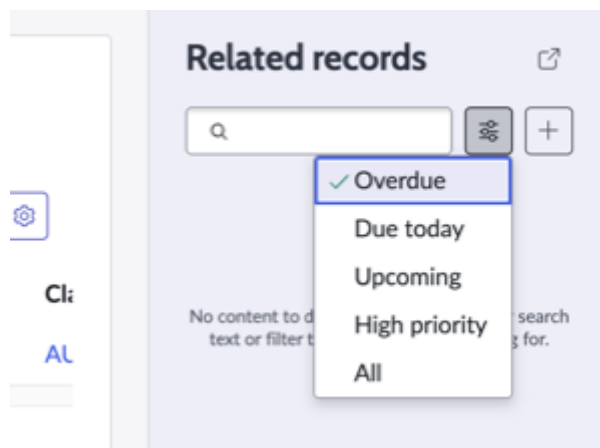
処理待ちのタスクを表示して、請求作業に優先順位を付けます。

処理担当者は請求ケースまたは請求タスクから割り当てられたタスクを表示でき、査定員は査定員タスク内から作業するときに割り当てられたタスクを表示できます。これらのロールは、ランディングページの [自分の処理待ちのタスク] からアサインされたタスクを表示することもできます。

[タスク] タブまたはコンテキストメニューの [関連レコード] アイコン ([≡]) を選択して、請求ケースまたは親保険査定員タスクからタスクを表示または検索します。

次の方法でタスクを検索します。

- 検索に簡単な説明を入力します
- 次のオプションでフィルタリングします。
 - 期限切れ
 - 今日が期限
 - 予定
 - 高優先度
 - すべて
- [] を選択すると、それに応じてフィルタリングされたタスクがリストビューで開きます。



請求について話し合う

請求レコードにアクセスできる追加のユーザーと請求の詳細について話し合います。

始める前に

必要なロー

ル:sn_ins_claim_cml.fnol_representative、sn_ins_claim_cml.auto_processor、sn_ins_claim_cml.auto_adjuster

このタスクについて

ケースの進行中の Sidebar ディスカッションを作成または表示します。

手順

1. 移動先 [すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース](#).
2. リストアイコンを選択します。
3. リストからケースを開きます。
4. [ディスカッション] を選択します。
5. ディスカッションの件名を入力します。
6. ディスカッションに参加者を追加します。
7. [ディスカッションを開始] を選択します。
ディスカッションは請求レコードに関連付けられます。

次のタスク

ディスカッションを表示するには、[ディスカッション] を選択し、表示するディスカッションの [レコードを開く] を選択します。

請求のサマリーの表示

マネージャー、保険査定員、および処理担当者は、請求サマリーページを表示して請求ケースのスナップショットを確認できます。

[請求の概要] ページを使用して、請求ステータス、サービス レベル アグリーメント、請求のプロパティと参加者、メモとアクティビティ、補償、その他の財務などの項目を表示します。

注:

- [請求サマリー] ページは読み取り専用であり、更新できません。
- 管理者は、UI Builder の **CSM** デフォルトレコード投稿 詳細ページコレクションからアクセスすることにより、請求サマリーページのページバリエーションを表示および変更できます。詳細については、「[請求ワークスペース、不正スコア、および請求サマリーページを有効にする](#)」を参照してください。

請求ケースまたは保険査定員タスクから、[請求サマリー] を選択して [請求サマリー] ページを表示します。

[請求サマリー] ページの詳細

請求の詳細

ポリシー番号、請求ステージ、請求ステータス、インシデントと報告日などの詳細を表示します。

請求 SLA

関連するサービスレベルアグリーメントを満たすための残り時間を表示します。

保険査定員タスク

現在の請求ケースに関連付けられている関連保険査定員タスクとそのステータスのリストを表示します。

財産請求

請求ケースに追加されたプロパティのリストを表示します。

請求参加者

請求ケースに追加された参加者のリストを表示します。

クレームステータス

請求ケースが次のいずれかのステータスであるかどうかを示します。

- FNOL
- 請求のレビュー
- 保険査定員のレビュー
- 達成
- 完了してクローズ
- 却下してクローズ
- キャンセル

補償と財務

個々の補償範囲での請求範囲、関連する準備金、支払い、経費額などの請求エンティティを含む、請求の財務概要を表示します。

メモとアクティビティ

要求更新コメント、作業メモ、キー属性の変更など、ユーザーおよびシステムアクティビティ履歴を表示します。

エージェント支援を使用して関連する請求を表示する

エージェント支援コンテキスト検索を使用して、関連する請求と関連するナレッジ記事を表示します。

始める前に

必要なロー

ル:sn_ins_claim_cml.fnol_representative、sn_ins_claim_cml.auto_processor、sn_ins_claim_cml.auto_adjuster

手順

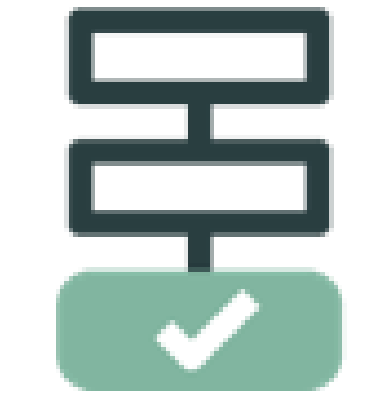
1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**.
2. リストアイコンを選択します。
3. ケース Playbook または [商用自動保険査定員タスク] リストからタスクを開きます。
4. エージェント支援アイコンを選択して機能を使用します。
エージェント支援について詳しくは、[エージェント支援を使用した解決策の検索](#) を参照してください。

個人向け生命保険請求

個人向け生命保険請求 アプリケーションでは、損失の最初の通知から請求のクローズまで、請求プロセスのさまざまなステージをすばやく設定できます。

ストアでアプリを要求する

[ServiceNow Store](#) Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「[ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート](#)」を参照してください。

詳細を読む  処理担当者と保険査定人がPersonal Lines Claimsを使用する方法について説明します。	設定  Personal Lines Claims の設定	管理  損失の最初の通知から請求のクローズまでの保険金請求のケースを管理します。
参照  インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。	分析およびレポート  事前構成されたダッシュボードを使用して、主要な統計情報を監視し、パフォーマンスを追跡します。	プロセスマイニング  プロセスを可視化し、改善の機会を特定します。

個人向け生命保険請求の詳細

損失初回通知 (FNOL) 担当者、処理担当者、査定人、特別調査エージェント、およびマネージャーは、個人保険金請求の作成と管理に使用できます 個人向け生命保険請求。

個人向け生命保険請求このアプリケーションを使用すると、顧客の保険証券請求の開始、処理、解決を一元化されたワークフローから管理できます。このアプリケーションを使用すると、特別な調査部門やオフィスと連携して請求タスクを管理できます。必要な請求ドキュメントを収集して検証し、請求を調査して、請求を解決することもできます。

主な機能

- 請求サービスの構築に使用できる請求データモデル
- 専用アプリケーション内でケースを使用して管理できる請求ワークフロー
- 顧客のすべての請求レコードを視覚化
- さまざまな請求ペルソナ用に構築された専用の Playbook とワークスペース
- で管理および追跡 ServiceNow パフォーマンスアナリティクス できる主要な統計情報とパフォーマンス プロセスマイニング
- 損失の最初の通知から個人自動請求の請求クローズまでの請求を表示できるベースラインワークフロー

個人向け生命保険請求 ペルソナ

次の表は、組織内のどのペルソナがアプリケーションを使用できる 個人向け生命保険請求 かを示しています。

個人向け生命保険請求 ペルソナ

ペルソナ	説明
管理者	アプリケーションの構成を担当する請求管理者。
First Notice of Loss (FNOL) 代理人	顧客に代わって請求ケースを作成し、関連ドキュメントをアップロードするフロントオフィス担当者。
請求処理担当者	保険金請求を扱う保険会社のミドルオフィスまたはバックオフィスの処理担当者。請求サービスに取り込まれる請求ケースとタスクを処理し、請求ケースをクローズします。
特別捜査班(SIU)捜査官	潜在的な詐欺請求ケースを調査する部門。
保険査定員	書類、損害査定内容、経費、免責金額、補償範囲などの保険給付を収集および検証し、不正調査が必要かどうかをマークし、請求を解決する担当者。
請求マネージャー	引当金と支払要求を承認し、ダッシュボードパフォーマンスアナリティクス、ダッシュボード、レポートなどプロセスマイニング、すべての請求の概要を表示できるマネージャー。

個人向け生命保険請求 の設定

FNOL の担当者、処理担当者、保険査定人などが個人保険金請求のサービスを開始できるように、インストールして構成 個人向け生命保険請求 します。

個人向け生命保険請求 のインストール

admin ロールをお持ちであれば、個人向け生命保険請求 アプリケーション (sn_ins_claim_pers) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 [のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション](#)。
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store のアプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

個人向け生命保険請求 とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

詳細については、「[個人向け生命保険請求 とともにインストールされるコンポーネント](#)」を参照してください。

手順

1. 移動先 [すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて](#).

2. 個人向け生命保険請求フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーション (sn_ins_claim_pers) を検索します。

名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

[インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。

デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。



重要:

インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

個人向け生命保険請求 の構成

アプリケーションとともに 個人向け生命保険請求 インストールされるコンポーネントを確認し、組織のビジネスニーズに合わせて必要に応じて変更します。

始める前に

個人向け生命保険請求アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「[個人向け生命保険請求 のインストール](#)」を参照してください。

必要なロール:sn_ins_claim_pers.admin および admin

手順

1. 金融口座、金融商品、金融機関、およびトランザクションデータをテーブルにインポートします ServiceNow 。
詳細については、「[インポートセットを使用した財務データのインポート](#)」を参照してください。
2. インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加します。

請求ワークスペース、不正スコア、および請求サマリーページを有効にする

請求ケースの [不正スコア] ページと [請求サマリー] ページを有効にして、請求マネージャー、査定員、または処理担当者が表示できるようにします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 **すべて > Now Experience** フレームワーク > **UI** ビルダー。
2. [CSM/FSM 構成可能ワークスペース] で CSM デフォルトレコードページを有効にします。
詳細については、「[CSM Configurable Workspace record pages](#)」を参照してください。
3. CSM デフォルトのレコードページから、ページの順序を設定します。
4. 次のレコードページでバリエーション条件を設定します。

個人向け生命保険請求 とともにインストールされるコンポーネント

sn_ins_claim_pers プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (プラグイン、テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

インストール済みプラグイン

アプリケーションとともに 個人向け生命保険請求 インストールされるプラグイン

プラグイン	説明
カスタマーサービス [com.sn_customerservice]	アプリケーションからアプリケーションへのカスタマーサービス管理 (CSM)ファイナンシャルサービスオペレーションテーブルの拡張を有効にします。

インストール済みストアアプリケーション

アプリケーションとともに 個人向け生命保険請求 インストールされたストアアプリケーション

ストアアプリケーション	説明
ファイナンシャルサービスオペレーションコア	保険契約サービス要求を行うために必要な顧客データを保存します。詳細については、「 product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita 」を参照してください。
保険特別調査	Insurance Special Investigations を使用すると、保険会社は不正調査要求を SIU エージェントにルーティングできます。要求は、アプリケーションのワークフロー 個人向け生命保険請求 を通じて、請求ケースに取り組んでいる査定員を介してルーティングされます。
ドキュメントプロセッサ	保険証券サービスケースで使用されるドキュメントサービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「 Financial Services Document Processor との統合 」を参照してください。
カスタマーサービス管理 (CSM) のプレイブック	シンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを可視化する方法を提供し、よく発生する状況に対する一貫した対応を保証します。詳細については、「 Customer Service Management 用 Playbooks 」を参照してください。

インストールされるロール

個人向け生命保険請求 アプリケーションとともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
個人向け生命保険請求		
個人向け生命保険請求 admin [sn_ins_claim_pers.admin]	- 個人向け生命保険請求 ロールを付与する - ケースとタスクの削除個人向け生命保険請求 - 個人向け生命保険請求アプリケーションを構成 - サービス定義の作成と変更個人向け生命保険請求	- decision_table_admin - sn_bom.service_definition_admin - sn_ins_claim_pers.マネージャー - sn_ins_claim_pers.auto_processor - sn_ins_siu.viewer - sn_doc_processor.admin - sn_ins_claim_pers.auto_adjuster

個人向け生命保険請求 アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	ポリシーまたはケースデータに対する 個人向け生命保険請求 読み取り、書き込み、および作成アクセス権があります	
個人向け生命保険請求 マネージャー [sn_ins_claim_pers.マネージャー]	- ダッシュボードを表示個人向け生命保険請求 - プロセスの用途プロセスマインニング個人向け生命保険請求	- sn_ins_claim_pers.auto_adjuster - sn_ins_claim_pers.auto_processor - pa_viewer
個人向け生命保険請求 アジャスター [sn_ins_claim_pers.auto_adjuster]	- アサインされた保険査定員タスクに基づいて個人自動請求の詳細を評価し、請求を決済します - 個人自動請求ケースのステータスを表示します - アドホックタスクを作成および編集します	- sn_customerservice.case_contributor_viewer - sn_doc_processor.agent - sn_bom.アジャスター - sn_sla_definition_read - sn_bom.viewer - sn_bom.auto_ins_policy_viewer - sn_ins_claim_pers.auto_processor - sn_customerservice.csm_workspace_user
個人向け生命保険請求 プロセッサ [sn_ins_claim_pers.auto_processor]	- 個人の自動請求の詳細を送信し、アドホックタスクを作成および編集します - 個人自動請求ケースのステータスを表示します	- sn_customerservice.case_contributor_viewer - sn_ins_claim.profile.writer - sn_ins_claim.payment_reader - sn_ins_claim.reserve_reader - sn_ins_claim.fraud_score_reader - sn_ins_claim.injury_writer - sn_ins_claim.property_writer - sn_bom.auto_ins_policy_viewer

自動翻訳

個人向け生命保険請求 アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	- 請求を終結 - レコードイン タラクション	- sn_ins_claim.coverage_writer - sn_bom.b2c_agent - sn_ins_claim.participant_writer - sn_ins_claim.policy_snapshot_reader - sn_ins_claim.summary_page_read
個人向け生命保険請求 ビューアー [sn_ins_claim_pers.auto_viewer]	個人の自動請求ケースと関連データを表示します。	- sn_bom.ref_data_viewer - sn_bom.service_definition_read - sn_bom.customer_data_viewer - sn_bom.auto_ins_policy_viewer - sn_ins_claim_pers.auto_viewer
個人向け生命保険請求 FNOL代表 [sn_ins_claim_pers.fnol_representative]	管理されている保険契約の個人請求ケースを作成および追跡します。	- sn_customerservice.case_contributor_viewer - sn_sla_definition_read - sn_bom.customer_data_viewer - sn_bom.auto_ins_policy_viewer - sn_customerservice.consumer_contributor - sn_customerservice.csm_workspace_user - sn_customerservice.account_contributor - sn_bom.fnol_representative
保険特別調査		
保険特別調査管理者 [sn_ins_siu.admin]	- 助成金保険特別調査ロール - 特別な調査のケースとタスクを削除する - Insurance Special Investigations アプリケーションを構成する - 特別調査サービス定義の作成および変更 - 特別調査ケースデータの読み取り、書き	- sn_bom.service_definition_admin - sn_ins_siu.agent

個人向け生命保険請求 アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	込み、および 作成アクセス 権があります	
保険特別調査員 [sn_ins_siu.agent]	ケースに関連付 けられている SIU タスクの 評価を送信しま す。	• sn_ins_claim.property_reader • sn_ins_claim.payment_reader • sn_ins_claim.reserve_reader • sn_ins_claim.fraud_score_reader • sn_ins_claim_cml.auto_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_ins_claim.coverage_reader • sn_ins_claim_pers.auto_viewer • sn_bom.b2c_agent • sn_ins_claim.participant_reader
保険特別調査ビューアー [sn_ins_siu.viewer]	特別調査ケース と関連データを 表示します。	

インストールされるテーブル

個人向け生命保険請求 アプリケーションとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
	個人向け生命保険請求
個人自動請求ケース [sn_ins_claim_pers_auto_service]	個人請求ケースに関する情報を保存します。このテーブルは、個人請求ベース [sn_ins_claim_pers_base] テーブルを拡張します。
個人自動請求タスク [sn_ins_claim_pers_auto_task]	すべての個人請求ケースのすべての個人請求タスクに関する情報を保存します。
個人自動請求保険査定員タスク [sn_ins_claim_pers_auto_adj_task]	個人請求の保険査定員ペルソナに関連するタスクに関する情報を保存します。
個人請求ベース sn_ins_claim_pers_base	要求ベース [sn_bom_claim_base] テーブルを拡張します。
プロパティインシデント [sn_ins_claim_pers_auto_incident]	個人請求ケースのプロパティインシデントの詳細に関する情報を保存します。このテーブルは、Insurance Claims Core

個人向け生命保険請求 アプリケーションとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
	の請求インシデント [sn_ins_claim_property] テーブルを拡張します。
保険特別調査	
SIU タスク sn_ins_siu_task	すべての請求ケースの特別調査ユニット部門に関連するタスクに関する情報を保存します。

個人請求の管理

損失の最初の通知 (FNOL) から請求のクローズまで、アプリケーションを使用して 個人向け生命保険請求 保険金請求を作成、調査、および管理するロールについて説明します。

個人向け生命保険請求このアプリケーションを使用して、FNOL の担当者は請求要求を送信でき、処理担当者と保険査定員は次の個人ポリシーケースタイプのケースを処理できます。

個人ケースタイプ

以下は、利用可能な個人ケースタイプです。

- 個人自動車保険
- 個人請求ベースケースからケースタイプを拡張して、個人明細請求のケースタイプを作成することもできます。

ワークスペース

処理担当者、保険査定員、およびその他のロール ワークスペース は、保険金請求ケースのすべての側面に対応します。を使用すると ワークスペース、これらのロールを持つユーザーは次のタスクを実行できます。

- ワークロードとパフォーマンスを監視する
- 優先度の高いアイテムに焦点を当てる
- タスク間を簡単に移動

詳細については、「[ワークスペース](#)」を参照してください。

次の表は、アプリケーションを使用できる個人向け生命保険請求ユーザーを示していますワークスペース。

ワークスペース のユーザー 個人向け生命保険請求

ロール	説明
請求管理者	ビジネス要件に従って構成します ワークスペース。 詳細については、「 CSM 構成可能ワークスペース の構成 」を参照してください。
請求マネージャー	引当金と支払の要求を承認し、分析と プロセス マイニング ダッシュボードを表示します。
損失の最初の通知担当者ワークスペース	

ワークスペースのユーザー 個人向け生命保険請求 (続く)

ロール	説明
損失代理人の初回通知	顧客に代わって請求ケースを作成し、関連ドキュメントをアップロードします。
プロセッサーワークスペース	
請求処理担当者	請求ケースとタスクを処理して、それらによって管理されているケースを解決します。
SIU ワークスペース	
特別捜査班(SIU)捜査官	潜在的な不正請求の調査タスクに取り組みます。
保険査定員ワークスペース	
アジャスター	請求ドキュメント、補償、準備金、および支払いを確認して、請求を評価します。

個人向け生命保険請求のワークフロー

アプリケーションは 個人向け生命保険請求、任意の請求タスク用に構成できる自動ワークフローをインストールします。これらのワークフローはケースを作成し、それに応じてタスクをルーティングします。

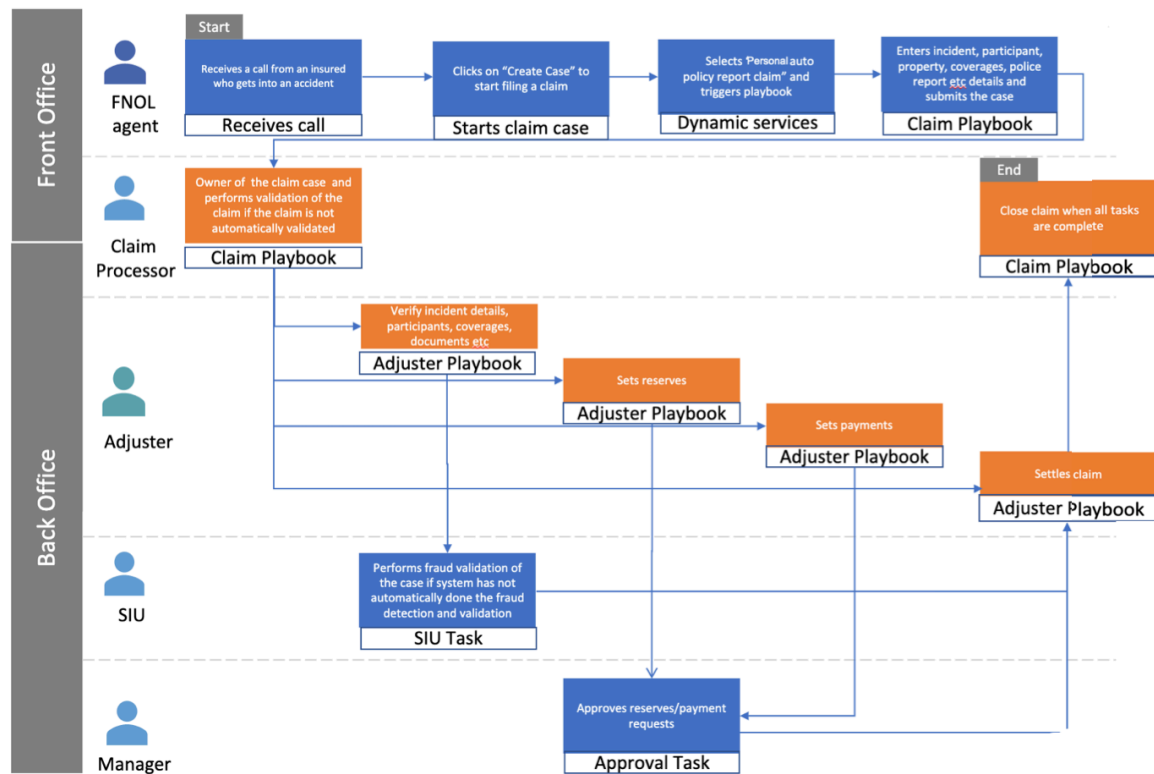
請求ケースが開始された後、ワークフローは複数のフェーズに進みます。ベースラインの構成可能なルールを備えたビジネスルールエンジンは、請求を潜在的な詐欺や重複請求などとして分類できます。ビジネスルールの例を次に示します。

- 申請に提出された物件または参加者の数が 2 人を超える場合、その申請は優先度が高いと見なされます。
- 同じ保険契約に対して顧客が提出した請求の数が 4 件を超える場合、請求には詐欺の可能性があるというフラグが自動的に付けられます。
- 顧客から送信された請求の数が 5 件未満で、保険契約開始日に対する損失報告日が 3 日未満の場合、処理担当者がレビューするための請求検証タスクが作成されます。

次のワークフローは、保険金請求を調査および管理するためのケースとタスクを、さまざまな部門のロールにルーティングします。フロントオフィスエージェントとバックオフィスエージェントは、にログインし ワークスペース でキュー内のタスクを処理します。ケース Playbook は、請求を履行するために必要な次の全体的な手順を通じてエージェントをガイドします。

- 損失の最初の通知の提出
- 請求検証
- 保険査定員請求の評価
- 不正評価
- クローズを要求

請求プロセスフロー - 個人自動請求



損失の最初の通知 (FNOL)

損害初回通知代理人としての請求の提出

- 最初の損失通知 (FNOL) ステージでは、保険契約の請求者が FNOL の担当者に損害を報告します。ケースが作成されると、ケースを解決に向けて管理するために作成された Playbook タスクを使用してワークフローが自動的にトリガーされます。
- FNOL の担当者は、請求に関して取得した事故、財産、参加者、および傷害の詳細と、関連する請求に利用可能な補償範囲を文書化します。また、担当者は、車両免許証など、検証のために該当する受信書類を収集して提出し、ケースを送信して請求を開始します。
- 開始されたケースが送信されると、ビジネス意思決定ルールでは以下が実行されます。
 - 請求で報告された物件または参加者の数に応じて、請求ケースに優先順位を付けることができます
 - タスクをトリガーし、請求ケースを特別調査ユニット部門に照会してさらに評価することができます
 - さらにレビューするために請求検証タスクをトリガーできます
 - 損失評価のために請求を査定人に転送できる

請求検証ステージ

請求処理者としての請求の検証と終結

1. [請求検証] ステージでは、処理担当者はタスクの詳細を更新し、それに応じて請求タスクを却下または承認します。
2. 処理担当者がタスクを承認して検証すると、処理担当者の評価ステージに移動します。

保険査定員の評価

査定人としての請求の評価と解決

1. 保険査定員の評価ステージでは、保険査定員は送信された請求ドキュメントをレビューして検証または却下します。また、保険査定員は補償をレビューし、必要に応じて補償を更新または追加します。
2. 査定人は、請求調査のために請求を SIU 部門に照会できます。SIU 部門が不正レビュータスクを完了すると、査定人は請求を決済または却下できます。
3. 保険査定員は請求を評価し、損失の詳細に基づいて、関連する補償に対して引当金を割り当てます。
 - 割り当てられた引当金が査定員の承認権限内にある場合、査定員は結果を承認します。
 - 割り当てられた引当金が査定員の承認権限を超えている場合、査定員は承認のために請求マネージャーに要求を割り当てます。引当金が請求マネージャーによって承認された場合、保険査定員は請求支払の評価に進みます。金額が承認されない場合、保険査定員は請求マネージャーからの推奨事項に基づいて引当金額を再評価して修正します。
4. 保険査定員は、損失準備金、経費準備金、またはその両方で請求レコードを更新します。
5. 保険査定員は、確定された評価に基づいて、作成された引当金に対して支払金額を作成します。
 - 作成された支払金額が査定員の承認権限内にある場合、査定員は結果を承認します。
 - 金額が査定員の承認権限を超えている場合、査定員は承認のために請求マネージャーに要求をアサインします。請求マネージャーが支払金額を承認すると、保険査定員は請求支払の評価に進みます。金額が承認されない場合、保険査定員は再評価し、請求マネージャーからの推奨事項に基づいて新しい支払金額を作成します。
6. 査定員がレビュータスクを承認または却下します。保険査定員が請求を解決するためのレビュータスクを承認すると、請求ケースは請求処理担当者によってクローズされる履行ステージに移動します。保険査定員がすべての関連タスクを却下した場合、請求ケースは自動的にクローズします。

特別調査ユニット (SIU) のタスク

特別調査ユニットのエージェントとして潜在的な詐欺の申し立てを調査する

1. ビジネスルールで請求の検証が必要であると判断された場合、または査定員が不正の可能性を判断した場合、調査のためにタスクが SIU 部門にトリガーされます。SIU エージェントは不正タスクをレビューし、評価タスクレコードの詳細を更新して、タスクを承認または却下します。承認された評価タスクは、不正が見つからなかったという判断を示します。却下された評価タスクは、請求が無効であり、詐欺の可能性があるという判断されたことを示します。
2. タスクが承認された場合、請求は不正が見つからなかったと結論付けられ、査定員が承認することができます。請求が承認されると、ケースは請求処理担当者が完了する履行ステージに移行します。

請求マネージャーの承認タスク

請求マネージャーとして準備金または支払額を承認する

1. 割り当てられた準備金額が査定員の承認権限を超えている場合、システムは承認のために予約金額要求を請求マネージャーに割り当てます。請求マネージャーが準備金額を承認すると、保険査定員は請求支払の評価に進みます。請求マネージャーが準備金額を却下して推奨事項を提供する場合、保険査定員は推奨に従って準備金額を変更する必要があります。
2. 作成された支払金額が査定員の承認権限を超えている場合、システムは承認のために支払金額要求を請求マネージャーに割り当てます。請求マネージャーは、支払金額と請求の詳細を確認し、請求支払を承認または却下します。請求マネージャーが支払金額を承認すると、保険査定員は決済に進むことができます。ただし、マネージャーが要求を拒否して推奨事項を提供した場合、査定人は推奨に従って支払い金額を修正して提出する必要があります。承認または却下を示すシステム生成の作業メモが、タスクおよび請求ケースのアクティビティストリームに自動的に追加されます。

クローズ

ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定されると、ケースは完了です。

個人請求ケースを作成

損失の最初の通知担当者または処理担当者は、顧客に代わって個人請求ケースを開始して、請求プロセスを開始できます。

始める前に

必要なロール:sn_ins_claim_pers.fnol_representative または sn_ins_claim_pers.auto_processor

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース。
2. リストアイコンを選択します。
3. 個人自動請求ケースリストからケースを作成します。
4. [新しいケースの作成] ダイアログ ボックスで、[個人自動車保険レポートの請求] を選択します。
5. [作成] を選択します。
6. フォームで、顧客から収集した必須フィールドとその他の関連情報を入力します。
7. オプション: [作業メモ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
手動で投稿されたコメントとシステムで生成された作業メモが、請求ケースのアクティビティストリームに追加されます。
8. [Save (保存)] を選択します。

タスクの結果

個人請求ケースが [新規] ステータスで作成され、ワークフローがトリガーされます。定義されたアサインルールに基づいて、ケースがアサイン先グループにアサインされます。

次のタスク

請求処理担当者は、ケースを自分にアサインして作業を開始できます。詳細については、「[個人請求の処理](#)」を参照してください。

個人請求の処理

処理担当者は請求を開始し、請求を確認して検証し、査定員の評価後に履行タスクを完了して請求をクローズすることができます。

始める前に

必要なロール:sn_ins_claim_pers.auto_processor

請求ケースのタスクを更新してクローズします。

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース。
2. 請求ケースを開き、次のいずれかの方法でタスクを実行します。
タスクのアサインを承認し、タスクを処理できるようにするには、[承認]を選択する必要がある場合があります。
3. 請求システムのタスクを完了するために必要な作業を完了します。
完了する必要がある作業には、次のいずれかのステージのステップが含まれます。
 - 請求を開始するための損失の最初の通知ステージタスクを完了します。
 - 顧客から報告された請求の有効性を評価する。
 - 請求を完了してクローズします。
4. オプション: [作業メモ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
手動で投稿されたコメントとシステムで生成された作業メモが、請求ケースのアクティビティストリームに追加されます。
5. Playbook アクティビティまたはタスクフォームからタスクをクローズします。

保険査定員タスク

保険査定員は、請求ワークスペースから請求タスクを処理できます。

請求ワークスペース

保険査定員は、請求ワークスペースから請求をレビューしてドキュメントを検証し、請求範囲を評価し、請求支払の詳細を決定し、請求の決済を承認できます。査定員の請求ワークスペースは、査定員が請求に対して実行できるすべてのアクションの統合ビューです。査定員は、ワークスペースのタブとカードを使用して、次のセクション間を移動できます。

- 請求の詳細:ポリシー番号、請求ステージ、請求ステータス、インシデントと報告日などの詳細を表示および変更します。
- 請求プロパティ:請求ケースに関連するプロパティを表示して作業します。
- 請求参加者:請求ケースに関連する参加者を表示して作業します。
- タスクの詳細:タスクがアサインされているエージェントとグループを表示および変更します。
- タスク:現在の請求ケースの保険査定員タスクを表示して処理します。
- 補償と財務:個々の補償の請求範囲、関連する準備金、支払い、経費額などの請求エンティティを表示および変更します。

保険査定員は、請求ワークスペースから、請求の [不正スコア] ページと [サマリー] ページを表示するタブにアクセスすることもできます。

保険査定員請求ワークスペース:個人自動請求のレビュー

Personal auto claim review

Claim details

Consumer: Rick Porter
Insurance policy: AP109876019
Number: PAC0001002
Priority: 4 - Low
SIU review: Not in review
Incident date: 2023-07-10 13:45:21
Report date: 2023-07-10
Nature of loss: Collision
Incident location: 3500 Beacon Ave, Fremont, CA, 94538
Incident description: Collided with a tree

Tasks

Pending tasks

Short description	Due date	Task type	State
Follow up with insured for first contact	2023-07-12 13:57:10	Personal Auto Claim Task	New
Driver's license		Document Verification	Submitted

Coverages and financials

Claim coverages

Collision Type	Involved entity	Limit
AP109876019-Collision	2017 TOYOTA RAV4	2000

Loss reserve

Reserve status	Reserve type	Reserve amount
Submit for approval	Loss reserve	\$500.00

Activity stream

Compose

Work notes (Private)

Type your Comments here

Post Comments

Activity

System

Work notes • 2023-07-10 13:58:46

Reserve submitted for coverage AP109876019-Collision Type for 2017 TOYOTA RAV4 under PAD T0001001 by Oscar Norman

System

Field changes • 2023-07-10 13:50:48

Opened by system

Status: New

Impact: 3 - Low

Priority: 4 - Low

個人保険査定員タスクの処理

保険査定員は請求をレビューして、ドキュメントの検証、請求範囲の評価、請求支払の詳細の決定、および請求の決済の承認を行うことができます。

始める前に

必要なロール:sn_ins_claim_pers.auto_adjuster

重要:

[請求ワークスペース]、[不正スコア]、および [サマリー保険査定員ワークスペース] 関連タブにアクセスするには、CSM デフォルトレコードページをアクティブ化する必要があります。デフォルトでは、このページは非アクティブに設定されています。CSM 構成可能ワークスペースにレコードを表示するためのデフォルトページを決定するには、「CSM 構成可能ワークスペースレコードページ」を参照してください。

請求ケースの保険査定員タスクを更新してクローズします。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**。
2. 次のいずれかの方法でタスクを開きます。
3. 請求システムで評価または決済タスクを完了するために必要な作業を完了します。
4. 請求ワークスペースからさまざまなアクションを完了して、保険査定員タスクを処理します。
5. オプション: タスク内の [作業メモ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。手動で投稿されたコメントとシステムで生成された作業メモが、タスクおよび請求ケースのアクティビティストリームに追加されます。

タスクの結果

ケースの現在のステージに応じて、以下が行われます。

- 査定員がタスクを承認すると、タスクステータスは [対応中] に設定されます。
- 査定員が引当金または支払を送信すると、金額が承認限度内であれば、自動承認されます。

- 保険査定員が請求を解決すると、請求ケースは自動的にクローズされ、ケースステータスが [完了してクローズ] に設定され、請求ステージが [却下してクローズ] に移動します。却下を示すシステム生成の作業メモが、タスクおよび請求ケースのアクティビティストリームに自動的に追加されます。
- 保険査定員関連タスクの 1 つが承認されると、請求処理担当者に対してタスクがトリガーされ、ケースがクローズされます。承認を示すシステム生成の作業メモが、タスクおよび請求ケースのアクティビティストリームに自動的に追加されます。

関連情報

[請求の不正スコアの生成と表示](#)

[請求のサマリーの表示](#)

請求の不正スコアの生成と表示

不正スコアを生成し、不正スコアページを表示して、請求の不正スコアと履歴に関する詳細なインサイトを取得します。

保険査定員、処理担当者、およびマネージャーは、不正スコアを生成し、請求ケースおよび保険査定員タスクの不正スコアページを表示して、ケースの不正リスクを判断できます。管理者は、ベースライン不正スコアページを使用して、LOB (基幹業務) の要件に固有のカスタマイズされたスコアリングページを作成できます。

i 注:

詳細については、「[を使用した不正スコア範囲の設定 UI ビルダー](#)」を参照してください。

不正スコアの詳細の生成とアクセス

会社の請求マネージャー、査定人、または処理担当者は、を使用して FRISS のファイナンシャルサービスオペレーション統合不正請求スコアの詳細を生成し、アクセスできます。このオプションは、請求ケースレコードと保険査定員タスクレコードでのみ使用できます。

請求ケースレコードまたは保険査定員タスクレコードから:

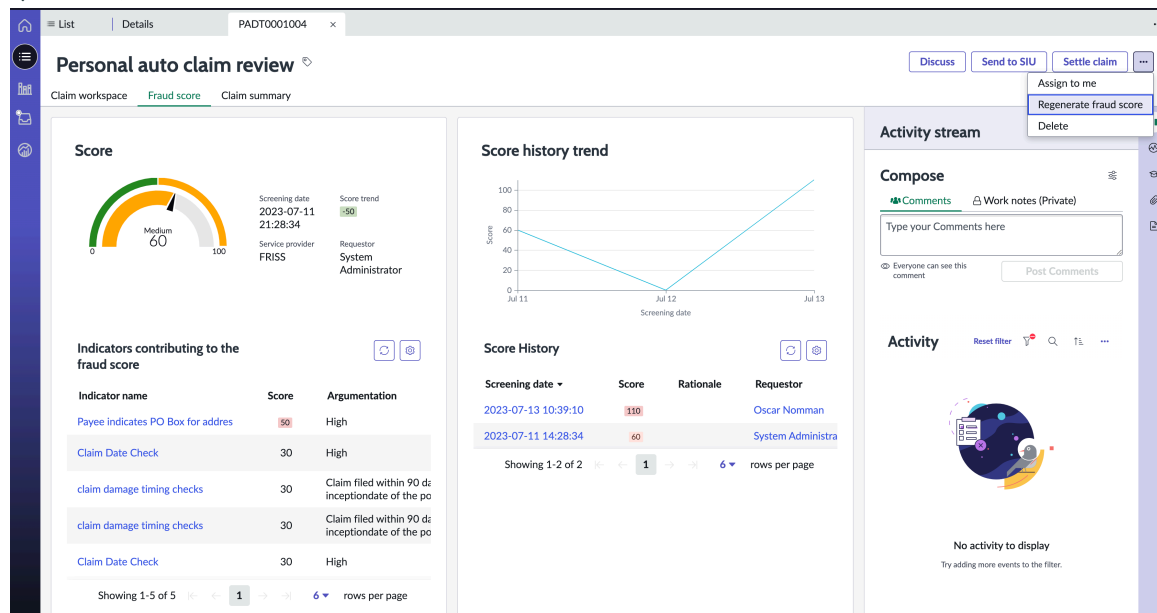
- [不正スコア] タブを選択して、不正スコアページを表示します。
- 不正スコアを生成または再生成するには、[不正スコアを再生成] を選択します。

不正スコアページ

請求または査定員タスクでは、[不正スコア] タブに不正スコアに関する情報を表示できます。

次の例は、スコアの詳細を含むアプリケーションの不正スコアページ 個人向け生命保険請求 を示しています。

不正スコアページ



不正スコアページの詳細

スコアゲージ

渡された請求データに基づいて、高、平均、または低のリスクスコアを表示します。高、平均、または低のスコアの範囲を定義して、表示を構成できます。範囲の設定方法の詳細については、以下を参照してください [を使用した不正スコア範囲の設定 UIビルダー](#)。

不正スコア

全体的な不正スコア数。

スコアの傾向

現在のスコアと前のスコアの差を表示します。

サービスプロバイダー

不正データ分析サービスプロバイダーの名前を表示します。

審査日

不正検出のために請求がスクリーニングされた日付を指します。

不正スコアに資するインジケーター

FRISS が有効になっている場合は、不正スコアに考慮される [請求日チェック] や [警察レポート] などのインジケーターのリストが、付随するスコアおよびインジケーターに各スコアが指定された理由の根拠とともに表示されます。FRISS の詳細については、[を参照してください](#) [FRISS のファイナンシャルサービスオペレーションの統合](#)。

スコア履歴の傾向

経時的なスコア履歴の視覚的なグラフをスクリーニング日別に表示します。

スコア履歴

請求ケースに対して API が実行された回数を表示します。審査日、審査要求の根拠、および審査要求者を含むスコアを一覧表示します。履歴をオンデマンドでフィルタリングして更新することを選択できます。

を使用した不正スコア範囲の設定 UIビルダー

を使用して UI ビルダー不正スコア範囲を設定します。構成可能ワークスペースのCSM不正情報ページで、[範囲] フィールドなどの特定のフィールドを設定して、スコア範囲を設定できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

i 注:

ここで行った構成の変更はレベルで表示され、ファイナンスサービスオペレーションコア、すべての FSO コア アプリケーションに適用されます。

手順

1. 移動先 **すべて > Now Experience フレームワーク > UI ビルダー > ページコレクション**.
2. **CSM** のデフォルトレコードの事後詳細 > 不正スコア > デフォルト
3. オプション: 「別のアプリケーション・スコープ」というメッセージが表示された場合は、「元のスコープで編集」を選択します。
4. 構成パネルの [構成] タブで [範囲] を選択して、最小値と最大値を設定します。
5. 値、色、ラベルを設定するには、[範囲を構成] を選択します。
6. [適用] を選択します。
ゲージを設定することで、特定の値の位置を最小値と最大値の所定の範囲内で表示することができます。また、色分けされたデータ範囲を設定して、進行状況を確認することもできます。ゲージ構成の詳細については、[ServiceNow 開発者サイト](#)。

関連情報

[CSM Configurable Workspace record pages](#)

不正に関する個人請求の評価

特別調査エージェントは、請求をレビューして、請求が不正であるかどうかを判断できます。

始める前に

必要なロール:sn_ins_siu.agent

請求ケースのタスクを更新およびクローズするために必要なアクティビティとタスクを提供するケース Playbook を使用します。

このタスクについて

ビジネスルールロジックで請求ケースが「近接」請求 (保険契約開始日に非常に近い請求ケース) として識別されると、不正を評価するために SIU 部門に対してタスクがトリガーされます。保険査定員は、査定員の請求評価中に不正評価のために請求を参照することもできます。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンスサービスオペレーション > ワークスペース**.
2. リストアイコン () を選択します。
3. 特別調査タスクリストからタスクを開きます。

オプション	説明
特別調査タスクリストから	a. [リスト] タブの [特別調査タスク] で、タスクリストを開きます。 - アサインされたタスクで、[自分にアサイン済み] を選択します。 - すべての特別な調査タスクの場合は、[すべて] を選択します。 b. リストで、作業するタスクを選択します。

自分にまだアサインされていないタスクを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。

- 請求システムでタスクを完了するために必要な作業を完了します。
- オプション: [作業メモ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
- 特別調査タスクフォームからタスクをクローズします。

タスクの結果

- タスクが承認されると、タスクは [完了してクローズ] に移動します。
- タスクが却下された場合、タスクは [却下してクローズ] に移動します。

引当金または支払金額の承認

請求マネージャーは、請求準備金と支払金額を承認できます。

始める前に

必要なロール:sn_ins_claim_pers.manager

このタスクについて

査定員によって割り当てられた引当金または作成された支払金額が査定員の承認権限よりも高い場合、請求マネージャーは査定人から引当金または支払金額の承認の要求を受け取ります。

手順

- 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**。
- 次のいずれかの方法でタスクを開きます。

オプション	説明
ランディングページから	[自分の処理待ちのタスク] リストからタスクを選択します。
Personal lines claims approvals リストから	a. リストアイコン () を選択します。 b. [リスト] タブの [Personal lines claims approvals] で、次のいずれかを開きます。 - 自分の承認 - 引当金 - 自分の承認 - 支払い c. リストで、作業するタスクを選択します。

3. 要求された承認金額を却下する場合は、[コメント] フィールドに推奨事項のコメントを入力します。
手動で投稿されたコメントとシステムで生成された作業メモが、タスクおよび請求ケースのアクティビティストリームに追加されます。
4. [支払予定金の請求] フォームまたは [支払請求] タスク フォームからタスクをクローズします。

タスクの結果

- 請求マネージャーが予約金額または支払金額を承認すると、請求予約タスクは保険査定人に戻り、請求支払の評価または決済に進みます。
- 請求マネージャーが準備金または支払金額を却下した場合、マネージャーは別の推奨事項を提供します。却下ステータスの通知が査定員にトリガーされます。
- 予約金額または支払金額の承認または却下のシステム生成エントリーがアクティビティストリームに追加されます。これらの自動入力、監査と追跡をサポートします。

アドホックタスクの追加

処理担当者、査定員、またはマネージャーとしてタスクを作成し、請求作業の優先順位付けと計画を改善します。

始める前に

必要なロール:sn_ins_claim_pers.auto_processor、sn_ins_claim_pers.auto_adjuster、または sn_ins_claim_pers.manager

注:

必要に応じて、[アクション] メニューの [タスクを追加] ボタンを使用するか、[関連レコード] パネルの [新しいレコードを作成] ボタンを使用して、請求に追加のタスクを作成できます。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**。
2. 次のいずれかの方法で請求を開きます。
3. [タスクの追加] を選択します。
4. 「新規個人自動請求タスクの作成」フォームに詳細を入力します。
5. オプション: [作業メモ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
手動で投稿されたコメントとシステム生成の作業メモが、タスクのアクティビティストリームに追加されます。
6. 自分または別のユーザーにタスクを割り当てます。
7. **[Save (保存)]** を選択します。
タスクは [新規] ステータスで表示されます。アクティブおよび非アクティブな請求タスクは、請求ケースと請求保険査定員の評価ステップに表示されます。

次のタスク

タスクの作成後、タスクの要件に応じて、タスクは次のステータスに移行できます。

- 対応中
 - 新しく作成されたタスクが自分自身に割り当てられた後。
 - タスクのアサインイーが [承認] を選択してタスクを承認します。

- タスクのアサインは、現在 [情報待ち] ステータスのタスクを選択します。
- タスク担当者が [タスクを開く] を選択した後、タスクの作業を続行します。
- 情報待ち - タスク担当者が [情報待ち] を選択します。
- 完了してクローズ - タスクのアサインが [クローズ] を選択してタスクをクローズします。

請求のアドホックタスクおよびシステム生成タスクの表示

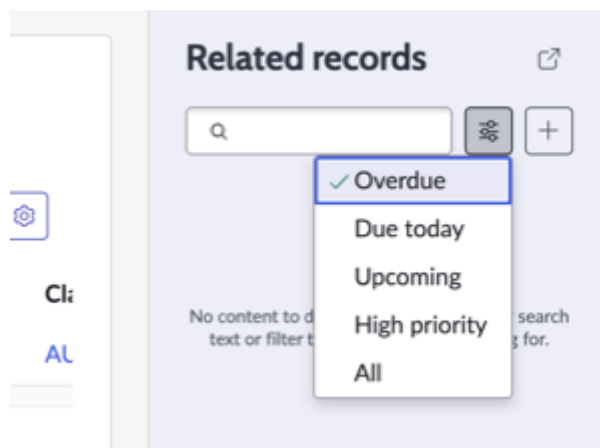
処理待ちのタスクを表示して、請求作業に優先順位を付けます。

処理担当者は請求ケースまたは請求タスクから割り当てられたタスクを表示でき、査定員は査定員タスク内から作業するときに割り当てられたタスクを表示できます。これらのロールは、ランディングページの [自分の処理待ちのタスク] からアサインされたタスクを表示することもできます。

[タスク] タブまたはコンテキストメニューの [関連レコード] アイコン ([≡]) を選択して、請求ケースまたは親保険査定員タスクからタスクを表示または検索します。

次の方法でタスクを検索します。

- 検索に簡単な説明を入力します
- 次のオプションでフィルタリングします。
 - 期限切れ
 - 今日が期限
 - 予定
 - 高優先度
 - すべて
- [] を選択すると、それに応じてフィルタリングされたタスクがリストビューで開きます。



請求について話し合う

請求レコードにアクセスできる追加のユーザーと請求の詳細について話し合います。

始める前に

必要なロー

ル:sn_ins_claim_pers.fnol_representative、sn_ins_claim_pers.auto_processor、sn_ins_claim_pers.auto_adjuster

このタスクについて

ケースの進行中の Sidebar ディスカッションを作成または表示します。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**.
2. リストアイコンを選択します。
3. リストからケースを開きます。
4. [ディスカッション] を選択します。
5. ディスカッションの件名を入力します。
6. ディスカッションに参加者を追加します。
7. [ディスカッションを開始] を選択します。
ディスカッションは請求レコードに関連付けられます。

次のタスク

ディスカッションを表示するには、[ディスカッション] を選択し、表示するディスカッションの [レコードを開く] を選択します。

エージェント支援を使用して関連する請求を表示する

エージェント支援コンテキスト検索を使用して、関連する請求と関連するナレッジ記事を表示します。

始める前に

必要なロー

ル:sn_ins_claim_pers.fnol_representative、sn_ins_claim_pers.auto_processor、sn_ins_claim_pers.auto_adju

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**.
2. リストアイコンを選択します。
3. ケース Playbook または [個人自動請求保険査定員タスク] リストからタスクを開きます。
4. エージェント支援アイコンを選択して機能を使用します。
エージェント支援について詳しくは、[エージェント支援を使用した解決策の検索](#) を参照してください。

アプリケーションの統合

ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) 統合は、自動化された検証と承認により、シームレスなクライアントエクスペリエンスを提供します。

このセクションでは、スポーク FSO との統合、およびこれらの統合を使用して構築されたアプリケーションについて説明します。

スポークとの統合

スポークを (FSO) アプリケーションとファイナンシャルサービスオペレーション統合することで、フロー設計者は特定のアプリケーションに対してフローデザイナーアクションを提供できます。

スポークは、特定のアプリケーションまたはレコードタイプ専用のコンテンツを含むフローデザイナースコープ対象のアプリケーションです。Jack Henry jXchange Socure FRISSなどのバンキングアプリケーションスポークとFSOアプリケーションを統合ServiceNowできます。

FSO バンキングアプリケーションスポークの詳細

プラグイン名	説明	プラグインディレクトリ
Jack Henry jXchange Spoke 	フロー設計者は、Jack Henry jXchange スポークを使用してアクションにアクセスし、内の財務プロセスを ServiceNow 自動化できます。この統合を使用して、アカウント管理、トランザクション処理、不正検出などのタスクを実行できます。	[com.sn.jha.spoke]
Socure Spoke 	Socure スポーク統合を使用すると、顧客のオンボーディング、認証プロセス、および ID 検証タスクを改善できます。フロー設計者は、これらの本人確認プロセスをワークフローに組み込むことができます。タスクには、ユーザー情報の検証、リスクアセスメントの実行、不正行為の防止などがあります。	[com.sn_socure_spoke]
Equifax Spoke 	Equifax スポーク統合を使用すると、顧客のクレジット履歴、不正アラート、デジタル ID 検証、トランザクションスクリーニング、およびその他の関連データに関する重要な情報にアクセスできます。	[com.sn_equifax_spoke]
Visa Spoke 	異議申し立てエージェントは、Visa Spoke  を使用して、Visa カード異議申し立てプロセスのための Visa Resolve Online (VROL) で Visa API をシームレスに呼び出すことができます。	[com.sn_visa_spoke]

FSO 保険アプリケーションスポークの詳細

スポーク	説明	プラグイン
FRISS Spoke 	スポークを使用すると FRISS、保険会社は不正防止対策を強化し、組織を財務的損失から保護できます。不正防止およびリスクアセスメントタスク用に設計されたアクションを提供します。フロー設計者は、アクションを使用して、不正検出プロセスをワークフローに組み込むことができます。アクションには、顧客データの分析、不審なアクティビティの特	[com.sn_friss_spoke]

FSO 保険アプリケーションスポークの詳細 (続く)

スポーク	説明	プラグイン
	定、不正行為アラートの生成が含まれます。	
Guidewire Spoke 	スポーク統合は Guidewire 、保険関連タスクを管理するためのアクションを内部に提供しフローデザイナー ます。スポークアクションには、ポリシーの作成、請求情報の更新、請求処理データの取得が含まれます。	[com.sn_guidewire_spoke]

サードパーティアプリケーションとの統合

スポークを使用するために、統合スポークと実行する必要があるタスクまたは要件に関する情報を提供します。これらの要件は、サードパーティアプリケーションに固有です。

ファイナンシャルサービスオペレーション 統合スポークには、次のアプリケーションが含まれています。

ファイナンシャルサービスオペレーション **Socure**との統合

Socureとの統合により ServiceNow[®] ファイナンシャルサービスオペレーション、より多くのアカウントをオンボーディングし、リスクを軽減し、顧客獲得コストを削減できます。

ServiceNow[®] ファイナンシャルサービスオペレーション Integration with Socure アプリケーションを使用すると、次のタスクを実行できます。

- 顧客のオンボーディングジャーニーを合理化します。
- Financial Services Know Your Customer (KYC) アプリケーションを使用するプラグインを使用して、申請者の ID と適格性を確認します。
- 顧客の不正スコアをルックアップするサブフローを実行することで、顧客のリスク判断を改善します。
- クライアントが Socure との統合で ファイナンシャルサービスオペレーション 開発されたワークフローに Socure API を埋め込むことを可能にします。
- リスク分析と文書検証のプロセスを合理化します。

開始するには

詳細を読む



Integration with Socure を統合 ファイナ
ンシャルサービスオペレーション すること
で得られるメリットについて説明します。

構成



統合を計画し、構成します。

使用



Socure アプリケーションとの
統合 FSO に取り組みます。

参照



フィールド、テーブル、プロパティなど、コ
ンポーネントに関する詳細を取得します。

自動翻訳

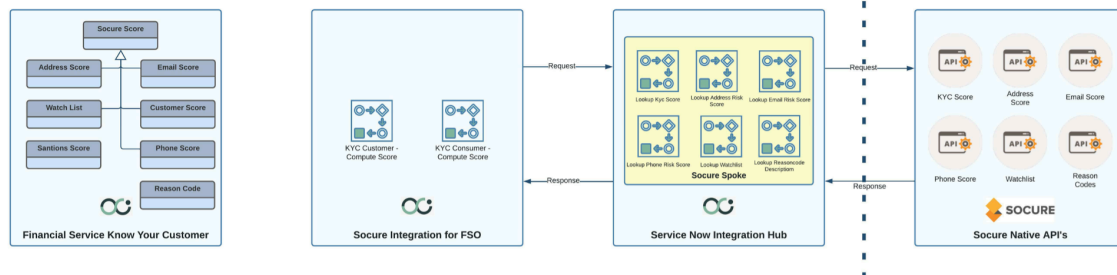
Socure との統合の探索ファイナンスサービスオペレーション

Financial Services Socure との統合により、Socure API をワークフローに組み込み、リスク分析プロセスを合理化できます。

アーキテクチャの概要

次の図は、Socure 統合の設計と各レイヤーが果たす ファイナンスサービスオペレーション 役割 (FSO) を確認できる大まかな概要を示しています。

ファイナンスサービスオペレーション Integration with Socure の概要



Socure 統合のレイヤー

レイヤ	説明
スポークレイヤー	Socure スポークプラグインを含むレイヤー。このレイヤーは、REST APIs を使用して Socure と対話するアクションを提供します。
アダプター/中間層	アプリケーションを含む ファイナンスサービスオペレーション レイヤー。このレイヤーは以下を提供します。 - Socure スポークのアクションを使用するサブフロー。各アクションには、すべてのアクションをまとめて呼び出す個別のサブフローと結合されたサブフローの両方があります。 - Socure から最新の 理由コード と説明を取得するスケジュール済みフロー。 注: Socure を初めて使用する場合は、スケジュールされたフローを有効にし、希望の頻度を設定する必要があります。
FSO レイヤー	既存の Financial Services Know Your Customer サービスを含むレイヤー。このサービスには、Socure から返される顧客関連の本人確認データを格納するためのテーブルとサービス定義が追加されています。 サービス定義は次のとおりです。 - Socure-CDD-Customer - Socure-CDD-連絡先

Integration with ファイナンシャルサービスオペレーション **Socure** の設定

Socure アカウントをインスタンスと ServiceNow 統合して、新規顧客のオンボーディングに必要なアクティビティを実行できるようにします。

複数のユースケースのフローで Socure 統合を設定および構成できます。たとえば、新しい顧客アカウントをオンボーディングしているとき、または既存の顧客の情報を定期的に更新KYCしているときに、()KYC アプリケーションからFinancial Services Know Your Customer情報を取得するとします。

アプリケーションのセットアップ

統合を設定するには、次のアクションを実行します。

1. Integration Hub のサブスクリプションを要求します。方法については、「[Integration Hub の要求](#)」を参照してください。
2. Socure スポークを自動的にアクティブ化する Socure アプリケーションとの統合をServiceNow Storeアクティブ化ファイナンシャルサービスオペレーションします。
3. Socure スポークを設定します。方法については、「[Socure スポークの設定](#)」を参照してください。

Integration with Socure アプリケーションのアクティブ化ファイナンシャルサービスオペレーション

で開発されたファイナンシャルサービスオペレーションワークフローに Socure API を埋め込むことができるように、Integration with Socure (com.sn_fso_intg_socure) アプリケーションをアクティブ化ファイナンシャルサービスオペレーションします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて。
2. 検索フィールドに「Integration with Socure」と入力します。

名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ストアに ServiceNow リクエストする必要がある場合があります。[ServiceNow ストア](#) Web サイトにアクセスして、利用可能なすべてのアプリを表示し、要求をストアに送信する方法について確認してください。

3. [インストール] を選択します。

からの **Socure** スポークの有効化 統合ハブ

から Socure スポークプラグイン (com.sn_socure_spoke) をアクティブ化します 統合ハブ。このプラグインをアクティブ化すると、統合固有のコンテンツのエクスペリエンスを向上 フローデザイナー できます。事前に構築されたフローとアクションを使用して、統合を自動化することも、独自に統合の自動化を作成することもできます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

Socure スポークを設定するには、「[Socure スポークの設定](#)」の手順に従います。

Financial Services Know Your Customer の構成

Financial Services Know Your Customer (KYC)は、Socure連携アプリケーションをインストールする Financial Services と自動的にインストールされます。このサービスを使用すると、申請者の本人確認と適格性を評価できます。

KYC についての詳細は、「[Financial Services Know Your Customer](#)」を参照してください。

ファイナンシャルサービスオペレーション **Socure** との統合の構成

ファイナンシャルサービスオペレーション Integration with Socure アプリケーションを構成して、顧客の ID を検証し、お客様のリスク判断を改善します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 **すべて > プロセス自動化 > Flow Designer**.
2. [検索] フィールドで、「**Sync Reason Codes Flow**」を検索します。
3. フローの条件と頻度を設定するには、[トリガー] フィールドを選択します。
4. 保存されたフローのリストから有効化するフローを見つけて開きます。
5. をクリックします。

注:

Integration with Socure を初めて使用する ファイナンシャルサービスオペレーション 場合は、スケジュール設定済みフローを有効にして、希望の頻度を設定する必要があります。

6. KYCサービス定義 [Socure - CDD - Customer] および [Socure - CDD - Contact] を構成します。
フローとサービス定義の構成については、「[Financial Services Operations アプリケーションのサービス定義の構成](#)」を参照してください**フローの構成**。

Integration with Socure とともに ファイナンシャルサービスオペレーション インストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブルなど) が、Integration with Socure (com.sn_fso_intg_socure) プラグインの ファイナンシャルサービスオペレーション 有効化とともにインストールされます。

インストール済みプラグイン

次のプラグインは、Integration with Socure アプリケーション (com.sn_fso_intg_socure) プラグインとともに ファイナンシャルサービスオペレーション インストールされます。

Socure との統合のための ファイナンシャルサービスオペレーション プラグイン

プラグイン	説明
Financial Services Know Your Customer (com.sn_bom_kyc)	このアプリケーションは、次の Financial Services Know Your Customer いずれかの (KYC) アプリケーションをインストールすると自動的にインストールされます。Financial Services Know Your Customer Financial Services Operations アプリケーション全体のワークフローで使用される KYC タスクを管理します。

Socure との統合のための ファイナンシャルサービスオペレーション プラグイン (続く)

プラグイン	説明
Socure Spoke (com.sn_socure_spoke)	このアプリケーションは、企業が新規顧客のオンボーディングに必要なデューデリジェントアクティビティを実行するのに役立つアクションのリストを提供します。

ロール

KYC プロセスを完了するために複数のロールがインストールされていること。Financial Services Business Lifecycle、Financial Services Client Lifecycle、Financial Services Know Your Customer アプリケーションとともにインストールされるロールは、非同期に動作し、すべての KYC タスクを完了します。

- ビジネスクライアントの場合
合:sn_bom_clo_b2b.admin、sn_bom_clo_b2b.agent_connector、sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent、
- 個人クライアントの場合:sn_bom_clo_b2c.admin、sn_bom_clo_b2c.manager または sn_bom_clo_b2c.agent、sn_bom_kyc.admin、sn_bom_kyc.b2c_account_agent、または sn_bom_kyc.b2c_contact_agent

インストールされるテーブル

テーブル	説明
Socure スコア [sn_bom_kyc_socure]	Socure スコアを格納 Financial Services Know Your Customer します。
住所リスク [sn_bom_kyc_socure_address_risk]	住所リスクスコアを保存します Financial Services Know Your Customer 。このテーブルは、[Socure Score]テーブルを拡張したものです。
メールリスク [sn_bom_kyc_socure_email_risk]	メールリスクスコアを格納 Financial Services Know Your Customer します。このテーブルは、[Socure Score]テーブルを拡張したものです。
顧客スコア [sn_bom_kyc_socure_kyc]	顧客スコアを格納します Financial Services Know Your Customer 。このテーブルは、[Socure Score]テーブルを拡張したものです。
電話リスク [sn_bom_kyc_socure_phone_risk]	電話リスクスコアを保存します Financial Services Know Your Customer 。このテーブルは、[Socure Score]テーブルを拡張したものです。
理由コード [sn_bom_kyc_socure_reason_code]	理由コードを保存します Financial Services Know Your Customer 。
制裁 [sn_bom_kyc_socure_sanction]	制裁リストを保存します Financial Services Know Your Customer 。
ウォッチリスト [sn_bom_kyc_socure_watch_list]	ウォッチリストを保存します Financial Services Know Your Customer 。

テーブル	説明
不正スコア (sn_bom_kyc_socure_fraud_response)	不正スコアを保存します Financial Services Know Your Customer 。

Financial Services Operations Integration with Jack Henry jXchange

ServiceNow ファイナンシャルサービスオペレーションと Jack Henry jXchange の統合により、エージェントは Jack Henry jXchange SilverLake コア銀行アプリケーションの検索機能を使用できます。Jack Henry jXchange スポークを ファイナンシャルサービスオペレーションと統合することで、エージェントは顧客と金融口座に関する情報を検索できます。

i 重要:

Utah リリース以降、ファイナンシャルサービスオペレーション Integration with Jack Henry Associates (JHA) jXchange アプリケーションの名前が、ファイナンシャルサービスオペレーション Integration with Jack Henry jXchange に変更されました。

概要

ファイナンシャルサービスオペレーションと Jack Henry jXchange の統合 を使用すると、エージェントはすべての FSO 銀行アプリケーションを使用して、顧客と金融口座に関する情報をすばやく検索および検証できます。

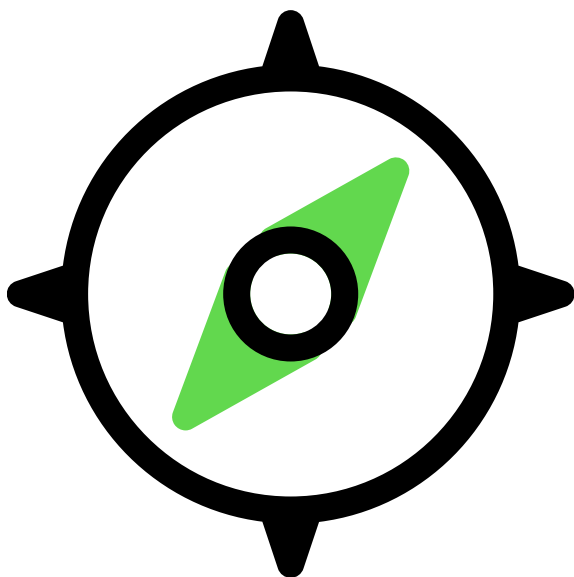
統合の主な機能

ファイナンシャルサービスオペレーションと Jack Henry jXchange の統合 を使用すると、エージェントは次のタスクを実行できます。

- 顧客の情報を預金口座、当座預金口座、およびローン口座の金融口座データに統合して、履行者がケースをより簡単に作成および管理できるようにします。
- より優れたサービスを迅速に顧客に提供することで、顧客満足度の向上を実現します。
- 組織がエンドツーエンドのデジタル金融サービスプロセスを変更できるようにします。

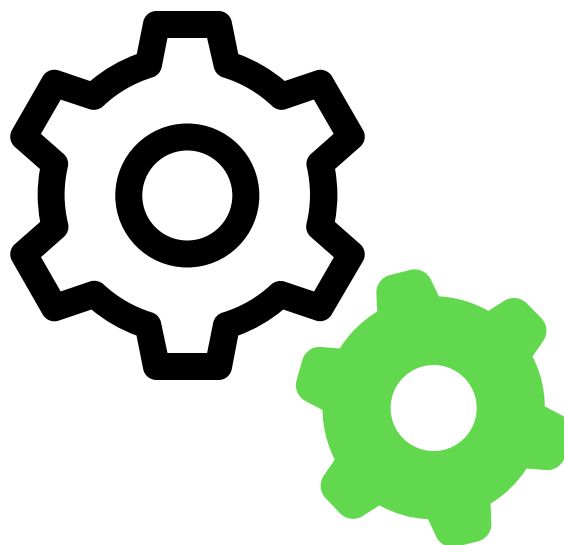
この統合の詳細

詳細を読む



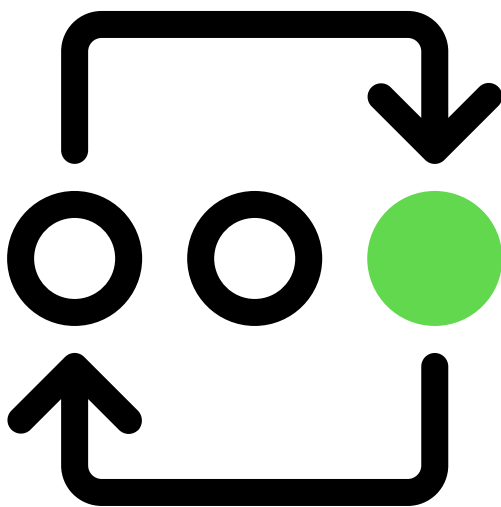
Jack Henry jXchange と統合 ファイナンスサービスオペレーション することで得られるメリットについて説明します。

構成



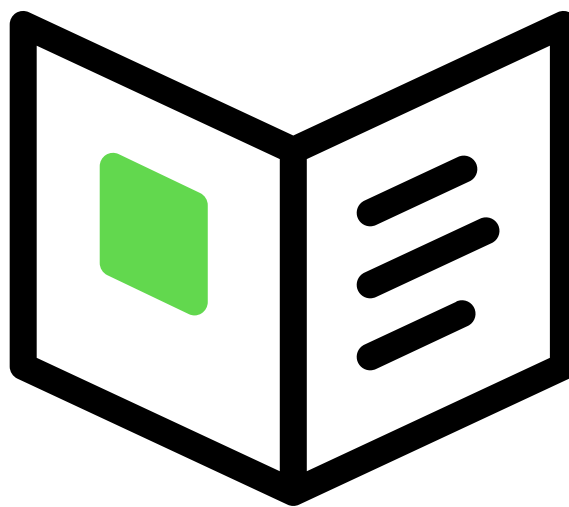
統合を計画し、構成します。

使用



Jack Henry jXchange アプリケーションと統合 FSO します。

参照



フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得します。

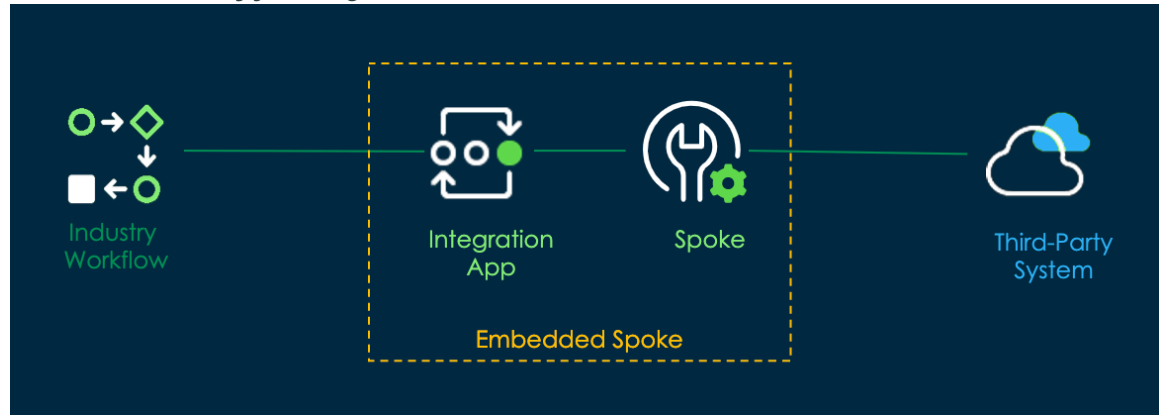
ファイナンスサービスオペレーションと Jack Henry jXchange の統合 の探索

この ファイナンスサービスオペレーションと Jack Henry jXchange の統合 アプリケーションを使用すると、エージェントは必要な SoR 情報にアクセスできるため、顧客の財務情報とアカウント情報をすばやく検索して検証できます。この統合により、組織はエンドツーエンドのデジタル金融サービスプロセスを変換することもできます。

アーキテクチャの概要

次の図は、Jack Henry jXchange 統合の設計と、各レイヤーが果たす ファイナンスサービスオペレーション 役割 (FSO) の概要を示しています。図に続く表では、さまざまなレイヤーについて説明します。

FSO と Jack Henry jXchange の統合



Jack Henry jXchange 統合のレイヤー

レイヤ	説明
業界ワークフロー/FSO レイヤー	アプリケーションを含む ファイナンスサービスオペレーション レイヤー。
統合レイヤー	アプリケーションと ファイナンスサービスオペレーション の統合を支援し、データモデルに情報を格納するレイヤー。このレイヤーは、次のコンポーネントを提供します。 - レイヤーとスポークレイヤーの FSO エンドツーエンドの統合。 - Jack Henry jXchange スポークのアクションを使用するサブフロー。各アクションには、すべてのアクションをまとめて呼び出す個別のサブフローと結合されたサブフローの両方があります。結合されたサブフローは次のとおりです。 - 顧客データ adpr を検索 - 顧客情報 adpr を検索 - 顧客広告の金融口座を検索 - 財務トランザクション adpr を検索

Jack Henry jXchange 統合のレイヤー (続く)

レイヤ	説明
	顧客の詳細と金融口座の詳細を検索するための入力として金融口座と口座タイプを渡すことにより、フローから呼び出すことができるサブフロー。
スポークレイヤー	Jack Henry jXchange スポークプラグインを含むレイヤー。このレイヤーは、REST Web サービスを使用して Jack Henry jXchange API と対話するアクションを提供します。Jack Henry jXchange スポークのアクションは次のとおりです。 - 顧客情報ストリームを検索 - 顧客情報を ID で検索 - 金融口座ストリームを検索 - 金融口座をアカウントの詳細で検索 - 金融トランザクションストリームを検索

Integration with Jack ファイナンシャルサービスオペレーション **Henry jXchange** スポークの設定
 インスタンスを ServiceNow Jack Henry jXchange アカウントと統合すると、顧客およびアカウント情報にすばやくアクセスして検証できます。

複数のユースケースのフローで Jack Henry jXchange 統合をセットアップおよび構成できます。たとえば、銀行の過大な請求や手数料について苦情を申し立てるとします。この統合を使用すると、苦情フローを使用して苦情を申し立てることができます。

アプリケーションのセットアップ

統合を設定するには、次のアクションを実行します。

1. 統合ハブサブスクリプションを要求します。方法については、「[Integration Hub の要求](#)」を参照してください。
2. から ServiceNow StoreIntegration with ファイナンシャルサービスオペレーション Jack Henry jXchange アプリケーションをインストールすると、Jack Henry jXchange スポークが自動的に有効になります。Jack Henry jXchange アカウントとインスタンスを統合して設定 ServiceNow する方法の詳細については、「」を参照してください [Jack Henry jXchange Spoke](#)。

Integration with ファイナンシャルサービスオペレーション **Jack Henry jXchange** の構成

ファイナンシャルサービスオペレーション Jack Henry jXchange 接続および資格情報レコードを使用して Integration with Jack Henry jXchange アプリケーションを構成し、要求を認証ServiceNowします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 **すべて > プロセス自動化 > Flow Designer**.
2. 接続構成をカスタマイズするには、次の接続設定にアクセスします。 **Flow Designer > 接続 「JHA」** を選択します
接続構成を更新する方法の詳細については、「[Jack Henry jXchange スポークの設定](#)」を参照してください。
3. 他の属性を更新するには、**統合ハブ > 接続および資格情報エイリアス** 必要な情報を編集します。
4. 移動先 **Flow Designer > デザイナー > アクション** タブをクリックし、テストする [金融口座ストリームを検索] アクションを選択します。
5. [テスト] をクリックします。
[アクションのテスト] ダイアログが表示されます。
6. アクションのフィールドに入力します。

注:
[テストアクション] ダイアログボックスのすべての必須フィールドに入力します。

7. [テストを実行] をクリックします。

注:
アクションをバックグラウンドで非同期的にテストするには、[バックグラウンドでテストを実行] オプションを選択します。

[バックグラウンドでテストを実行] オプションを選択した場合、実行の詳細は、実行がバックグラウンドで非同期的に完了した後にのみ表示されます。

次のタスク

アクション実行の詳細を表示するには、**テスト** の実行が終了しました。アクションの実行の詳細を表示します (**Your test has finished running. View the action execution details**) を選択します。

Integration with Jack ファイナンシャルサービスオペレーション **Henry jXchange** スポークとともにインストールされるコンポーネント

プラグインやテーブルなど、いくつかのタイプのコンポーネントが、Integration with Jack Henry jXchange スポーク (com.sn.jha.spoke) の ファイナンシャルサービスオペレーション 有効化とともにインストールされます。

インストール済みプラグイン

次の表には、Integration with Jack Henry jXchange アプリケーション (com.sn.fso_intg_jha) プラグインとともに ファイナンシャルサービスオペレーション インストールされるプラグインが含まれています。

Integration with Jack Henry jXchange アプリケーションとともに ファイナンシャルサービスオペレーション インストールされるプラグイン

プラグイン	説明
Jack Henry jXchange スポーク (com.sn.jha.spoke)	Jack Henry jXchange コアシステムへのコネクタ。

Integration with Jack Henry jXchange アプリケーションとともに ファイナンシャルサービスオペレーションインストールされるプラグイン (続く)

プラグイン	説明
ファイナンシャルサービスオペレーションコア (com.sn_bom)	バンキングアプリケーションのインストール ファイナンシャルサービスオペレーション 時に自動的にインストールされるアプリケーション。

インストールされるテーブル

データを格納するための新しいテーブルは作成されませんでしたが、Jack Henry jXchange 統合用に 5 つのマッピングテーブルが作成されました。次の表に、マッピングテーブルの詳細を示します。

Integration with Jack Henry jXchange アプリケーションとともに ファイナンシャルサービスオペレーションインストールされるテーブル

テーブル	説明
アカウントマッピング [sn_fso_intg_jha_account_mapping]	一意の識別値を [ID] フィールドに格納するテーブル。アカウントレコードで生成されたこの値が作成されました。
コンシューマーマッピング [sn_fso_intg_jha_consumer_mapping]	一意の識別値を [ID] フィールドに格納するテーブル。この値は、コンシューマーレコードの作成時に生成されたものです。
連絡先マッピング [sn_fso_intg_jha_contact_mapping]	一意の識別値を [ID] フィールドに格納するテーブル。この値は、連絡先レコードの作成時に生成されています。
金融口座マッピング [sn_fso_intg_jha_financial_account_mapping]	一意の識別値を [ID] フィールドに格納するテーブル。この値は、金融口座レコードの作成時に生成されたものです。
製品モデルマッピング [sn_fso_intg_jha_product_model_mapping]	一意の識別値を [ID] フィールドに格納するテーブル。この値は、製品モデルレコードの作成時に生成されます。

Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合

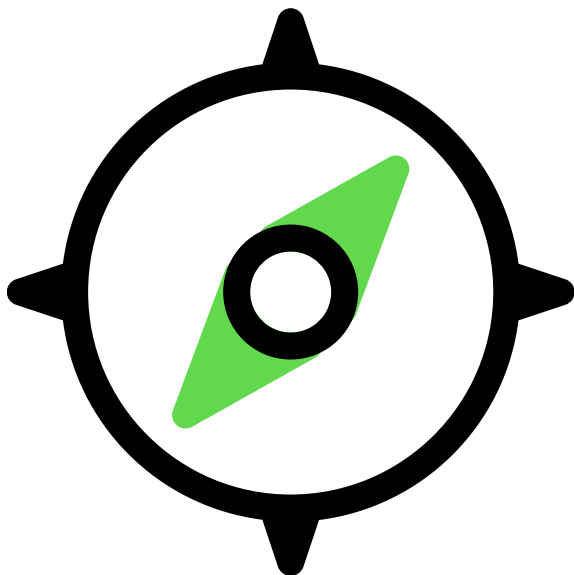
を使用すると ServiceNow Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合、Visa スポークアクションを使用して Visa Resolve Online (VROL) API とシームレスに統合し、さまざまな異議申し立てライフサイクルイベントを管理できます。

開始するには

Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 アプリケーションは、次のことを行うのに役立ちます。

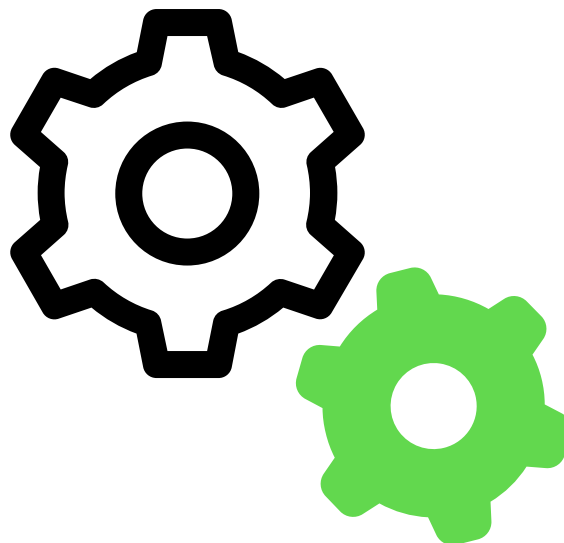
- データモデルへのサブフローと更新を備えた統合レイヤーを使用して、Visa スポークをシームレスに使用します。
- 異議申し立てエージェントの作業負荷を軽減し、全体的な効率を向上させます。
- カード異議申し立てプロセスを効率的に管理します。

詳細を読む



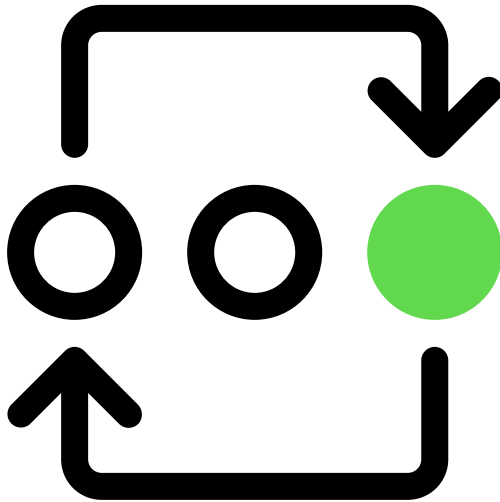
アプリケーションを統合 Visa の
ファイナンシャルサービスオペレー
ション統合 することでもたらされ
るメリットについて説明します。

構成



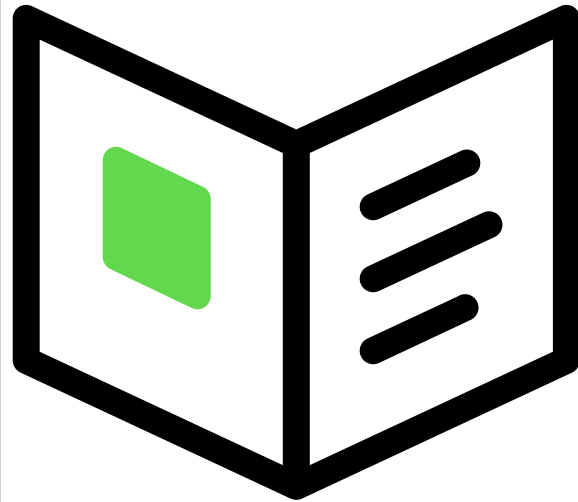
統合を計画し、構成します。

統合



アプリケーションの統合 Visa のファイナ
ンシャルサービスオペレーション統合 作業

参照



フィールド、テーブル、プロパティなど
のコンポーネントの詳細を取得します。

ストアで **Visa** のファイナナルサービスオペレーション統合 を要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「[ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート](#)」を参照してください。

AES を使用する前に、ServiceNow Store からダウンロードする必要があります。ダウンロードが完了したら、インスタンスに表示する前にローカルキャッシュをクリアする必要があります。

トラブルシューティングとヘルプ

- [既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索](#)
- [独自のアプリを作成する方法の詳細については、開発者サイトを参照してください。](#)
- [連絡先 カスタマーサービス & サポート](#)

Visa のファイナナルサービスオペレーション統合 の詳細

このアプリケーションを使用して、Visa のファイナナルサービスオペレーション統合 異議申し立てワークフローとシームレスに接続し、異議申し立ての解決を管理する方法について説明します。

概要

Visa のファイナナルサービスオペレーション統合 を使用すると、金融機関は Visa スポークアクションを使用して VROL API と統合できます。この統合により、トランザクション検索の実行、異議申し立てケースの作成、異議申し立てアンケートの送信、不正行為の報告など、さまざまな異議申し立てライフサイクルイベントの管理が可能になります。Visa スポークアクションを使用するための次のサブフローが提供されます。

- トランザクションからケースを作成
- トランザクションまたはケースから異議申し立てを開始
- 異議申し立てアンケートを送信

ワークフロー

カード異議申し立てフローを VROL システムの Visa スポークと統合 ファイナンシャルサービスオペレーション するには、次のアクションを実行します。

1. 異議申し立てケースを作成します。
2. 異議申し立てを開始します。
3. Visa アンケートを送信します。

発行体にとっての主なメリット

- エンドユーザーエクスペリエンスの向上。
- 価値実現までの時間を短縮し、メンテナンスを合理化します。
- ケースの作成やアンケートの送信などのイベントを使用して、異議申し立てのライフサイクルを管理します。
- データモデル要素を活用して、サブフローで使用される必要な情報を利用します。

Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 の構成

Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 の実装を計画し構成します。

構成の概要

インスタンスでServiceNow設定 Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合するには、一連のタスクを設定する必要があります。

1. **Integration Hub のサブスクリプションを要求し**  **ます。**

を使用して 統合ハブ、Visa アカウントをインスタンスと統合します ServiceNow。

2. **Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 のインストール。**

から (com.sn_fso_intg_visa) アプリケーションをServiceNow Storeインストール Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合できます。このアプリケーションは、関連するアプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

3. **Visa スポークを有効化。**

IntegrationHub を使用すると、で ServiceNow特定のイベントが発生したときに、フローの一部としてサードパーティ API を実行できます。この統合のことを「スポーク」と呼びます。スポークは、設定が簡単で、スクリプトを作成しなくても強力なアクションをすばやく追加することができます。

4. **インスタンス資格情報を設定します。**

Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 Visa 接続と資格情報レコードを使用してアプリケーションを設定し、要求を認証ServiceNowします。

Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 のインストール

管理者ロールをお持ちであれば、Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 アプリケーションをインストールできます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 **すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて**.
2. Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーション (sn_fso_intg_visa) を検索します。

名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store への要求が必要になることがあります。

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「[ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート](#)」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

依存するプラグインとアプリケーションがインストールされる場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション：利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

重要:
インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

5. [インストール] を選択します。

Visa スポークを有効化

から ServiceNow StoreIntegrationHub で Visa スポークを有効にし、支払およびセキュリティデータへの迅速なアクセスを有効にします。スポークを使用して、トランザクションの検索、マーチャントとのコラボレーション、異議申し立ての管理、その他の機能を強化されたセキュリティで実行できます

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 **すべて > プロセス自動化 > Flow Designer**.
2. 接続構成をカスタマイズするには、次の接続設定にアクセスします。 **Flow Designer > 接続** をクリックし、[**Visa**] を選択します。
接続設定を更新する方法の詳細については、を参照してください [Visa Spoke](#)。

Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 を設定

Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 Visa 接続と資格情報レコードを使用してアプリケーションを設定し、要求を認証ServiceNowします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 統合ハブ > 接続および資格情報エイリアス 必要な情報を編集します。
2. 移動先 **Flow Designer** > デザイナー > サブフロー タブをクリックし、テストするサブフローを選択します。
3. [テスト] をクリックします。
[アクションのテスト] ダイアログが表示されます。
4. アクションのフィールドに入力します。

i 注:

[テストアクション] ダイアログボックスのすべての必須フィールドに入力します。

5. [テストを実行] をクリックします。

i 注:

アクションをバックグラウンドで非同期的にテストするには、[バックグラウンドでテストを実行] オプションを選択します。

[バックグラウンドでテストを実行] オプションを選択した場合、実行の詳細は、実行がバックグラウンドで非同期的に完了した後にのみ表示されます。

次のタスク

アクション実行の詳細を表示するには、テスト の実行が終了しました。アクションの実行の詳細を表示します (**Your test has finished running. View the action execution details**) を選択します。

Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 参照

参照トピックには、アプリケーションの構成と管理 Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 に使用するインストール済みコンポーネントとサブフローに関する追加情報が記載されています。

インストール済みプラグイン

これらのプラグインは、アプリケーション (com.sn_fso_intg_visa) とともに Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 インストールされます。

Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 のプラグイン

プラグイン	説明
Visa スポーク [com.sn_visa_spoke]	このアプリケーションは、ユーザーがトランザクションを検索し、マーチャントとコラボレーションし、異議申し立てを管理し、セキュリティを強化して他の機能を実行するのに役立つアクションのリストを提供します。
Visa 用紛争ルール コンテンツパック [com.sn_bom_visa_cp]	このアプリケーションは、ビザのガイドラインに従って、さまざまな紛争カテゴリの紛争関連情報を取り込むためのアンケートを提供します。

Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 サブフロー

次の Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 アプリケーションサブフローを使用して、カード異議申し立て管理プロセスを処理できます。

Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 サブフロー

サブフロー	説明
トランザクションからケースを作成	ユーザーがトランザクションから VROL システムでケースを作成できるようにします。
トランザクションまたはケースから異議申し立てを開始	ユーザーは、トランザクションまたは既存の Visa ケースから VROL システムで異議申し立てを開始できます。
異議申し立てアンケートの送信	ユーザーが VROL システムで異議申し立てアンケートを送信または保存できるようにします。

FRISS のファイナンシャルサービスオペレーションの統合

この ServiceNow® FRISS のファイナンシャルサービスオペレーション統合 アプリケーションにより、損害保険会社 (別名 P&C) は、信頼の自動化をソリューションに組み込むことができます。このアプリケーションは、あらゆる保険ワークフローに簡単に統合できるソリューションを提供します。

開始するには

詳細を読む  FRISS と統合 ファイナンシャルサービスオペレーション することによる組織にとってのメリットについて説明します。	設定  統合を計画し、構成します。
構成  構成 FRISS のファイナンシャルサービスオペレーション統合	参照  フィールド、テーブル、プロパティなど、コンポーネントに関する詳細を取得します。

FRISS のファイナンシャルサービスオペレーション統合の詳細

を使用すると FRISS のファイナンシャルサービスオペレーション統合、保険会社は請求用 API を FRISS ワークフローに埋め込み、不正行為を検出して防止し、引受プロセスと請求プロセスを改善できます。

FRISS の概要

を使用すると FRISS、不正を検出し、リスクを評価し、コンプライアンス管理を実行できます。また、収益性、顧客満足度、運用効率を向上させることもできます。

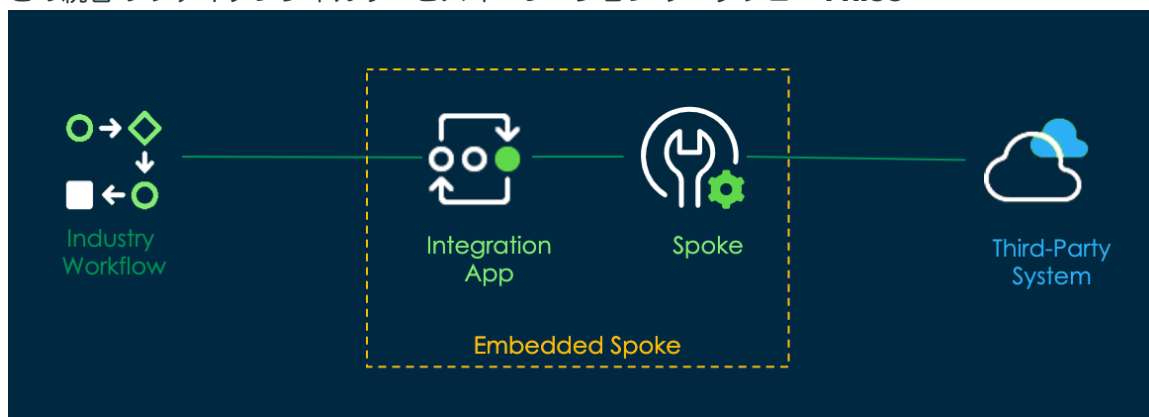
この FRISS のファイナンスサービスオペレーション統合 アプリケーションを使用して、次のタスクを実行できます。

- 請求の FRISS API と統合して、FRISS によって返されたスコアを適切な請求データオブジェクトに保存します。
- 請求ケースを管理しながら不正を検出します。
- 請求プロセスのさまざまなステージで、請求データのリアルタイムスコアを取得します。
- ポートフォリオ監視にユーザーインターフェイスを使用します。

FRISS のワークフロー

次の図は、統合の FRISS ワークフローです。この図は、アプリケーションで ファイナンスサービスオペレーション 各レイヤーが果たす役割を示しています。

との統合の ファイナンスサービスオペレーションワークフロー **FRISS**



自動翻訳

FRISS 統合ワークフローのレイヤー

レイヤ	説明
ワークフローレイヤー	および不正スコアをトリガーおよび保存するためのアプリケーションを含むCommercial Lines Claims個人向け生命保険請求レイヤー。
アダプタ/統合レイヤ	FRISS スポークアクションを実行し、不正スコアを提供するためのサブフローを含む FRISS のファイナンスサービスオペレーション統合レイヤー。このサービスには、不正スコアを保存するためのテーブルが追加されています。
スポークレイヤー	REST APIs を使用して操作FRISSするスポークアクションを含むFRISSレイヤー。スポークアクションの詳細については FRISS 、以下を参照してください FRISS Spoke 。

FRISS のファイナンスサービスオペレーション統合 のメリット

FRISS は、保険業界で発生する不正行為 (請求の虚偽報告、段階的事故、請求の水増しなど) を解決するのに役立ちます。現在、これらのアクティビティの調査は手作業で行われることが多く、その結

果、請求プロセスに時間がかかり、非効率的になっています。この非効率的なプロセスにより、人為的ミスリスクが高まり、不正行為が検出されないままになります。

FRISS は、顧客とインタラクションの固有のリスクを迅速に評価するのに役立つ、リアルタイムのデータ主導型のスコアとインサイトを提供します。サービスは主に自動車、財産、および一般賠償請求に重点を置いているため、を使用すると FRISS、自動不正検出を請求プロセスに組み込むことができます。請求をリアルタイムで採点することで、会社は誤 FRISS のファイナンシャルサービスオペレーション統合 検出の数を減らし、回避される請求の数を増やし、本物の請求を直ちに処理することができます。

FRISS のファイナンシャルサービスオペレーション統合 の設定

アカウントをServiceNow インスタンスと統合FRISSして、請求が正当か不正かを判別できるようにします。

アプリケーションのセットアップ

統合を設定します。

1. Integration Hub のサブスクリプションを要求します。方法については、「[Integration Hub の要求](#)」を参照してください。
2. から有効化 FRISS のファイナンシャルサービスオペレーション統合ServiceNow Storeにより、スポークが自動的に有効化されます FRISS 。
3. FRISS スポークを設定します。方法については、「[Set up the FRISS spoke](#)」を参照してください。

FRISS のファイナンシャルサービスオペレーション統合 の構成

組織の不正スコアを取得するためのサブフローを選択して設定 FRISS のファイナンシャルサービスオペレーション統合 します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

この手順では、[スポークセレクターを介して請求詐欺スコアを検索 (**Look up Claim Fraud Score via Spoke selector**)] または [請求 詐欺スコアを検索 (**Look up Claim Fraud Score**)] サブフローオプションのいずれかを選択できます。

💡 ヒント:

[スポークセレクターを介して請求詐欺スコアを検索] オプションは、最小限の構成で済み、複数のサードパーティアダプターシステムを構成できます。

手順

1. 移動先 **すべて > プロセス自動化 > Flow Designer**.
2. [サブフロー] タブを選択します。
3. 選択したサブフローオプションに応じて、次のアクションを実行します。
4. [テスト] を選択します。
[サブフローをテスト] ダイアログが開きます。
アクションで使用するサブフローの入力値を定義します。定義した値は、今後のテスト実行時に自動的に入力されます。
5. [テストを実行] を選択します。

i 注:

サブフローをバックグラウンドで非同期的にテストするには、[バックグラウンドでテストを実行] オプションを選択します。このオプションを選択すると、実行の詳細は、実行がバックグラウンドで非同期的に完了した後にのみ表示されます。また、実行の詳細は、実行が完了した後にのみサブフローに関連付けられます。

6. フローの実行後、[Subflow has been executed (サブフローが実行されました)] を選択します。サブフローを表示するにはここをクリックしてください。] をクリックします。
[実行の詳細] が開きます。

FRISS のファイナンシャルサービスオペレーション統合 とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブルなど) が、(com.sn_fso_intg_friss) プラグインの **FRISS** のファイナンシャルサービスオペレーション統合 アクティブ化とともにインストールされます。

インストールされるロール

プラグインとともに **FRISS** のファイナンシャルサービスオペレーション統合 インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明
FRISS 統合管理者 [sn_fso_intg_friss.admin]	FRISS 統合のフローを管理するための管理者ロール。
FRISS 統合ビューアー [sn_fso_intg_friss.viewer]	不正請求インジケータータブルへの読み取りアクセス権を提供するビューアーロール。

インストール済みプラグイン

をサポートする **FRISS** のファイナンシャルサービスオペレーション統合には、ServiceNow 統合ハブスターターパックインストーラー [com.glide.hub.integrations] プラグインが必要です。

プラグインとともに **FRISS** のファイナンシャルサービスオペレーション統合 インストールされるプラグイン

プラグイン	説明
FRISS スポーク (com.sn_friss_spoke)	保険業界における不正行為を解決するためのアクションのリストを提供します。この措置には、請求の虚偽報告の数を減らすこと、回避された請求の数を増やすこと、および真正な請求を直ちに処理することが含まれます。
ファイナンシャルサービスオペレーションコア (sn_bom)	請求要求を行うために必要な顧客データを保存します。詳細については、「 product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita 」を参照してください。

インストールされるテーブル

FRISS のファイナンシャルサービスオペレーション統合 は次のテーブルの情報を参照してデータを格納します。

- ファイナンスサービスオペレーションアプリケーションがインストールされたときに Commercial Lines Claims 個人向け生命保険請求インストールされるテーブル。
- アプリケーションからの カスタマーサービス管理 (CSM) テーブル。
- テーブル。Now Platform

プラグインとともに **FRISS** のファイナンスサービスオペレーション統合 インストールされる
テーブル

テーブル	説明
不正クレームインジケータ [sn_fso_intg_friss_indicator]	不正スコアに寄与するインジケータの詳細を保存します。

Financial Services Operations Integration with Guidewire

Financial Services Operations の Guidewire との統合アプリケーションを使用すると、保険会社はクラウドバージョンの Guidewire InsuranceSuite と統合して、保険契約サービス、請求サービス、または請求に関するさまざまなビジネスユースケースをサポートできます。

概要

と Guidewire シームレスに統合することにより、Financial Services Operations Integration with Guidewire アプリケーションにより、エージェントはアプリケーションを使用して FSO 保険関連のケースとタスクを管理できます。

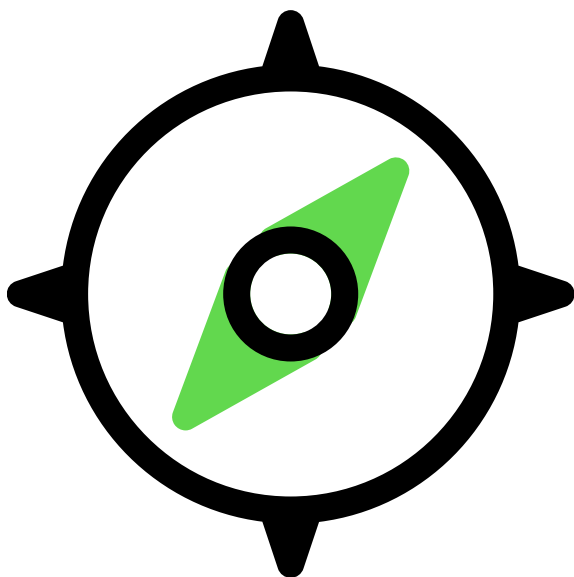
統合の主な機能

Financial Services Operations と Guidewire の統合により、次のことができます。

- クラウドアカウントを統合し Guidewire で、請求、保険契約サービス、引受 Now Platform の機能を 有効にします。
- 履行者がケースを簡単に作成および管理できるようにします。
- より優れたサービスを迅速に顧客に提供することで、顧客満足度の向上を実現します。
- 組織がエンドツーエンドのデジタル保険プロセスを強化できるようにします。

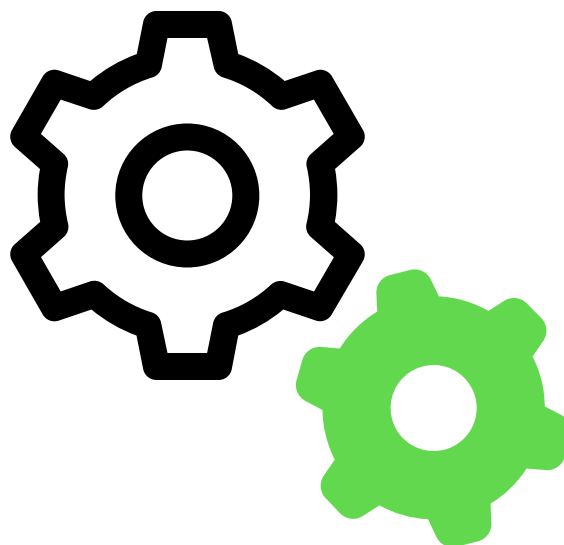
この統合の詳細

詳細を読む



と Guidewire 統合 ファイナンシャル サービスオペレーションすることで得られるメリットについて説明します。

設定



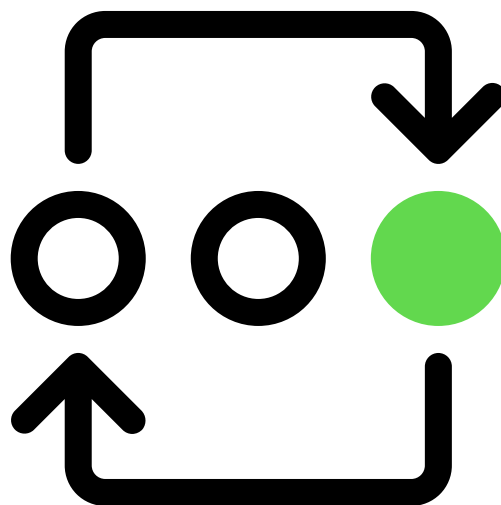
統合を計画し、構成します。

構成



構成を計画します。

統合



Financial Services Operations とアプリケーションの統合 Guidewire 作業

自動翻訳

Financial Services Operations の Guidewire との統合の探索

Financial Services Operations Integration with Guidewire アプリケーションを使用すると、保険会社はクラウドベースの API をワークフローにFSO埋め込みGuidewire、保険契約サービス、請求サービス、請求サービスの日常業務を処理できます。

統合の Guidewire レイヤー

次の表では、統合のさまざまな Guidewire レイヤーについて説明します。

レイヤ	説明
業界ワークフロー/FSO レイヤー	アプリケーションを含む ファイナンシャルサービスオペレーション レイヤー。
統合レイヤー	アプリケーションと ファイナンシャルサービスオペレーション の統合を支援し、データモデルに情報を格納するレイヤー。このレイヤーは、次のコンポーネントを提供します。 • レイヤーとスポークレイヤーの FSO エンドツーエンドの統合。 • スポーク内のアクションを使用するサブフロー。Guidewire各アクションには、すべてのアクションをまとめて呼び出す個別のサブフローと結合されたサブフローの両方があります。結合されたサブフローは次のとおりです。 ◦ 個人自動請求を取得 ◦ 商用自動請求を取得
スポークレイヤー	スポークプラグインを含む Guidewire レイヤー。このレイヤーは、REST Web サービスを使用して API と Guidewire やり取りするアクションを提供します。スポークのアクションを表示するには Guidewire、「アクション」を参照してください Guidewire Spoke。

との Financial Services Operations データ連携の設定 Guidewire

インスタンスを ServiceNow アカウントと Guidewire 統合して、保険コアシステムの保険契約および請求情報にアクセスできるようにすることができます。

始める前に

必要なロール：admin

統合を設定するには、次のアプリケーションセットアップアクションを完了します。

手順

1. 統合ハブサブスクリプションを要求します。
方法については、「[Integration Hub の要求](#)」を参照してください。
2. から Integration ファイナンシャルサービスオペレーション with Guidewire アプリケーションをインストールすると、スポークが自動的に有効になりますGuidewire。ServiceNow Store インスタンスをアカウントとGuidewire統合して設定ServiceNowする方法の詳細については、「」を参照してください[Guidewire Spoke](#)。

Financial Services Operations Integration with Guidewire の構成

Financial Services Operations Integration with Guidewire アプリケーションを選択して構成するには、この手順を使用します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 **すべて > プロセス自動化 > Flow Designer.**

2. 接続構成をカスタマイズするには、**Flow Designer > 接続.**
には Guidewire 次の 3 つの接続があります。

- Guidewire クレームセンター
- Guidewire ポリシーセンター
- Guidewire 連絡先マネージャー

いずれかの接続を選択し、「」で [Set up Guidewire spoke](#) 説明されている手順に従って接続構成を更新します。

3. [サブフロー] タブを選択します。

4. 以下をインストールしている場合:

- Personal Lines Claims で、[Name] フィールドで「Get **Personal Auto Claim**」を検索します。
- Commercial Lines Claims で、[Name] フィールドで「Get **Commercial Auto Claim**」を検索します。

5. リストからフローを見つけて開きます。

サブフローの詳細については、「」を参照してください [Guidewire のファイナンシャルサービスオペレーション統合 サブフロー](#)。

6. [テスト] を選択します。

[サブフローをテスト] ダイアログが開きます。

アクションで使用するサブフローの入力値を定義します。定義した値は、今後のテスト実行時に自動的に入力されます。

7. [テストを実行] を選択します。

i 注:

サブフローをバックグラウンドで非同期的にテストするには、[バックグラウンドでテストを実行] オプションを選択します。このオプションを選択すると、実行の詳細は、実行がバックグラウンドで非同期的に完了した後にのみ表示されます。また、実行の詳細は、実行が完了した後にのみサブフローに関連付けられます。

8. フローが実行されたら、[Your test has finished running](テストの実行が終了しました) を選択します。サブフロー実行の詳細の表示..

[実行の詳細] が開きます。

Guidewire のファイナンシャルサービスオペレーション統合 サブフロー

は Guidewire のファイナンシャルサービスオペレーション統合、タスクを自動化 Guidewire するためにこれらのサブフローを提供します。これらのサブフローは、ビジネスニーズに応じてカスタマイズできます。

サブフロー

サブフローのサンプルリストを以下に示します。

カテゴリ	名前	説明
請求ケースの 保険契約ス ナップショッ ト	保険契約スナップ ショット用の被保 険車両を作成	保険契約スナップショットの被保険車両を作成します。
	保険契約スナップ ショットの保険契 約補償を作成	保険契約の保険契約と車両の補償を作成します。
	保険契約スナップ ショットの保険加 入者を作成	保険契約の被保険者の保険加入者を作成します。
	保険契約スナップ ショットの保険加 入者を作成	[入力請求連絡先 ID] リストを繰り返し処理し、 から Guidewire連絡先の詳細を検索して、保険加入者レコードを作 成します。
	保険契約スナップ ショットの保険契 約スコープ範囲を 作成	この請求の保険契約の補償を繰り返し処理し、各参加者の保険 契約補償レコードを作成します。
	保険契約スナップ ショットを作成	ポリシースナップショットヘッダーレコードを作成し、以下を 作成するための関連する詳細なサブフローにルーティングしま す。 • 保険証券関連の補償範囲 • 保険財産 • ポリシー参加者 • 関連テーブル
	保険契約スナップ ショットの車両と 車両補償を作成	この請求の保険契約の対象となる車両を繰り返し処理し、各車 両の顧客財産、被保険財産、および保険補償を作成します。
	参加者のコン シューマーまたは アカウントを照合	ポリシースystem ID で Guidewire 既存のコンシューマーま たはアカウントを検索します。
	ID で参加者のコン シューマーまたは アカウントを照合	ポリシースystem ID で Guidewire 既存のコンシューマーま たはアカウントを検索します。
要求を送信	最小請求案を作成	請求ケースのインシデント日付とポリシー番号を使用して、新 しい請求 Guidewire 案を作成します。
要求を取得	請求範囲の作成	請求範囲テーブルから Guidewire すべてのエクスポージャー を取得してマッピングします。
	請求ドキュメントを 作成	請求ドキュメントをダウンロードして、ケースレコードに添付 します。
	請求の請求参加者 を作成	特定の請求連絡先の請求参加者を作成します。

カテゴリ	名前	説明
	請求の請求参加者を作成	指定された請求の新しい請求参加者レコードを作成します。
	商用自動請求ケースを作成	商用自動請求ケースを作成するために使用します。
	請求の負傷インシデントを作成	負傷インシデントと請求参加者を作成します。
	商用自動車のその他のプロパティインシデントの作成	請求ケースに関連付けられたすべての固定プロパティインシデントを取得します。固定プロパティインシデントごとに商用自動車の自動プロパティレコードを作成します。
	個人自動車のその他のプロパティインシデントの作成	請求ケースに関連付けられたすべての固定資産インシデントを取得し、関連する自動プロパティレコードを作成します。
	個人自動請求ケースを作成	個人自動請求ケースの作成を支援します。
	請求参加者のロールを作成	ケースの請求参加者にロールを関連付けることにより、参加者ロールレコードを作成します。
	商用自動車の車両プロパティインシデントを作成	指定された請求ケースからすべての車両インシデントを取得し、対応する商用自動プロパティインシデントを作成します。
	個人自動車の車両プロパティインシデントを作成	指定された請求ケースからすべての車両インシデントを取得し、対応する個人自動プロパティインシデントを作成します。
	請求の作業メモを作成	請求からすべてのメモを取得し、作業メモとしてケースに追加します。
	請求連絡先から名前を抽出	個人の名、姓、または会社の会社名を抽出します。
	商用自動請求を取得	このサブフローは、請求 ID に基づいて、から Guidewire 特定の商用請求を取得します。
	個人自動請求を取得	このサブフローは、請求 ID に基づいて、から特定の個人請求 Guidewire を取得します。

他の ServiceNow アプリケーションとの統合

完成し、他のインスタンスですぐに使用できる共有アプリケーションが含まれます。他のアプリケーションの機能 **ファイナンシャルサービスオペレーション** を拡張したり、他の ServiceNow アプリケーションと統合したりすることができます。

ファイナンシャルサービスオペレーション 他の ServiceNow アプリケーションとの統合には、次のものが含まれます。

フィールドサービス管理 (FSM) とのデータ連携

とフィールドサービス管理 (FSM) のデータ連携 **ファイナンシャルサービスオペレーション** により、ビジネスニーズに応じて、ケースに関連するすべての作業指示と予約を作成して表示できます。

フィールドサービス管理 (FSM) ユーザーは、アプリケーション内の **フィールドサービス管理 (FSM)** 作業指示および作業指示タスクに関するアカウントおよび連絡先情報を表示できます。

このアプリケーションに含まれる製品使用権限

(FSO) アプリケーションと フィールドサービス管理 (FSM) (FSM) アプリケーションの両方のファイナンシャルサービスオペレーションサブスクリプションを購入した場合、FSO エージェントは FSO ケースに関連するすべての作業指示と予約を作成および表示でき、FSM フィールドエージェントは作業指示書から関連する FSO データを表示できます。snc_externalおよびその他の関連する FSO および CSM ロールを持つ外部ユーザーは、自分のアカウントに関連するすべてのケース関連の作業指示と予約を表示できます。

との統合の構成 フィールドサービス管理 (FSM)

とのフィールドサービス管理 (FSM)アプリケーション統合の実装ファイナンシャルサービスオペレーションは、次の初期構成手順を完了することをお勧めします。

- プラグインによる フィールドサービス管理 (FSM) カスタマーサービスの有効化 (com.snc.csm_fsm_integration)
- 必要に応じて UI アクションをケースタイプテーブルに追加します FSO 。希望するエクスペリエンスに応じて、関連する Playbook にアクションを追加することもできます。
- ワークスペースなどの関連するすべてのビューのケースタイプテーブルに FSO [作業指示] 関連リストを追加します。
- FSM フィールドエージェントが保険契約などのコア FSO データモデルオブジェクトにアクセスする必要がある場合は、sold_product参照フィールドを作業指示 [wm_order] テーブルに追加します。
- FSM フィールドエージェントに、sold_product拡張テーブルとFSOケースタイプテーブルの両方のビューアロールをアサインFSOします。

i 注:

ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションには、すべてのオブジェクトに対して sn_bom.auto_ins_policy_viewer や sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer などの読み取り専用ロールがあります。

詳細については、「[Industry 製品との統合](#)」を参照してください。

Financial Services Document Management

ServiceNow Financial Services Document Management を使用すると、他の ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションで、これらのアプリケーション全体のワークフローで利用されるすべてのドキュメント (受信および送信) を管理および追跡できます。

このアプリケーションは、以下の ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションのいずれかをインストールすると自動的にインストールされます。

- Financial Services Card Operations
- Financial Services Loan Operations
- Financial Services Customer Lifecycle Operations

詳細を読む



ドキュメント管理の機能について説明します。

構成



ドキュメントカテゴリ、ドキュメントタイプ、ドキュメント意思決定ルール、承認ルールを設定します。

使用



ドキュメントタスクを処理して、ワークフローで使用する受信ドキュメントと送信ドキュメントを確認します。

参照



ルールやテーブルなどのコンポーネントの詳細を取得します。

Financial Services Document Management の詳細

Financial Services Document Management は、任意の ファイナンスサービスオペレーション ワークフローでドキュメントサービスチームにアサインされたタスクを管理する機能を提供します。

とともに Financial Services Document Management インストールされるコンポーネントの詳細については、「」を参照してください [Financial Services Document Management とともにインストールされるコンポーネント](#)。

主な機能

- ドキュメントサービスタスクを介して、サービスのワークフロー全体を通じて主要なユーザーに必要なドキュメントを表示します
- 過去に使用され、現在も有効なドキュメントを再利用できるようにします。
- サービスオーナーは、サービスタイプと顧客タイプに基づいて、収集および配布する必要があるドキュメント ([受信および送信](#)) を構成できます
- サービスオーナーが、ドキュメントカテゴリ、ドキュメントタイプ、受信および送信ドキュメントルール、およびドキュメントの保留と例外の承認ルールを設定できるようにします
- ドキュメントサービスエージェントが個々のドキュメントのサブフローをトリガーできるようにします

i 注:

Financial Services Document Management では、実際のファイルは に保存され ファイナンスサービスオペレーションません。代わりに、ファイルのリンクを保存し、ドキュメントカテゴリ、ドキュメントタイプ、ステータス、有効期限などのドキュメントのメタデータを管理します。

受信ドキュメントと送信ドキュメントについて

ドキュメント管理サービスは、(FSO) アプリケーションのワークフロー ファイナンスサービスオペレーション で必要なドキュメントを決定します。ドキュメントを検証または顧客に送信する必要がある場合は、ドキュメントエージェントのタスクが自動的に生成されます。

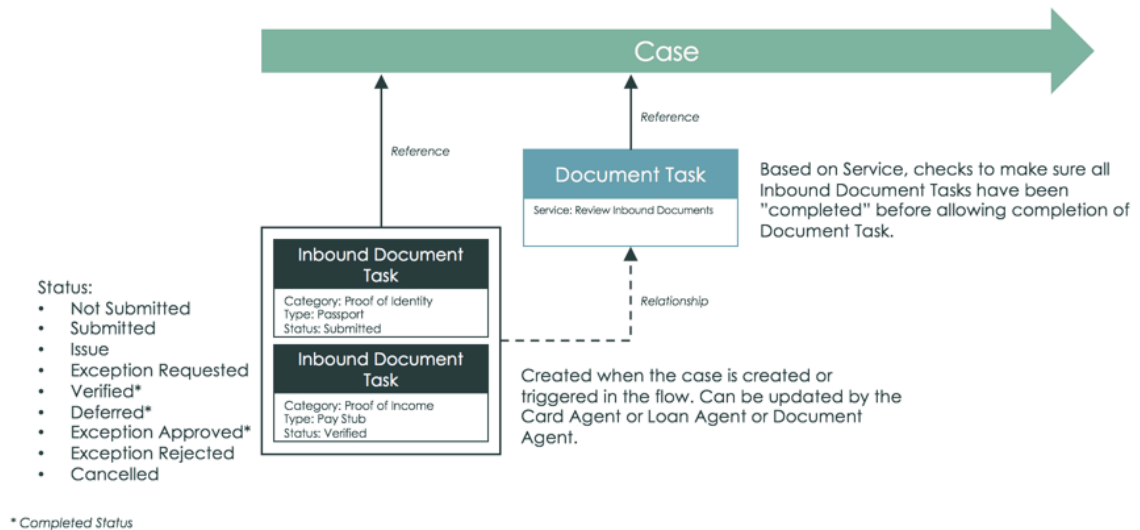
ワークフローに必要な FSO ドキュメントには、次の 2 つのタイプがあります。

受信ドキュメント

受信ドキュメントは、顧客が提出する必要があるドキュメントです。たとえば、Proof of Identity と Proof of Residence は受信ドキュメントです。

次の図は、ドキュメントタスクを使用して受信ドキュメントを検証する方法を示しています。

受信ドキュメントタスク

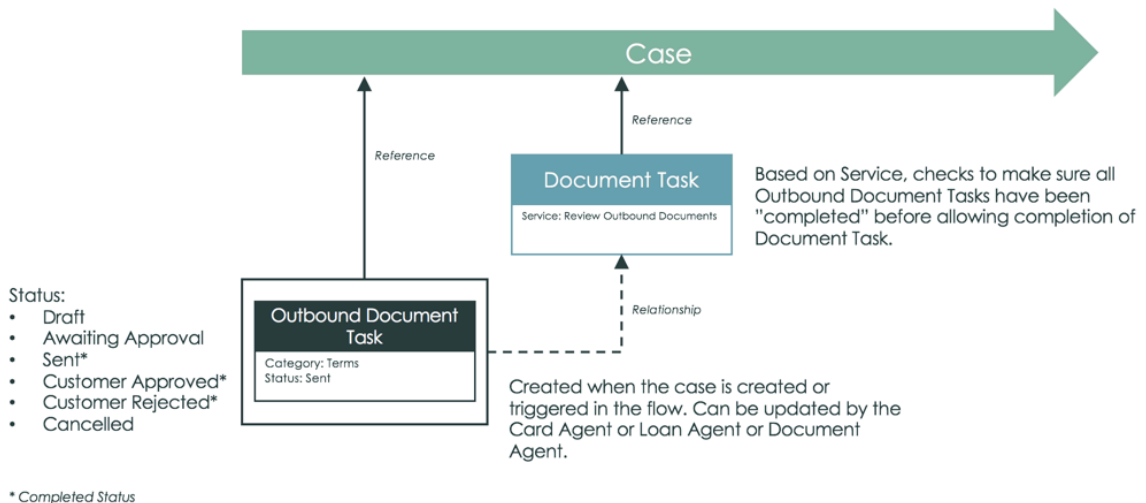


送信ドキュメント

送信ドキュメントは、銀行が顧客に送信するために生成するドキュメントです。たとえば、ローンの損金処理の確認やローンのクローズ ドキュメントは送信ドキュメントです。

次の図は、ドキュメントタスクを使用して送信ドキュメントを検証する方法を示しています。

送信ドキュメントタスク



自動翻訳

Financial Services Document Management の構成

ドキュメントカテゴリ、ドキュメントタイプ、受信および送信ドキュメントルール、およびドキュメントの保留と例外の承認ルールを設定できます。これらの設定により、アプリケーションは、ドキュメントサービスタスクを介して、ワークフロー内のすべての受信ドキュメントと送信ドキュメントを管理および追跡できます ファイナンシャルサービスオペレーション。

ドキュメントカテゴリの定義

ドキュメントカテゴリを定義して、アプリケーション全体 ファイナンシャルサービスオペレーション で使用されるさまざまなドキュメントタイプ进行分类します。ドキュメントカテゴリの例としては、Proof of Identity があります。

始める前に

必要なロール:sn_bom_document.admin

手順

1. 移動先 **すべて** > **ドキュメントサービス:管理** > **ドキュメントカテゴリ**.
2. リストで、[**新規**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	カテゴリの名前。
アクティブ	このカテゴリをアクティブ化するオプション。
例外を要求できる (Can request exception)	このカテゴリのドキュメントタイプのドキュメントサービスタスクで [例外の要求] オプションを有効にするオプション。
例外の承認が必要 (Exception approval needed)	このカテゴリのドキュメントタイプに対してドキュメント例外承認を必須にするオプション。
例外承認グループ	ドキュメントの例外を承認できるユーザーグループ。アサインされた承認グループのすべてのメンバーが例外を承認できます。
保留を要求できる (Can request deferment)	このカテゴリのドキュメントタイプのドキュメントサービスタスクで [保留を要求] オプションを有効にするオプション。
保留の承認が必要	このカテゴリのドキュメントタイプに対してドキュメントの保留承認を必須にするオプション。
保留承認グループ	ドキュメントの保留を承認できるユーザーグループ。アサインされた承認グループのすべてのメンバーが保留を承認できます。

4. [**Submit** (送信)] をクリックします。

次のタスク

- **関連するドキュメントタイプをカテゴリに関連付けます。**
- **カテゴリを文書定義に関連付けます。**

ドキュメントタイプをドキュメントカテゴリに関連付ける

関連するドキュメントタイプをドキュメントカテゴリに関連付けます。たとえば、身分証明書ドキュメントカテゴリの場合、ドキュメントのタイプは運転免許証とパスポートです。

始める前に

必要なロール:sn_bom_document.admin

手順

1. 移動先 **すべて** > **ドキュメントサービス:管理** > **ドキュメントカテゴリ**.
2. リストで、ドキュメントタイプを追加するドキュメントカテゴリをクリックします。
3. [ドキュメントタイプ] 関連リストで、[**新規**] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

入力するドキュメントカテゴリフォームのフィールド

フィールド	説明
名前	ドキュメントサービスタスクに表示されるドキュメントタイプの名前。たとえば、Passport です。
アクティブ	このドキュメントタイプをドキュメントサービスタスクで使用するためにアクティブ化するオプション。

5. [Submit (送信)] をクリックします。

ドキュメント定義を構成し、ドキュメントカテゴリに関連付ける

ワークフローで検証するアプリケーションサービスとドキュメントの組み合わせごとにドキュメント定義を設定し、これらの定義が必要なドキュメントカテゴリに関連付けます。

始める前に

必要なロール:sn_bom_document.admin

このタスクについて

定義 [sn_bom_document_definition] テーブルには、すべての ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションに対して構成されているすべての定義が保存されます。

アプリケーションとともにインストールされた定義を確認および変更したり、新しい定義を作成したりできます。

手順

1. 移動先 **すべて > ドキュメントサービス:管理 > 定義**.
2. リストで、[新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

文書定義フォームフィールドに入力する

フィールド	説明
名前	定義の名前 (例:ローン返済猶予 - ビジネスインバウンド)。
説明	定義の説明。

4. [Submit (送信)] をクリックします。

5. ドキュメントカテゴリを定義に関連付けます。

- a. [ドキュメントタイプ] 関連リストをクリックします。
- b. [編集] をクリックし、必要なドキュメントカテゴリを追加します。
- c. 関連リストで、[ドキュメントの数] 列の各カテゴリに必要なドキュメントの数を更新します。

d. [必須] 列で、必要に応じてカテゴリを必須に設定します。

注:

ドキュメントカテゴリが必須に設定されている場合、このカテゴリのドキュメントを検証せずにワークフロー内のドキュメントタスクを閉じることはできません。

カテゴリを複数の定義に関連付けることができます。

6. [Update (更新)] をクリックします。

7. オプション: 関連付けを確認するには、ドキュメントサービス:管理 > ドキュメントカテゴリ をクリックし、ドキュメントカテゴリレコードを開きます。

[定義] 関連リストで、関連付けられた定義が表示されていることを確認します。

ドキュメントルールの構成

サービスのワークフローでどのドキュメントをトリガーするかを決定するルールを設定します。ルールがトリガーされたときに実行するフロー (受信ドキュメント検証タスクを自動的に作成するフローなど) を指定することもできます。

始める前に

必要なロール:sn_bom_document.admin

このタスクについて

アプリケーションとともにインストールされるルールを確認および変更したり、新しいルールを追加したりできます。

個々のケースに対して複数のルールがトリガーされる可能性があります。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ドキュメントサービス:管理** > **ルール**.
2. **一覧で**、**新規** を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

ドキュメントルールフォームの各フィールドに入力します

フィールド	説明
ラベル	ルールの名前
アプリケーション	ルールが属するアプリケーション。このフィールドは、関連付けられたアプリケーションに自動的に設定されます。
回答	ルールにマッピングされる定義。複数のルールを 1 つの定義にマッピングできます。
順序	複数のルールが条件を満たす場合にルールを適用する順番。
条件	選択した定義のドキュメントサービスタスクでトリガーするドキュメントを決定するルールのフィルターのセット。

4. [送信] を選択します。

Example:

次の例は、債権放棄サービスの受信ドキュメントをトリガーするために構成されたルールを示しています。

Decision
Loan Forgiveness - Personal Inbound [Document Service view]

Label to use for this Decision condition

* Label Application

Order Answer

Default answer ☐

All of the following conditions must be true, for this answer to be used

Condition

All of these conditions must be met

次のタスク

ルールの条件が満たされたときに自動的にトリガーする既存のサブフローを特定するか、または新しいサブフローを作成します。でフローデザイナーサブフローとサポートフローアクションを構成する方法の詳細については、[サブフロー](#)と[アクションデザイナー](#)を参照してください。

注:

使用とサンプル用に、事前設定されたサブフローといくつかのフローアクションがアプリケーションに含まれています。これらのフローをそのまま使用することも、変更することもできます。

Financial Services Document Management 参照

アプリケーションのインストール Financial Services Document Management 時にインストールされるコンポーネント (ロールやテーブルなど) について説明します。

Financial Services Document Management とともにインストールされるコンポーネント

Financial Services Document Management アプリケーションのインストール時点で、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

注:

アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「[アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索](#)」を参照してください。

このアプリケーションは、次の ファイナンスサービスオペレーション いずれかのアプリケーションをインストールすると自動的にインストールされます。 Financial Services Document Management は、アプリケーション全体の ファイナンスサービスオペレーション ワークフローで使用されるドキュメントタスクを管理します。

- Financial Services Card Operations
- Financial Services Business Deposit Operations
- Financial Services Personal Deposit Operations
- Financial Services Business Loan Operations

- Financial Services Personal Loan Operations
- Financial Services Treasury Operations

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

Financial Services Document Management とともにインストールされるロール

ロールタイトル[名前]	説明	ロールを含む
ドキュメント管理者 [sn_bom_document.admin]	すべてのドキュメント管理データへのアクセスを許可できるアプリケーション固有のシステム管理者ロール。 • ドキュメントカテゴリ、ドキュメントタイプ、受信および送信ドキュメントルール、およびドキュメントの保留と例外の承認ルールを設定します • ドキュメント管理のサービス定義の構成 • ドキュメントサービスロールの付与 • ドキュメントタスクを削除 • ドキュメント管理データに対する読み取り、書き込み、および作成アクセス権があります	• decision_table_admin • sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_document.b2b_agent • sn_bom_document.b2c_agent
ドキュメントエージェント - ビジネス [sn_bom_document.b2b_agent]	• ビジネスサービス要求のドキュメントタスクの全体的なステータスを表示します • ビジネスサービス要求のドキュメントタスクの処理	• sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom_loan_b2b.viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_esm_agent
ドキュメントビューアー - ビジネス [sn_bom_document.b2b_viewer]	ビジネスサービス要求のドキュメントタスクと関連データの表示	なし

Financial Services Document Management とともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
ドキュメントエージェント - 個人 [sn_bom_document.b2c_agent]	• コンシューマーサービス要求のドキュメントタスクの全体的なステータスを表示します • コンシューマーサービス要求のドキュメントタスクの処理	• sn_bom_loan.b2c_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer • sn_bom.b2c_agent • sn_esm_agent
ドキュメントビューアー - 個人 [sn_bom_document.b2c_viewer]	コンシューマーサービス要求のドキュメントタスクと関連データの表示	なし

インストールされるテーブル

Financial Services Document Management とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
ドキュメントタスク [sn_bom_document_b2b_task]	すべての ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションのビジネスサービス要求のすべてのドキュメントタスクを保存します。このテーブルは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。
カテゴリ [sn_bom_document_category]	アプリケーション全体の ファイナンシャルサービスオペレーション すべてのワークフローに設定されているすべてのドキュメントカテゴリを保存します。
カテゴリタイプ [sn_bom_document_category_has_type]	すべてのカテゴリタイプを保存します。
顧客ドキュメント [sn_bom_document_customer_document]	すべての顧客ドキュメントを保存します。
定義 [sn_bom_document_definition]	すべての ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーション用に構成されているすべての文書定義を保存します。
定義カテゴリ [sn_bom_document_definition_has_category]	すべての文書定義カテゴリを保存します。
ドキュメント [sn_bom_document_document]	すべてのドキュメントを保存します。

Financial Services Document Management とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
受信ドキュメント [sn_bom_document_inbound_document]	顧客から送信されたすべての受信ドキュメントを保存します。
送信ドキュメント [sn_bom_document_outbound_document]	銀行が顧客と共有するすべての出庫伝票を保存します。
タイプ [sn_bom_document_type]	定義されているすべてのドキュメントタイプを保存します。
ドキュメントタスク [sn_bom_document_task]	すべての ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションのパーソナルサービス要求のすべてのドキュメントタスクを保存します。このテーブルは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。
ドキュメント監査記録 [sys_document_viewer_audit_trail]	ドキュメントタスクに関連するすべてのアクティビティを保存します。
ドキュメント表示ステータス [sys_document_viewer_status]	ドキュメントのステータス情報を保存します。

Financial Services Document Processor

ServiceNow Financial Services Document Processor を使用すると、他の ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションは、これらのアプリケーション全体のワークフローで使用されるドキュメントを収集して検証できます。確認のための書類を提出し、保留または例外を要求することができます。

このアプリケーションは、アプリケーションまたはファイナンシャルサービスオペレーションコアをインストールするとファイナンシャルサービスオペレーション自動的にインストールされます。

管理者は、ドキュメントテンプレートを使用して HTML および PDF ドキュメントテンプレートを作成できます。これを使用して、標準のレターまたはドキュメントを生成できます。テンプレートを使用すると、オンラインでのドキュメントの入力、署名、およびレビューのプロセスを自動化および簡素化できます。詳細については、次を参照してください。 [ドキュメントテンプレート](#)。

管理者は、DocuSign や Adobe Sign などのサードパーティの電子署名プロバイダーとドキュメントを統合することもできます。詳細については、次を参照してください。 [Document Template integration with DocuSign](#) または [Document Template integration with AdobeSign](#)。

特徴

- [Financial Services Operations と Document Intelligence の統合](#)
- [Financial Services Document Processor の構成](#)

ファイナンシャルサービスオペレーション Document Intelligence との統合

Document Intelligence との統合により、機械学習 (ML) を使用してドキュメント処理を迅速に自動化し、ドキュメントから Now Platform に情報を正確に抽出できます。

ドキュメントタイプが作成されると、Document Intelligence は各タイプのドキュメントから指定されたフィールドを抽出できます。Document Intelligence は、データが抽出されてレビュー可能になると通知します。

統合している場合 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 、ドキュメント検証タスクが作成されると、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) タスクも作成されます。

のアクティブ化 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)については、「[Document Intelligence のインストール](#)」を参照してください。

ドキュメントからデータをアップロードおよび抽出する方法、およびワークスペースとダッシュボードの使用ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)方法については、「[Document Intelligence を使用してドキュメントを処理する](#)」を参照してください

FSO 向け ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の有効化

FSO ドキュメントプロセッサに必要なプラグインをインストールしてアクティブ化することで、有効にしますドキュメントインテリジェンス (DocIntel)。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) FSO を有効にするには、次のプラグインが必要です。

- Financial Services Operations Core (sn_bom): [product/fso-common/task/install-fso-core.dita](#)
- Financial Services Document Processor (sn_doc_processor)
- Document Intelligence (sn_docintel): [Document Intelligence のインストール](#)
- Document Intelligence UIB コンポーネント (com.sn_docintel_iframe)

手順

1. 移動先 **すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて**。

2. 必要なアプリケーションとプラグインをインストールします。

注:

アプリケーションとプラグインには、追加のライセンスが必要な場合や、 から購入 ServiceNow Storeする必要があります。

Financial Services Document Processor の構成

管理者は、カテゴリ、タイプ、リスト定義、リストアイテム定義など、ドキュメントのメタデータを構成および管理できます。これらの設定により、ドキュメント検証タスクのアプリケーションワークフローに必要な ファイナンスサービスオペレーション ドキュメントが決まります。

ドキュメントカテゴリの定義

ドキュメントカテゴリを定義して、アプリケーション全体 ファイナンスサービスオペレーション で使用されるさまざまなドキュメントタイプを分類します。ドキュメントカテゴリの例としては、Proof of Identity があります。

始める前に

必要なロール:sn_doc_processor.admin

手順

1. 移動先 **Document Processor** > 管理 > ドキュメントカテゴリ。
2. リストで、[新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

入力するドキュメントカテゴリフォームのフィールド

フィールド	説明
名前	カテゴリの名前。
アクティブ	このカテゴリをアクティブ化するオプション。

4. [送信] を選択します。

次のタスク

ドキュメントタイプをドキュメントカテゴリに関連付ける

ドキュメントタイプをドキュメントカテゴリに関連付ける

関連するドキュメントタイプをドキュメントカテゴリに関連付けます。たとえば、身分証明書ドキュメントカテゴリの場合、ドキュメントのタイプは運転免許証とパスポートになります。

始める前に

必要なロール:sn_doc_processor.admin

- 1 つ以上のドキュメントタイプをドキュメントカテゴリに関連付けることができます。

手順

1. 移動先 **Document Processor** > 管理 > ドキュメントカテゴリ。
2. リストで、ドキュメントタイプを追加するドキュメントカテゴリをクリックします。
3. [ドキュメントタイプ] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

入力するドキュメントカテゴリフォームのフィールド

フィールド	説明
名前	ドキュメントサービスタスクに表示されるドキュメントタイプの名前。たとえば、Passport です。
アクティブ	このドキュメントタイプをドキュメントサービスタスクで使用するためにアクティブ化するオプション。

5. [送信] を選択します。

次のタスク

ドキュメントリスト定義の作成

ドキュメントリスト定義の作成

後でドキュメントリストアイテムを関連付けるドキュメントリスト定義を作成します。たとえば、連絡先オンボーディングドキュメントリスト定義を作成します。

始める前に

必要なロール:sn_doc_processor.admin

手順

1. 移動先 **Document Processor** > 管理 > ドキュメントリスト定義.
2. リストで、ドキュメントリストアイテムを定義するドキュメントリスト をクリックします。
3. [ドキュメントリストアイテム定義] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

ドキュメントリストアイテム定義フォームのフィールド

フィールド	説明
名前	ドキュメントリスト定義の名前。
アクティブ	このドキュメントリスト定義をアクティブ化するオプション。
説明	ドキュメントリスト定義の説明。

5. [送信] を選択します。

次のタスク

[ドキュメントリスト定義のドキュメントリストアイテム定義を作成する](#)

ドキュメントリスト定義のドキュメントリストアイテム定義を作成する

ドキュメントリスト定義のドキュメントリストアイテム定義を作成します。たとえば、名前変更の証明ドキュメントカテゴリの場合、ドキュメントリストアイテムは [顧客の名前変更] になります。

始める前に

必要なロール:sn_doc_processor.admin

1 つ以上のドキュメントリストアイテム定義をドキュメントリスト定義に関連付けることができます。

手順

1. 移動先 **Document Processor** > 管理 > ドキュメントリスト定義.
2. リストで、ドキュメントリストアイテムを追加するドキュメントリスト をクリックします。
3. [ドキュメントリストアイテム定義] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

ドキュメントリストアイテム定義フォームのフィールド

フィールド	説明
ドキュメントリスト	ドキュメントサービスタスクに表示されるドキュメントタイプの名前。たとえば、Passport です。
ドキュメントカテゴリ	このドキュメントタイプをドキュメントサービスタスクで使用するためにアクティブ化するオプション。

フィールド	説明
既存のドキュメントを使用	現在システムに存在する、以前に送信されたドキュメントの使用を要求できるようにするオプション。
例外を要求できる (Can request exception)	このドキュメントリストアイテムの提出を免除する要求を有効にするオプション。
保留を要求できる (Can request deferment)	後日、このドキュメントリストアイテムの送信を保留するよう要求できるようにするオプション。
ドキュメントの数	各カテゴリに必要なドキュメントの数。
必須	必要に応じて、ドキュメントリストアイテムを必須に設定します。 注: ドキュメントリストアイテムが必須に設定されている場合、このカテゴリのドキュメントを検証せずにワークフロー内のドキュメント検証タスクをクローズすることはできません。
OCR 処理が必要	光学式文字認識を使用して、文書リストアイテム定義からテキストまたはデータを自動的に抽出するように要求するオプション。詳細については、「 ファイナンスサービスオペレーション Document Intelligence との統合 」を参照してください。

5. [送信] を選択します。

ドキュメントプロセッサの使用

ドキュメントコレクターとドキュメントエージェントが Document Processor アプリケーションを使用して Financial Services、検証用のドキュメントを送信および承認または却下する方法について説明します。

ドキュメントコレクターとドキュメントエージェントは、ドキュメント処理の次の側面で作業するためにパーソナライズ ワークスペース ドを使用します。

- 書類の収集と検証のための提出
- ドキュメント情報を迅速かつ正確に抽出して処理するために使用しますドキュメントインテリジェンス (DocIntel)
- 検証が必要なドキュメントの承認および却下

詳細については、「[ワークスペース](#)」を参照してください。

ワークスペース ドキュメント処理のユーザー

ユーザー	説明
ドキュメントコレクター	検証用のドキュメントを収集して送信します。次に、ドキュメント検証タスクを作成します。

ワークスペース ドキュメント処理のユーザー (続く)

ユーザー	説明
ドキュメントエージェント	検証対象のドキュメントを承認または却下します。

ワークフロー

Document Processor のいくつかの事前定義されたワークフローがアプリケーションで利用できます。

顧客がフィナンシャルサービスを要求すると、サービスケースが作成され、エージェントにアサインされます。エージェントがケースの詳細を更新すると、ワークフローがトリガーされます。このフローは、ケースからさまざまなタスクをトリガーし、これらのタスクをドキュメントサービスにルーティングします。

詳細については、「[Document Processor ワークフロー](#)」を参照してください。

Document Processor ワークフロー

Financial Services Document Processor アプリケーションは、ドキュメントの収集と検証を可能にする自動ワークフローをインストールします。

アプリケーションで利用可能なワークフロー

Document Processor の次の事前定義されたワークフローは、アプリケーションで利用できます。

Document Processor の事前定義済みワークフロー

Document Processor ワークフロー
保留ドキュメントフォローアップ
例外ドキュメント承認
DocIntel フィールドを生成
DocIntel ドキュメントタスクを生成
DocIntel ユースケースを生成

これらのワークフローは、[Flow Designer](#) を使用して構築されます。アプリケーション管理者は、組織のビジネスニーズに基づいてこれらの事前定義されたフローをレビューおよびカスタマイズできます。

ドキュメントプロセッサの一般的なワークフロー

Document Processor は、()FSO アプリケーションのワークフロー ファイナンシャルサービスオペレーション で必要なドキュメントを決定します。ドキュメントを検証する必要がある場合は、ドキュメントエージェントに対してドキュメント検証タスクが自動的に生成されます。

アプリケーションでの Financial Services Loan Operations 一般的なローンワークフローは次のとおりです。

i 注:

要求タイプに応じて、個々のワークフローのタスクが追加されたり減ったりします。

1. ドキュメント プロセッサは、必要なドキュメントを決定します。ドキュメントを検証する必要がある場合は、ドキュメントコレクターまたはエージェントに対してドキュメント検証タスクが生成されます。
2. ドキュメント プロセッサは、検証済みの既存のドキュメントを検索します。
3. ドキュメントコレクターは、必要な顧客ドキュメントを収集し、検証のためにドキュメントを送信するか、指定されたドキュメントの例外または保留を要求します。
4. ドキュメント検証タスクが生成されます。
5. ドキュメントエージェントは、ドキュメントを手動で検証または却下するか、例外または保留要求を承認または却下します。

i 注:

必要な OCR 処理に指定されたドキュメントの場合、Document Intelligence はデータを自動的に抽出し、抽出されたデータ属性が十分に提供されていればドキュメントを検証できます。詳細については、「[ファイナンシャルサービスオペレーション Document Intelligence との統合](#)」を参照してください。

確認のためにドキュメントを送信

ドキュメントコレクターは、検証のためにドキュメントを収集して送信できます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 [ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース](#)。
2. リストアイコン () を選択します。
3. [リスト] タブのドキュメント検証タスクで、タスクリストを開きます。
 - アサインされたタスクで、[自分にアサイン済み] を選択します。
 - すべてのドキュメント検証タスクについて、[すべて] を選択します。
4. リストで、作業するドキュメント検証タスクを選択します。
まだ自分に割り当てられていない検証タスクを処理するには、[自分に割り当て] を選択して自分に割り当てます。
5. 必要に応じて、次の手順を実行します。
 - [ドキュメント情報]で、該当するフィールドに情報を入力します。
 - 確認のために提出する書類を添付してください。
6. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
7. [ドキュメントの送信] を選択します。

タスクの結果

ドキュメント検証タスクが作成されます。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)が統合されている場合、ドキュメント検証タスクが作成されると、次の基準が満たされた場合にタスクにドキュメントインテリジェンス (DocIntel)レコードも作成されます。

- [OCR 処理が必要] チェックボックスがオンになっています。
- ドキュメント検証タスクにドキュメントが添付されています。
- ドキュメント検証タスクには、現在 [送信済み] と表示されます。

次のタスク

ドキュメントエージェントは、次のことができます [ドキュメント検証タスクの処理](#)。

ドキュメント検証タスクの処理

ドキュメントエージェントは、アプリケーションを介して ファイナンスサービスオペレーション 検証のために送信されたドキュメントをレビューし、承認または却下することができます。

始める前に

注:

OCRで処理されたドキュメントは、自動的にレビューおよび承認できます。OCR で処理されたドキュメントの詳細については、「」を参照してください [ファイナンスサービスオペレーション Document Intelligence との統合](#)。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 [ファイナンスサービスオペレーション](#) > ワークスペース。
2. リストアイコン () を選択します。
3. [リスト] タブの [ドキュメント検証] で、タスクリストを開きます。
 - アサインされたタスクで、[自分にアサイン済み] を選択します。
 - すべてのドキュメント検証タスクについて、[すべて] を選択します。
4. リストで、作業するドキュメント検証タスクを選択します。
まだ自分に割り当てられていない検証タスクを処理するには、[自分に割り当て] を選択して自分に割り当てます。
5. 送信されたすべてのドキュメントの完全性を確認します。
ドキュメントが OCR で処理されている場合は、[**DocIntel** で開く] を選択してドキュメントを確認し、ドキュメントフィールド値を更新するか、[フィールド値] タブをオンにして抽出されたドキュメントフィールド値を確認できます。詳細については、「[ファイナンスサービスオペレーション Document Intelligence との統合](#)」を参照してください。
6. オプション: [メモとアクティビティ] タブの [作業メモ] フィールドに、コメントを入力します。
7. 次のオプションのいずれかを選択します。

タスクの結果

タスクが検証されると、ドキュメント検証タスクのステータスが [検証済み] と表示されます。タスクが検証のために却下された場合、ドキュメント検証タスクのステータスは [未送信] と表示されます。

ドメイン分離と **Financial Services Document Processor**

Document Processor では Financial Services 、ドメイン分離がサポートされています。ドメイン分離では、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、Domain Separation を完全にサポートしています。ドメイン分離には、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに回答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「[アプリケーションでのドメイン分離のサポート](#)」を参照してください。

Document Processor での Financial Services ドメイン分離の仕組み

すべての FSO 統合 アプリケーションは、多くのテーブル上に カスタマーサービス管理 (CSM) 構築され、多くの CSM テーブルを使用します。主要な参照テーブルは、コンシューマー、アカウント、連絡先などの顧客テーブルであり、これらのテーブルはドメイン分離されています。

テーブル

Document Processor で追加されるすべての新しいテーブルは、ドメイン分離されます。

- sn_doc_processor_category
- sn_doc_processor_type
- sn_doc_processor_m2m_category_type
- sn_doc_processor_attribute
- sn_doc_processor_list
- sn_doc_processor_list_item
- sn_doc_processor_verification_task
- sn_doc_processor_extracted_value
- sn_doc_processor_document

ユースケース

- アプリケーションの任意のワークフロー ファイナンシャルサービスオペレーション でを使用して、顧客ドキュメントを収集および検証する機能
- ドキュメントの保留または例外を要求する機能。
- と ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)統合すると、ドキュメントデータ属性を抽出して保存できます。

関連情報

[サービスプロバイダーのドメイン分離](#)

Document Processor とともに Financial Services インストールされるコンポーネント

ドキュメントプロセッサアプリケーションのインストール時に、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

インストールされるロール

Document Processor とともに Financial Services インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
ドキュメントプロセッサ 管理者 [sn_doc_processor.admin]	このロールは、すべてのドキュメントエンティティへのアクセス権を付与し、管理者権限を付与します。このアプリケーション固有のシステム管理者ロールでは、次のことを実行できます。 - ドキュメントプロセッサロールの付与 - ドキュメント検証タスクを削除	sn_doc_processor.agent
ドキュメントプロセッサ エージェント [sn_doc_processor.agent]	- 親レコードのドキュメント検証タスクへのアクセス権がある場合、ドキュメント検証タスクを表示できます。 - ドキュメント検証タスクを送信、検証、および却下できます。	- canvas_user - sn_docintel.extraction_agent - sn_docintel.creation_agent
ドキュメントプロセッサ コレクター [sn_doc_processor.コレクター]	- 親レコードのドキュメント検証タスクへのアクセス権がある場合、ドキュメント検証タスクを表示できます。 - ドキュメント検証タスクを送信できます。 - ドキュメント検証タスクの保留と例外を要求できます。	canvas_user
ドキュメントプロセッサ ビューアー [sn_doc_processor.viewer]	親レコードのドキュメント検証タスクへのアクセス権がある場合、ドキュメント検証タスクを表示できます。	

インストールされるテーブル

Document Processor とともに Financial Services インストールされるテーブル

テーブル	説明
ドキュメントカテゴリ [sn_doc_processor_category]	アプリケーション全体の ファイナンシャルサービス オペレーション すべてのワークフローに設定されているすべてのドキュメントカテゴリを保存します。
ドキュメントタイプ	定義されているすべてのドキュメントタイプを保存します。

Document Processor とともに Financial Services インストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
[sn_doc_processor_type]	
カテゴリタイプ [sn_doc_processor_m2m_category_type]	定義されたすべてのドキュメントカテゴリタイプを保存します。
属性 [sn_doc_processor_attribute]	定義されているすべてのドキュメント属性を保存します。
ドキュメントリスト定義 [sn_doc_processor_list]	すべてのドキュメントリストを保存します。
ドキュメントリストアイテム定義 [sn_doc_processor_list_item]	定義されたすべてのドキュメントリストアイテムを保存します。
ドキュメント検証 [sn_doc_processor_verification_task]	すべての ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションのドキュメント検証要求のすべてのタスクを保存します。このテーブルは、タスク [task] テーブルを拡張します。
抽出値 [sn_doc_processor_extracted_value]	OCR で処理されたドキュメントのすべての抽出値を保存します。
ドキュメント [sn_doc_processor_document]	すべてのドキュメントを保存します。

一般的なアプリケーション

ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) は、複数のアプリケーションやワークフローで使用するシェアードサービスを通じて効率化を実現します。

ファイナンシャルサービスオペレーション には、銀行、保険、資産管理など、すべてのサブ業界に共通する次のアプリケーションが含まれています。

Financial Services Complaint Management

ServiceNow Financial Services Complaint Management アプリケーションは ファイナンシャルサービスオペレーション の中のソリューションの 1 つで、これによって金融機関が顧客の苦情を迅速かつ効率的に解決できます。このソリューションは、部門間のコラボレーションを促進するプロセスを自動化し、発生から解決するまでの苦情のステータスを誰でも監視および追跡できるようにします。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「[ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート](#)」を参照してください。

詳細を読む  顧客、支社/支店のワーカー、エージェントが苦情管理を使用する方法について説明します。	設定  [Financial Services Complaint Management] を設定します。	使用  苦情サービス要求を送信および管理します。
分析およびレポート  事前設定されたダッシュボードを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。	プロセスマイニング  プロセスを可視化し、改善の機会を特定します。	参照  インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

自動翻訳

Financial Services Complaint Management の詳細

苦情サービスチーム内で簡素化された苦情の解決を管理したり、意思決定や対応のために事業部門 (BU) にルーティングしたりするために使用できます ServiceNow Financial Services Complaint Management。

主な機能

- さまざまな部門や機能間でケースとタスクをルーティングする自動化されたワークフロー
- さまざまな事業部門 (BU) からの入力サポート
- レビューおよび承認のための応答のルーティング
- 苦情を解決するための苦情タイプに基づく構成可能な応答テンプレート
- さまざまなロール用にカスタマイズワークスペース
- ケースを解決するためのガイド付きナビゲーションの Playbook Experience
- パフォーマンスアナリティクス リスクとテーマをハイライト表示し、規制レポートを容易にする
事前設定されたレポートを含むダッシュボード
- プロセスマイニング プロセスの可視化と改善の機会の特定

苦情管理ペルソナ

苦情管理は、次のペルソナを対象としています。

アプリケーションのペルソナ **Financial Services Complaint Management**

ペルソナ	説明
管理者	アプリケーションの構成を担当する苦情管理者。
エンドユーザー (要求者)	要求を送信し、ケースのステータスを確認する顧客と支店のワーカー。次のユーザーが苦情を送信できます。 • 消費者 (小売顧客) • アカウントと連絡先 (事業顧客) • 金融機関のフロントオフィスの支店員 • 苦情エージェント (苦情ケースを直接作成可能)
履行者	苦情処理チームと連携する金融機関のミドルオフィスまたはバックオフィスのエージェント。彼らは、苦情サービスに取り込まれる苦情ケースとタスクの処理を担当します。 次のエージェントが苦情に対応します。 • 苦情エージェント • 品質エージェント

Financial Services Complaint Management データモデル

Financial Services Complaint Managementデータモデルは、苦情管理ワークフローで使用されるフレームワークを提供します。

このデータモデルはデータモデルに沿って ファイナンシャルサービスオペレーションコア います。「」を参照してください。 [ファイナンシャルサービスオペレーション コア](#) データモデルについて [ファイナンシャルサービスオペレーションコア](#) 学習します。

次の図は、苦情管理データモデルを構成するテーブルとその関係を示しています。

このデータモデルは、次のテーブルの組み合わせを使用してデータを保存します。

- 苦情管理アプリケーションに含まれているテーブル。

とともに Financial Services Complaint Managementインストールされるテーブルの詳細については、[を参照してください](#) [Financial Services Complaint Management](#) とともにインストールされるコンポーネント。

- カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションのテーブル
 - 金融口座および財務トランザクションテーブルの販売済み製品 [sn_install_base_sold_product] テーブルを拡張します。
 - 次の CSM テーブルを使用して顧客をサポートします:コンシューマー [csm_consumer]、アカウント [customer_account]、および連絡先 [customer_contact]

顧客レコードを保存するこれらの CSM テーブルの詳細については、「[アカウントと連絡先](#)」および「[コンシューマー](#)」を参照してください。

- Now Platform テーブル

の金融商品 ファイナンシャルサービスオペレーションをサポートするように製品モデル [cmdb_model] テーブルを拡張します。

データモデルには、さまざまなテーブルへのアクセスを制限するためのアクセス制御リスト (ACL) と次のユーザーロールも含まれています。

- 金融機関のフロントオフィス、ミドルオフィス、バックオフィスで働くエージェントユーザーの内部ロール
- アカウント、連絡先、コンシューマーの外部ロール

Financial Services Complaint Management の設定

アプリケーションのインストール、フィナンシャルサービスデータのインポート、アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントのレビューと構成を行うことで、アプリケーションの実装 Financial Services Complaint Management を設定できます。

Financial Services Complaint Management のインストール

admin ロールをお持ちであれば、アプリケーション (sn_bom_compl) を Financial Services Complaint Management インストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 [のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション](#)。

必要なロール：admin

このタスクについて

Financial Services Complaint Management とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

詳細については、「[Financial Services Complaint Management とともにインストールされるコンポーネント](#)」を参照してください。

手順

1. 移動先 **すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて**.
2. Financial Services Complaint Management フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーション (sn_bom_compl) を検索します。

名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

[ServiceNow Store](#) Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「[ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート](#)」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、インストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

i 重要:
インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

5. [インストール] を選択します。

Financial Services Complaint Management の構成

アプリケーションとともに Financial Services Complaint Management インストールされるコンポーネントを確認し、組織のビジネスニーズに合わせて必要に応じて変更します。

始める前に

Financial Services Complaint Management アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「[Financial Services Complaint Management のインストール](#)」を参照してください。

必要なロール: sn_bom_compl.admin および admin

手順

1. 金融口座、金融商品、金融機関、およびトランザクションデータをテーブルにインポートします ServiceNow。
詳細については、「[インポートセットを使用した財務データのインポート](#)」を参照してください。
2. インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加します。

の応答テンプレートを定義する **Financial Services Complaint Management**

応答テンプレートを作成または変更し、苦情ケースまたはタスクフォームにコピーできる再利用可能なメッセージを定義して、迅速かつ一貫性のあるメッセージを顧客に提供できます。

始める前に

アプリケーションのスコープが選択され Financial Services Complaint Management ていることを確認します。詳細については、「[アプリケーションピッカー](#)」を参照してください。

必要なロール:sn_bom_compl.admin および sn_templated_snip.template_snippet_admin

このタスクについて

各テンプレートは、の Financial Services Complaint Management 苦情ケース [sn_bom_compl_service] テーブルに関連付けられています。テンプレートは、そのテーブルから引き出された変数を含むように構成できます。また、Condition Builder を使用して、ケースが特定のサービス定義などのテンプレートの条件を満たす場合を定義します。

手順

1. 移動先 [すべて](#) > システム定義 > 応答テンプレート構成。
2. 応答テンプレートを作成します。
詳細については、「[応答テンプレートを作成または変更する](#)」を参照してください。
[チャンネル] 関連リストが表示されます。
3. [チャンネル] 関連リストで、チャンネルを応答テンプレートに関連付けます。
チャンネルは、応答テンプレートを、チャット、メール、フォームなど、関連付けたチャンネルのみに制限します。チャンネルのない応答テンプレートは使用できません。
○ [新規] をクリックして、応答テンプレートに追加される新しいチャンネルを作成します。



注:

応答テンプレートチャンネルフォームのフィールドの詳細については、「[応答テンプレートチャンネルの作成](#)」を参照してください。

- [編集] をクリックして既存のチャンネルにアクセスし、応答テンプレートに追加します。
[応答テンプレート] フォームに戻ります。

4. [Update (更新)] をクリックします。

規制カテゴリとサブカテゴリの構成

規制に影響を与える苦情サービスケースで使用する規制カテゴリとサブカテゴリを構成します。

始める前に

必要なロール:sn_bom_compl.admin

手順

1. 移動先 [すべて](#) > [苦情管理](#) > [管理](#) > [規制カテゴリ](#).
2. **[New (新規)]** をクリックします。
3. 「[カテゴリ名](#)」フィールドに、カテゴリに適した名前を入力し、「[送信](#)」をクリックします。
4. サブカテゴリを規制カテゴリに関連付けます。

a. 移動先 [苦情管理](#) > [管理](#) > [規制サブカテゴリ](#).

b. **[New (新規)]** をクリックします。

c. フォームのフィールドに入力します。

規制サブカテゴリフォームのフィールド

フィールド	説明
コード	規制に関連付けられている製品コード (存在する場合)。
規制カテゴリ	違反または影響を受けている規制のカテゴリ。サブカテゴリがこのカテゴリに関連付けられます。
説明	製品の説明。たとえば、投資信託などです。
問題	問題の説明。たとえば、料金の開示などです。

d. **[Submit (送信)]** をクリックします。

Financial Services Complaint Management の使用

支社の従業員とエージェントが Financial Services Complaint Management アプリケーションを使用して苦情ケースを開始、調査、および解決する方法について説明します。

ワークスペース

支店の従業員とバックオフィスエージェントは、パーソナライズ ワークスペース ドを使用して苦情ケースのあらゆる側面に対応します。ワークスペースを使用すると、エージェントは次のことができます。

- ワークロードとパフォーマンスの監視
- 優先度の高いアイテムに焦点を当てる
- タスク間を簡単に移動

詳細については、「[ワークスペース](#)」を参照してください。

ワークスペース 苦情管理のユーザー

ユーザー	説明
支社ワーカー (要求者または貢献者)	要求を送信し、苦情ケースのステータスを確認します。

ワークスペース 苦情管理のユーザー (続く)

ユーザー	説明
苦情エージェント	苦情ケースと苦情タスクを処理します。
品質エージェント	苦情ケースの品質タスクを処理します。
苦情管理者	ビジネス要件に従って苦情ワークスペースを構成します。 詳細については、「 CSM 構成可能ワークスペース の構成 」を参照してください。

自動化されたワークフロー

苦情ケースの事前定義されたワークフローは、アプリケーションで利用できます。

顧客が苦情を送信すると、苦情サービスケースが作成され、苦情エージェントにアサインされます。エージェントがケース Playbook を使用してケースの詳細を更新すると、ワークフローがトリガーされます。フローはケースからさまざまなタスクをトリガーし、アサインルールはこれらのタスク (苦情や品質など) を適切なバックオフィスエージェントにルーティングします。

詳細については、「[Financial Services Complaint Management ワークフローの例](#)」を参照してください。

ケース Playbook

苦情エージェントは、ケース Playbook を使用して、ケースとタスクをレビューして処理します。Playbook は、苦情が記録された時点から、最終的な解決策と顧客への連絡まで、苦情処理プロセス中に実行されるタスクのエンドツーエンドのライフサイクルを提供します。

ダッシュボード

パフォーマンスアナリティクス ビジネスオーナーに、チームとビジネスのパフォーマンスに関するインサイトを提供します。事前設定されたレポートとカスタマイズ可能なビューを備えたダッシュボードをアプリケーションで利用できます。

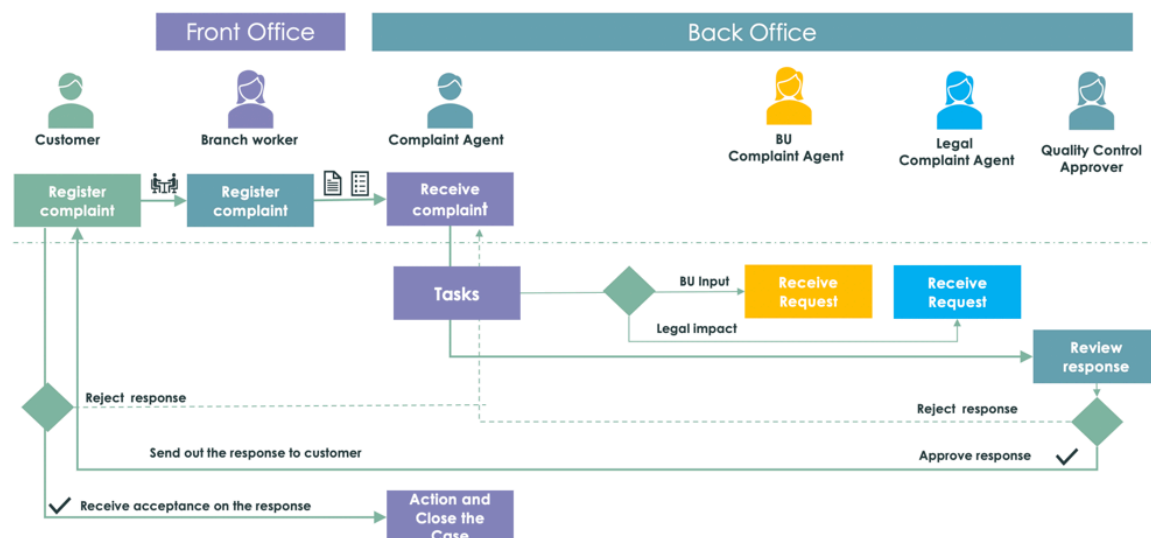
詳細については、「[Financial Services Complaint Managementダッシュボード](#)」を参照してください。

Financial Services Complaint Management ワークフローの例

アプリケーションは Financial Services Complaint Management 、苦情処理のための自動化されたワークフローをインストールします。このワークフローにより、苦情を受け付け、ケースとタスクをさまざまな部門 (苦情、品質管理、事業部門固有のエージェントなど) にルーティングできます。このワークフローは、ビジネスと個人の両方の苦情サービス要求に適用されます。

次の図は、銀行エージェントが苦情要求を解決するためにアプリケーションがどのように役立つかを示しています。

苦情管理ワークフロー

**i 注:**

このワークフローは、[Process Automation Designer](#) と [Flow Designer](#) を使用して構築されます。苦情管理者は、組織のビジネスニーズに基づいて、この事前定義されたフローをレビューおよびカスタマイズできます。

次のワークフローは、苦情要求のケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントは、キュー内のケースとタスクを処理するためにログイン CSM 構成可能ワークスペース します。ケース Playbook は、顧客の苦情を解決するために必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

顧客または支店の従業員として

顧客 (コンシューマーまたは連絡先) または支店の従業員が、顧客に代わって苦情サービス要求を送信します。

i 注:

コンシューマーは、Consumer Service Portal を通じて要求を送信できます。コンシューマーが要求を送信できるようにするには、Consumer Service Portal プラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にする必要があります。

ケースは要求に基づいて開始されます。

バックオフィスエージェントとして

ケースが開始され、苦情エージェントがケース Playbook を使用してケースの詳細を更新し始めると、ワークフローが自動的にトリガーされます。アサインルールは、関連するタスクを適切なバックオフィスチームにルーティングします。

1. ケース Playbook では、苦情エージェントがケースの詳細を確認し、詳細を追加します。
2. 苦情エージェントがケースを解決するために事業部門 (BU) からの情報を必要とする場合、エージェントは BU の苦情エージェントに情報を要求できます。

ワークフローは BU 苦情タスクを生成し、BU 苦情エージェントがそれを処理して応答を提供します。

3. 苦情エージェントがケースに法的影響があると特定した場合、ワークフローによって法的苦情タスクが生成されます。

法的苦情エージェントがこのタスクに取り組み、ケースに応答します。

4. ケースに規制上の影響を及ぼす可能性がある場合は、品質管理の承認が必要です。

ワークフローによって品質管理タスクが生成され、品質管理エージェントがそのタスクを処理して、苦情の詳細とケースに対するエージェントの応答をレビューし、承認します。

5. 苦情エージェントは、応答を顧客に送信し、受け入れてもらいます。

i 注:

顧客用の Customer Service Portal または Consumer Service Portal がある場合、顧客はポータルで応答の通知を受け取り、そこから応答を受け入れるか拒否するかを選択できます。

6. 苦情エージェントは、ケースから得られた知見と結果を記録し、苦情ケースをクローズします。

ケースのステータスが [完了してクローズ] に設定されます。顧客は、Customer Service Portal、Consumer Service Portal、または別のセルフサービスポータルからも、ケースのステータスを表示できます。

要求者として苦情サービス要求を送信する

苦情サービス要求を送信して顧客を支援します。フロント オフィスのブランチ オフィス ワーカーは、顧客 (コンシューマーまたはビジネス連絡先) に対してこのサービスを実行できます。

始める前に

必要なロール:sn_bom_compl.requestor

このタスクについて

事業顧客とコンシューマーは、Customer Service Portal、Consumer Service Portal、または別のセルフサービスポータルからも苦情を送信できます。サービスカタログアイテムを選択し、必要なフォームに入力して送信できます。

i 注:

コンシューマーが Consumer Service Portal を使用して要求を送信できるようにするには、Consumer Service Portal プラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) が必要です。

バックオフィスの苦情エージェントは、ワークスペースのリストビューで 苦情サービスケース に移動し、[新規] をクリックして苦情サービスケースを開始することもできます。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**。
2. リストアイコン () をクリックします。
3. 苦情要求を顧客レコードまたはインタラクションレコードから作成します。
4. [苦情要求の作成] をクリックします。
5. [カタログ] リストから **[Financial Services]** を選択します。
6. 「カテゴリ」で、「苦情」をクリックします。
7. 苦情サービスをクリックし、要求に関連する必要な情報を入力します。
8. **[Submit (送信)]** をクリックします。

タスクの結果

- 苦情サービスケースが [新規] ステータスで作成されます。ケースは、アサイン先グループ、または苦情サービス部門の苦情エージェントにアサインされます。ケースがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づいています。
- 顧客は、要求の送信に関する事前設定されたメール通知を受信します。

次のタスク

- [詳細を表示] をクリックして苦情サービスケースを開き、その詳細を表示します。苦情エージェントがケースを解決する際に役立つ追加情報を [コメント] フィールドに追加することもできます。
- 苦情サービスエージェントは、ケースとそのタスクの作業を開始できます。

苦情ケースの処理

苦情ケースで作業して追加情報を提供し、未処理のタスクが完了したことを確認し、顧客の苦情を解決します。

始める前に

必要なロール:sn_bom_compl.agent または sn_bom_compl.agent_connector

重要:

エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「[ロールとペルソナ](#)」を参照してください。

このタスクについて

顧客または支店のワーカーが苦情を送信すると、苦情サービスケースが作成され、苦情エージェントにアサインされます。苦情エージェントがケース Playbook を使用してこのケースの作業を開始すると、対応するワークフローがトリガーされます。フローはケースからさまざまなタスクをトリガーし、アサインルールはこれらのタスクを適切なバックオフィスチームまたはエージェントにルーティングします。これらのタスクは [タスク] タブに表示され、場合によっては Playbook 自体にも表示されます。

苦情を調査して解決するためのアクティビティとタスクを提供するケース Playbook を使用します。必要に応じてタスクを作成してアサインし、Playbook を使用して顧客とやり取りすることもできます。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**。
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [リスト] タブの [苦情サービスケース] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースについて、[自分にアサイン済み] をクリックします。
 - すべての苦情ケースについて、[すべて] をクリックします。
4. リストから、処理するケースを選択します。
自分にまだアサインされていないケースを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. [Playbook] タブを選択します。
ケース Playbook は、顧客の苦情を解決するために必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。
6. 苦情を解決するには、Playbook レーンとアクティビティを使用します。

Playbook アクティビティ中に生成されたタスクは、ケースの [タスク] タブに表示されます。



注:

苦情ケースフィールドの説明については、次を参照してください [苦情ケースのフィールドの説明](#)。

次のタスク

ケースのクローズについて顧客に通知します。

苦情ケースのフィールドの説明

苦情ケースは、苦情エージェントが顧客から受けた苦情サービス要求を解決するのに役立ちます。

苦情サービス要求が送信されると、苦情ケースが作成されます。ケースフォームの一部のフィールドは、作成元の要求から入力されます。

ケースがアサインされた後、苦情エージェントは、ケースの Playbook アクティビティを処理するときにケースのフィールドに入力します。

苦情ケースフィールド

苦情ケースの **[Playbook]** タブの Playbook アクティビティは、ケースに関連する情報を提供します。

ケース **Playbook** に **Financial Services Complaint Management** 入力するフィールド

フィールド	説明
苦情の詳細	
番号	システムによってケースに生成された一意の番号。
顧客	苦情を送信したコンシューマー。 このフィールドは、事業顧客が [アカウント] フィールドで選択されている場合には表示されません。
アカウント	苦情を送信した事業顧客。 [顧客] フィールドでコンシューマーが選択されている場合、このフィールドは表示されません。
連絡先	苦情を送信した事業顧客の連絡先。 [顧客] フィールドでコンシューマーが選択されている場合、このフィールドは表示されません。
チャンネル	苦情が受信されたチャンネル。
金融口座	顧客の金融口座。
タイプ	製品関連やその他などの苦情のタイプ。
カテゴリ	苦情のカテゴリ。このリストには、選択した苦情タイプに基づく業界標準のカテゴリが含まれています。

ケース **Playbook** に **Financial Services Complaint Management** 入力するフィールド (続く)

フィールド	説明
サブカテゴリ	苦情のサブカテゴリ。このリストには、選択した苦情カテゴリに基づく業界標準のサブカテゴリが含まれています。
簡単な説明	苦情の簡潔な説明。
苦情サマリー	苦情の詳細なサマリー。
レビューと応答	
法的影響	苦情に法的な意味があるかどうかを示すオプション。 このフィールドで [はい] を選択すると、ワークフローによって法務レビューの苦情法務履行タスクが自動的に生成されます。詳細については、「苦情タスクの処理」を参照してください。
規制上の影響	苦情が潜在的な規制上の影響を与えるかどうかを示すオプション。 このフィールドで [はい] を選択すると、ワークフローによって品質管理タスクが生成されます。詳細については、「苦情ケースの品質管理タスクの処理」を参照してください。
規制カテゴリ	苦情の規制カテゴリ。 リストには、苦情管理者が設定した規制カテゴリが表示されます。詳細については、「規制カテゴリとサブカテゴリの構成」を参照してください。 このフィールドは、[規制上の影響] フィールドで [はい] を選択した場合にのみ表示されます。
規制サブカテゴリ	苦情の規制サブカテゴリ。 リストには、苦情管理者が設定した規制サブカテゴリが表示されます。詳細については、「規制カテゴリとサブカテゴリの構成」を参照してください。 このフィールドは、[規制上の影響] フィールドで [はい] を選択した場合にのみ表示されます。
応答テンプレート	ケースで使用する応答テンプレートのタイプ。
期待される成果	顧客が期待する解決策。
応答	ケースを解決するためにエージェントが作成した応答。 応答テンプレートからコンテンツをコピーしてこのフィールドに追加するには、応答テンプレート

ケース **Playbook** に **Financial Services Complaint Management** 入力するフィールド (続く)

フィールド	説明
	レートアイコン () を選択します。応答テンプレートの使用方法の詳細については、「応答テンプレートを使用してケースに情報を追加する」を参照してください。 i 注: 応答テンプレートは、苦情管理者によって構成されている場合にのみ使用できます。詳細については、「応答テンプレートの定義」を参照してください。
品質コントロール	
品質コントロールタスク	ケースの品質管理タスクのリスト (存在する場合)。 i 注: ケースに対して潜在的な規制上の影響が特定された場合、品質管理タスクが生成されます。
顧客の結果	
顧客の承認	顧客承認のステータス変更を示すフィールド。
詳細と新情報	
詳細と新情報	ケースの解決から得られた結果と教訓。

苦情ケースの苦情タスクの処理

苦情タスクを処理して、法務レビューを実行するか、関連する苦情サービスケースの事業部門入力を提供します。

始める前に

必要なロール:sn_bom_compl.agent または sn_bom_compl.agent_connector

i 重要:

エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「[ロールとペルソナ](#)」を参照してください。

このタスクについて

- 苦情ケースが法的影響があると識別されると、ワークフローによって苦情の法務履行タスクが自動的に生成されます。
- 苦情エージェントが苦情ケースのレビューと応答ステージで [ビジネス入力を要求] をクリックすると、ワークフローによって事業部門入力の苦情タスクが自動的に生成されます。

アサインルールが設定されている場合、タスクは自動的にエージェントにアサインされます。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**。
2. リストアイコン () をクリックします。

3. [リスト] タブの [苦情サービスタスク] で、タスクリストを開きます。
 - アサインされたタスクの [自分にアサイン済み] をクリックします。
 - すべての苦情サービスタスクについて、[すべて] をクリックします。
4. リストで、作業するタスクを選択します。
自分にまだアサインされていないタスクを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. [クローズコメント] フィールドに要求された情報を入力します
6. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
7. [閉じる] をクリックしてタスクを閉じます。

タスクの結果

苦情タスクが [完了してクローズ] ステータスに移行します。

苦情ケースの品質管理タスクの処理

品質管理タスクを処理して、苦情の詳細とケースに対する苦情エージェントの応答をレビューします。レビューに基づいてタスクを承認または却下できます。

始める前に

必要なロール:sn_bom_compl.quality_agent

このタスクについて

苦情ケースが規制に影響を与える可能性がある場合は、品質管理の承認が必要です。ワークフローは、その品質コントロールタスクを生成します。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**。
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [リスト] タブの [品質管理タスク] で、タスクリストを開きます。
 - アサインされたタスクの [自分にアサイン済み] をクリックします。
 - すべての品質管理タスクについて、[すべて] をクリックします。
4. リストで、作業するタスクを選択します。
自分にまだアサインされていないタスクを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. 苦情ケースに対する苦情エージェントの応答をレビューします。
6. オプション: [作業メモ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
7. [承認] をクリックして承認するか、[却下] をクリックして応答を却下します。

タスクの結果

- 承認された場合、タスクのステータスは [完了してクローズ] になります。
- 却下された場合、タスクは [却下] ステータスに移行し、苦情エージェントはケースの新しい応答のドラフトを作成できます。

Financial Services Complaint Management の参照

Financial Services Complaint Management アプリケーションをインストールする際にインストールされる、ロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントについて説明します。

Financial Services Complaint Management とともにインストールされるコンポーネント

Financial Services Complaint Management アプリケーションがインストールされると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ジョブスケジュールなど) がインストールされます。このアプリケーションは、関連するプラグインとストアアプリケーションもインストールします (まだインストールされていない場合)。

注:

アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「[アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索](#)」を参照してください。

インストール済みプラグイン

アプリケーションとともに **Financial Services Complaint Management** インストールされるプラグイン

プラグイン	説明
カスタマーサービス [com.sn_customerservice]	アプリケーションからアプリケーションへのカスタマーサービス管理 (CSM) ファイナンシャルサービスオペレーションテーブルの拡張を有効にします。

インストール済みストアアプリケーション

アプリケーションとともに **Financial Services Complaint Management** インストールされたストアアプリケーション

ストアアプリケーション	説明
ファイナンシャルサービスオペレーションコア	苦情サービス要求を行うために必要な顧客データを保存します。詳細については、「 product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita 」を参照してください。
カスタマーサービス管理 (CSM) のプレイブック	シンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを可視化する方法を提供し、よく発生する状況に対する一貫した対応を保証します。詳細については、「 Customer Service Management 用 Playbooks 」を参照してください。

インストールされるロール

Financial Services Complaint Management アプリケーションとともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
苦情管理者 [sn_bom_compl.admin]	苦情管理のためのアプリケーション固有のシステム管理者ロールで、次のことが可能です。 • 苦情管理ロールの付与 • 苦情サービスケースとタスクの削除 • 苦情管理アプリケーションの設定 • 苦情サービス定義の作成および変更 • 苦情データに対する読み取り、書き込み、および作成アクセス権があります i 注: sn_bom.admin ロールには、アプリケーションのインストール時に Financial Services Complaint Management sn_bom_compl.admin ロールが含まれます。	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_compl.agent • sn_bom_compl.quality_agent
苦情エージェント [sn_bom_compl.agent]	• 苦情サービスケースの全体的なステータスを表示する • 苦情サービスケースおよびタスクの処理	• sn_bom_compl.viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.b2c_agent
苦情貢献者 [sn_bom_compl.contributor]	• 苦情サービス要求の送信 • [開始およびレビュー] ステージまで、自分が管理するアカウントの苦情ケースとタスクを処理する	• sn_bom_compl.viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.b2c_contributor • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.b2b_contributor

Financial Services Complaint Management アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	i 重要: 貢献者ロールを機能させるには、いずれかの CSM 貢献者ユーザーロールと組み合わせる必要があります。詳細については、「 ロールとペルソナ 」を参照してください。	
苦情エージェントコネクタ [sn_bom_compl.agent_connector]	- 苦情サービス要求の送信 - 苦情ケースとタスクを処理して、彼らが管理するアカウントの苦情を解決する。 i 重要: エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「 ロールとペルソナ 」を参照してください。	- sn_bom_compl.viewer - sn_sla_definition_read - sn_bom.viewer - sn_bom.agent
品質エージェント [sn_bom_compl.quality_agent]	- 苦情サービスケースの品質管理タスクの全体的なステータスを表示する - 苦情サービスケースの品質管理タスクの処理	- sn_bom_compl.viewer - sn_bom.b2b_agent - sn_bom.b2c_agent
苦情要求者 [sn_bom_compl.requestor]	- 苦情サービス要求の送信 - 苦情サービスケースとドキュメントサービスタスクのステータスを表示 - レコードインタラクション	- sn_bom_compl.viewer - sn_bom.b2b_requestor - sn_bom.b2c_requestor
苦情ビューアー [sn_bom_compl.viewer]	苦情サービスケースと関連データの表示	- sn_bom.loan_account_viewer - sn_bom.ref_data_viewer - sn_bom.account_data_viewer - sn_bom.customer_data_viewer

Financial Services Complaint Management アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
		- sn_bom.credit_card_account_viewer - sn_bom.ins_policy_viewer - sn_bom.line_of_credit_viewer - sn_bom.deposit_account_viewer
苦情マネージャー [sn_bom_compl.マネージャー]	- 苦情ダッシュボードの表示 - 苦情管理プロセスに使用プロセスマイニング	- sn_bom_compl.agent - pa_viewer

インストールされるテーブル

Financial Services Complaint Management アプリケーションとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
苦情ベース [sn_bom_compl_base]	苦情ケーステーブルは、苦情ベーステーブルを拡張したものです。苦情ベーステーブルは、ケース [sn_customerservice_case] テーブルを拡張します。
苦情ケース [sn_bom_compl_service]	すべての苦情ケースを保存します。このテーブルは、苦情ベース [sn_bom_compl_base] テーブルを拡張します。
苦情サービスタスク [sn_bom_compl_task]	すべての苦情タスクを保存します。このテーブルは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。
品質コントロールタスク [sn_bom_compl_qc_task]	苦情ケースのすべての品質管理タスクを保存します。このテーブルは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。
規制カテゴリ [sn_bom_compl_regulation_category]	すべての規制カテゴリを保存します。
規制サブカテゴリ [sn_bom_compl_regulation_subcategory]	規制カテゴリに関連付けられたすべての規制サブカテゴリを保存します。

自動翻訳

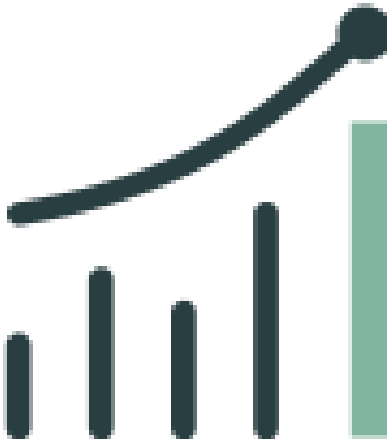
Financial Services Customer Lifecycle Operations

ServiceNow Financial Services Business Lifecycle と ServiceNow Financial Services Client Lifecycle は、ServiceNow Customer Lifecycle Operations 内の対になったアプリケーションです。これらは、顧客のライフサイクルプロセスとサービスを管理および監督する機能を備えています。

す。これらのソリューションにより、銀行サービスにおける情報の収集や身分証明書の検証、見込み顧客の承認のワークフローが合理化されます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「**ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート**」を参照してください。

詳細を読む  エージェントおよび他のチームメンバーが Customer Lifecycle Operationsを使用する方法について説明します。	設定  Financial Services Business Lifecycleと Financial Services Client Lifecycleを設定します。	使用  ケースを作成、管理、および完了します Customer Lifecycle Operations。
分析およびレポート  事前設定済みのダッシュボードを使用して、効率を評価し、完了したケースを追跡します。	参照  ロール、テーブル、プラグイン、インストールされているストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細を取得します。	

Financial Services Customer Lifecycle Operations の詳細

これにより Financial Services Customer Lifecycle Operations、顧客のライフサイクル全体を通じて、法人アカウントとコンシューマーアカウントの管理を簡素化および合理化できます。

主な機能

- 統一された Playbook エクスペリエンスにより、アカウントアプリケーションとサービスの複雑さを軽減します。
- 単一のオンボーディングワークフロー内で複数のケースを作成および管理します。
- アプリケーションを使用して、重要なドキュメントを収集して整理します ServiceNow Financial Services Document Management。
- Know Your Customer (KYC) および Know Your Business (KYB) プロセスを使用して、潜在顧客を管理および検証します。
- カスタムワークスペースとロールを使用して、特定のタスクに集中し、適切な順序で完了します。

Financial Services Customer Lifecycle Operations アプリケーション

ビジネスおよび顧客のライフサイクルサービス要求は、次のアプリケーションを介してサポートされます。

Financial Services Business Lifecycle

このアプリケーションを使用して、ビジネスアカウントアプリケーションの作成、メンテナンス、および解決を管理します。必要なドキュメントの検証、Know Your Business の検証の実行、承認プロセスの最終処理を、一元化された 1 つのワークフローからすべて実行します。

からアプリケーション (sn_bom_clo_b2b) をインストールすることで有効にできます Financial Services Business Lifecycle。 [ServiceNow Store](#)。

Financial Services Customer Lifecycle Operations

このアプリケーションを使用して、個人クライアントアカウントアプリケーションの作成、メンテナンス、および解決を管理します。必要なドキュメントの検証、顧客確認 (Know Your Customer) 検証の実行、承認プロセスの最終処理のすべてを、一元化された 1 つのワークフローから実行できます。

からアプリケーション (sn_bom_clo_b2c) をインストールすることで有効 Financial Services Client Lifecycle にできます。 [ServiceNow Store](#)。

Financial Services Customer Lifecycle Operations ペルソナ

Financial Services Customer Lifecycle Operations は、次のペルソナ向けに設計されています。

Financial Services Customer Lifecycle Operations のペルソナ

ペルソナ	説明
管理者	アカウント管理者は、アプリケーションの構成を担当します。
マネージャー	アカウントマネージャーは、レポート、ダッシュボード、および SLA をレビューします。

Financial Services Customer Lifecycle Operations のペルソナ (続く)

ペルソナ	説明
エージェント	エージェントには、支店内の従業員やバックオフィスの従業員が含まれ、アカウント作成プロセス内のさまざまなタスクを処理します。これらのロールは次のとおりです。 • アカウントライフサイクルエージェント • Lifecycle エージェントに連絡する • Client Lifecycle エージェント • クレジットエージェント • ドキュメントエージェント • KYC エージェント • リレーションシップマネージャー

Financial Services Customer Lifecycle Operations の設定

アプリケーションのインストール、フィナンシャルサービスデータのインポート、アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントのレビューと構成を行うことで、アプリケーションの実装 Financial Services Customer Lifecycle Operations を設定できます。

Financial Services Business Lifecycle のインストール

admin ロールをお持ちであれば、アプリケーション (sn_bom_clo_b2b) をFinancial Services Business Lifecycleインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 [のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション](#)。

必要なロール：admin

このタスクについて

Financial Services Business Lifecycle とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

詳細については、「[Financial Services Business Lifecycle とともにインストールされるコンポーネント](#)」を参照してください。

手順

1. 移動先 **すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて**.
2. Financial Services Business Lifecycle フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーション (sn_bom_clo_b2b) を検索します。

名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「[ServiceNow Store バージョン履歴のリリースノート](#)」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Financial Services Business Lifecycle をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

i 重要:

インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

5. [インストール] を選択します。

Financial Services Client Lifecycle のインストール

admin ロールをお持ちであれば、アプリケーション (sn_bom_clo_b2c) を Financial Services Client Lifecycle インストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。[のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション](#)。

必要なロール: admin

このタスクについて

Financial Services Client Lifecycle とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

詳細については、「[Financial Services クライアントライフサイクルとともにインストールされるコンポーネント](#)」を参照してください。

手順

1. 移動先 [すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて](#).
2. Financial Services Client Lifecycle フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーション (sn_bom_clo_b2c) を検索します。

名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

[ServiceNow Store](#) Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「[ServiceNow Store バージョン履歴のリリースノート](#)」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Financial Services Client Lifecycle をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

i 重要:
インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

5. [インストール] を選択します。

Financial Services Customer Lifecycle Operations の構成

アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントを確認します。コンポーネントは、組織のビジネスニーズに応じて変更できます。

始める前に

Financial Services Customer Lifecycle Operations アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「[Financial Services Business Lifecycle のインストール](#)」と「[Financial Services Client Lifecycle のインストール](#)」を参照。

必要なロール: sn_bom_clo_b2b.admin または sn_bom_clo_b2c.admin

手順

インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加します。

Financial Services Customer Lifecycle Operations の使用

支店のワーカーとエージェントが Financial Services Customer Lifecycle Operations アプリケーションを使用して、新しいアカウント作成プロセスを作成、文書化、および解決する方法について説明します。

ワークスペース

関係マネージャー、管理者、およびエージェントは、ワークスペースとランディングページを使用して、ワークフローを視覚化して操作します。どちらも、組織の特定のニーズに合わせて変更できます。ワークスペースとランディングページは、次のタスクに役立ちます。

- 新しいアカウント申請の一貫したレビュー、承認、および履行を保証します。
- ワークフローの進行状況を監視し、優先度の高いアイテムに重点を置きます。
- タスク間を簡単に移動できます。
- ワークフローのカスタマイズ。
- ワークロードとパフォーマンスの監視。

ワークスペースと Playbook の詳細については、「」を参照してください [ワークスペース](#)。

ワークフロー

アプリケーション Financial Services Client Lifecycle用に Financial Services Business Lifecycle いくつかの事前定義されたワークフローが存在します。

クライアントが新しいアカウントを申請すると、エージェントはケースを作成し、それを自分自身または別のエージェントにアサインします。エージェントがケースの詳細を更新すると、適切なライフサイクルワークフローがトリガーされます。このフローは、ドキュメント検証や顧客の本人確認 (Know Your Customer) プロトコルなど、ケースからさまざまなタスクをトリガーします。前のタスクが完了すると、新しいタスクが利用可能になります。

詳細については、「[Customer Lifecycle Operations のワークフロー](#)」を参照してください。

ダッシュボード

ServiceNow パフォーマンスアナリティクス ビジネスオーナーに、チームとビジネスのパフォーマンスに関するインサイトを提供します。カスタマイズ可能なビューを備えたダッシュボードは、それぞれのアプリケーション内で使用できます Business Lifecycle Client Lifecycle。

詳細については、「[Financial Services Business Lifecycle ダッシュボード](#)」と「[Financial Services Client Lifecycle ダッシュボード](#)」を参照。

Customer Lifecycle Operations のワークフロー

Financial Services Customer Lifecycle Operations (CLO) は、顧客アカウントアプリケーションをレビューおよび承認するための自動化されたワークフローをインストールします。これらのワークフローは、ケースを作成し、ドキュメントエージェント、税務エージェント、クレジットエージェントなどの KYC さまざまなエージェントにタスクをルーティングします。

このアプリケーションで利用可能なワークフロー

ビジネスおよびクライアントライフサイクルサービス用の次の事前定義されたワークフローをアプリケーションで使用できます。

ビジネスおよびクライアントライフサイクルサービスで利用可能な事前定義されたワークフロー

Business Lifecycle	Client Lifecycle
新規アカウントのオンボーディング	新規顧客のオンボーディング
新しい連絡先のオンボーディング	死亡の通知
ビジネス KYC を更新する	個人の KYC を更新
アカウントの住所変更	顧客の住所変更
	顧客の名前変更

これらのワークフローは、[Process Automation Designer](#) と [Flow Designer](#) を使用して構築されます。管理者は CLO、組織のニーズに応じてこれらのワークフローをレビューおよびカスタマイズできます。

の一般的なワークフロー **Financial Services Customer Lifecycle Operations**

顧客がサービスを必要とすると、CLO 貢献者がケースを開始し、その詳細を更新して、ワークフローをトリガーします。フローはケースからさまざまなタスクをトリガーし、アサインルールはこれらのタスクを振込やドキュメントサービスなどの適切なバックオフィスチームのエージェントにルーティングします。ワークフロー全体を通じて、エージェントはアサインされたタスクを完了し、ケースのステータスを更新します。ケース Playbook は、ケースの解決に必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

注:

サービスの種類に応じて CLO、ワークフローに含まれるタスクの数が増えたり減ったりします。

新しいアカウント、連絡先、またはコンシューマーワークフローのオンボーディング

エージェントがオンボーディングワークフローを使用して、新しいアカウント、連絡先、およびコンシューマーのオンボーディングプロセスを処理する方法について説明します。

新しいアカウント、連絡先、コンシューマーのワークフロー

エージェントは、利用可能なオンボーディングワークフローを使用して、新しいアカウント、連絡先、およびコンシューマーのオンボーディングプロセスを使用できます。これらのワークフローは、組織の特定のビジネスニーズを満たすように管理者がカスタマイズ CLO できます。このアプリケーションでは、銀行エージェントがオンボーディングケースを解決するのに役立つ次のオンボーディングワークフローを使用できます。

- 新規アカウントのオンボーディング (法人顧客向け)
- 新しい連絡先のオンボーディング (事業顧客用)
- 新規顧客のオンボーディング (事業顧客向け)

一般的なオンボーディングワークフロー

Financial Services Customer Lifecycle Operations アプリケーションでは、エージェントは一般的なオンボーディングワークフローに従って、新規クライアントのオンボーディングを効率的に行います。必要な手順は次のとおりです。

i 注:

Financial Services Client Lifecycle タスクの数が より Financial Services Business Lifecycle 少なくなっています。たとえば、Financial Services Client Lifecycle ビジネス用連絡先の追加や管理はサポートされていません。

1. アカウント作成:

- 見込み顧客が金融機関に連絡し、口座の作成を依頼します。
- 関係マネージャーまたはアカウントエージェントがケースを作成し、必要なビジネス連絡先を含む必要なすべてのデータを追加します。

2. ドキュメントコレクション:

- 代理人は、申請者に必要書類を要求します。
- ドキュメントを受信すると、エージェントはアクティビティを完了としてマークします。

3. ドキュメントレビュー:

- ドキュメントエージェントは、収集されたドキュメントをレビューします。
- ドキュメントが有効な場合、エージェントはタスクを完了としてマークします。

4. 評価:

- 、クレジット、および税務エージェントは KYC、不利な記録または否定的な履歴について申請者を評価します。
- 申請者が金融機関の基準を満たしている場合、エージェントはそれぞれのタスクを完了としてマークします。

5. アカウントの作成と履行:

- 前のタスクがすべて完了すると、履行エージェントはアカウントを作成し、履行 CLO タスクをクローズします。

6. ケース完了:

- ケースは完了したと見なされ、ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定されます。

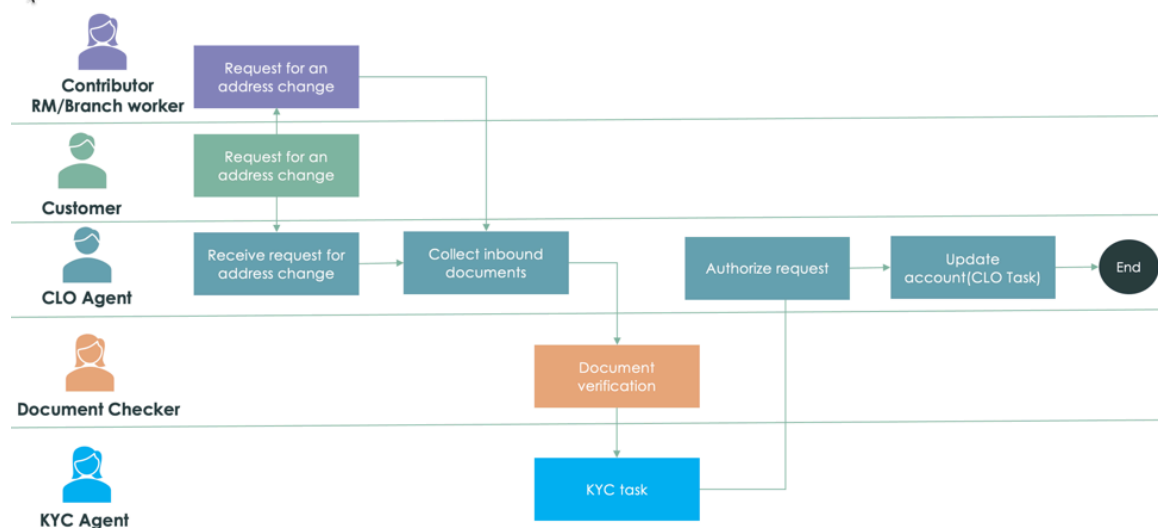
エージェントは、この一般的なオンボーディングワークフローに従うことで、アプリケーションの新しいアカウント、連絡先、および消費者のスムーズで効率的なオンボーディングプロセスを確実に実施できます Financial Services Customer Lifecycle Operations 。

住所変更ワークフロー

エージェントが住所変更ワークフローを使用して、顧客の住所変更のサービス要求を解決する方法について説明します。ワークフローは、ビジネスと個人 CLO の両方のサービス要求に適用されます。

次の図は、銀行エージェントが住所変更要求を解決するためにアプリケーションがどのように役立つかを示しています。

住所変更ワークフローの例



CLO管理者は、組織のビジネスニーズに基づいて、この事前定義されたフローをレビューおよびカスタマイズできます。

次のワークフローは、顧客の住所を変更するためのケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントは、にログインし ワークスペース でキュー内のタスクを処理します。ケース Playbook は、要求を履行するために必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

CLO貢献者または顧客として

CLO関係マネージャーなどの貢献者が、顧客の代わりに住所変更の要求を送信します。

顧客 (コンシューマーまたは連絡先) は、Customer Service Portal、Consumer Service Portal、または別のセルフサービスポータルから要求を直接送信することもできます。

注:

コンシューマーが Consumer Service Portal を使用して要求を送信するには、Consumer Service Portal プラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にする必要があります。

ケースは要求タイプに基づいて作成されます。

CLO貢献者として

1. ケース Playbook の開始ステージで、貢献者は顧客から提供された住所変更の詳細を入力します。
2. 貢献者は、顧客から必要なドキュメントを収集し、履行のためにアプリケーションを送信します。

ワークフローによって追加のタスクが生成され、アサインルールによって関連タスクが適切なバックオフィスチームにルーティングされます。

バックオフィスエージェントとして

1. ドキュメントエージェントは、ドキュメントタスクを処理して、収集されたドキュメントをレビューおよび検証します。ドキュメントが正当である場合、エージェントはタスクを完了としてマークします。
2. エージェントが KYC デューデリジェンスを実行します。顧客が金融機関の KYC 基準を満たしている場合、エージェントはタスクを完了としてマークします KYC 。

- 承認者 (CLOエージェント) がCLOケースの詳細をレビューし、タスクを承認しCLOで要求を許可します。
- 前のタスクがすべて完了すると、エージェントが CLO 勘定銀行システムで顧客の住所を更新し、履行 CLO タスクをクローズします。

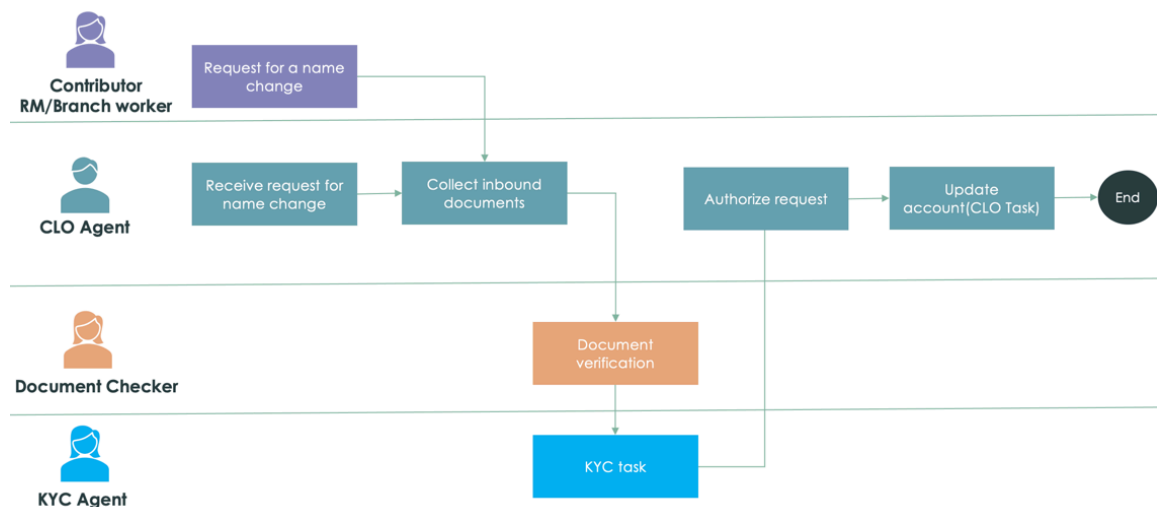
ケースが完了し、ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定されます。

顧客ワークフローの名称変更

名前変更ワークフローを使用して、エージェントが顧客の名前変更のサービス要求を解決する方法について説明します。ワークフローはサービス要求に適用されます Client Lifecycle 。

次の図は、銀行エージェントが名前変更要求を解決するためにアプリケーションがどのように役立つかを示しています。

名前変更ワークフローの例



自動翻訳

CLO管理者は、組織のビジネスニーズに基づいて、この事前定義されたフローをレビューおよびカスタマイズできます。

次のワークフローは、顧客の名前を変更するためのケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントは、にログインし ワークスペース でキュー内のタスクを処理します。ケース Playbook は、要求を履行するために必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

顧客として

顧客が金融機関に連絡し、金融口座の名前変更を要求します。

CLO貢献者として

- CLO関係マネージャーなどの貢献者が、顧客の代わりに名前変更の要求を送信します。

ケースは要求タイプに基づいて作成されます。

- ケース Playbook の [開始] ステージで、貢献者は顧客から提供された名前変更の詳細を入力し、顧客から必要なドキュメントを収集して、履行のために申請書を送信します。

ワークフローによって追加のタスクが生成され、アサインルールによって関連タスクが適切なバックオフィスチームにルーティングされます。

バックオフィスエージェントとして

1. ドキュメントエージェントは、ドキュメントタスクを処理して、収集されたドキュメントをレビューおよび検証します。ドキュメントが正当である場合、エージェントはタスクを完了としてマークします。
2. エージェントが KYC デューデリジェンスを実行します。顧客が金融機関の KYC 基準を満たしている場合、エージェントはタスクを完了としてマークします KYC。
3. 承認者 (CLOエージェント) がCLOケースの詳細をレビューし、タスクを承認しCLOで要求を許可します。
4. 前のタスクがすべて完了すると、エージェントは CLO 銀行勘定システムで顧客の名前を更新し、履行 CLO タスクをクローズします。

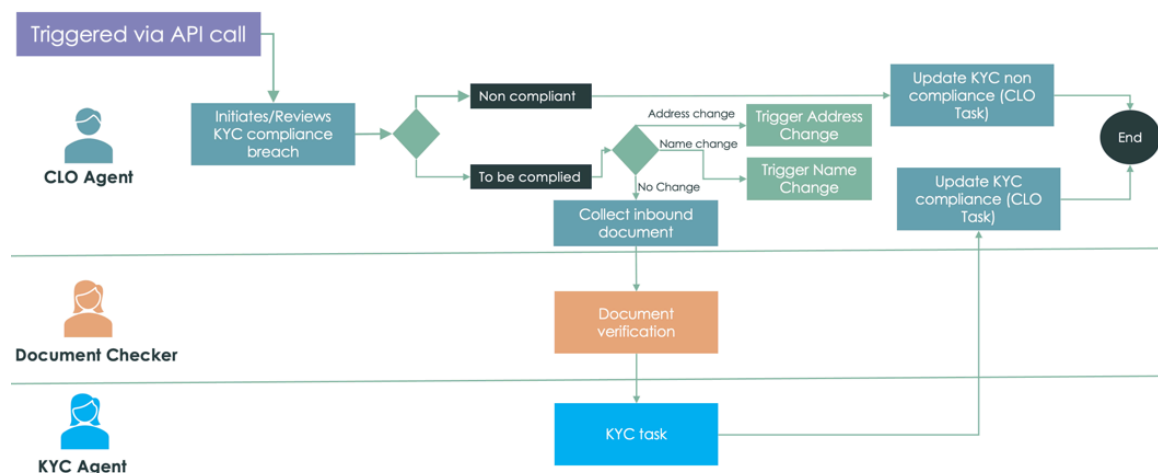
ケースが完了し、ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定されます。

KYC ワークフローの更新

銀行エージェントが KYC の更新ワークフローを使用して、KYC を更新するために顧客にプロアクティブに連絡する方法について説明します。ワークフローは、ビジネスと個人 CLO の両方のサービス要求に適用されます。

次の図は、銀行エージェントが個人の KYC 非準拠要求を分析し、更新された情報を検証し、必要な顧客情報の更新を処理するために、アプリケーションがどのように役立つかを示しています。

個人 **KYC** の更新ワークフローの例



自動翻訳

CLO管理者は、組織のビジネスニーズに基づいて、この事前定義されたフローをレビューおよびカスタマイズできます。

次のワークフローは、顧客の KYC を更新するためのケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントは、にログインし ワークスペース でキュー内のタスクを処理します。Playbook Experience の専用ステージは、エージェントを手順に沿ってガイドし、検証プロセスのすべてのステップが正常に完了するようにします。

CLOエージェントとして、または API 経由で

顧客の KYC の更新が必要であることがシステムによって検出された場合、バックエンドの API が KYC CLO の更新サービスケースをトリガーします。エージェントも CLO このケースを作成できます。

バックオフィスエージェントとして

ケース Playbook では、エージェントが CLO [開始およびレビュー] ステージでコンプライアンスステータスを更新し、アプリケーションを履行のために送信します。

ワークフローは、選択されたコンプライアンスステータスに基づいて次のタスクまたはケースをトリガーし、アサインルールは関連するケースまたはタスクを適切なバックオフィスチームにルーティングします。

住所や名前の変更なしで準拠するKYC

KYC コンプライアンスステータスが [準拠対象:住所変更不要] に設定されている場合、ワークフローはバックオフィスチームに対してこれらのタスクをトリガーします。

1. エージェントは CLO 、顧客に必要な書類を要求します。ドキュメントを受信すると、エージェントはアクティビティを完了としてマークします。
2. ドキュメントエージェントは、収集されたドキュメントをレビューします。ドキュメントが正当である場合、エージェントはタスクを完了としてマークします。
3. エージェントは KYC デューデリジェンスを実行し、顧客アカウントに不利なしコードや否定的な履歴がないか評価します。口座が金融機関の KYC 基準を満たしている場合、エージェントはタスクを完了としてマークします。
4. 前のタスクがすべて完了すると、履行 CLO エージェントは勘定システムで KYC の詳細を使用してアカウントを更新し、履行 CLO タスクをクローズします。

ケースが完了し、ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定されます。

住所または名前の変更に準拠するKYC

KYC コンプライアンスステータスが [住所または名前の変更に準拠] に設定されている場合、ワークフローによって住所 変更 と 名前変更 の子ケースが自動的に作成され、ケースが解決されます。

- i 注:**
名前変更のオプションは、個人 KYC の更新ワークフローでのみ使用できます。その結果、名前変更の子ケースは、個人 KYC の更新ワークフローに対してのみ生成されます。

その後、新しい子ケースがこれらの問題を処理します。

子ケースが完了すると、親ケースのステータスとステージ (KYC の更新) が [完了してクローズ] に設定されます。

KYC 非準拠

コンプライアンスステータスが [非準拠] に設定されている場合、ワークフローは CLO 実行タスクを自動的に生成します。エージェントは CLO 、コアバンキングシステムの KYC 非準拠でアカウントを更新し、Playbook のタスクをクローズします。

ケースが完了し、ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定されます。

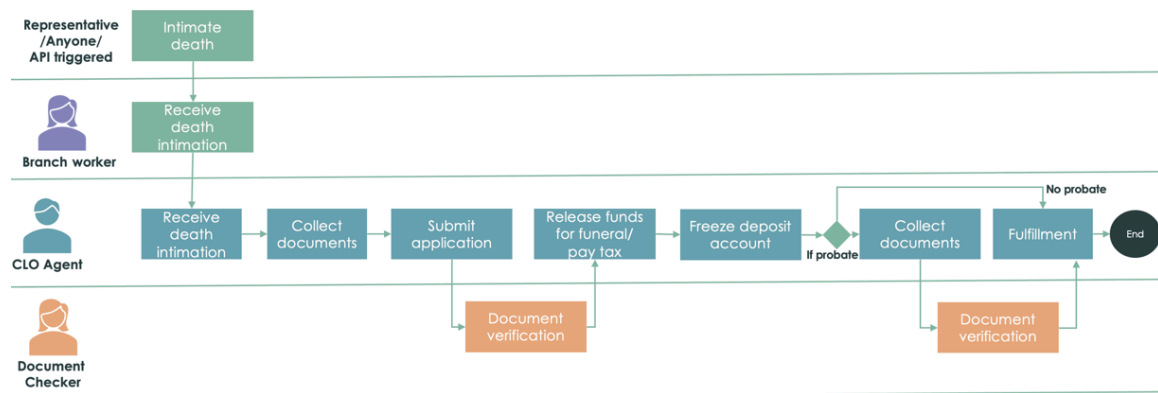
死亡通知ワークフロー

エージェントが死亡通知ワークフローを使用して、亡くなったクライアントの金融口座を管理する方法について説明します。ワークフローはサービス要求に適用されます Client Lifecycle 。

次の図は、銀行エージェントが顧客の死亡通知のケースを解決するために、アプリケーションがどのように役立つかを示しています。エージェントは、葬儀費用資金の解放、預金の凍結、その他の関連

アカウントの閉鎖のための専用フローを使用して、亡くなったクライアントのアカウントを管理できます。これらすべてを 1 つの効率的な Playbook ガイド付きワークフローを使用して行います。

死亡通知ワークフローの例



CLO管理者は、組織のビジネスニーズに基づいて、この事前定義されたフローをレビューおよびカスタマイズできます。

次のワークフローでは、顧客の死亡に関するケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントは、にログインし ワークスペース でキュー内のタスクを処理します。ケース Playbook は、要求を履行するために必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

CLOコントリビューターとして、または API を介して

CLO関係マネージャーなどの貢献者は、顧客の死亡について通知を受け、死亡の通知と顧客の金融口座の処理に関するサービス要求を送信します。

ケースは要求タイプに基づいて作成されます。

バックエンドの API は、顧客の死亡が通知されたときに死亡 CLO 通知サービスケースをトリガーすることもできます。

CLO貢献者として

1. ケース Playbook の死亡通知ステージで、貢献者は受領した死亡通知の詳細を入力します。
2. 寄稿者は必要なドキュメントを収集し、履行のために申請書を送信します。

ワークフローによって追加のタスクが生成され、アサインルールによって関連タスクが適切なバックオフィスチームにルーティングされます。

バックオフィスエージェントとして

1. ドキュメントエージェントは、ドキュメントタスクを処理して、収集されたドキュメントをレビューおよび検証します。ドキュメントが正当である場合、エージェントはタスクを完了としてマークします。
2. エージェントは CLO 、顧客の葬儀費用と納税のために要求された資金をリリースし、資金 CLO 解放タスクをクローズします。

i 注:

資金放出タスクは、死亡通知の詳細ステージで「葬儀のための資金放出」または「税の資金放出」オプションが選択されている場合にのみ表示されます。

3. エージェントは CLO 、死亡した顧客に関連付けられているすべての預金口座を凍結し、預金口座 CLO の凍結タスクをクローズします。

4. 亡くなった顧客の資産価値が銀行が設定した検認額のしきい値を超えた場合、銀行は検認書類を収集する必要があります。この場合、これらのドキュメントを収集して検証する追加のタスクが Playbook に表示されます。
 - a. CLO貢献者は遺言検認ドキュメントを収集し、タスクをクローズします。
 - b. ドキュメントエージェントは、収集されたドキュメントをレビューし、ドキュメントタスクを完了としてマークします。
5. エージェントは CLO 、コアバンキングシステムで必要な更新を行うために顧客の預金口座を更新し、[預金口座の更新] 履行 CLO タスクをクローズします。
6. エージェントは CLO 、亡くなった顧客が銀行に持っているすべての貸付口座 (ローンやクレジット カードなど) を更新します。その後、エージェントは [貸付口座の更新] 履行 CLO タスクを完了としてマークします。
7. 前のタスクがすべて完了すると、CLO エージェントは銀行勘定システムの顧客情報を更新し、履行 CLO タスクをクローズします。

ケースが完了し、ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定されます。

ケースの作成CLO

レビュー用のケースを作成してCLO、申請プロセスを開始しますCustomer Lifecycle Operations。

始める前に

必要なロール：

- ビジネス クライアントの場合: sn_bom_clo_b2b.manager または sn_bom_clo_b2b.relationship_manager
- 個人クライアントの場合: sn_bom_clo_b2c.manager または sn_bom_clo_b2c.relationship_manager

手順

1. 移動先 **すべて > フィナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**。
2. リストアイコン (☰) をクリックします。
3. 右上隅の [新規] をクリックします。
4. 画面の中央に表示される [新規ケースを作成] メニューから、サービスを選択します。
5. [作成] をクリックします。
6. 画面の右上隅にある [保存] をクリックします。
7. ケースを処理するエージェントは、[自分にアサイン] を選択します。
そうでない場合は、ケースを処理するエージェントを選択します。
8. [Playbook] タブをクリックします。
9. 該当するフィールドに入力し、「アカウントを作成」をクリックします。

タスクの結果

Customer Lifecycle Operationsケースが作成され、対応可能なエージェントにアサインされます。

次のタスク

「[連絡先の追加](#)」に進みます。

ケースの連絡先の作成

重要な連絡先をクライアントのアプリケーションに追加します。このアクティビティでは、連絡先作成プロセスを管理する子ケースを作成します。

始める前に

必要なロール:sn_bom_clo_b2b.manager、sn_bom_clo_b2b.relationship_manager、または sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**.
2. Customer Lifecycle Operations処理するケースを選択します。
3. Playbook で、[連絡先を追加] をクリックし、[新規追加] をクリックします。
新しい子ケースが親ケースタブの下に行に表示されます。
4. 画面の右上隅にある [保存] をクリックします。
子ケースの **[Playbook]** タブには、次の 3 つのステージが表示されます。
 - 開始
 - ドキュメント検証
 - デューデリジェンス
5. 「開始」ステージを完了したら、「送信」をクリックします。
6. 必要なすべての会社担当者のケースを作成するには、必要に応じて繰り返します。

タスクの結果

新しい問い合わせケースが作成され、親ケースにリンクされます。アサインされたドキュメントと KYCエージェントは、残りの2つのステージを完了します。

次のタスク

親ケースに戻り、ワークフローを Customer Lifecycle Operations 続行します。

アプリケーションを送信

必要なすべての申請者情報を収集し、新しいアカウントの申請書を提出します。

始める前に

必要なロール：

- ビジネス クライアントの場合: sn_bom_clo_b2b.manager または sn_bom_clo_b2b.relationship_manager
- 個人クライアントの場合:sn_bom_clo_b2c.manager または sn_bom_clo_b2c.relationship_manager

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**.
2. リストアイコン () をクリックします。
3. 「詳細」タブで、「プレイブック」をクリックし、「アカウント情報」を選択します。
4. 「アカウント情報」で、該当するフィールドに入力し、「アカウントの作成」をクリックします。
5. [連絡先を追加] を選択し、関連する子ケースを完了します。
連絡先の作成の詳細については、「」を参照してください [ケースの連絡先の作成](#)。

6. 「アカウントドキュメントの収集」を選択します。
7. すべての必須フィールドを含むアカウントドキュメントを収集し、[ドキュメントを送信]をクリックします。
8. [連絡先ドキュメントの収集] (ビジネス クライアント) または [顧客ドキュメントの収集] (個人クライアント) を選択します。
9. 必須フィールドを含むクライアントドキュメントを収集し、[ドキュメントの送信]をクリックします。
10. [アプリケーションの送信] を選択します。
11. 「送信コメント」フィールドにコメントを入力し、「送信」をクリックして申請を完了します。

タスクの結果

アカウントアプリケーションが送信され、ケースは自動的に [ドキュメント検証] ステージに進みます。

次のタスク

[ドキュメント検証](#) ステージに進みます。

クライアントドキュメントの確認

サービスケースに必要なドキュメントを管理および追跡するドキュメントタスクを処理します
Customer Lifecycle Operations。

始める前に

必要なロール：

- 法人クライアントの場合
合:sn_bom_clo_b2b.manager、sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent、sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent
- 個人クライアントの場合:sn_bom_clo_b2c.manager または sn_bom_clo_b2c.agent

手順

1. 移動先 [すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース](#) をクリックし、ドキュメントタスクを選択します。
2. [受信ドキュメント] タブで、ドキュメントを選択します。
3. ドキュメントのレビューが完了したら、[確認] をクリックします。
4. [閉じる] をクリックしてステージを完了します。
親 CLO ケースでは、関連ドキュメント検証ステージが [完了] と表示されます。

タスクの結果

[ドキュメント検証] ステージに完了と表示され、ケースは自動的に [デューデリジェンス] ステージに進みます。

次のタスク

[\[デューデリジェンス\]](#) ステージに進みます。

デューデリジェンスを実行

デューデリジェンスタスクを完了して、新しいアカウントアプリケーションの適格性を評価します。
複数のエージェントが別々のタスクを同時に完了できます。

始める前に

必要なロール：

このステージでは、複数のエージェントが完了する必要があります。KYC、クレジット、税務、および法務エージェントは、このステージ内のすべてのタスクを完了するために非同期に作業します。

- ビジネスクライアントの場合
合:sn_bom_clo_b2b.manager、sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent、sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent
- 個人クライアントの場合:sn_bom_clo_b2c.manager または
sn_bom_clo_b2c.agent、sn_bom_kyc.b2c_account_agent、または
sn_bom_kyc.b2c_contact_agent

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン (☰) をクリックします。
3. [リスト] タブで、ケースを選択します。
4. [詳細] タブで [自分にアサイン] をクリックして、エージェントにまだアサインされていない場合はタスクを要求します。
5. 該当するフィールドに入力し、[閉じる] をクリックしてタスクを完了します。

タスクの結果

すべてのエージェントがアサインされたタスクを完了すると、[デューデリジェンス] ステージに完了と表示され、ケースは自動的に [実行] ステージに進みます。

次のタスク

[履行] ステージに進みます。

アカウントの有効化

新規アカウント申請プロセスを完了し、必要な書類を新しいアカウント所有者に送信します。

始める前に

必要なロール：

- 法人クライアントの場合
合:sn_bom_clo_b2b.manager、sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent、sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent
- 個人クライアントの場合:sn_bom_clo_b2c.manager または sn_bom_clo_b2c.agent

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース ケースを選択します
2. [フルフィルメント] で [アカウントのアクティブ化] を選択します。
3. [詳細] で [自分にアサイン] を選択して、エージェントにまだアサインされていない場合はタスクを要求します。
4. 該当するすべてのフィールドに入力し、[クローズ] を選択してタスクを完了します。
5. 次に、[フル フィルメント] で [ウェルカム キットの送信] を選択します。
6. タスクがまだエージェントにアサインされていない場合は、[自分にアサイン] をクリックしてタスクを要求します。
7. 該当するフィールドに入力し、[閉じる] を選択してタスクを完了します。

タスクの結果

実行ステージとケースが自動的に Customer Lifecycle Operations 更新され、[完了してクローズ] と表示されます。

の分析およびレポート作成 **Financial Services Customer Lifecycle Operations**

Financial Services Customer Lifecycle Operations には、アクション可能なデータ表示方法を備えた事前構成済みのダッシュボードがあり、組織がビジネスプロセスを改善し、セルフサービスの価値を定量化するのに役立ちます。

ServiceNow[®] パフォーマンスアナリティクスダッシュボードのウィジェットを使用して、データの経時的な可視化、ビジネスプロセスの分析、改善が必要な箇所の特定を行います。

次のダッシュボードは、次の目的で Financial Services Customer Lifecycle Operations 使用できます。

- [Financial Services Business Lifecycle ダッシュボード](#)
- [Financial Services Client Lifecycle ダッシュボード](#)

Financial Services Customer Lifecycle Operations 参照

アプリケーションと Financial Services Client Lifecycle アプリケーションをインストールする Financial Services Business Lifecycle と共にインストールされるコンポーネント (ロール、テーブル、プラグイン、ストアアプリケーションなど) について説明します。

Financial Services Business Lifecycle とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、(sn_bom_clo_b2b) プラグインの Financial Services Business Lifecycle アクティブ化とともにインストールされます。このアプリケーションは、関連するプラグインとストアアプリケーションもインストールします (まだインストールされていない場合)。

- i 注:**
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「[アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索](#)」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストール済みプラグイン

アプリケーションのアクティブ化 **Financial Services Business Lifecycle** とともにインストールされるプラグイン

プラグイン	説明
カスタマーサービス (com.sn_customerservice)	アプリケーションからアプリケーションへのカスタマーサービス管理 (CSM) ファイナンシャルサービスオペレーションテーブルの拡張を有効にします。

インストールされるロール

製品のアクティベーション **Financial Services Business Lifecycle** とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
アカウント管理者 [sn_bom_clo_b2b.admin]	管理者権限に加えて、このロールはすべての Financial	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent

製品のアクティベーション **Financial Services Business Lifecycle** とともにインストールされる
ロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	Services Business Lifecycle 操作データへのアクセス権を付与します。 • ユーザーの作成 • ロールを付与し、ユーザーをグループにアサインする • CLO アプリケーションを構成する • フィールドオプションの追加、変更、削除	
アカウントマネージャー [sn_bom_clo_b2b.マネージャー]	このロールは、レポートとパフォーマンス最適化プロジェクトに加えてパフォーマンスアナリティクス、すべてのFinancial Services Business Lifecycleエージェント機能を提供します。	• pa_viewer • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent
CLO 貢献 [sn_bom_clo_b2b.contributor]	• サービスケースの作成 CLO とケースデータの入力 • ケースの全体的なステータスを表示する	• sn_bom.account_viewer • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer

自動翻訳

製品のアクティベーション **Financial Services Business Lifecycle** とともにインストールされる
ロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	• [開始およびレビュー] ステージまで、サービスケースとタスクを処理し CLO ます i 重要: 貢献者 ロール を機能 させるに は、いず れかの CSM 貢 献者ユー ザーロー ルと組み 合わせる 必要があ ります。 詳細につ いては、 「ロール とペルソ ナ」を参 照してく ださい。	• sn_bom.account_data_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.b2b_contributor • sn_bom_document.b2b_collector
CLO エージェントコネクタ [sn_bom_clo_b2b.agent_connector]	• サービスケースの作成 CLO とケースデータの入力 • ケースの全体的なステータスを表示する • サービスケースとタスクを処理し CLO、それらが管理するアカウントの要求を実行します	• sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.agent • sn_bom_document.b2b_collector

製品のアクティベーション **Financial Services Business Lifecycle** とともにインストールされる
ルール (続く)

ルール タイトル [名前]	説明	ルールを含む
	i 重要: エージェントコネクタルールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ルールとペルソナ」を参照してください。	
アカウントライフサイクルエージェント [sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent]	このルールは、すべての Financial Services Business Lifecycle データへのアクセス権を付与します。 • ケースの作成およびケースデータの入力 • 自分自身または他のエージェントにタスクをアサインする • 応募者情報の入力と更新 • さまざまな検証タスクを実行する	• sn_bom.account_viewer • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom_document.b2b_collector

製品のアクティベーション **Financial Services Business Lifecycle** とともにインストールされる
ロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	• アカウントを承認 • ケースをクローズ	
Lifecycle Agent に連絡する [sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent]	このロールは、連絡先ライフサイクル操作データへのアクセス権を付与します。 • 連絡先ケースの作成とデータの入力 • 自分自身または他のエージェントにタスクをアサインする • 連絡先情報の入力と更新 • さまざまな検証タスクを実行する • 連絡先ケースのクローズ	• sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom_document.b2b_collector
アカウントライフサイクルビューアー [sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer]	このロールは、すべてのアカウントライフサイクル操作データへの読み取り専用アクセス権を付与します。	• sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_viewer • sn_bom.service_definition_read
連絡先ライフサイクルビューアー [sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_viewer]	このロールは、すべての Financial Services Business Lifecycle デー	sn_bom.service_definition_read

自動翻訳

製品のアクティベーション **Financial Services Business Lifecycle** とともにインストールされる
ロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	タに対する読み取り専用アクセス権を付与します。	
顧客アドミンの把握 [sn_bom_kyc.admin]	このロールは、すべての KYC 操作データへのアクセス権を付与し、管理者権限を付与します。	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_kyc.b2c_customer_agent • sn_bom_kyc.b2b_account_agent • sn_bom_kyc.b2b_contact_agent
顧客連絡先エージェントを知る [sn_bom_kyc.b2b_contact_agent]	このロールは、すべての事業 KYC 運営連絡先データへのアクセス権を付与します。	• sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_viewer • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.b2b_agent
KYC アカウントエージェント [sn_bom_kyc.b2b_account_agent]	このロールは、すべての Financial Services Know Your Customer ビジネスレベルの業務、アカウント、および連絡先データへのアクセス権を付与します。	• sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom_kyc.b2b_contact_agent
KYC 連絡先ビューアー [sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer]	このロールは、アカウント連絡先情報の Financial Services Know Your Customer 読み取り専用ビューを付与します。	sn_bom.service_definition_read
KYC アカウントビューアー [sn_bom_kyc.b2b_account_viewer]	このロールは、アカウント情報の Financial	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom_kyc.b2b_contact ビューアー

製品のアクティベーション **Financial Services Business Lifecycle** とともにインストールされる
ロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	Services Know Your Customer 読み取り専用ビューを付与します。	

インストール済みストアアプリケーション

製品のアクティベーション **Financial Services Business Lifecycle** とともにインストールされたストアアプリケーション

ストアアプリケーション	説明
ファイナンシャルサービスオペレーションコア	ケースの作成 Customer Lifecycle Operations に必要なデータを保存します。詳細については、「 product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita 」を参照してください。
Financial Services Credit Operations	ワークフローで使用される Customer Lifecycle Operations クレジットサービスケースとタスクの管理を有効にします。詳細については、「 Financial Services Credit Operations とともにインストールされるコンポーネント 」を参照してください。
Financial Services Document Management	ワークフローで使用される Customer Lifecycle Operations ドキュメントサービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「 Financial Services Document Management とともにインストールされるコンポーネント 」を参照してください。
Financial Services Know Your Customer (KYC)	エージェントが新しいアカウント申請者の適格性を確認および評価できるようにします KYC。
CSM プレイブック	シンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを可視化する方法を提供し、よく発生する状況に対する一貫した対応を保証します。
CSM Contributor User	中央オフィスチームが顧客の問題や要求の解決に取り組めるようにします。

インストールされるテーブル

製品のアクティベーション **Financial Services Business Lifecycle** とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
顧客ライフサイクルベース [sn_bom_clo_b2b_base]	顧客ライフサイクルベーステーブルは、Financial Services ベース [sn_bom_case] テーブルを拡張します。
アカウントライフサイクルサービスケース [sn_bom_clo_b2b_account_service]	Account Lifecycle Service Case は、Customer Lifecycle Base [sn_bom_clo_b2b_base] テーブルを拡張します。
アカウントライフサイクルタスク [sn_bom_clo_b2b_account_task]	アカウントライフサイクルタスクケースは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。
連絡先ライフサイクルサービスケース [sn_bom_clo_b2b_contact_service]	連絡先ライフサイクルサービスケースは、顧客ライフサイクルベース [sn_bom_clo_b2b_base] テーブルを拡張します。
連絡先ライフサイクルタスク [sn_bom_clo_b2b_contact_task]	連絡先ライフサイクルタスクは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。

Financial Services Client Lifecycle とともにインストールされるコンポーネント

(sn_bom_clo_b2c) プラグインが有効になると Financial Services Client Lifecycle 、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。このアプリケーションは、関連するプラグインとストアアプリケーションもインストールします (まだインストールされていない場合)。

i 注:

アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「[アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索](#)」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストール済みプラグイン

Financial Services Client Lifecycle とともにインストールされるプラグイン

プラグイン	説明
カスタマーサービス (com.sn_customerservice)	アプリケーションからアプリケーションへのカスタマーサービス管理 (CSM)ファイナンシャルサービスオペレーションテーブルの拡張を有効にします。

インストールされるロール

Financial Services Client Lifecycle とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
アカウント管理者 [sn_bom_clo_b2c.admin]	このロールでは、すべての Client Lifecycle データへのアクセス権と管理者権限が付与されます。 • ユーザーの作成 • ロールを付与し、ユーザーをグループにアサインする • CLO アプリケーションの構成 • フィールドオプションの追加、変更、削除	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_clo_b2c.agent
アカウントマネージャー [sn_bom_clo_b2c.マネージャー]	このロールは、レポートとパフォーマンス最適化プロジェクトに加えてパフォーマンスアナリティクス、すべての Client Lifecycle エージェント機能を提供します。	• sn_bom_clo_b2c.agent • pa_viewer
CLO 貢献 [sn_bom_clo_b2c.contributor]	• サービスケースの作成 CLO とケースデータの入力 • ケースの全体的なステータスを表示する	• sn_bom.account_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.b2c_contributor • sn_bom_document.b2c_viewer

Financial Services Client Lifecycle とともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	開始およびレビュー ステージまでサービス ケースとタスクを処理し CLO ます i 重要: 貢献者ロールを機能させるには、いずれかの CSM 貢献者ユーザーロールと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。	- sn_customerservice.csm_workspace_user - sn_bom_document.b2c_collector
CLO エージェントコネクタ [sn_bom_clo_b2c.agent_connector]	- サービス ケースの作成 CLO とケースデータの入力 - ケースの全体的なステータスを表示する - サービス ケースとタスクを処理し CLO、それらが管理するアカウントの要求を実行します	- sn_bom.account_viewer - sn_sla_definition_read - sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer - sn_bom.customer_data_viewer - sn_bom.viewer - sn_bom.account_data_viewer - sn_bom.agent - sn_bom_document.b2c_viewer - sn_bom_document.b2c_collector

Financial Services Client Lifecycle とともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	i 重要: エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。	
Client Lifecycle エージェント [sn_bom_clo_b2c.agent]	このロールは、すべての Client Lifecycle データへのアクセス権を付与します。 • ケースの作成およびケースデータの入力 • 自分自身または他のエージェントにタスクをアサインする • 応募者情報の入力と更新 • さまざまな検証タスクを実行する	• sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_bom.b2c_agent • sn_bom_document.b2c_collector

Financial Services Client Lifecycle とともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	• アカウントを承認 • ケースをクローズ	
Client Lifecycle ビューアー [sn_bom_clo_b2c.viewer]	このロールは、すべての Financial Services Client Lifecycle データに対する読み取り専用アクセス権を付与します。	sn_bom.service_definition_read
KYC 管理者 [sn_bom_kyc.admin]	このロールは、すべての Financial Services Know Your Customer 操作データへのアクセス権を付与し、管理者権限を付与します。	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_kyc.b2c_customer_agent • sn_bom_kyc.b2c_account_agent • sn_bom_kyc.b2c_contact_agent
KYC 顧客エージェント [sn_bom_kyc.b2c_customer_agent]	このロールは、すべての Financial Services Know Your Customer クライアントレベルの連絡先データへのアクセス権を付与します。	• sn_bom_clo_b2c.viewer • sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_bom.b2c_agent
KYC 連絡先ビューアー [sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer]	このロールは、アカウント連絡先情報の読み取り専用ビューを付与します。	sn_bom.service_definition_read

インストール済みストアアプリケーション

とともにインストールされるストアアプリケーション **Financial Services Client Lifecycle**

ストアアプリケーション	説明
ファイナンシャルサービスオペレーションコア	顧客ライフサイクルケースの作成に必要なデータを保存します。詳細については、「 product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita 」を参照してください。
Financial Services Credit Operations	ワークフローで使用される Financial Services Customer Lifecycle Operations クレジットサービスケースとタスクの管理を有効にします。詳細については、「 Financial Services Credit Operations とともにインストールされるコンポーネント 」を参照してください。
Financial Services Document Management	ワークフローで使用される Financial Services Customer Lifecycle Operations ドキュメントサービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「 Financial Services Document Management とともにインストールされるコンポーネント 」を参照してください。
Financial Services Know Your Customer (KYC)	エージェントが新しいアカウント申請者の適格性を確認および評価できるようにします KYC。
CSM プレイブック	シンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを可視化する方法を提供し、よく発生する状況に対する一貫した対応を保証します。
CSM Contributor User	中央オフィスチームが顧客の問題や要求の解決に取り組めるようにします。

インストールされるテーブル

Financial Services Client Lifecycle とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
顧客ライフサイクルベース [sn_bom_clo_b2c_base]	顧客ライフサイクルベーステーブルは、Financial Services ベース [sn_bom_case] テーブルを拡張します。
アカウントライフサイクルサービスケース [sn_bom_clo_b2c_service]	Account Lifecycle Service Case は、Customer Lifecycle Base [sn_bom_clo_b2c_base] テーブルを拡張します。
アカウントライフサイクルタスク [sn_bom_clo_b2c_task]	アカウントライフサイクルタスクケースは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。

Financial Services Know Your Customer[®]

ServiceNow Financial Services Know Your Customer アプリケーションは他の ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションと連携して、申請者の ID を確認し、その適格性を評価します。

このアプリケーションは、以下の ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションのいずれかをインストールすると自動的にインストールされます。

- Financial Services Card Operations
- Financial Services Loan Operations
- Financial Services Customer Lifecycle Operations

詳細を読む



の機能 Financial Services Know Your Customerについて説明します。

構成



[Financial Services Know Your Customer] を設定します。

自動翻訳

使用



応募者情報を評価するための KYC タスクを作成、管理、および完了します。

参照



ルールやテーブルなどのコンポーネントの詳細を取得します。

Financial Services Know Your Customer の詳細

応募者の本人確認を行い、組織へのリスクを最小限に抑えるために使用します Financial Services Know Your Customer。

とともに Financial Services Know Your Customer インストールされるコンポーネントの詳細については、「」を参照してください [Financial Services Know Your Customer](#) とともにインストールされるコンポーネント。

主な機能

- 応募者情報を収集および確認して、銀行口座および商品の適格性を判断するプロセスを容易にします。
- エージェントが正しいプロセスに従ってアプリケーション送信をレビューするのに役立ちます。
- フロントオフィス、ミドルオフィス、バックオフィスのエージェントと担当者間の検証作業を調整します。
- アカウント開設やサービス提供前に申請者の本人確認を行うことで、不正行為を防止します。

Financial Services Know Your Customer の構成

(KYC) アプリケーションとともに Financial Services Know Your Customer インストールされるコンポーネントを確認します。組織のビジネスニーズに合わせて、必要に応じてコンポーネントを変更できます。

始める前に

Financial Services Know Your Customer は、特定の ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションをインストールすると自動的にインストールされます。詳細については、「[Financial Services Know Your Customer とともにインストールされるコンポーネント](#)」を参照してください。

必要なロール:sn_bom_kyc.admin および admin

手順

インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加します。

Financial Services Know Your Customer とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、(com.sn_bom_kyc) プラグインの Financial Services Know Your Customer アクティブ化とともにインストールされます。

i 注:

アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「[アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索](#)」を参照してください。

このアプリケーションは、次の ファイナンシャルサービスオペレーション いずれかの (KYC) アプリケーションをインストールすると自動的にインストールされます。Financial Services Know Your Customer は、アプリケーション全体の ファイナンシャルサービスオペレーション ワークフローで使用される KYC タスクを管理します。

- Financial Services Business Loan Operations
- Financial Services Personal Loan Operations
- Financial Services Client Lifecycle
- Financial Services Business Lifecycle

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

アプリケーションとともに **Financial Services Know Your Customer** インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
顧客アドミンの把握 [sn_bom_kyc.admin]	このロールは、すべての KYC 操作データへのアクセス権を付与し、管理者権限を付与します。	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_kyc.b2c_customer_agent • sn_bom_kyc.b2b_account_agent • sn_bom_kyc.b2b_contact_agent

アプリケーションとともに **Financial Services Know Your Customer** インストールされるロール
(続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
顧客連絡先エージェントを知る [sn_bom_kyc.b2b_contact_agent]	このロールは、すべてのビジネス KYC 運用連絡先データへのアクセス権を付与します。	• sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_viewer • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.b2b_agent
KYC アカウントエージェント [sn_bom_kyc.b2b_account_agent]	このロールは、すべての Financial Services Know Your Customer ビジネスレベルの業務、アカウント、および連絡先データへのアクセス権を付与します。	• sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom_kyc.b2b_contact_agent
KYC 連絡先ビューアー [sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer]	このロールは、アカウント連絡先情報の Financial Services Know Your Customer 読み取り専用ビューを付与します。	sn_bom.service_definition_read
KYC アカウントビューアー [sn_bom_kyc.b2b_account_viewer]	このロールは、アカウント情報の Financial	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom_kyc.b2b_contact ビューアー

アプリケーションとともに **Financial Services Know Your Customer** インストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	Services Know Your Customer 読み取り専用ビューを付与します。	

インストールされるテーブル

アプリケーションとともに **Financial Services Know Your Customer** インストールされるテーブル

テーブル	説明
KYC アカウントタスク [sn_bom_kyc_account_task]	完了待ちのアカウントタスクを保存します Financial Services Know Your Customer 。このテーブルは [財務タスク] テーブルを拡張しています。
KYC 連絡先タスク [sn_bom_kyc_contact_task]	完了待ちの連絡先タスクを保存します Financial Services Know Your Customer 。このテーブルは [財務タスク] テーブルを拡張しています。
KYC カスタマータスク [sn_bom_kyc_customer_task]	完了待ちの顧客タスクを格納します Financial Services Know Your Customer 。このテーブルは [財務タスク] テーブルを拡張しています。

Financial Services Credit Operations

Financial Services Credit Operations アプリケーションを使用すると、Financial Services ワークフロー全体でクレジットリスクアセスメントチームにアサインされているミドルオフィスタスクとバックオフィスタスクを管理できます。

ストアでアプリを要求する

[ServiceNow Store](#) Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「[ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート](#)」を参照してください。

開始するには

参照



フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントに関する詳細を取得します。

ユースケース



ローンサービスケースのクレジットタスクを処理する方法について説明します。

自動翻訳

Financial Services Credit Operations とともにインストールされるコンポーネント

Financial Services Credit Operations アプリケーションのインストール時点で、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

注:

アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「[アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索](#)」を参照してください。

このアプリケーションは、次の ファイナンスサービスオペレーション いずれかのアプリケーションをインストールすると自動的にインストールされます。Financial Services Credit Operations は、アプリケーション全体の ファイナンスサービスオペレーション ワークフローで使用されるクレジットタスクを管理します。

- Financial Services Card Operations
- Financial Services Business Loan Operations
- Financial Services Personal Loan Operations

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

アプリケーションとともに **Financial Services Credit Operations** インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
クレジット管理者 [sn_bom_credit_asmt.admin]	すべてのクレジットデータへのアクセス権を付与できるアプリケーション固有のシステム管理者ロール。 このロールを持つユーザーには、テーブルへの Financial Services Credit Operations 読み取り、書き込み、および作成アクセス権があります。	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_credit_asmt.b2b_agent • sn_bom_credit_asmt.b2c_agent
クレジットエージェント - ビジネス [sn_bom_credit_asmt.b2b_agent]	• ビジネスサービスのクレジットタスクの全体的なステータスを表示する • クレジットタスクの処理	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom_loan_b2b.viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_esm_agent
クレジット貢献者 - ビジネス [sn_bom_credit_asmt.b2b_contributor]	• クレジットサービス要求の送信 • クレジットアセスメントケースとタスクのステータスを表示する • 開始ステージまで、自分が管理しているア	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_viewer • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer • sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom_loan_b2b.viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user

自動翻訳

アプリケーションとともに **Financial Services Credit Operations** インストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	カウン트의クレジットケースを処理します i 重要: 貢献者ロールを機能させるには、いずれかのCSM 貢献者ユーザーロールと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。	• sn_bom.b2b_contributor • sn_bom.deposit_account_viewer
クレジット貢献者 - 個人 [sn_bom_credit_asmt.b2c_contributor]	• クレジットサービス要求の送信 • クレジットアセスメントケースとタスクのステータスを表示する • 開始ステージまで、彼らが管理しているコンシューマーアカウントのクレジットケースを処理します	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom_loan.b2c_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.b2c_contributor • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.deposit_account_viewer

自動翻訳

アプリケーションとともに **Financial Services Credit Operations** インストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	i 重要: 貢献者 ロール を機能 させるに は、いず れかの CSM 貢 献者ユー ザーロー ルと組み 合わせる 必要があ ります。 詳細につ いては、 「ロール とペルソ ナ」を参 照してく ださい。	
クレジット エージェント コネクタ - ビジネス [sn_bom_credit_asmt.b2b_agent_connector]	• クレジットサービス要求の送信 • 与信ケースとタスクを処理し、与信ケースが管理するアカウントの要求を実行する	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_viewer • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer • sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom_loan_b2b.viewer

自動翻訳

アプリケーションとともに **Financial Services Credit Operations** インストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	i 重要: エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。	• sn_bom.agent • sn_bom.deposit_account_viewer
クレジット エージェント コネクタ – 個人 [sn_bom_credit_asmt.b2c_agent_connector]	• クレジットサービス要求の送信 • クレジットケースとタスクを処理し、彼らが管理するコンシューマーアカウントの要求を実行する	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom_loan.b2c_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.agent • sn_bom.deposit_account_viewer

アプリケーションとともに **Financial Services Credit Operations** インストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	i 重要: エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「 ロールとペルソナ 」を参照してください。	
クレジットビューアー - ビジネス [sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer]	ビジネスサービスのクレジットタスクと関連データの表示	なし
クレジットエージェント - 個人 [sn_bom_credit_asmt.b2c_agent]	• コンシューマーサービスのクレジットタスクの全体的なステータスを表示する • クレジットタスクの処理	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom_loan.b2c_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.b2c_agent • sn_esm_agent
クレジットビューアー - 個人 [sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer]	コンシューマーサービスのクレジットタスクと関連データの表示	なし

自動翻訳

インストールされるテーブル

アプリケーションとともに **Financial Services Credit Operations** インストールされるテーブル

テーブル	説明
クレジットベース [sn_bom_credit_asmt_base]	クレジットサービスケーステーブルは、クレジットベーステーブルを拡張します。クレジットベーステーブルは、ケース [sn_customerservice_case] テーブルを拡張します。
クレジットサービスケース [sn_bom_credit_asmt_b2b_service]	すべての ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションのすべてのクレジットケースを保存します。このテーブルは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。
クレジットサービスケース [sn_bom_credit_asmt_loan_b2b_service]	アプリケーションのビジネスローンサービスのすべてのクレジットサービスケースを Financial Services Business Loan Operations 保存します。このテーブルは、クレジットベース [sn_bom_credit_asmt_base] テーブルを拡張します。
クレジットサービスケース [sn_bom_credit_asmt_service]	すべての ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションのコンシューマーサービスのすべてのクレジットサービスケースを保存します。このテーブルは、クレジットベース [sn_bom_credit_asmt_base] テーブルを拡張します。
クレジットサービスケース [sn_bom_credit_asmt_loan_service]	アプリケーションの個人ローンサービスのすべてのクレジットサービスケースを Financial Services Business Loan Operations 保存します。このテーブルは、クレジットベース [sn_bom_credit_asmt_base] テーブルを拡張します。
クレジットタスク [sn_bom_credit_asmt_b2b_task]	すべての ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションのビジネスサービスのすべてのクレジットタスクを保存します。このテーブルは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。
クレジットタスク [sn_bom_credit_asmt_task]	すべての ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションのパーソナルサービスのすべてのクレジットタスクを保存します。このテーブルは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。

ファイナンシャルサービスオペレーション用のプラットフォームアナリティクスソリューション

これにはプラットフォームアナリティクスソリューション、他のNow Platform製品とともに使用できるパッケージ化されたパフォーマンスアナリティクスコンテンツが含まれています。このソリューションは、ビジネスプロセスを改善し、セルフサービスの価値を定量化するのに役立つデータの視覚化を提供します。

必要なロールとタスク

これには、次のロールとタスクが関連付けられています プラットフォームアナリティクスソリューション。

- Now Platform 管理者 (admin):これを プラットフォームアナリティクスソリューション インストールして有効にし、システムのプロパティに必要な変更を加えます。
- パフォーマンスアナリティクス 管理者 (pa_admin)：インジケータ、ブレイクダウン、ウィジェット、およびダッシュボードを確認します。データ収集を設定して開始します。適切なステークホルダーとダッシュボードを共有します。

関連情報

[分析およびレポートのソリューション](#)

ファイナンスサービスオペレーションの分析およびレポートのソリューションのアクティブ化

プラットフォームアナリティクス のコンテンツパック ServiceNow Store アプリケーションをアクティブ化します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 **すべて > システムアプリケーション > すべてのアプリケーション > ServiceNow Store.**
2. FSO 向け Performance Analytics コンテンツパックを参照し、必要な有効なエンタイトルメントがあることを確認します。

検討中のインスタンスのアプリケーションを要求するには、HI アカウントと権限が必要です。HI アカウントとインスタンスは同じ会社のものである必要があります。詳細については、ServiceNow Store の「[ServiceNow 製品のインストール](#)」を参照してください。

3. Performance Analytics Content Pack for FSO を検索します。
4. アプリケーションをインストールします。

Financial Services Business Deposit Operationsダッシュボード

Financial Services Business Deposit Operationsダッシュボードを使用すると、財務サービスに対して受信した振込サービス要求に対するチームとビジネスのパフォーマンスを把握できます。単一のビューから、振込サービスケースのステータスを監視し、傾向を確認して、詳細にドリルダウンすることができます。



重要:

ダッシュボードの Financial Services Business Deposit Operations ルック&フィールを刷新しました。いくつかの更新された機能があるかもしれません。

任意の期間について、SLA に違反したクローズ済みケース、緊急の対応が必要なオープンケース、および振込ケースの平均クローズ時間の詳細を表示できます。

必要な Now Platform ロール

- sn_bom_deposit_b2b.manager。ダッシュボードウィジェットとデータを表示する必要があります。
- ダッシュボードを編集するには、sn_bom_deposit_b2b.admin、sn_bom_pa.admin、および pa_admin が必要です。

Financial Services Business Deposit Operations ダッシュボードにアクセスします。

ダッシュボードにアクセスする Financial Services Business Deposit Operations には、次の場所に移動します。ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース > **Analytics Center** ()

または、すべて > 振込操作 > 分析。

ダッシュボードには プラットフォームアナリティクス ワークスペース、 からアクセスすることもできます。の詳細については プラットフォームアナリティクス ワークスペース、「[分析センター](#)」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、次の場所に移動して元のダッシュボードレイアウトにアクセスできます。すべて > 振込操作 > ダッシュボード。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

Financial Services Business Deposit Operations ダッシュボードのユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用法
振込マネージャー	振込ケースのステータスを可視化し、次を実行する必要があります。 • SLA (サービスレベルアグリーメント) に違反した、または SLA に違反しそうで注意が必要なオープン預金ケースを監視します • 預金ケースのボリュームの日次、週次、月次の傾向を監視する • ケースの平均クローズ時間の確認 • 振込サービスケースの詳細のドリルダウン
振込管理者	ビューをカスタマイズできる必要があります。

インジケーター

B2B Deposit.元の振込口座の作成済みケース

振込サービスが元の振込口座である、本日作成された振込ケースの数。

B2B Deposit.財務関係の追加の作成済みケース

振込サービスが [財務関係を追加] である、本日作成された振込ケースの数。

B2B Deposit.口座自動振替の追加の作成済みケース

振込サービスが口座自動振替の追加である、本日作成された振込ケースの数。

B2B Deposit.口座自動振替のキャンセルの作成済みケース

振込サービスが口座自動振替のキャンセルとなっている、本日作成された振込ケースの数。

B2B Deposit.口座自動振替の変更の作成済みケース

振込サービスが口座自動振替の変更である、本日作成された振込ケースの数。

B2B Deposit.Failed standing order の作成済みケース

本日作成された預金ケースのうち、振込サービスが [失敗した口座自動振替] である預金ケースの数。

B2B Deposit.振込口座のクローズの作成済みケース

振込サービスが振込口座のクローズである、本日作成された振込ケースの数。

B2B Deposit.口座自動振替の変更のオープンケース

振込サービスが [口座自動振替の変更] であるその日のオープン振込ケースの数。

B2B Deposit.元の振込口座のオープンケース

振込サービスが元の振込口座である、その日のオープンな振込ケースの数。

B2B Deposit.Add standing order のオープンケース

振込サービスが [口座自動振替を追加] であるその日のオープン振込ケースの数。

B2B Deposit.Failed standing order のオープンケース

振込サービスが口座自動振替失敗になっているその日のオープン振込ケースの数。

B2B Deposit.口座自動振替のキャンセルのオープンケース

振込サービスが [口座自動振替のキャンセル] になっているその日のオープン振込ケースの数。

B2B Deposit.財務関係の追加のオープンケース

振込サービスが [財務関係を追加] であるその日のオープン振込ケースの数。

B2B Deposit.振込口座のクローズのオープンケース

振込サービスが [振込口座のクローズ] であるその日のオープン振込ケースの数。

B2B Deposit.アカウントクローズのクローズ済みケースの当座の数

振込サービスが振込口座のクローズで、振込口座がビジネス向け当座預金口座となっている、本日クローズされた振込ケースの数。

B2B Deposit.アカウントクローズのクローズ済みケースの貯蓄の数

振込サービスが振込口座のクローズで、振込口座がビジネス向け貯蓄口座となっている、本日クローズされた振込ケースの数。

B2B Deposit.元のクローズ済みケースの当座の数

振込口座がビジネス向け当座預金口座になっている、本日クローズされた振込ケースの数。

B2B Deposit.元のクローズ済みケースの貯蓄の数

振込サービスが元の振込口座で、振込口座がビジネス向け貯蓄口座となっている、本日クローズされた振込ケースの数。

B2B Deposit.作成済みケースの貯蓄の数

振込口座がビジネス向け貯蓄口座であり、振込サービスが元の振込口座でも振込口座のクローズでもない、本日作成された振込ケースの数。

B2B Deposit.作成済みケースの当座の数

振込口座がビジネス向け当座預金口座で、振込サービスが元の振込口座でもクローズ振込口座でもない、本日作成された振込ケースの数。

B2B Deposit.オープンケースの数

ブレイクダウンが経過時間であるその日のオープンな預金ケースの数。

B2B Deposit.クローズ済みケースの数

ブレイクダウンが経過時間とサービスである、本日クローズされた預金ケースの数。

B2B Deposit.Number of closed cases with sla

SLA 内でその日にクローズされた振込ケースの数。このインジケータは、SLA を満たしたクローズ済みケースと SLA に違反したケースの数を比較するために使用されます。

B2B Deposit.Number of closed cases with breached sla

SLA に違反したその日にクローズされた預金ケースの数。

B2B Deposit.SLA に違反しているオープンケースの数

SLA に違反したその日のオープン預金ケースの日次カウント。

B2B Deposit.SLA 違反が 80 % を超えたオープンケース

SLA 経過割合が 80% を超えたその日のオープン振込ケースの日次カウント。

B2B Deposit.クローズ済みケースの所要時間合計

ブレイクダウンが経過時間とサービスであるその日に預金ケースをクローズするまでの合計時間数。

B2B Deposit.Average time to close case

ブレイクダウンが [サービス] の振込ケースをクローズするまでの平均時間数。スコアは、[B2B Deposit.Summed duration of closed cases]/[B2B Deposit.Number of closed cases] の計算式に従って算出されます。

ブレイクダウン

- 経過時間
- サービス

Financial Services Business Loan Operationsダッシュボード

Financial Services Business Loan Operationsダッシュボードを使用すると、チームとビジネスのビジネスローンケースのパフォーマンスに関するインサイトを取得できます。ローンケースのステータスを監視し、傾向を確認して、単一のビューから詳細にドリルダウンすることができます。

i 重要:

ダッシュボードの Financial Services Business Loan Operations ルック&フィールを刷新しました。いくつかの更新された機能があるかもしれません。

このダッシュボードは、アプリケーションをインストールする Financial Services Business Loan Operations と自動的にアクティブ化されます。

任意の期間について、ローンケースのオープンケース、新規ケース、および平均クローズ時間の詳細を表示できます。

必要な Now Platform ロール

- sn_bom_loan_b2b.manager。ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- ダッシュボードを編集するには、sn_bom_loan_b2b.admin、sn_bom_pa.admin、および pa_admin が必要です。

Financial Services Business Loan Operations ダッシュボードにアクセスします。

ダッシュボードにアクセスする Financial Services Business Loan Operations には、次の場所に移動します。 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース > **Analytics Center** ()

または、すべて > ローン運用 > 分析。

ダッシュボードには プラットフォームアナリティクス ワークスペース、 からアクセスすることもできます。の詳細については プラットフォームアナリティクス ワークスペース、「[分析センター](#)」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、次の場所に移動して元のダッシュボードレイアウトにアクセスできます。すべて > ローン運用 > ダッシュボード。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

ユーザー	ダッシュボードの使用方法
ローンマネージャー	ビジネスローンケースのリアルタイムステータスを可視化し、次のことを行う必要があります。 • SLA (サービスレベルアグリーメント) に違反したすべてのオープンケースを監視する • すべてのオープンケースをエージェントおよびケースの経過時間別に監視します。 • サービス、エージェント、またはエージェントグループのすべての新規ケースのレビュー • サービス、エージェント、またはグループのケースの平均クローズ時間の確認 • カテゴリの詳細にドリルダウンします。
ローン管理者	ビューをカスタマイズできる必要があります。

インジケーター

SLA に違反しているオープンケースの割合

特定の日に SLA に違反したオープンケースの割合。スコアは、 $[(\text{SLA に違反しているオープンケースの数}) / (\text{オープンケースの数})] * 100$ の計算式に従って算出されます。

エージェントあたりのオープンケースの平均数

特定の日のエージェントのオープンケースの平均数。スコアは、 $[(\text{Number of open cases}) / (\text{Number of agents})]$ の計算式に従って算出されます。

オープンケースの平均経過時間

特定の日の経過時間 (日数) 別のオープンケースのブレイクダウンスコアと傾向。各サービスのスコアは、 $[(\text{オープンケースの合計経過時間}) / (\text{オープンケースの数})] / 24$ の計算式に従って算出されます。

新規ケースの数

過去 3 か月間のサービス、エージェント、またはエージェントグループ別の新規ケースのブレイクダウン。ケースのデータは [sn_bom_loan_b2b_service] テーブルから収集されます。

ケースの平均クローズ時間

過去 7 日間のサービス、エージェント、またはエージェントグループ別のケースの平均クローズ時間 (日数) のブレイクダウン。スコアは、[[クローズされたケースの合計期間] / [クローズされたケースの数]] / 24 の計算式に従って算出されます。

ブレイクダウン

- エージェント
- エージェントグループ
- 経過時間
- サービス

Card Operations: Dispute Management ダッシュボード

Card Operations - Dispute Management ダッシュボードを使用すると、金融サービスに対して受信したクレジットカードサービス要求に対するチームとビジネスのパフォーマンスを把握できます。

重要:

Card Operations - Dispute Management ダッシュボードのルックアンドフィールを刷新しました。いくつかの更新された機能があるかもしれません。

クレジットカードサービスケースのステータスを監視し、傾向を確認し、単一のビューから詳細にドリルダウンできます。任意の期間について、SLA に違反したクローズ済みケース、緊急の対応が必要なオープンケース、およびクレジットカードケースの平均クローズ時間の詳細を表示できます。

必要な Now Platform ロール

- sn_bom_credit_card.dispute_manager は、ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- ダッシュボードを編集するには、sn_bom_credit_card.admin、sn_bom_pa.admin、および pa_admin が必要です。

Card Operations - Dispute Management ダッシュボードへのアクセス

Card Operations - Dispute Management ダッシュボードにアクセスするには、次の場所に移動します。ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース > **Analytics Center** ()

ダッシュボードには プラットフォームアナリティクス ワークスペース、 からアクセスすることもできます。の詳細については プラットフォームアナリティクス ワークスペース、「[分析センター](#)」を参照してください。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

ユーザー	ダッシュボードの使用法
カード異議申し立てマネージャー	異議申し立てケースのステータスを可視化し、次のことを行う必要があります。

ユーザー	ダッシュボードの使用法
	• SLA (サービスレベルアグリーメント) に違反している、または SLA に違反しそうで注意が必要な未解決の異議申し立てケースを監視します • 異議申し立てケースのボリュームの日次、週次、月次の傾向を監視する • ケースの平均クローズ時間の確認 • 異議申し立てサービスケースの詳細へのドリルダウン
クレジットカード管理者	ビューをカスタマイズできる必要があります。

インジケータ

Card Dispute.SLA を満たしたクローズ済みケースの数

SLA 内でその日にクローズされた異議申し立てケースの数。このインジケータは、SLA を満たしたクローズ済みケースと SLA に違反したケースの数を比較するために使用されます。

Card Dispute.SLA に違反しているオープンケースの数

SLA に違反したその日のオープン異議申し立てケースの日次カウント。

Card Dispute.チャージバックタスクの数

Card Dispute.クローズ済みケースの所要時間合計

ブレイクダウンが経過時間とサービスである、その日の異議申し立てケースのクローズに要した合計時間数。

Card dispute.オープンケースの数

ブレイクダウンが経過時間であるその日のオープン異議申し立てケースの数。

Card Dispute.貸倒償却の異議申し立ての数

Card Dispute.成功したチャージバックの数

Card Dispute.クローズ済みケースの数

ブレイクダウンが経過時間とサービスである、本日クローズされた異議申し立てケースの数。

Card Dispute.SLA に違反しているクローズ済みケースの数

その日にクローズされた、SLA に違反した異議申し立てケースの数

Card Dispute.SLA 違反が 80 % を超えたオープンケース

SLA 経過割合が 80% を超えたその日の未解決の異議申し立てケースの日次数。

Card Dispute.作成されたケースの数 (Card Dispute.Number of created cases)

本日作成された異議申し立てケースの数。

ブレイクダウン

- 経過時間
- カードネットワーク

- チャージバックコード
- 異議申し立て理由
- サービス

Financial Services Complaint Managementダッシュボード

Financial Services Complaint Managementダッシュボードを使用すると、金融サービスに関して受け取った苦情に対するチームとビジネスのパフォーマンスを把握できます。苦情サービスケースのステータスを監視し、傾向を確認し、単一のビューから詳細にドリルダウンできます。

 重要:

ダッシュボードの Financial Services Complaint Management ルック&フィールを刷新しました。いくつかの更新された機能があるかもしれません。

任意の期間について、SLA に違反したクローズ済みケース、緊急の対応が必要なオープンケース、および苦情ケースの平均クローズ時間の詳細を表示できます。

必要な Now Platform ロール

- sn_bom_compl.manager は、ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- sn_bom_compl.admin は、ダッシュボードを編集するために必要です。

Financial Services Complaint Management ダッシュボードにアクセスします。

ダッシュボードにアクセスする Financial Services Complaint Management には、次の場所に移動します。 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース > **Analytics Center** ()

または、すべて > 苦情管理 > 分析。

ダッシュボードには プラットフォームアナリティクス ワークスペース、 からアクセスすることもできます。の詳細については プラットフォームアナリティクス ワークスペース、「[分析センター](#)」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、次の場所に移動して元のダッシュボードレイアウトにアクセスできます。すべて > 苦情管理 > ダッシュボード。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

ダッシュボードを使用する Financial Services Complaint Management ユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用方法
苦情マネージャー	苦情ケースのステータスを可視化し、次のことを行う必要があります。 • SLA (サービスレベルアグリーメント) に違反した、または SLA に違反しそうで注意が必要なオープン苦情ケースを監視する • 各苦情カテゴリの苦情ケースの量とその傾向を監視する

ダッシュボードを使用する **Financial Services Complaint Management** ユースケース (続く)

ユーザー	ダッシュボードの使用方法
	- 各カテゴリのケースの平均クローズ時間の確認 - 苦情カテゴリの詳細へのドリルダウン
苦情管理者	ビューをカスタマイズできる必要があります。

インジケータ

SLA に違反したオープンケースの数

過去 7 日間の SLA に違反したオープン苦情ケースの数。

SLA 違反が 80% を超えたオープンケース

過去 6 日間の SLA 経過割合が 80% を超えているオープン苦情ケースの数。

オープンケースの数

過去 7 日間のオープン苦情ケースのブレイクダウン (ブレイクダウンは経過時間とタイプ)。

新規ケースの数

本日オープンされた新規苦情ケースの数。このインジケータは、過去 7 日間に作成されたケースの数とクローズされたケースの数を比較して傾向を確認するために使用されます。

ケースのクローズに要する平均時間

苦情ケースのクローズに要した平均時間の苦情タイプ別のブレイクダウン。スコアは、
[FSO Complaint.Summed duration of closed cases]/[FSO Complaint.Number of closed cases] の計算式に従って算出されます。

SLA を満たしたクローズ済みケースの数

SLA 内でその日にクローズされたケースの数。このインジケータは、SLA を満たしたクローズ済みケースの数と過去 7 日間の SLA 違反ケースを比較するために使用されます。

クローズされたケースの数

本日クローズされた苦情ケースのブレイクダウン (ブレイクダウンはタイプとカテゴリ)。

ブレイクダウン

- 経過時間
- カテゴリ
- タイプ

データのビジュアル化

アプリケーションで **Financial Services Complaint Management** 利用可能なデータの可視化

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
クローズ済みケース - 上位 10 件の苦情カテゴリ	水平棒グラフ 	苦情ケース [sn_bom_compl_service]	過去 6 か月間にクローズされたケースの数が最大である上位 10 件の苦情カテゴリのブレイクダウン (降順)。

フィルター

アプリケーションで **Financial Services Complaint Management** 利用可能なフィルター

名前	タイプ	説明
経過時間	バケット	苦情ケースの経過時間範囲 (日数) を表示します。
苦情カテゴリ	選択肢	苦情サービス [sn_bom_compl_service] テーブルのすべてのアクティブな苦情カテゴリを表示します。
苦情タイプ	選択肢	苦情サービス [sn_bom_compl_service] テーブルのすべてのアクティブな苦情タイプを表示します。

Commercial Lines Claims ダッシュボード

Commercial Lines Claimsダッシュボードを使用すると、保険サービスに対して受信した個人保険サービス要求に対するチームとビジネスのパフォーマンスに関するインサイトを取得できます。

ダッシュボードを使用すると Commercial Lines Claims、請求ケースのステータスを監視し、傾向を確認し、単一のビューから詳細にドリルダウンできます。任意の期間について、SLA に違反したクローズ済みケース、緊急の対応が必要なオープンケース、および請求ケースの平均クローズ時間の詳細を表示できます。

ダッシュボードにアクセスする Commercial Lines Claims には、次の場所に移動します。すべて > **Commercial Lines Claims** > ダッシュボード。

必要な **Now Platform** ロール

- sn_ins_claim_cml.manager。ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- ダッシュボードを編集するには、sn_ins_claim_cml.admin、sn_bom_pa.admin、および pa_admin が必要です。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

ダッシュボードを使用する **Commercial Lines Claims** ユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用法
Commercial Lines Claims Manager (企業保険請求マネージャー)	請求ケースのリアルタイムステータスを可視化し、次を実行する必要があります。 • SLA (サービスレベルアグリーメント) に違反したすべてのオープン請求ケースを監視する • 各請求ケースタイプのボリュームとその傾向を監視する • 担当者、処理者、またはグループのケースの平均クローズ時間の確認
Commercial Lines Claims 管理者	ビューをカスタマイズできる必要があります。

インジケーター

Commercial Claim. 拒否済みケースの数

本日却下およびクローズされた商用請求ケースの数。

Commercial Claim. オープンケースの数

オープンな商用請求ケースの日次カウント。

Commercial Claim. クローズ済みケースの所要時間合計

ブレイクダウンがステージとサービスである、その日に商用請求ケースをクローズするまでの合計時間数。

Commercial Claim. クローズ済みケースの数

ブレイクダウンがステージとサービスである、本日クローズされた商用請求ケースの数。

Commercial Claim. SLA 違反が 80 % を超えたオープンケース

SLA 経過割合が 80% を超えたその日のオープンな商用請求ケースの日次カウント。

Commercial Claim. クローズ済み SIU ケースの数

特別調査ユニット (SIU) によってクローズされた商用請求ケースの日次カウント。

Commercial Claim. 請求支払総額

クローズ済みケースの日次請求支払い数。

Commercial Claim. SLA に違反しているクローズ済みケースの数

その日にクローズされ、SLA に違反した商用請求ケースの数。

Commercial Claim:作成されたケースの数

その日に作成されたオープンな商用請求ケースの日次カウント。

Commercial lines.BOP 補償変更オープンケースの数

商用サービスが BOP 補償範囲変更アカウントである、その日のオープンな商用請求ケースの数。

Commercial Claim. SLA 内のクローズ済みケースの数

SLA 内でその日にクローズされた商用請求ケースの数。このインジケーターは、SLA を満たしたクローズ済みケースと SLA に違反したケースの数を比較するために使用されます。

ブレイクダウン

- SLA パーセンテージ
- Commercial Claim. 経過時間
- Commercial Claim. アカウント
- Commercial Claim. 製品
- Commercial Claim. サービス
- Commercial Claim. ステージ

Commercial Lines Servicingダッシュボード

Commercial Lines Servicingダッシュボードを使用すると、保険サービスに対して受信した個人保険サービス要求に対するチームとビジネスのパフォーマンスに関するインサイトを取得できます。

重要:

ダッシュボードの Commercial Lines Servicing ルック&フィールを刷新しました。いくつかの更新された機能があるかもしれません。

ダッシュボードを使用すると Commercial Lines Servicing、ポリシーサービスケースのステータスを監視し、傾向を確認し、単一のビューから詳細にドリルダウンできます。任意の期間について、SLA に違反したクローズ済みケース、緊急の対応が必要なオープンケース、およびポリシーサービスケースの平均クローズ時間の詳細を表示できます。

必要な **Now Platform** ロール

- sn_ins_policy_b2b.manager。ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- ダッシュボードを編集するには、sn_ins_policy_b2b.admin、sn_bom_pa.admin、および pa_admin が必要です。

Commercial Lines Servicingダッシュボードにアクセスします。

ダッシュボードにアクセスする Commercial Lines Servicing には、次の場所に移動します。ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース > **Analytics Center** ()

または、すべて > **Commercial Lines Servicing** > 分析。

ダッシュボードには プラットフォームアナリティクス ワークスペース、 からアクセスすることもできます。の詳細については プラットフォームアナリティクス ワークスペース、「[分析センター](#)」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、次の場所に移動して元のダッシュボードレイアウトにアクセスできます。すべて > **Commercial Lines Servicing** > ダッシュボード。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

ダッシュボードを使用する **Commercial Lines Servicing** ユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用法
企業保険サービスマネージャー	保険ケースのリアルタイムステータスを可視化し、次を実行する必要があります。 • SLA (サービスレベルアグリーメント) に違反したすべてのオープンな保険ケースを監視する • 各保険ケースタイプのボリュームとその傾向を監視する • エージェントの生産性の確認 • サービス、エージェント、またはグループのケースの平均クローズ時間の確認 • ポリシータイプ別に要求の詳細を監視する • エラーカテゴリの詳細へのドリルダウン
企業保険サービス管理者	ビューをカスタマイズできる必要があります。

インジケーター

Commercial Lines Servicing.クローズ済みケースの所要時間合計

ブレイクダウンがステージとサービスである、その日に企業保険ケースをクローズするまでの合計時間数。

Commercial Lines Servicing.クローズ済みケースの数

ブレイクダウンがステージとサービスである、本日クローズされた企業保険ケースの数。

Commercial Lines.SLA 違反が 80 % を超えたオープンケース

SLA 経過割合が 80% を超えたその日のオープン企業保険ケースの日次カウント。

企業保険：BOP 補償変更作成済みケースの数

企業保険サービスが BOP 補償変更アカウントである、本日作成された企業保険ケースの数。

Commercial Lines Servicing.SLA に違反しているクローズ済みケースの数

その日にクローズされた SLA 違反の企業保険ケースの数。

企業保険：SLA に違反しているオープンケースの数

SLA に違反したその日のオープン企業保険ケースの日次カウント。

Commercial lines.BOP 補償変更オープンケースの数

企業保険サービスが bop 補償変更アカウントである、その日にオープンしている企業保険ケースの数。

Commercial Lines Servicing.顧客によって却下されたケースの数

Commercial Lines Servicing.SLA を満たしたクローズ済みケースの数

SLA 内でその日にクローズされた企業保険ケースの数。このインジケーターは、SLA を満たしたクローズ済みケースと SLA に違反したケースの数を比較するために使用されます。

Commercial Lines Servicing.履行者によって却下されたケースの数

ブレイクダウン

- ポリシーケースステージ
- ポリシー却下理由
- ポリシーサービス

Financial Services Business Lifecycle ダッシュボード

Business Lifecycle Operations ダッシュボードを使用すると、ビジネスライフサイクルケースに対するチームとビジネスのパフォーマンスを把握できます。

単一のビューから、ライフサイクルケースのステータスを監視し、傾向を確認し、詳細にドリルダウンすることができます。任意の期間について、ライフサイクルケースのオープンケース、新規ケース、および平均クローズ時間の詳細を表示できます。

必要な Now Platform ロール

- sn_bom_clo_b2b.manager。ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- sn_bom_clo_b2b.admin。ダッシュボードを編集するために必要です。

Financial Services Business Lifecycle ダッシュボードにアクセスします。

ダッシュボードを開くには、次の場所に移動します。 顧客のライフサイクル操作 > ダッシュボード。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用できるかの例については、次のユースケースを参照してください。

ダッシュボードを使用する Financial Services Business Lifecycle ユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用法
アカウントマネージャー	ビジネスライフサイクルケースのリアルタイムステータスを可視化し、次を実行する必要があります。 • SLA (サービスレベルアグリーメント) に違反したすべてのオープンケースを監視する • エージェントと経過時間に応じてすべてのオープンケースを監視します。 • サービス、エージェント、またはエージェントグループのすべての新規ケースのレビュー • 30 日以内のサービス、エージェント、またはグループのケースの平均クローズ時間を確認する • カテゴリの詳細へのドリルダウン
アカウントアドミン	アカウント管理者は、アカウントマネージャーのすべてのタスクに加えて、ビューをカスタマイズできます。

インジケータ

オープンケース：SLA に違反している

SLA に違反したオープンケースの割合。データは、 $[[\text{SLA に違反しているオープンケースの数}]] / [[\text{オープンケースの数}]] * 100$ の計算式に従って計算されます。

オープンケース：SLA に違反しそうである

SLA 違反に近いオープンケースの平均数。このインジケータのデータは [task_sla] テーブルから収集されます。

経過時間別のオープンケース

オープンケースのブレイクダウンスコアと傾向 (経過時間 (日数) 別)。データは、 $[[\text{オープンケースの合計経過時間}]] / [[\text{オープンケースの数}]] / 24$ の計算式に従って計算されます。

過去 30 日間のクローズまでの平均時間

過去 7 日間のサービス、エージェント、またはアサイン先グループ別のケースの平均クローズ時間 (日数) のブレイクダウン。スコアは次の式に従って計算されます: $[[\text{B2C CLO.クローズされたケースの所要時間合計}]] / [[\text{B2C CLO.クローズされたケースの数}]]$

新規ケースとクローズ済みケース

サービス、エージェント、またはエージェントグループ別の新規ケースとクローズ済みケースのブレイクダウン。ケースのデータは [sn_bom_clo_service] テーブルから収集されます。

クローズ済みケース - SLA 適合とSLA 違反

SLA が満たされたケースと SLA に違反したケース。ケースのデータは [sn_bom_clo_service] テーブルから収集されます。

ブレイクダウン

- 経過時間
- サービス

フィルター

Business Lifecycle Operations ダッシュボードで利用可能なフィルター

名前	タイプ	説明
経過時間	バケット	ケースの経過時間範囲 (日数) Business Lifecycle を表示します。
サービス	リスト	すべての Business Lifecycle ケースのレコードをフェッチします。

Financial Services Client Lifecycleダッシュボード

Financial Services Client Lifecycleダッシュボードを使用すると、クライアントライフサイクルケースに対するチームとビジネスのパフォーマンスを把握できます。

i 重要:

ダッシュボードの Financial Services Client Lifecycle ルック&フィールを刷新しました。いくつかの更新された機能があるかもしれません。

単一のビューから、クライアントライフサイクルケースのステータスを監視し、傾向を確認して、詳細にドリルダウンすることができます。任意の期間について、クライアントライフサイクルケースのオープンケース、新規ケース、および平均クローズ時間の詳細を表示できます。

必要な **Now Platform** ロール

- sn_bom_clo.b2c_manager。ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- sn_bom_clo.b2c_admin。ダッシュボードを編集するために必要です。

Financial Services Client Lifecycle ダッシュボードにアクセスします。

ダッシュボードにアクセスする Financial Services Client Lifecycle には、次の場所に移動します。
ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース > **Analytics Center** ()

または、*Client Lifecycle* > 分析。

ダッシュボードには プラットフォームアナリティクス ワークスペース、 からアクセスすることもできます。の詳細については プラットフォームアナリティクス ワークスペース、「[分析センター](#)」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、次の場所に移動して元のダッシュボードレイアウトにアクセスできます。すべて > *Client Lifecycle* > ダッシュボード。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用できるかの例については、次のユースケースを参照してください。

ダッシュボードを使用する **Financial Services Client Lifecycle** ユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用法
アカウントマネージャー	アカウントマネージャーは、ケースの Client Lifecycle リアルタイムステータスを可視化し、次のことを実行できます。 • SLA (サービスレベルアグリーメント) に違反したすべてのオープンケースを監視する • エージェントと経過時間に応じてすべてのオープンケースを監視します。 • サービス、エージェント、またはエージェントグループのすべての新規ケースのレビュー • 30 日以内のサービス、エージェント、またはグループのケースの平均クローズ時間を確認する • カテゴリの詳細へのドリルダウン
アカウント管理者	アカウント管理者は、アカウントマネージャーのすべてのタスクに加えて、ビューをカスタマイズできます。

インジケータ

オープンケース：SLA に違反している

SLA に違反したオープンケースの割合。[[SLA に違反しているオープンケースの数]] / [[オープンケースの数]] * 100

オープンケース：SLA に違反しそうである

特定の日のエージェントのオープンケースの平均数。このインジケータのデータは [task_sla] テーブルから収集されます。

経過時間別のオープンケース

オープンケースのブレイクダウンスコアと傾向 (経過時間 (日数) 別)。[[オープンケースの合計経過時間]] / [[オープンケースの数]] / 24

過去 30 日間のクローズまでの平均時間

過去 7 日間のサービス、エージェント、またはアサイン先グループ別のケースの平均クローズ時間 (日数) のブレイクダウン。[[B2C CLO.クローズされたケースの所要時間合計]]/[[B2C CLO.クローズされたケースの数]]

新規ケースとクローズ済みケース

サービス、エージェント、またはエージェントグループ別の新規ケースとクローズ済みケースのブレイクダウン。ケースのデータは [sn_bom_clo_service] テーブルから収集されます。

クローズ済みケース - SLA 適合とSLA 違反

SLA が満たされたケースと SLA に違反したケース。ケースのデータは [sn_bom_clo_service] テーブルから収集されます。

ブレイクダウン

年齢。

フィルター

ダッシュボードで **Client Lifecycle** 利用可能なフィルター

名前	タイプ	説明
経過時間	バケット	ケースの経過時間範囲 (日数) Client Lifecycle を表示します。

Group Life Servicingダッシュボード

Group Life Servicingダッシュボードを使用すると、保険サービスに対して受信したグループポリシーサービス要求に対するチームとビジネスのパフォーマンスを把握できます。

重要:

ダッシュボードの Group Life Servicing ルック&フィールを刷新しました。いくつかの更新された機能があるかもしれません。

ダッシュボードを使用すると Group Life Servicing、ポリシーサービスケースのステータスを監視し、傾向を確認し、単一のビューから詳細にドリルダウンできます。任意の期間について、SLA に違反したクローズ済みケース、緊急の対応が必要なオープンケース、およびポリシーサービスケースの平均クローズ時間の詳細を表示できます。

必要な Now Platform ロール

- sn_ins_group_life.manager。ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- ダッシュボードを編集するには、sn_ins_group_life.admin、sn_bom_pa.admin、および pa_admin が必要です。

Group Life Servicing ダッシュボードにアクセスします。

ダッシュボードにアクセスする Group Life Servicing には、次の場所に移動します。ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース > **Analytics Center** ()

または、すべて > **Group Life Servicing** > 分析。

ダッシュボードには プラットフォームアナリティクス ワークスペース、 からアクセスすることもできます。の詳細については プラットフォームアナリティクス ワークスペース、「[分析センター](#)」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、次の場所に移動して元のダッシュボードレイアウトにアクセスできます。すべて > **Group Life Servicing** > ダッシュボード。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

ダッシュボードを使用する Group Life Servicing ユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用方法
団体生命保険契約管理者	保険ケースのリアルタイムステータスを可視化し、次を実行する必要があります。 • SLA (サービスレベルアグリーメント) に違反したすべてのオープンな保険ケースを監視する • 各保険ケースタイプのボリュームとその傾向を監視する • エージェントの生産性の確認 • サービス、エージェント、またはグループのケースの平均クローズ時間の確認 • ポリシータイプ別に要求の詳細を監視する • エラーカテゴリの詳細へのドリルダウン
団体生命保険契約管理者	ビューをカスタマイズできる必要があります。

インジケーター

Group Life and Disability Servicing.クローズ済みケースの所要時間合計

ブレイクダウンがステージとサービスである、その日に個人回線ケースをクローズするまでの合計時間数。

Group Life and Disability Servicing.クローズ済みケースの数

ブレークダウンがステージとサービスである、本日クローズされた団体生命保険ケースの数。

Group Life and Disability Servicing.SLA 違反が 80 % を超えたオープンケース

SLA 経過割合が 80% を超えたその日のオープングループ生命保険ケースの日次カウント。

Group Life and Disability Servicing.団体生命メンバー情報変更

Group Life and Disability Servicing.SLA に違反しているクローズ済みケースの数

SLA に違反したその日にクローズされた団体生命保険ケースの数。

Group Life and Disability Servicing.SLA に違反しているオープンケースの数

SLA に違反したその日のオープングループ生命ケースの日次カウント。

Group Life and Disability Servicing.オープンケースの数

その日にオープンされた団体生命保険ケースの数。

Group Life and Disability Servicing.顧客によって却下されたケースの数

過去 30 日間に顧客によって却下された、エージェントによって提案されたソリューションが却下されたクローズ済みケースの数。

Group Life and Disability Servicing.SLA を満たしたクローズ済みケースの数

SLA 内でその日にクローズされた団体生命保険ケースの数。このインジケータは、SLA を満たしたクローズ済みケースと SLA に違反したケースの数を比較するために使用されます。

Group Life and Disability Servicing.履行者によって却下されたケースの数

過去 30 日間に処理担当者または引受人によって却下されたクローズ済みケースの数。

Group Life and Disability Servicing.団体生命ポリシードキュメント送信

Group Life and Disability Servicing.団体生命ポリシー更新

ブレークダウン

- グループケースステージ
- 団体生命却下理由
- 団体生命サービス

Individual Life Servicingダッシュボード

Individual Life Servicingダッシュボードを使用すると、保険サービスに対して受信した個々の保険契約サービス要求に対するチームとビジネスのパフォーマンスを把握できます。

重要:

ダッシュボードの Individual Life Servicing ルック&フィールを刷新しました。いくつかの更新された機能があるかもしれません。

ダッシュボードを使用すると Individual Life Servicing 、ポリシーサービスケースのステータスを監視し、傾向を確認し、単一のビューから詳細にドリルダウンできます。任意の期間について、SLA に違反したクローズ済みケース、緊急の対応が必要なオープンケース、およびポリシーサービスケースの平均クローズ時間の詳細を表示できます。

必要な Now Platform ロール

- sn_ins_indiv_life.manager。ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- ダッシュボードを編集するには、sn_ins_indiv_life.admin、sn_bom_pa.admin、および pa_admin が必要です。

Individual Life Servicing ダッシュボードにアクセスします。

ダッシュボードにアクセスする Individual Life Servicing には、次の場所に移動します。ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース > **Analytics Center** ()

または、すべて > **Individual Life Servicing** > 分析。

ダッシュボードには プラットフォームアナリティクス ワークスペース、 からアクセスすることもできます。の詳細については プラットフォームアナリティクス ワークスペース、「[分析センター](#)」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、次の場所に移動して元のダッシュボードレイアウトにアクセスできます。すべて > **Individual Life Servicing** > ダッシュボード。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

ダッシュボードを使用する Individual Life Servicing ユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用法
個人生命保険契約マネージャー	保険ケースのリアルタイムステータスを可視化し、次を実行する必要があります。 • SLA (サービスレベルアグリーメント) に違反したすべてのオープンな保険ケースを監視する • 各保険ケースタイプのボリュームとその傾向を監視する • エージェントの生産性の確認 • サービス、エージェント、または個人のケースの平均クローズ時間の確認 • ポリシータイプ別に要求の詳細を監視する • エラーカテゴリの詳細へのドリルダウン
個人生命保険契約管理者	ビューをカスタマイズできる必要があります。

インジケター

Individual Life and Disability Servicing.クローズ済みケースの所要時間合計

ブレイクダウンがステージとサービスである、その日に個人回線ケースをクローズするまでの合計時間数。

Individual Life and Disability Servicing.クローズ済みケースの数

ブレークダウンがステージとサービスである、本日クローズされた個人生命保険ケースの数。

Individual Life and Disability Servicing.SLA 違反が 80 % を超えたオープンケース
SLA 経過割合が 80% を超えたその日のオープン個人生命保険ケースの日次カウント。

Individual Life and Disability Servicing.SLA に違反しているクローズ済みケースの数
SLA に違反したその日にクローズされた個々の生命保険ケースの数。

Individual Life and Disability Servicing.SLA に違反しているオープンケースの数
SLA に違反したその日のオープン個人生命保険ケースの日次カウント。

Individual Life and Disability Servicing.オープンケースの数
その日にオープンになった個人生命保険ケースの数。

Individual Life and Disability Servicing.顧客によって却下されたケースの数
過去 30 日間に顧客によって却下された、エージェントによって提案されたソリューションが却下されたクローズ済みケースの数。

Individual Life and Disability Servicing.SLA を満たしたクローズ済みケースの数
SLA 内でその日にクローズされた個人生命保険ケースの数。このインジケータは、SLA を満たしたクローズ済みケースと SLA に違反したケースの数を比較するために使用されます。

Individual Life and Disability Servicing.履行者によって却下されたケースの数
過去 30 日間に処理担当者または引受人によって却下されたクローズ済みケースの数。

Individual Life and Disability Servicing.個人生命保険契約ドキュメントの送信

Individual Life and Disability Servicing.個人生命保険更新ポリシー

ブレークダウン

- 個々のケースステージ
- 個人生命保険却下理由
- 個人生命保険サービス

Financial Services Payment Operationsダッシュボード

Financial Services Payment Operationsダッシュボードを使用すると、チームとビジネスが支払照会、請求、引き落としに対してどのように実行しているかについてのインサイトを得ることができます。

i 重要:
ダッシュボードの Financial Services Payment Operations ルック&フィールを刷新しました。いくつかの更新された機能があるかもしれません。

これらのケースのステータスを監視し、傾向を確認し、単一のビューから詳細にドリルダウンできます。任意の期間について、支払ケースのオープンケース、新規ケース、および平均クローズ時間の詳細を表示できます。

必要な Now Platform コール

- `sn_bom_payment.manager`。ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- ダッシュボードを編集するには、`sn_bom_payment.admin`、`sn_bom_pa.admin`、および `pa_admin` が必要です。

Financial Services Payment Operations ダッシュボードにアクセスします。

ダッシュボードにアクセスする Financial Services Payment Operations には、次の場所に移動します。 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース > **Analytics Center** ()

または、すべて > **Payment Operations** > 分析。

ダッシュボードには プラットフォームアナリティクス ワークスペース、 からアクセスすることもできます。の詳細については プラットフォームアナリティクス ワークスペース、「[分析センター](#)」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、次の場所に移動して元のダッシュボードレイアウトにアクセスできます。すべて > **Payment Operations** > ダッシュボード。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

ダッシュボードの Financial Services Payment Operations ユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用法
支払マネージャー	支払ケースのリアルタイムステータスを可視化し、以下を実行する必要があります。 - SLA (サービスレベルアグリーメント) に違反しているすべてのオープン支払ケースを監視する - 各支払ケースタイプのボリュームとその傾向を監視する - エージェントの生産性の確認 - サービス、エージェント、またはグループのケースの平均クローズ時間の確認 - エラータイプ別の請求の詳細の監視 - エラーカテゴリの詳細へのドリルダウン
支払管理者	ビューをカスタマイズできる必要があります。

インジケーター

支払プロセッサに基づく顧客エラーがあるオープンな内部ケースの割合 (% of open internal claims having customer error based upon payment processor)

支払プロセッサに基づく、顧客エラーがあるオープンな内部請求の割合。スコアは、([支払プロセッサ別にグループ化された顧客エラーがあるオープンな内部請求の合計数]/[顧客エラーがあるオープンな内部請求の合計数])*100 に従って算出されます。

実際の処理に基づく銀行エラーがあるクローズ済み外部請求の割合 (% of closed external claims having bank error based upon actual treatment)

ブレイクダウンが [結果の理由] である実際の処理に基づく銀行エラーがあるクローズ済み外部請求の割合。スコアは、([結果に基づく銀行エラーがあるクローズ済み外部請求の数]/[合計数の復旧に使用された銀行エラーがあるクローズ済み外部請求の合計数])*100 の計算式に従って算出されます。

エラーカテゴリに基づく銀行エラーがあるオープンな内部請求の割合 (% of open internal claims having bank error based upon error category)

ブレイクダウンが経過時間と銀行エラーカテゴリであるエラーカテゴリに基づく銀行エラーがあるオープンな内部請求の割合。スコアは、([エラーカテゴリに基づく銀行エラーがあるオープンな内部請求の合計数]/[銀行エラーがあるオープンな内部請求の合計数])*100 に従って算出されます。

顧客エラーがある外部請求に対する払い戻された合計請求金額の割合 (% of total claim amount refunded for external claims having customer error)

ブレイクダウンが [実際の処理] である場合、顧客エラーがある外部請求に対する払い戻し済み請求金額の合計の割合。このスコアは、([実際の処理に基づく顧客エラーがあるクローズ済み外部請求の払い戻し金額の合計]/[顧客エラーがあるクローズ済み外部請求の払い戻し金額の合計])* 100 の計算式に従って算出されます。

実際の処理に基づく顧客エラーがあるクローズ済み外部請求の割合 (% of closed external claims having customer error based upon actual treatment)

ブレイクダウンが結果の理由である実際の処理に基づく、顧客エラーがあるクローズ済み外部請求の割合。スコアは次の計算式に従って算出されます: ((([結果に基づく顧客エラーがあるクローズ済み外部請求の合計数]/[顧客エラーがあるクローズ済み外部請求の合計数])*100)||0

要求された処理に基づく銀行エラーがあるオープンな内部請求の割合 (% of open internal claims having bank error based upon requested treatment)

ブレイクダウンが経過時間と支払プロセッサである要求された処理に基づく銀行エラーがあるオープンな内部請求の割合。スコアは、([支払プロセッサ別にグループ化された銀行エラーがあるオープンな内部請求の合計数]/[要求された処理に基づく銀行エラーがあるオープンな内部請求の合計数])*100 に従って算出されます。

例外として要求された処理があるオープンな内部請求の割合 (% of open internal claims having requested treatment as exception)

ブレイクダウンが経過時間とエラータイプである場合に、例外として処理が要求されたオープンな内部請求の割合。スコアは、([例外として処理が要求されたオープンケースの数]/[例外として処理が要求されたオープンケースの合計数])*100 に従って算出されます。

支払ケースのクローズ時間の割合 (% closing Time of payment cases)

ブレイクダウンが経過時間、支払ケース、および支払エージェントである支払ケースのクローズ時間の割合。このスコアは、[クローズされた支払ケースの合計期間]/[クローズされた支払ケースの数] の計算式に従って算出されます/24

払い戻し金額がある外部請求に対する復旧された合計請求の割合 (% of total claims recovered for external claims having refunded amount)

ブレイクダウンが [実際の処理] の場合、払い戻し金額がある外部請求の復旧された合計請求の割合。スコアは、([銀行エラーがあるクローズ済み外部請求の払い戻し金額の合計]/[銀行エラーがあるクローズ済み外部請求の払い戻し金額の合計])*100 の計算式に従って算出されます。

実際の分割処理の銀行エラーがあるクローズ済み外部請求の割合 (% of closed external claims having bank error for actual split treatment)

ブレイクダウンが [実際の処理] である実際の分割処理で銀行エラーがあるクローズ済み外部請求の割合。スコアは、([実際の処理に基づく銀行エラーがあるクローズ済み外部請求の合計数]/[銀行エラーがあるクローズ済み外部請求の合計数])*100 の計算式に従って算出されます。

要求された処理に基づく顧客エラーがあるオープンな内部請求の割合 (% of open internal claims having customer error based upon requested treatment)

ブレイクダウンが経過時間と顧客エラーカテゴリである要求された処理に基づく、顧客エラーがあるオープンな内部請求の割合。スコアは、([カスタムエラーカテゴリの顧客

エラーがあるオープンな内部請求の合計数]/[顧客エラーがあるオープンな内部請求の合計数])*100 に従って算出されます。

実際の処理の顧客エラーがあるクローズ済み外部請求の割合

実際の処理に対する顧客エラーがあるクローズ済み外部請求の割合。スコアは、([実際の処理に基づく顧客エラーがあるクローズ済み外部請求の合計数]/[顧客エラーがあるクローズ済み外部請求の合計数])*100 に従って算出されます。

保護として要求された処理がある内部請求の割合 (% of internal claims having requested treatment as protected)

ブレイクダウンが経過時間とエラータイプである場合に、要求された処理が保護されている内部請求の割合。スコアは、([保護として治療が要求されたオープンケースの数]/[保護として治療が要求されたオープンケースの合計数])*100 に従って算出されます。

例外として要求された処理と顧客エラーがあるクローズ済み外部請求の数 (Number of closed external claims having customer error with requested treatment as exception)

ブレイクダウンが [実際の処理] の場合、要求された処理を例外とする顧客エラーがあるクローズ済み外部請求の数。

ブレイクダウン

- 実際の処理
- 経過時間
- 銀行エラーカテゴリ
- 顧客エラーカテゴリ
- エラータイプ
- 結果の理由
- 支払エージェント
- 支払ケース
- 支払プロセッサ
- 支払サービス
- 支払タイプ

フィルター

Payment Operations ダッシュボードで利用可能なフィルター

名前	タイプ	説明
実際の処理	選択肢	支払請求の実際の処理で利用可能な選択肢を表示します。
経過時間	バケット	支払ケースの経過時間範囲 (日数) を表示します。
銀行エラーカテゴリ	選択肢	支払請求の銀行エラーカテゴリで利用可能な選択肢を表示します。

Payment Operations ダッシュボードで利用可能なフィルター (続く)

名前	タイプ	説明
顧客エラーカテゴリ	選択肢	支払請求の顧客エラーカテゴリで利用可能な選択肢を表示します。
エラータイプ	選択肢	支払照会のエラータイプで利用可能な選択肢を表示します。
結果の理由	選択肢	支払請求に利用可能な結果の選択肢を表示します。
支払エージェント	スクリプト	ユーザーロールテーブルから、sn_bom_payment.claim_agent または sn_bom_payment.inquiry_agent ロールを持つアサインされた支払エージェントをフェッチします。
支払ケース	スクリプト	タスクテーブルから支払ケースレコードをフェッチします。
支払プロセッサー	選択肢	支払方法の [支払プロセッサー] で利用可能な選択肢を表示します。
支払サービス	リスト	すべての支払タスクのレコードをフェッチします。
支払タイプ	スクリプト	タスク SLA テーブルから支払ケースレコードをフェッチします。

Financial Services Personal Deposit Operationsダッシュボード

Financial Services Personal Deposit Operationsダッシュボードを使用すると、財務サービスに対して受信した振込サービス要求に対するチームとビジネスのパフォーマンスを把握できます。単一のビューから、振込サービスケースのステータスを監視し、傾向を確認して、詳細にドリルダウンすることができます。

i 重要:

ダッシュボードの Financial Services Personal Deposit Operations ルック&フィールを刷新しました。いくつかの更新された機能があるかもしれません。

任意の期間について、SLA に違反したクローズ済みケース、緊急の対応が必要なオープンケース、および振込ケースの平均クローズ時間の詳細を表示できます。

必要な **Now Platform** ロール

- sn_bom_deposit_b2c.managerは、ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- ダッシュボードを編集するには、sn_bom_deposit_b2c.admin、sn_bom_pa.admin、および pa_admin が必要です。

Financial Services Personal Deposit Operations ダッシュボードにアクセスします。

ダッシュボードにアクセスする Financial Services Personal Deposit Operations には、次の場所に移動します。ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース > **Analytics Center** ()

または、すべて > 振込操作 > 分析。

ダッシュボードには プラットフォームアナリティクス ワークスペース、 からアクセスすることもできます。の詳細については プラットフォームアナリティクス ワークスペース、「[分析センター](#)」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、次の場所に移動して元のダッシュボードレイアウトにアクセスできます。すべて > 振込操作 > ダッシュボード。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

Financial Services Personal Deposit Operations ダッシュボードのユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用方法
振込マネージャー	振込ケースのステータスを可視化し、次を実行する必要があります。 • SLA (サービスレベルアグリーメント) に違反した、または SLA に違反しそうで注意が必要なオープン預金ケースを監視します • 預金ケースのボリュームの日次、週次、月次の傾向を監視する • ケースの平均クローズ時間の確認 • 振込サービスケースの詳細のドリルダウン
振込管理者	ビューをカスタマイズできる必要があります。

インジケータ

B2C Deposit.元の振込口座の作成済みケース

振込サービスが元の振込口座である、本日作成された振込ケースの数。

B2C Deposit.財務関係の追加の作成済みケース

振込サービスが [財務関係を追加] である、本日作成された振込ケースの数。

B2C Deposit.口座自動振替の追加の作成済みケース

振込サービスが口座自動振替の追加である、本日作成された振込ケースの数。

B2C Deposit.口座自動振替のキャンセルの作成済みケース

振込サービスが口座自動振替のキャンセルとなっている、本日作成された振込ケースの数。

B2C Deposit.口座自動振替の変更の作成済みケース

振込サービスが口座自動振替の変更である、本日作成された振込ケースの数。

B2C Deposit.失敗した口座自動振替の作成済みケース

本日作成された預金ケースのうち、振込サービスが [失敗した口座自動振替] である預金ケースの数。

B2C Deposit.振込口座のクローズの作成済みケース

振込サービスが振込口座のクローズである、本日作成された振込ケースの数。

B2C Deposit.口座自動振替の変更のオープンケース

振込サービスが [口座自動振替の変更] であるその日のオープン振込ケースの数。

B2C Deposit.元の振込口座のオープンケース

振込サービスが元の振込口座である、その日のオープンな振込ケースの数。

B2C Deposit.口座自動振替の追加のオープンケース

振込サービスが [口座自動振替を追加] であるその日のオープン振込ケースの数。

B2C Deposit.失敗した口座自動振替のオープンケース

振込サービスが口座自動振替失敗になっているその日のオープン振込ケースの数。

B2C Deposit.口座自動振替のキャンセルのオープンケース

振込サービスが [口座自動振替のキャンセル] になっているその日のオープン振込ケースの数。

B2C Deposit.財務関係の追加のオープンケース

振込サービスが [金融口座関係を追加] であるその日のオープン振込ケースの数。

B2C Deposit.振込口座のクローズのオープンケース

振込サービスが [振込口座のクローズ] であるその日のオープン振込ケースの数。

B2C Deposit.アカウントクローズのクローズ済みケースの当座の数

振込サービスが振込口座のクローズで、振込口座が個人向け当座預金口座となっている、本日クローズされた振込ケースの数。

B2C Deposit.アカウントクローズのクローズ済みケースの貯蓄の数

振込サービスが振込口座のクローズで、振込口座が個人向け貯蓄口座となっている、本日クローズされた振込ケースの数。

B2C Deposit.元のクローズ済みケースの当座の数

振込口座が個人向け当座預金口座になっている、本日クローズされた振込ケースの数。

B2C Deposit.元のクローズ済みケースの貯蓄の数

本日クローズされた預金ケースのうち、振込口座が個人向け貯蓄口座となっているものの数。

B2C Deposit.作成済みケースの貯蓄の数

振込口座が個人向け貯蓄口座で、振込サービスが元の振込口座でも振込口座のクローズでもない、本日作成された振込ケースの数。

B2C Deposit.作成済みケースの当座の数

振込口座が個人向け当座預金口座で、振込サービスが元の振込口座でもクローズ振込口座でもない、本日作成された振込ケースの数。

B2C Deposit.オープンケースの数

ブレイクダウンが経過時間であるその日のオープンな預金ケースの数。

B2C Deposit.クローズ済みケースの数

ブレイクダウンが経過時間とサービスである、本日クローズされた預金ケースの数。

B2C Deposit.Number of closed cases with sla

SLA 内でその日にクローズされた振込ケースの数。このインジケータは、SLA を満たしたクローズ済みケースと SLA に違反したケースの数を比較するために使用されます。

B2C Deposit.Number of closed cases with breached sla

SLA に違反したその日にクローズされた預金ケースの数。

B2C Deposit.SLA に違反しているオープンケースの数

SLA に違反したその日のオープン預金ケースの日次カウント。

B2C Deposit.SLA 違反が 80 % を超えたオープンケース

SLA 経過割合が 80% を超えたその日のオープン振込ケースの日次カウント。

B2C Deposit.クローズされたケースの所要時間合計

ブレイクダウンが経過時間とサービスであるその日に預金ケースをクローズするまでの合計時間数。

B2C Deposit.Average time to close case

ブレイクダウンが [サービス] の振込ケースをクローズするまでの平均時間数。スコアは、[B2C Deposit.Summed duration of closed cases]/[B2C Deposit.Number of closed cases] の計算式に従って算出されます。

ブレイクダウン

- 経過時間
- サービス

個人向け生命保険請求ダッシュボード

個人向け生命保険請求ダッシュボードを使用すると、個人保険契約に対して受信した請求サービス要求に対するチームとビジネスのパフォーマンスを把握できます。

ダッシュボードを使用すると 個人向け生命保険請求、請求ケースのステータスを監視し、傾向を確認し、単一のビューから詳細にドリルダウンできます。任意の期間について、SLA に違反したクローズ済みケース、緊急の対応が必要なオープンケース、およびクローズ済み請求ケースの期間の詳細を表示できます。

重要:

プラットフォームアナリティクス ワークスペースは、ServiceNow Storeで利用できます。詳細については、これらのリリースノートの「アクティブ化情報」セクションを参照してください。

ダッシュボードにアクセスする 個人向け生命保険請求 には、次の場所に移動します。 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース > **Analytics Center** ()

ダッシュボードには プラットフォームアナリティクス ワークスペース、 からアクセスすることもできます。の詳細については プラットフォームアナリティクス ワークスペース、「[分析センター](#)」を参照してください。

必要な Now Platform ロール

- sn_ins_claim_pers.manager. ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- ダッシュボードを編集するには、sn_ins_claim_pers.admin、sn_bom_pa.admin、および pa_admin が必要です。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

ダッシュボードを使用する 個人向け生命保険請求 ユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用法
Personal Lines Claims Manager (個人保険請求マネージャー)	請求ケースのリアルタイムステータスを可視化し、次を実行する必要があります。 - SLA (サービスレベルアグリーメント) に違反したすべてのオープン請求ケースを監視する - 各請求ケースタイプのボリュームとその傾向を監視する - 担当者、処理者、またはグループのケースの平均クローズ時間の確認
Personal Lines Claims 管理者	ビューをカスタマイズできる必要があります。

インジケーター

Personal Lines Claims. オープンケース

オープンケースの日次カウント。

Personal Lines Claims. SLA 違反したオープンケースの数

SLA に違反しているオープンケースの日次カウント。

Personal Lines Claims. 設定されたケースの数

今日/毎日作成されたケースの数。

Personal Lines Claims. 拒否ケースの数

本日クローズされ、請求が拒否されたケースの数。

Personal Lines Claims. クローズ済みケースの合計期間

本日クローズされたケースの合計時間。

Personal Lines Claims. クローズ済みケースの数

本日クローズされたケースの数。

Personal Lines Claims. SLA を満たしたクローズ済みケースの数

SLA 内の本日クローズされたケースの数。

Personal Lines Claims. SLA 違反のクローズ済みケースの数

その日にクローズされた SLA 違反の個人保険ケースの数。このインジケーターは、SLA を満たしたクローズ済みケースと SLA に違反したケースの数を比較するために使用されます。

Personal Lines Claims. SLA 違反が 80% を超えたオープンケース

SLA 違反率が 80% (実経過時間 >80%) を超えたオープンな個人回線ケースの数。

Personal Lines Claims. 有償ケース数

SLA を満たした日次有給ケースの数。

Personal Lines Claims. SIU ケース

SIU レビューの日次個人保険請求オープンケース数。

Personal Lines Claims. 保険金支払額の傾向
クローズ済みケースの日次請求支払いの傾向。

ブレイクダウン

- ステージ
- 経過時間
- 請求サービス
- 顧客
- 製品
- SLA パーセンテージ

Personal Lines Servicingダッシュボード

Personal Lines Servicingダッシュボードを使用すると、保険サービスに対して受信した個人保険サービス要求に対するチームとビジネスのパフォーマンスに関するインサイトを取得できます。

重要:

ダッシュボードの Personal Lines Servicing ルック&フィールを刷新しました。いくつかの更新された機能があるかもしれません。

ダッシュボードを使用すると Personal Lines Servicing、ポリシーサービスケースのステータスを監視し、傾向を確認し、単一のビューから詳細にドリルダウンできます。任意の期間について、SLAに違反したクローズ済みケース、緊急の対応が必要なオープンケース、およびポリシーサービスケースの平均クローズ時間の詳細を表示できます。

必要な Now Platform ロール

- sn_ins_policy_b2c.manager。ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- ダッシュボードを編集するには、sn_ins_policy_b2c.admin、sn_bom_pa.admin、および pa_admin が必要です。

Personal Lines Servicing ダッシュボードにアクセスします。

ダッシュボードにアクセスする Personal Lines Servicing には、次の場所に移動します。 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース > **Analytics Center** ()

または、すべて > **Personal Lines Servicing** > 分析。

ダッシュボードには プラットフォームアナリティクス ワークスペース、 からアクセスすることもできます。の詳細については プラットフォームアナリティクス ワークスペース、「[分析センター](#)」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、次の場所に移動して元のダッシュボードレイアウトにアクセスできます。すべて > **Personal Lines Servicing** > ダッシュボード。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

ダッシュボードを使用する **Personal Lines Servicing** ユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用方法
パーソナル回線マネージャー	保険ケースのリアルタイムステータスを可視化し、次を実行する必要があります。 • SLA (サービスレベルアグリーメント) に違反したすべてのオープンな保険ケースを監視する • 各保険ケースタイプのボリュームとその傾向を監視する • エージェントの生産性の確認 • サービス、エージェント、またはグループのケースの平均クローズ時間の確認 • ポリシータイプ別に要求の詳細を監視する • エラーカテゴリの詳細へのドリルダウン
個人回線管理者	ビューをカスタマイズできる必要があります。

インジケータ

Personal Lines Servicing.クローズ済みケースの所要時間合計

ブレークダウンがステージとサービスである、その日に個人回線ケースをクローズするまでの合計時間数。

Personal Lines Servicing.クローズ済みケースの数

ブレークダウンがステージとサービスである、本日クローズされた個人保険ケースの数。

Personal Lines.SLA 違反が 80 % を超えたオープンケース

SLA 経過割合が 80% を超えたその日のオープン個人回線ケースの日次カウント。

Personal Lines:自動車と自宅の両方に対して作成された補償変更ケースの数

個人保険サービスが個人自動変更補償アカウントであるか、住宅所有者が補償を変更する場合に、本日作成された個人保険ケースの数。

Personal Lines Servicing.SLA に違反しているクローズ済みケースの数

その日にクローズされた SLA 違反の個人保険ケースの数。

Personal Lines:SLA に違反しているオープンケースの数

SLA に違反したその日のオープン個人回線ケースの日次カウント。

個人回線。自動車および自宅の変更補償オープンケースの数

個人保険サービスが個人自動変更補償アカウントまたは住宅所有者変更補償である、その日にオープンな個人保険ケースの数。

Personal Lines Servicing.顧客によって却下されたケースの数

顧客によって却下されたケースの数。

Personal Lines Servicing.SLA を満たしたクローズ済みケースの数

SLA 内でその日にクローズされた個人保険ケースの数。このインジケータは、SLA を満たしたクローズ済みケースと SLA に違反したケースの数を比較するために使用されます。

ブレイクダウン

- ポリシーケースステージ
- ポリシーサービス
- ポリシー却下理由

Financial Services Personal Loan Operationsダッシュボード

Financial Services Personal Loan Operationsダッシュボードを使用すると、チームとビジネスの個人ローンケースに対するパフォーマンスに関するインサイトを取得できます。ローンケースのステータスを監視し、傾向を確認して、単一のビューから詳細にドリルダウンすることができます。



重要:

ダッシュボードの Financial Services Personal Loan Operations ルック&フィールを刷新しました。いくつかの更新された機能があるかもしれません。

任意の期間について、ローンケースのオープンケース、新規ケース、および平均クローズ時間の詳細を表示できます。このダッシュボードは、アプリケーションをインストールする Financial Services Personal Loan Operations と自動的にアクティブ化されます。

必要な Now Platform ロール

- sn_bom_loan.b2c_manager。ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- ダッシュボードを編集するには、sn_bom_loan.b2c_admin、sn_bom_pa.admin、および pa_admin が必要です。

Financial Services Personal Loan Operationsダッシュボードにアクセスします。

ダッシュボードにアクセスする Financial Services Personal Loan Operations には、次の場所に移動します。ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース > **Analytics Center** ()

または、すべて > ローン運用 > 分析。

ダッシュボードには プラットフォームアナリティクス ワークスペース、 からアクセスすることもできます。の詳細については プラットフォームアナリティクス ワークスペース、「[分析センター](#)」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、次の場所に移動して元のダッシュボードレイアウトにアクセスできます。すべて > ローン運用 > ダッシュボード。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

ユーザー	ダッシュボードの使用法
ローンマネージャー	個人ローンケースのリアルタイムステータスを可視化し、次のことを行う必要があります。 • SLA に違反したすべてのオープンケースを監視する • すべてのオープンケースをエージェントおよびケースの経過時間別に監視します。

ユーザー	ダッシュボードの使用方法
	- サービス、エージェント、またはエージェントグループのすべての新規ケースのレビュー - サービス、エージェント、またはグループのケースの平均クローズ時間の確認 - カテゴリの詳細にドリルダウンします。
ローン管理者	ビューをカスタマイズできる必要があります。

インジケーター

SLA に違反しているオープンケースの割合

特定の日に SLA に違反したオープンケースの割合。スコアは、 $[[\text{SLA に違反しているオープンケースの数}] / [\text{オープンケースの数}]] * 100$ の計算式に従って算出されます。

エージェントあたりのオープンケースの平均数

特定の日のエージェントのオープンケースの平均数。スコアは、 $[[\text{Number of open cases}] / [\text{Number of agents}]]$ の計算式に従って算出されます。

オープンケースの平均経過時間

オープンケースのブレイクダウンスコアと傾向 (経過時間 (日数) 別)。各サービスのスコアは、 $[[\text{オープンケースの合計経過時間}] / [\text{オープンケースの数}]] / 24$ の計算式に従って算出されます。

新規ケースの数

過去 7 日間のサービス、エージェント、またはエージェントグループ別の新規ケースのブレイクダウン。ケースのデータは [sn_bom_loan_service] テーブルから収集されます。

ケースの平均クローズ時間

過去 7 日間のサービス、エージェント、またはアサイン先グループ別のケースの平均クローズ時間 (日数) のブレイクダウン。スコアは、 $[[\text{クローズ済みケースの合計期間}] / [\text{クローズ済みケースの数}]] / 24$ の計算式に従って算出されます。

ブレイクダウン

- エージェント
- エージェントグループ
- アサイン先グループ
- 経過時間
- サービス

Financial Services Treasury Operationsダッシュボード

Financial Services Treasury Operationsダッシュボードを使用すると、ファイナンシャルサービスに対して受信したトレジャリサービス要求に対するチームとビジネスのパフォーマンスを把握できます。



重要:

ダッシュボードの Financial Services Treasury Operations ルック&フィールを刷新しました。いくつかの更新された機能があるかもしれません。

トレジャリサービスケースのステータスを監視し、傾向を確認し、単一のビューから詳細にドリルダウンできます。任意の期間について、SLA に違反したクローズ済みケース、緊急の対応が必要なオープンケース、およびトレジャリケースの平均クローズ時間の詳細を表示できます。

必要な **Now Platform** ロール

- sn_bom_treasury.manager。ダッシュボードウィジェットとデータを表示する必要があります。
- ダッシュボードを編集するには、sn_bom_treasury.admin、sn_bom_pa.admin、および pa_admin が必要です。

Financial Services Treasury Operations ダッシュボードにアクセスします。

ダッシュボードにアクセスする Financial Services Treasury Operations には、次の場所に移動します。ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース > **Analytics Center** ()

または、すべて > **Treasury Operations** > 分析。

ダッシュボードには プラットフォームアナリティクス ワークスペース、 からアクセスすることもできます。の詳細については プラットフォームアナリティクス ワークスペース、「[分析センター](#)」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、次の場所に移動して元のダッシュボードレイアウトにアクセスできます。すべて > **Treasury Operations** > ダッシュボード。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

ダッシュボードを使用する **Financial Services Treasury Operations** ユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用法
トレジャリマネージャー	トレジャリケースのステータスを可視化し、以下を実行する必要があります。 • SLA (サービスレベルアグリーメント) に違反した、または SLA に違反しそうで注意が必要なオープントレジャリケースを監視する • 各トレジャリ製品のトレジャリケースのボリュームを監視する • ケースの平均クローズ時間の確認 • トレジャリ製品の詳細へのドリルダウン
トレジャリ管理者	ビューをカスタマイズできる必要があります。

インジケーター

FSO Treasury. SLA のあるクローズ済みケースの数

SLA 内でその日にクローズされたケースの数。このインジケーターは、SLA を満たしたクローズ済みケースと SLA に違反したケースの数を比較するために使用されます。

FSO トレジャリの SLA に違反しているクローズ済みケースの数 (FSO Treasury.Number of closed cases with breached sla)

SLA に違反したその日にクローズされたトレジャリケースの数。

FSO トレジャリのオープンケースの数 (FSO Treasury.Number of open cases)

ブレイクダウンが経過時間とサービスであるその日のオープントレジャリケースの数。

FSO トレジャリのクローズ済みケースの数 (FSO Treasury.Number of closed cases)

ブレイクダウンが経過時間とサービスである、本日クローズされたトレジャリケースの数。

FSO トレジャリの平均ケースクローズ所要時間

ブレイクダウンが [サービス] のトレジャリケースをクローズするまでの平均時間数。スコアは、 $[\text{FSO Treasury.Summed duration of closed cases}]/[\text{FSO Treasury.Number of closed cases}]$ の計算式に従って算出されます。

FSO トレジャリのクローズ済みケース合計期間 (FSO Treasury.Summed duration of closed cases)

ブレイクダウンが経過時間とサービスである、その日にトレジャリケースをクローズするまでの合計時間数。

FSO トレジャリの新規ケースの数 (FSO Treasury.Number of new cases)

ブレイクダウンが経過時間とサービスである、本日オープンされた新しいトレジャリケースの数。このインジケータを [クローズ済みケースの数] インジケータとともに使用すると、作成されたケースの数とクローズされたケースの数を比較して傾向を確認できます。

FSO トレジャリの SLA に違反する見込みであるオープンケースの数 (FSO Treasury.Number of open cases is going to breach sla)

SLA 経過割合が 80% 以上のその日のオープントレジャリケースの日次カウント。

FSO トレジャリの SLA に違反しているオープンケースの数 (FSO Treasury.Number of open cases breached sla)

SLA に違反したその日のオープントレジャリケースの日次カウント。

ブレイクダウン

- 経過時間
- サービス

フィルター

名前	タイプ	説明
FSO トレジャリのサービス (FSO Treasury.Service)	タスクレコード	サービス定義 [sn_bom_service_definition] テーブルから、タスクタイプが sn_bom_treasury で始まりサービスで終わるすべてのレコードをフェッチします。
経過時間	バケット	トレジャリケースの経過時間範囲 (日数) を表示します。

ファイナンスサービスオペレーション用のプロセスマイニング

コンテンツパックにはファイナンスサービスオペレーション プロセスマイニング、アナリストとプロセスオーナーがビジネスプロセスの有効性を分析するのに役立つ、プロセスのモデルファイナンスサービスオペレーションが事前に構成プロセスマイニングされています。

i 重要:

Vancouver リリース以降、Process Optimization アプリケーションの名前が に プロセスマイニング変更されました。

FSO Process Mining Content Pack の有効化については、「」を参照してください [Activate Process Mining content packs](#)。

最適化プロジェクト

コンテンツパックは、プロセスマイニング これらの ファイナンスサービスオペレーション アプリケーションの構築済みプロジェクトモデル定義を追加します。

- Financial Services Business Deposit Operations
- Financial Services Business Loan Operations
- Financial Services Business Lifecycle
- Financial Services Card Operations
- Financial Services Client Lifecycle
- Financial Services Complaint Management
- Financial Services Payment Operations
- Financial Services Personal Loan Operations
- Financial Services Personal Deposit Operations
- Financial Services Treasury Operations
- Individual Life Servicing
- Group Life Servicing
- Commercial Lines Claims
- 個人向け生命保険請求
- Intelligent Servicing for Fraud

ロール

ファイナンスサービスオペレーションアプリケーションを使用しているプロセスマイニングアプリケーションに基づいて、次のロールが必要です。

の **Financial Services Operations** に必要なロール プロセスマイニング

ファイナンスサービスオペレーションアプリケーション	必要なロール
Financial Services Card Operations	異議申し立て管理:sn_bom_credit_card.dispute_manager および sn_process_optimization_analyst

の Financial Services Operations に必要なロール プロセスマイニング (続く)

ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーション	必要なロール
Financial Services Payment Operations	sn_bom_payment.payments_manager および sn_process_optimization_analyst
Financial Services Business Loan Operations	sn_bom_loan_b2b.manager および sn_process_optimization_analyst
Financial Services Personal Loan Operations	sn_bom_loan.b2c.manager および sn_process_optimization_analys
Financial Services Business Lifecycle	sn_bom_clo_b2b.manager と sn_process_optimization_analyst
Financial Services Client Lifecycle	sn_bom_clo_b2c.manager および sn_process_optimization_analyst
Financial Services Complaint Management	sn_bom_compl.manager および sn_process_optimization_analyst
Financial Services Business Deposit Operations	sn_bom_deposit_b2b.manager および sn_process_optimization_analyst
Financial Services Personal Deposit Operations	sn_bom_deposit_b2c.manager と sn_process_optimization_analyst
Commercial Lines Claims	sn_ins_claim_cml.manager と sn_process_optimization_analyst
個人向け生命保険請求	sn_ins_claim_pers.manager および sn_process_optimization_analyst
Financial Services Treasury Operations	sn_bom_treasury.admin および sn_process_optimization_analyst
Individual Life Servicing	sn_ins_indiv_life.manager および sn_process_optimization_analyst
Group Life Servicing	sn_ins_group_life.manager および sn_process_optimization_analyst
Intelligent Servicing for Fraud	sn_bom_fraud.manager および sn_process_optimization_analyst

ファイナンシャルサービスオペレーション 開発者ガイド

ServiceNow[®] ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) を使用すれば、金融サービス機関 (FSI) は構築済みのデジタルアプリケーションとワークフローを使用して、主要な運用プロセスを安全に自動化できます。FSO は、金融機関のすべての業務 (フロント、ミドル、バックオフィス) を 1 つのプラットフォームでつなぐものです。

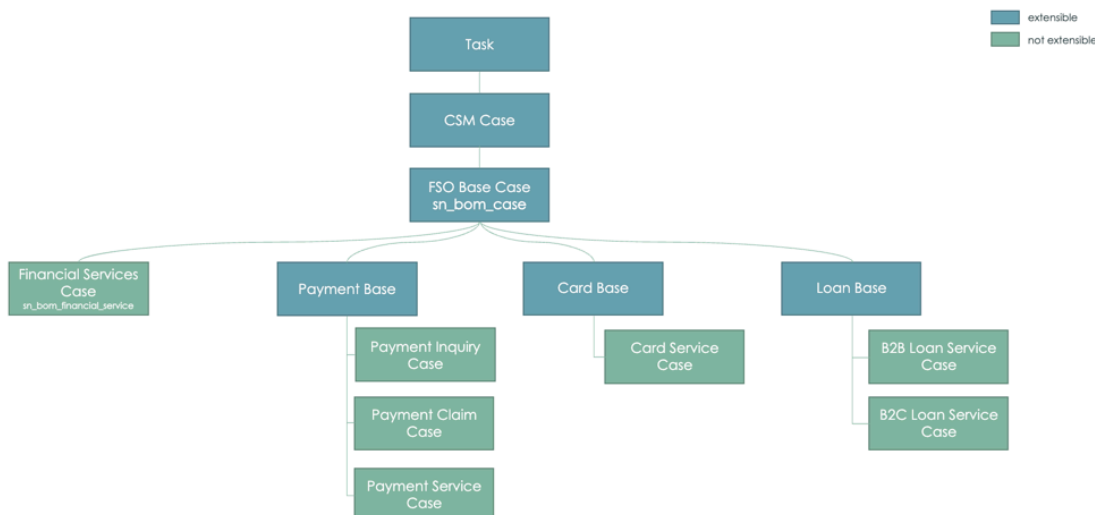
この開発者ガイドでは、FSO の基本機能を拡張する方法や、既存のアプリケーションを ServiceNow の FSO と統合する方法について説明します。

このドキュメントで説明する統合タスクを実行する前に、まず FSO アプリケーションをインストールし、必要なすべての設定を実行する必要があります。詳細については、「[Financial Services Operations アプリケーションの構成](#)」を参照してください。

FSO データモデルの拡張

プラットフォームの ServiceNow 柔軟性により、FSO と対話する多数のアプリケーションを作成できます。FSO は、これらのアプリケーションで拡張および活用できるデータ モデルを提供します。

プラットフォームと ServiceNow やり取りする新しいアプリケーションを作成する場合は、次の拡張モデルを使用することをお勧めします。



FSO データモデルとそのテーブル構造についての詳細は、「[Financial Services Operations Core](#)」を参照してください。

FSO でのケースタイプとサービス定義の使用

ケースタイプとサービス定義の両方を使用して、顧客の問題を解決するために必要なプロセスとデータを定義できます。このセクションでは、さまざまな状況で使用する実装を選択する際の決定ポイントについて説明します。

注:

すべての FSO 実装において、ベースシステムアプリケーションを使用しない場合でもケースタイプを使用することがベストプラクティスです。複数のケースタイプが必要でない場合でも、1つのケースタイプから開始することをお勧めします。このタイプの実装により、FSO アプリケーションまたはカスタムアプリケーションのいずれからでも、将来のケースタイプを簡単に採用できます。

ケースタイプ

ケースタイプは、特定のタイプの顧客の問題を解決するのに必要なプロセスとデータを表します。たとえば、銀行業界では、カスタマーサービスエージェントは、ローン処理、クレジットカード処理、苦情管理などのさまざまな顧客ニーズに合わせてケースタイプを使用できます。

FSO は、次の要素に基づいてケースタイプを分類します。

1. 金融機関内のドメイン。
2. ケースに対応するペルソナ。

たとえば、ローン運用には、企業/消費者間 (b2c) と企業間 (b2b) の2つのプライマリケースタイプがあります。この実装では、ローンは異なるドメインにあり、活用する既存のアプリケーションがないため、個別のケースタイプが必要でした。さまざまな要求を処理するエージェントのため、また

銀行は規制要件のために明確に分離する必要があるため、B2C ケースも B2B ケースから分離されています。

新しいケースタイプの作成には、既存のケースの拡張である新しいテーブルの作成、またはまったく新しいケースタイプの作成が含まれます。通常、これには新しいロール、モジュール、ワークスペース、およびその他の必要なエンティティの作成が含まれます。ケースタイプの詳細については、「[Customer Service ケースタイプ](#)」を参照してください。🔗

FSO で新しいケースタイプを作成する必要があるかどうかを評価する際には、次の点を考慮する必要があります。

- 新しいケースタイプの代わりにサービス定義を使用する必要がありますか？
- ユースケースに使用できるアプリケーションが既に存在しますか？
- 新しいケースタイプを作成するときに拡張する必要があるベース FSO ケースタイプはどれですか？

FSO には多くのケースタイプが導入されていますが、すべてのケースタイプを拡張する必要はありません。拡張可能としてマークされているテーブルのみを、基本システムテーブル定義で拡張する必要があります。すべてのベースシステム FSO アプリケーションには、そのアプリケーションの新しいケースタイプを追加するときに使用するベースケースタイプテーブルが関連付けられています。たとえば、Personal Loan Operations で新しいケースタイプが必要な場合は、ベースローンケーステーブルを拡張します。ベース FSO アプリケーションのないドメインで新しいタイプが必要な場合は、ベース FSO ケース [sn_bom_case] テーブルを拡張します。

FSO では、各アプリケーションに独自のケースタイプがあります。次のリンクは、ベースインスタンスで利用可能なケースタイプに関する情報を提供します。

- [Financial Services Payment Operations](#)
- [Financial Services Card Operations](#)
- [Financial Services Business Loan Operations](#)
- [Financial Services Personal Loan Operations](#)
- [Financial Services Credit Operations](#)
- [ファイナンシャルサービスオペレーションコア](#)

サービス定義

ケースタイプに加えて、サービス定義を使用してカスタマイズされたプロセスを作成することもできます。サービス定義は、固有の要求および実行プロセスを提供する特定のケースタイプの上に位置する構成です。既にケースタイプがあり、既存のペルソナ用の新しいユースケースをドメイン内に追加する場合は、サービス定義を使用します。この場合、サービス定義によって新しいユースケースをより迅速に開発できます。

サービス定義の作成に必要な主なコンポーネントは次のとおりです。

- 新しいサービス用に作成されたサービス定義レコード。
- ケースタイプテーブルで新しいサービスに対して作成された新しいビューとビュールール。
- ケースタイプテーブルでの新しいレコードの作成時にトリガーされる、新しいサービスに対して作成された新しいフロー。フローは、複数のタスクまたはサブタスクを含むユースケースなど、より複雑なユースケースにのみ必要です。
- 顧客/要求者がサービスカタログを介して作成する新しいレコードプロデューサー。エンドユーザーに要求を作成させる場合にのみ、レコードプロデューサーを使用してください。

詳細については、「[Financial Services Operations アプリケーションのサービス定義の構成](#)」を参照してください。

REST API の ServiceNow 操作

FSO は REST Table API を利用して、銀行アプリケーションなどの外部ソースがインスタンスに格納され ServiceNow ている FSO データを操作できるようにします。テーブル API は、外部ソースから FSO 中心のテーブルに対してすべての CRUD 操作 (作成、読み取り、更新、削除) を実行できるエンドポイントを提供します。

たとえば、この API を使用して、顧客レコードを検索し、顧客のクレジット カード、支払い、ローンなどの特定の FSO 情報を照会します。FSO 内の利用可能なテーブルの詳細については、「[Financial Services Operations データモデル](#) と [FSO テーブル定義](#)」を参照してください。

これらの REST エンドポイントを呼び出すときに使用するユーザーに必要なロールがアサインされていることを確認する必要があります。アクセスしようとしているテーブルに基づいて必要なロールは次のとおりです。

- Financial Services Payment Operations:sn_bom_payment.admin および admin
- Financial Services Card Operations:sn_bom_card.admin および admin
- Financial Services Business Loan Operations:sn_bom_loan_b2b.admin および admin
- Financial Services Personal Loan Operations:sn_bom_loan.b2c_admin および admin

すべての FSO ロールと説明のリストについては、「[Financial Services Operations Core とともにインストールされるコンポーネント](#)」を参照してください。

テストドライビング **ServiceNow® REST API**

プラットフォームには ServiceNow、インスタンス内で利用可能な REST API にアクセスできる [REST API エクスプローラー](#) が用意されています。アプリケーション内でエンドポイント呼び出しを実装する前に、このツールを使用してインスタンス内のさまざまな FSO テーブルを操作します。

統合のユースケース

会社のニーズに応じて、FSO と統合する方法は多数あります。このセクションでは、これらの統合のユースケースのうち、より一般的なものについて説明します。これらの各ユースケースは、単独で展開することも、特定のニーズに合わせて組み合わせることもできます。

i 注:

環境は、お客様によってそれぞれ異なります。ここで述べるユースケースのシナリオが示すのは、あくまでもここに記されているユースケースの一般的な実装です。実際の実装は大きく異なる場合があります。

- [SoR でリモート情報をルックアップ](#)
- [ケースを送信するエージェント](#)
- [ケース要求を送信する外部システム](#)
- [SoR のリモート情報を更新する](#)

SoR でリモート情報をルックアップ

このユースケースでは、REST API コールを使用して、リモートバンキングシステム (SoR (SoR)) で顧客の住宅ローン口座の金融トランザクションの詳細を検索する方法を示します。

コールセンターのエージェントは、顧客からの問い合わせに回答し、フォームを使用して ServiceNow 新しい FSO ケースを作成します。このフォームでは、コンシューマー、金融口座、カテゴリ、簡単な説明情報、および関連するメモを手動で入力します。

フォーム内の ServiceNow スクリプトは、コンシューマーおよび金融口座の情報を使用して、リモートバンキングシステム (銀行アプリケーション) 上のリモート REST エンドポイントを呼び出し、金融トランザクションの詳細を取得します。次に、これらの詳細がフォームに表示される ServiceNow ため、エージェントは残りの必要なケース情報を手動で入力する前に情報を確認できます。完了すると、FSO ケースがインスタンスに ServiceNow キャッシュされます。

注:

このユースケースでは、銀行アプリケーションが、要求されたコンシューマーの詳細と関連する金融口座を返す REST エンドポイント `GET /api/getTransactions` を公開していることを前提としています。



リモート銀行アプリケーションから受信した金融取引の詳細が FSO ケースフォームに表示される場合、次の例は次のようになります。

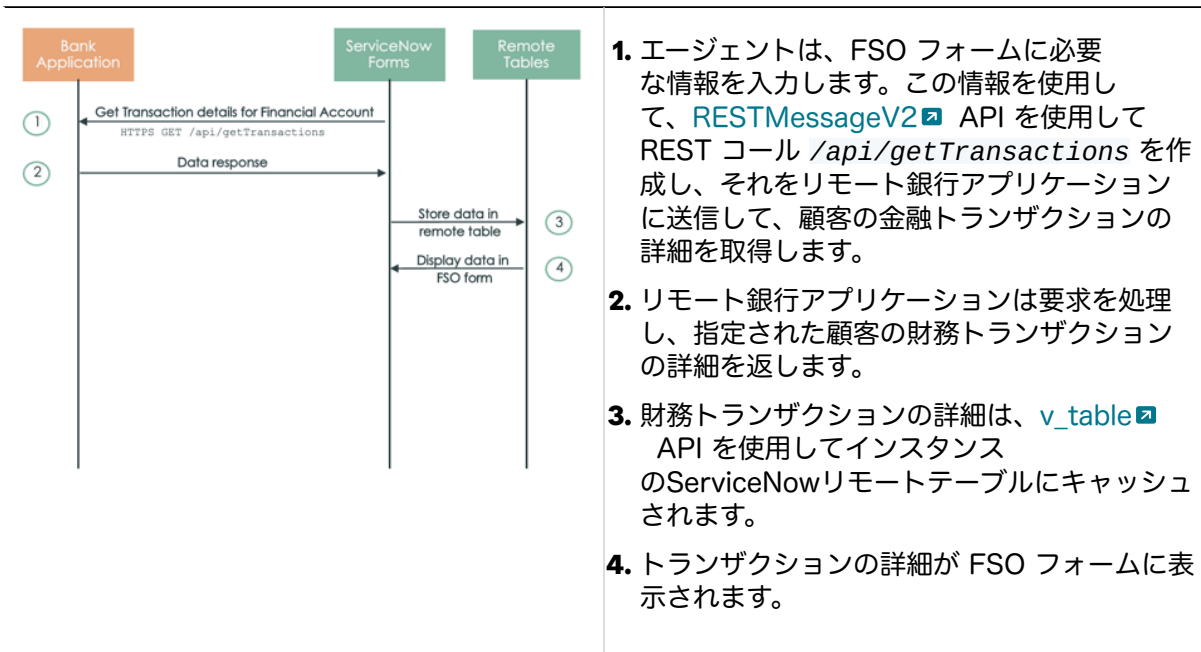
ML-RHL-6534 ▾

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

次の図は、このユースケースシナリオのアプリケーションフローを示し、必要な処理について簡単に説明しています。この実装では、リモート・バンク・アプリケーションから取得したデータは、リモート・テーブルに格納されます。[リモートテーブル](#) はメモリにキャッシュされるだけで、データベーステーブルに格納され ServiceNow することはありません。このシナリオは、対応する ServiceNow データベーステーブルにリモートデータを書き込むことによっても実装できます。[このシナリオは、GlideRecord API を使用してデータベーステーブルにデータServiceNowを保存する方法を示しています。](#)



コード例

次のコード例は、[RESTMessageV2](#) API を使用して、外部銀行アプリケーションへの REST 呼び出しを作成して実行する方法を示しています。次に、[v_table](#) API を使用して、返された結果を[リモートテーブル](#)に保存します。[v_table](#) API を使用する前に、リモートテーブル (`com.glide.script.vtable`) プラグインをアクティブ化する必要があります。

```

(function executeQuery (v_table, v_query) {
// Parameters needed in the request body of the REST endpoint
var requestBody = {
  'financial_account':v_query.getParameter('financial_account')
};

// Instantiate the RESTMessageV2 object
var request = new sn_ws.RESTMessageV2();
// Set the HTTP method as "GET"
request.setHttpMethod('get');
// URL of the endpoint on the bank application
request.setEndpoint('https://<yourbankapphost>/api/getTransactionDetails');
// Request body as a string
request.setRequestBody(JSON.stringify(requestBody));
// Call the REST endpoint
var response = request.execute();
// Get the response body
var responseBody = response.getBody();
// Parse the response body into an object
var responseObj = JSON.parse(responseBody);

// Store the response body into a virtual table
v_table.addRow({
  sys_id: gs.generateGUID(),
  amount: responseObj.amount,
  description: responseObj.description,
  posting_date: responseObj.posting_date,
  transaction_date: responseObj.transaction_date
});
});

```

```
}) (v_table, v_query);
```

コード例

次のコード例は、リモートテーブルをクエリして FSO フォームに表示する方法を示しています。

```
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();
```

ケースを送信するエージェント

このユースケースでは、エージェントが既知の顧客のケースを送信できるようにする方法を示します。

このシナリオでは、FSO 苦情フォーム内から、エージェントがリモート銀行アプリケーションにある顧客の口座情報を検索します。見つかり、苦情フォーム内に表示され、エージェントは顧客の住宅ローン口座に関連するケースの詳細を手動で入力し、苦情ケースを保存します。バックグラウンドでは、フォームスクリプトは顧客の詳細と金融口座情報をインスタンスにローカルに ServiceNow 保存します。

注:

このシナリオでは、銀行アプリケーションが、要求されたコンシューマーの詳細と関連する金融口座情報を返す 2 つの REST エンドポイント `GET /api/getConsumerDetails` と `GET /api/getFinancialAccounts` を公開していることを前提としています。



ServiceNowこのシナリオでアクセスされるテーブルは次のとおりです。

- コンシューマー [csm_consumer]:顧客レコードが含まれます。
- ローン口座 [sn_bom_loan_account]:各顧客のローン口座情報が含まれます。

i 注:

ローン口座は金融口座の一種です。

以下は、ServiceNow 顧客に代わって苦情を申し立てるエージェントを案内する苦情フォーム (ケースフォーム) の例です。このフォームで、エージェントはフォームの [Account Search] ボタンをクリックして、顧客のアカウント情報を検索します。

エージェントが [アカウント検索 (Account Search)] をクリックすると、次のようなポップアップが表示されます。ポップアップにより、エージェントは表示された検索パラメーターのいずれかを使用して顧客のアカウントを検索できます。特定の Web サービスに基づいて独自の検索条件を作成できます。これらのWebサービスは通常、カスタマーマスターおよびアカウントマスターシステム、CRM、コアバンキングメインフレーム、およびFiserv、FIS、Jack Henry、FinastraなどのコアバンキングソフトウェアプロバイダーのAPIから提供されます。

検索すると、この顧客について次のアカウントが返されます。

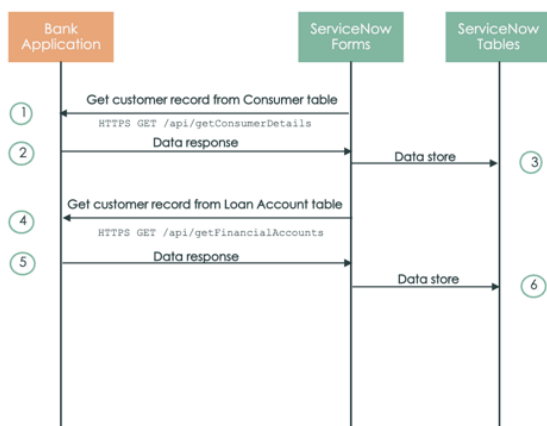
Accounts

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

エージェントが適切なアカウントを選択すると、必要なアカウント情報がケースフォームに自動的に入力されます。エージェントは、顧客ケースを送信するために必要な追加情報を追加し、[**Submit**] ボタンをクリックしてインスタンスに ServiceNow 苦情を保存します。

次の図は、このユースケースの REST API 呼び出しのフローを示し、必要な処理について簡単に説明しています。



1. エージェントは、苦情フォームに顧客ルックアップ情報を入力します。この情報を使用して、[RESTMessageV2](#) API を使用して REST コール `/api/getConsumerDetails` を作成し、それをリモート銀行アプリケーションに送信して、顧客の口座の詳細を取得します。
2. `/getConsumerDetails` エンドポイントは、コンシューマーの詳細を返すか、顧客が見つからない場合はエラーを返します。
3. [GlideRecord](#) API を使用して、コンシューマー `[csm_consumer]` テーブルの ServiceNow 関連する顧客レコードをコンシューマー情報で作成/更新します。
4. `/api/getConsumerDetails` REST コールによって返された口座情報を使用して、リモート銀行アプリケーションで顧客の住宅ローンレコードを検索します。ここでも、[RESTMessageV2](#) API を使用して、銀行アプリケーションの `/getFinancialAccounts` エンドポイントへの呼び出しを作成して送信し、顧客の住宅ローンレコードを取得します。
5. `/getFinancialAccounts` エンドポイントは、指定された顧客に関連付けられた金融口座を返します。
6. [GlideRecord](#) API を使用して、`financial_account` テーブルで関連するコンシューマーの金融口座情報を作成/更新します ServiceNow。

コード例

以下は、上記の手順を実行する JavaScript の例です。

```
// Fetch consumers for the given first name and last name and associated
// financial accounts from the remote bank application
function fetchConsumers(consumer_fname, consumer_lname) {

    var request = new sn_ws.RESTMessageV2();
    request.setHttpMethod('get');

    request.setEndpoint('api/getConsumerDetails?fname=consumer_fname&lname=consumer_lname');

    var response = request.execute();
    var responseBody = response.getBody();
    var responseObj = JSON.parse(responseBody);
    var consumers = responseObj.consumers;

    // Create a record in the ServiceNow Consumer [csm_consumer] table for the specified
    // consumer
    var consumerDetails = [];
    consumers.foreach(function(consumer){
        var consumerGR = new GlideRecord('csm_consumer');
        consumerGR.initialize();
        consumerGR.setValue('uid', consumer.uid);
        consumerGR.setValue('name', consumer.name);
        consumerGR.setValue('email', consumer.email);
        consumerGR.setValue('mobile', consumer.mobile);
        consumerGR.setValue('address', consumer.address);
        if(consumerGR.update()){
            consumer.sysId = consumerGR.getValue('sys_id');
            consumer.financialAccount = fetchFinancialAccountsForConsumer(consumer);
        }
    });
}

// Fetch financial accounts for the specified consumer
function fetchFinancialAccountsForConsumer(consumer) {

    var financialAccounts = [];
    var request = new sn_ws.RESTMessageV2();
    request.setHttpMethod('get');
    request.setEndpoint('api/getFinancialAccounts/' + consumer);
    var response = request.execute();
    var responseBody = response.getBody();
    var responseObj = JSON.parse(responseBody);
    var financialAccounts = responseObj.financialAccounts;

    // Create a record in the ServiceNow financial_account table for each of the customer's
    // financial accounts
    financialAccounts.foreach(function(finAccount){
        var finAccountGR = new GlideRecord('financial_account');
        finAccountGR.initialize();
        finAccountGR.setValue('uid', finAccount.uid);
        finAccountGR.setValue('type', finAccount.type);
        finAccountGR.setValue('number', finAccount.ac_number);
        finAccountGR.setValue('balance', finAccount.balance);

        if(finAccountGR.update()){
            finAccount.sysId = finAccountGR.getValue('balance');
        }
    });
}
```

```

    financialAccounts.push(finAccount);
  }
});

return financialAccounts;
}

// The following retrieves an object to display in UI page

fnmae = 'john';
lname = 'brown';

var consumerObj = fetchConsumers(fname, lname);

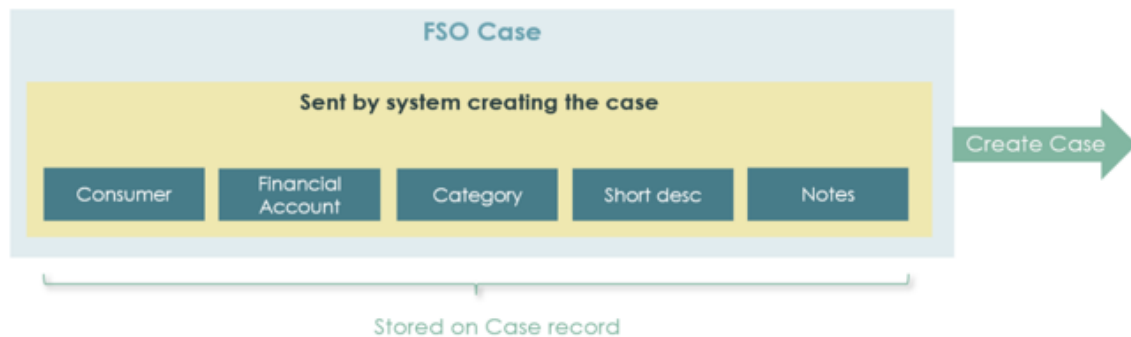
consumerObj.foreach(function(consumer){
  // Display the details on the page and populate it in the form as necessary
  console.log(consumer);
});

```

ケース要求を送信する外部システム

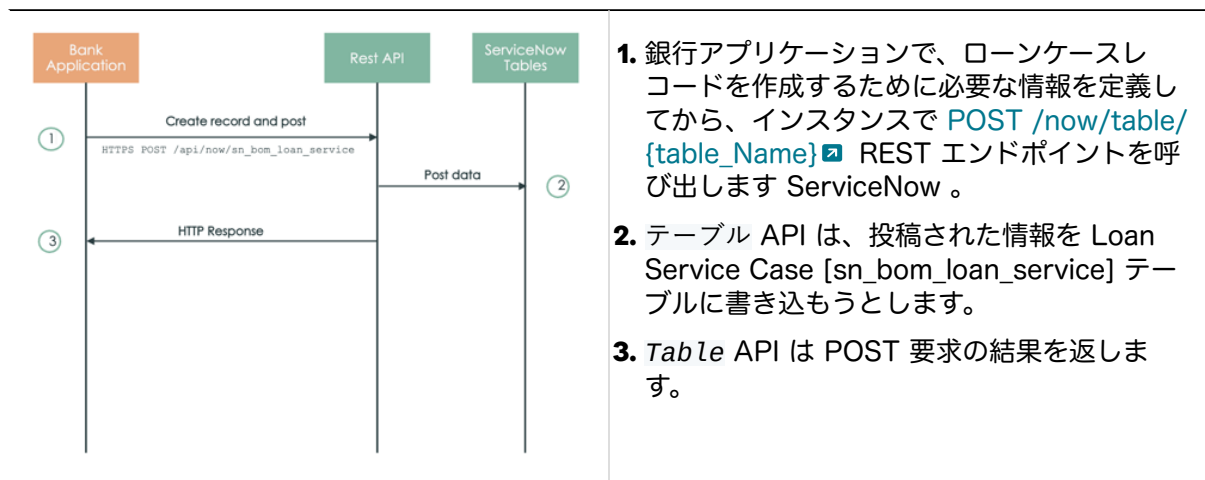
このユースケースでは、ServiceNow ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) 製品が外部システム (オンラインバンキング、モバイルバンキングアプリケーション、コアバンキングシステム、その他の CRM ツールなど) からケース要求を受信する方法を示しています。

REST API 呼び出しを処理できるシステムであれば、このシナリオを実装して FSO で顧客ケースを作成できます。このシナリオでは、コンシューマー、金融口座、カテゴリ、簡単な説明、およびメモの各フィールドが外部システムから送信されます。



このシナリオでアクセスするテーブルは、ローンサービスケース [sn_bom_loan_service] です。

次の図は、このシナリオの REST API 呼び出しのフローを示し、処理について簡単に説明しています。



コード例

必要な REST API 呼び出し情報を生成し、POST 要求をインスタンスに送信する ServiceNow JavaScript の例を次に示します。

```
// Construct the REST call to POST the creation of the loan service case on the ServiceNow instance
//
function createRecord(tableName, requestBody) {

    var client = new XMLHttpRequest();
    client.open('post', 'http://<instance.servicenow.com>/api/now/tableName);
    client.setRequestHeader('Accept', 'application/json');
    client.setRequestHeader('Content-Type', 'application/json');

    client.onreadystatechange = function() {
        if (this.readyState == this.DONE) {
            console.log(this.status + this.response);
        }
    };

    client.send(JSON.stringify(requestBody)); // Send the POST request to the ServiceNow instance
}

// Create the requestBody object to send to the Table API to create the loan service case.
// This is the typical minimum data that should be passed. You can write to any of the record fields except those
// starting with 'sys_' - these are system generated read-only fields.

var tableName = 'sn_bom_loan_service';
var requestBody = {
    'consumer': '8938984kljhkhg34j5689903498u5', // Sys_id of the associated consumer
    'sold_product': '9590349760hkjhi3450983405033', // Sys_id of the customer loan account.
    'assignment_group': '5469813sae32135s5d55d5d6s6sdd', // Sys_id of the group to assign the case to
    'contact_type': 'web', // Communication method used by customer to contact agent
    'product': '54666s6s46s6d6e4116b1f3rgt', // Sys_id of the product model of the asset associated to the case.
    'service_definition': '989300jfk8403jf87uj3h9-03i984n4', // Sys_id of the definition of service associated with this account.
}
```

```
'short_description': 'Request for loan forgiveness' // Short description for the loan case
};

createRecord(tableName, requestBody);
```

SoR のリモート情報を更新する

この統合シナリオでは、銀行アプリケーション内で SoR を更新する方法を示します。

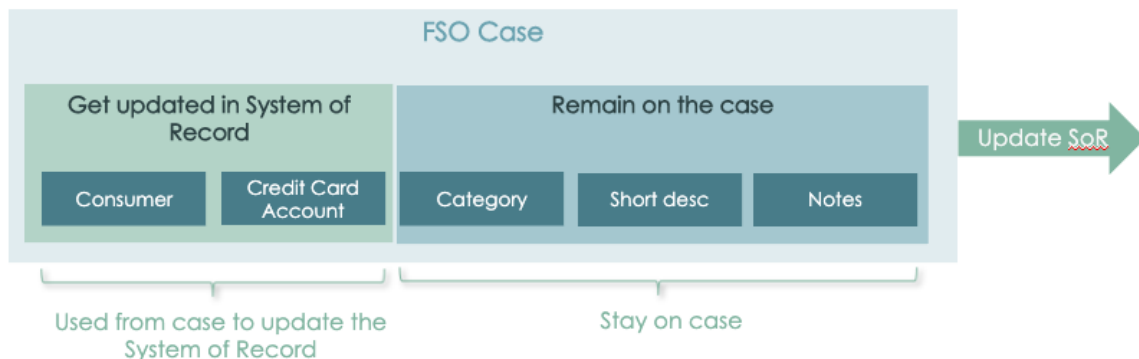
このシナリオでは、ワークフロー内の ServiceNow スクリプトがリモートの銀行アプリケーションに顧客のクレジットカード限度額を更新するように要求します。新しい限度が承認されると、銀行アプリケーション (SoR (SoR)) で顧客の限度が更新されます。

注:

顧客のクレジットカード限度額など、同じ情報がリモートシステムの ServiceNow SoR とデータベースの両方にある場合があります。データベース内の ServiceNow 情報が最新でない可能性があるため、このタイプの情報を照会するときは、常に SoR 内の情報を使用するようにしてください。両方のデータストアでこの情報を更新するかどうかは、ユーザーの裁量で行ってください。このユースケースでは、クレジットカード口座 [sn_bom_cred_card] テーブルの情報は更新されません。

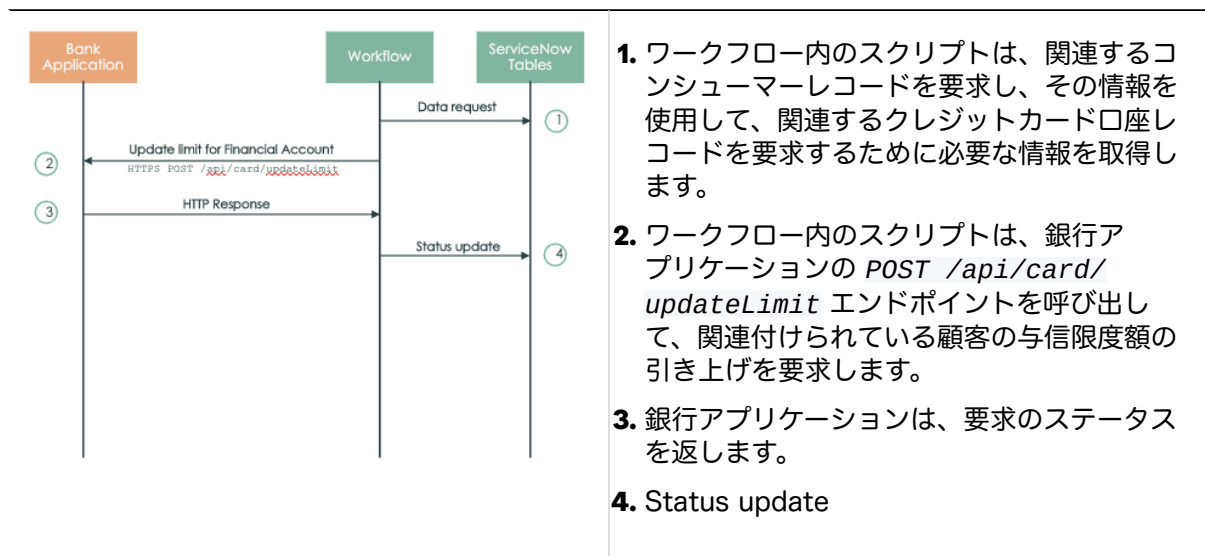
注:

このシナリオでは、銀行アプリケーションが、ワークフローから ServiceNow の更新要求を処理する REST エンドポイント `POST /api/card/updateLimit` を公開していることを前提としています。



このシナリオでアクセスするテーブルは、企業/顧客間レコードを含む **コンシューマー** [csm_consumer] テーブルです。

次の図は、このユースケースの REST API 呼び出しのフローを示し、必要な処理について簡単に説明しています。ここでは、「」で **SoR でリモート情報をルックアップ** 説明されている手順を使用して顧客アカウント情報を取得していることを前提としています。



コード例

以下は、上記の手順を実行する JavaScript の例です。

```
// Shows how to request the increase the credit limit for a specified card
// This code assumes there is a REST endpoint 'api/card/updateLimit' on the bank application system

// REST call to the /api/card/updateLimit endpoint to request
// an update to the customer's credit card limit
function updateCreditLimit(requestBody) {

    var request = new sn_ws.RESTMessageV2();
    request.setHttpMethod('post');
    request.setEndpoint('/api/card/updateLimit');
    request.setRequestBody(JSON.stringify(requestBody));
    var response = request.execute();

    var responseBody = response.getBody();
    var responseObj = JSON.parse(responseBody);

    return responseObj;
}

// The following is the data object sent to the /api/card/updateLimit endpoint
// to increase the credit limit for the card
var requestBody = {
    'cardNumber': 'xxxx-xxxx-xxxx-5896',
    'accountNumber': 'xxxxxxxxxxxx9590',
    'oldLimit': 'USD 5000',
    'newLimit': 'USD 10000',
    'requestType': 'Increase_limit',
};

updateCreditLimit (requestBody);
```

FSO テーブル定義

(FSO) 製品には ファイナンシャルサービスオペレーション、カスタム FSO アプリケーション内で活用できる複数のテーブルが用意されています。このセクションでは、これらのテーブルの中で最も頻繁に使用されるものを特定し、その中に含まれるフィールドを定義します。

- [コンシューマー \[csm_consumer\] テーブル](#)
- [クレジットカード \[sn_bom_credit_card\] テーブル](#)
- [クレジットカードサービス \[sn_bom_credit_card_service\] テーブル](#)
- [受信ドキュメント \[sn_bom_document_inbound_document\] テーブル](#)
- [ローンサービスケース \[sn_bom_loan_service\] テーブル](#)
- [住宅ローン \[sn_bom_mortgage\] テーブル](#)
- [支払照会ケース \[sn_bom_payment_inquiry\] テーブル](#)
- [個人向け当座預金口座 \[sn_bom_checking_account\] テーブル](#)
- [個人ローン \[sn_bom_personal_loan\] テーブル](#)

コンシューマー [csm_consumer] テーブル

パラメーター	説明
active	コンシューマーがアクティブかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true：コンシューマーがアクティブ • false：コンシューマーが非アクティブ データタイプ：ブール デフォルト：true
business_phone	コンシューマーの勤務先電話番号。 データタイプ：文字列 最大長：40
city	コンシューマーが居住する市区町村。 データタイプ：文字列 最大長：100
country	コンシューマーが居住する国。 データタイプ：文字列 最大長：40
date_format	日付を表示する形式。 有効な値：

パラメーター	説明
	• dd-mm-yyyy • dd/mm/yyyy • dd.mm.yyyy • mm-dd-yyyy • yyyy-mm-dd データタイプ：文字列 最大長：40 デフォルト：空 (システム日付形式)
email	コンシューマーのメールアドレス。 データタイプ：文字列 最大長：100
fax	コンシューマーのファックス番号。 データタイプ：文字列 最大長：40
first_name	コンシューマーの名。 データタイプ：文字列 最大長：50
gender	コンシューマーの性別。 データタイプ：文字列 最大長：40
home_phone	コンシューマーの自宅電話番号。 データタイプ：文字列 最大長：40
世帯	世帯の特性を説明するレコードの sys_id。世帯 [csm_household] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
last_name	コンシューマーの姓。 データタイプ：文字列 最大長：50
middle_name	コンシューマーのミドルネーム。 データタイプ：文字列

パラメーター	説明
	最大長：50
mobile_phone	コンシューマーの携帯電話番号。 データタイプ：文字列 最大長：40
name	コンシューマーのフルネーム。 first_name +middle_name+last_name。 データタイプ：文字列 最大長：152
notes	コンシューマーに関するメモ。 データタイプ：文字列 最大長：4,000
通知	コンシューマーが通知を受信するかどうかを示します。 有効な値： • 1：無効 • 2：有効 データタイプ：整数 最大長：40 デフォルト値：2
number	コンシューマーに関連付けられた一意の番号。 データタイプ：文字列 最大長：40
photo	コンシューマーの写真。 データタイプ：画像
preferred_language	コンシューマーのプライマリ言語。 データタイプ：文字列 最大長：3
prefix	Dr., Mr., Mrs., Ms. などのコンシューマー名のプリフィックス データタイプ：文字列 最大長：40

パラメーター	説明
primary	これがプライマリコンシューマーであるかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true：プライマリコンシューマー • false：プライマリコンシューマーではない データタイプ：ブール デフォルト値：false
state	コンシューマーが居住する都道府県。 データタイプ：文字列 最大長：100
street	コンシューマーの番地。 データタイプ：文字列 最大長：255
サフィックス	Jr.、Sr.、II などのコンシューマー名のサフィックス。 データタイプ：文字列
sys_created_by	コンシューマーレコードを作成したユーザー。 データタイプ：文字列 最大長：40
sys_created_on	コンシューマーレコードが最初に作成された日時。 データタイプ：文字列
sys_domain	コンシューマー情報が存在する ServiceNow ドメイン。 データタイプ：文字列
sys_id	コンシューマーの一意の識別子。 データタイプ：文字列
sys_mod_count	関連するコンシューマー情報が変更された回数。 データタイプ：整数
sys_updated_by	コンシューマー情報を最後に更新したユーザー。

パラメーター	説明
	データタイプ：文字列 最大長：40
sys_updated_on	コンシューマー情報が最後に更新された日時。 データタイプ：文字列
time_format	時間を表示する形式。 有効な値： • hh.mm.ss a: hh.mm.ss (12 時間制) • hh:mm:ss a: hh:mm:ss (12 時間制) • HH.mm.ss: hh.mm.ss (24 時間制) • HH:mm:ss: hh:mm:ss (24 時間制) データタイプ：文字列 最大長：40 デフォルト：空 (システム時間形式)
time_zone	コンシューマーのタイムゾーン (カナダ/中央または米国/東部)。 データタイプ：文字列 最大長：40
title	マネージャー、ソフトウェア開発者、請負業者などのコンシューマーのビジネスタイトル。 データタイプ：文字列 最大長：60
user	コンシューマーユーザーの sys_id。コンシューマーユーザー [csm_consumer] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
zip	コンシューマーの郵便番号。 データタイプ：文字列 最大長：40

クレジットカード [sn_bom_credit_card] テーブル

パラメーター	説明
account	ケースに関連付けられたアカウントレコードの sys_id。アカウント [customer_account] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
account_number	顧客のアカウント番号。デフォルトでは、これはレコードの表示値です。 データタイプ：文字列 最大長：40
accrued_interest	表示された日時点でのクレジットカードの経過利息の額。 データタイプ：数値 (通貨) 最大長：20
active	アカウントがアクティブかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true: アカウントは現在アクティブです。 • false: アカウントは非アクティブです。 データタイプ：ブーリアン デフォルト：true
address	顧客の住所。 データタイプ：文字列 最大長：4,000
application_id	クレジットカードの申し込み時に送信される申込書の一意の識別子。 データタイプ：文字列 最大長：255
apr_card	クレジットカード取引の年率。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
apr_cash	仮払金の年率。 データタイプ：数値 (整数)

パラメーター	説明
	最大長：40
balance	クレジットカードに請求される合計金額。 データタイプ：数値 (通貨) 最大長：20
base_currency	クレジットカードで使用される基本通貨の Sys_id。通貨 [fx_currency] テーブルにあります。 データタイプ:文字列 (参照)
billing_cycle	ステートメントを生成する請求サイクル (30 日、60 日など)。 データタイプ：文字列 最大長：255
bill_due_date	次回の支払期日。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
cash_advance_limit	クレジットカードの仮払金の上限額。 データタイプ：数値 (通貨) 最大長：20
closure_date	クレジットカード口座が閉鎖された日付。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
consumer	関連付けられたコンシューマーレコードの Sys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。 データタイプ:文字列 (参照)
credit_facility_id	このクレジットカード口座を担当する信用枠の一意の識別子。 データタイプ：文字列 最大長：255
customer_class	Premier、Standard、VIP などの顧客のフリーフォーム分類。 データタイプ：文字列 最大長：40

パラメーター	説明
document_id	外部ドキュメント管理システムでこのクレジットカード口座に関連付けられたドキュメントの一意的識別子。 データタイプ：文字列 最大長：255
embossed_name_primary_applicant	クレジットカードにエンボス加工されている第一申請者の名前。 データタイプ：文字列 最大長：255
embossed_name_secondary_applicant	クレジットカードにエンボス加工されている第2の申請者の名前。 データタイプ：文字列 最大長：255
end_date	クレジットカード口座が終了する日付。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
expire_date	関連付けられたクレジットカードの有効期限が切れる日付。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
external_id	このクレジットカード口座を、クレジットカード保険 ID などの外部システムのレコードと相互参照するために使用される一意的識別子。 データタイプ：文字列 最大長：255
grace_period	顧客がペナルティなしで支払いを行うまでの日 <i>bill_due_date</i> 数。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
issue_date	クレジットカードが発行された日付。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
is_lending_insured	アカウントに保険がかけられているかどうかを示すフラグ。

パラメーター	説明
	可能な値： • true:アカウントは保証されています。 • false:アカウントに保険はかけられていません。 データタイプ：ブーリアン
max_credit_limit	顧客が請求できる最大金額。 データタイプ：数値 (通貨) 最大長：20
名前	クレジットカード口座のプライマリ名義人のフルネーム。 データタイプ：文字列 最大長：255
番号	ケース番号。 データタイプ：文字列 最大長：40
open_date	クレジットカード口座が最初に開設された日付。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
parent_sold_product	このエンティティに関連付けられている親製品のSys_id。販売済み製品テーブル [sn_install_base_sold_product] テーブルにあります。 データタイプ:文字列 (参照)
product	顧客のクレジットカード口座ファンバーの Sys_id。製品モデル [cmdb_model] テーブルにあります。 データタイプ:文字列 (参照)
requested_credit_limit	顧客から要求された与信限度。 データタイプ：数値 (通貨) 最大長：20
request_channel	顧客が与信限度額要求を行うために使用した通信チャネルのタイプ (デジタルまたは銀行員支援)。

パラメーター	説明
	データタイプ：文字列 最大長：40
risk_rating	クレジットカード口座に関連するリスク。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
secondary_consumer	セカンダリ顧客のアカウントのSys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
sourced_channel	ブローカーや顧客の紹介など、顧客のビジネスのソース。 データタイプ：文字列 最大長：40
start_date	クレジットカードの日付。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
statement_frequency	顧客に送信されるステートメントの頻度 (月次、四半期ごと、半年ごと、年次など)。 データタイプ：文字列 最大長：40
statement_generation_date	最新のステートメントが生成された日付。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
statement_generation_day	ステートメントを生成する日付 (月の 10 日は 10 など)。 データタイプ：文字列 最大長：40
statement_mode	明細書を顧客に配信する方法 (物理的、オンラインなど)。 データタイプ：文字列 最大長：40

パラメーター	説明
status	発行済み、アクティブ、ブロック済み、クローズ済み、キャンセル済みなど、アカウントの現在のステータス。 データタイプ：文字列 最大長：40
sys_class_name	ケースレコードを含むテーブル。 データタイプ：文字列 最大長：80
sys_created_by	ケースを最初にオープンしたユーザー。 データタイプ：文字列 最大長：40
sys_created_on	ケースが最初に作成された日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
sys_domain	ケースに関連付けられたドメイン。 データタイプ：文字列 最大長：32 デフォルト：global
sys_id	クレジットカードレコードの一意的識別子。 データタイプ：文字列
sys_mod_count	ケースが最初に作成されてからの更新回数。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
sys_updated_by	ケースを最後に更新したユーザー。 データタイプ：文字列 最大長：40
sys_updated_on	ケースが最後に更新された日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40

クレジットカードサービス [sn_bom_credit_card_service]

要素	説明
account	ケースに関連付けられたアカウントレコードの sys_id。アカウント [customer_account] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
active	ケースがオープンかアクティブかを示すフラグ。 可能な値： • true：ケースはアクティブです。 • false：ケースはクローズされました。 データタイプ：ブール デフォルト：true
active_account_escalation	ケースに関連付けられたアクティブなアカウントエスカレーションの sys_id。エスカレーション [sn_customerservice_escalation] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
active_escalation	ケースに関連付けられたアクティブなエスカレーションレコードの Sys_id。エスカレーション [sn_customerservice_escalation] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
activity_due	関連付けられたケースの完了予定日。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
additional_assignee_list	アカウントにアサインされた追加のユーザー (プライマリサイニー以外) の sys_id のリスト。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。 データタイプ:アレイ (リスト) 最大長：4,000
approval	必要な承認のタイプを説明する文字列。 可能な値： • approved • cancelled • duplicate • 必須ではありません • not requested

要素	説明
	• rejected • requested データタイプ：文字列 最大長：40 デフォルト：not requested
approval_history	ケースに関連付けられているすべての承認のリスト。 データタイプ:文字列 (ジャーナル) 最大長：4,000
approval_set	関連するアクションが承認された日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
資産	ケースに関連付けられた資産レコードの sys_id。資産 [alm_asset] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
assigned_on	<i>assigned_to</i> パラメーターで識別されたユーザーにケースがアサインされた日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
assigned_to	ケースにアサインされたユーザーの sys_id。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
assignment_group	ケースにアサインされたカスタマーサービスエージェントグループの sys_id。グループ [sys_user_group] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
auto_close	ケースが自動的にクローズされたかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true：ケースは自動的にクローズされました • false:ケースは自動的にクローズされませんでした データタイプ：ブーリアン デフォルト値：false

要素	説明
business_duration	ケースの完了までにかかったカレンダー上の作業時間、作業日数、および作業週数。 データタイプ：文字列 (期間) 最大長：40
business_service	ケースに関連付けられたサービスレコードの sys_id。サービス [cmdb_ci_service] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
calendar_duration	ケースの完了までにかかったカレンダー上の時間、日数、および週数。 データタイプ：文字列 (期間) 最大長：40
case	ケースの簡単な説明とケース番号。 データタイプ：文字列 最大長：300
case_report	関連するケースレポートの sys_id。ケースレポート [sn_customerservice_case_report] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
category	ケースカテゴリ。 可能な値： • 0：質問 • 1：問題 • 2：機能 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40 デフォルト値：1
cause	問題の原因に関する詳細。 データタイプ：文字列 最大長：4,000
caused_by	ケースが作成される原因となった変更要求の sys_id。変更要求 [change_request] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
変更	ケースが作成される原因となった変更要求の sys_id。変更要求 [change_request] テーブルにあります。

要素	説明
	データタイプ：文字列
closed_at	ケースがクローズされた日時。 データタイプ：文字列 最大長：40
closed_by	ケースをクローズしたユーザーの sys_id。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
close_notes	ケースがクローズされたときに作成されたメモ。 データタイプ：文字列 最大長：4,000
cmdb_ci	ケースに関連付けられた構成アイテムの sys_id。構成アイテム [cmdb_ci] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
コメント	ケースに関する追加のコメント。 データタイプ:文字列 (ジャーナル入力) 最大長：4,000
comments_and_work_notes	ケースに対して入力されたコメントと作業メモ。 データタイプ:文字列 (ジャーナルリスト) 最大長：4,000
company	ケースに関連付けられた会社の sys_id。会社 [core_company] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
consumer	企業/消費者間ケースのみ。このケースに関する連絡担当者の sys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
contact	企業間ベースのケースのみ。このケースに関する連絡担当者の sys_id。連絡先 [customer_contact] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
contact_local_time	連絡先の現地時間。 データタイプ：文字列 最大長：70

要素	説明
contact_time_zone	ケースに関連付けられた連絡先のタイムゾーン。 データタイプ：文字列 最大長：40
contact_type	ケースが最初にレポートされた方法。 可能な値： • chat • email • phone • social • web データタイプ：文字列 最大長：40
contract	ケースに関連付けられた契約の sys_id。契約 [ast_contract] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
correlation_display	相関 ID の表示値。 データタイプ：文字列 最大長：100
correlation_id	相関識別子。 データタイプ：文字列 最大長：100
delivery_plan	このケースの親実行計画の sys_id。実行計画 [sc_cat_item_delivery_plan] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
delivery_task	実行計画タスクの sys_id。実行計画タスク [sc_cat_item_delivery_task] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
description	ケースに関連する問題の詳細な説明。 データタイプ：文字列 最大長：4,000
due_date	ケースのクローズ予定日。 データタイプ：文字列 (日付)

要素	説明
	最大長：40
duration	クレジット カード アカウントの存続期間。数値として返されます。 データタイプ：文字列 最大長：40
end_date	クレジットカード口座が終了する日付。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
資格付与	ケースに関連付けられたエンタイトルメントレコードの sys_id。エンタイトルメント [service_entitlement] テーブルにあります。エンタイトルメントによって、顧客が受けるサポートのタイプやサポートされるコミュニケーションチャネルが定義されます。エンタイトルメントは、製品、資産、アカウント、契約に関連付けることができます。 データタイプ：文字列
escalation	現在のエスカレーションレベル。 可能な値： • 0：通常 • 1：中 • 2：高 • 3：期限切れ データタイプ：数値 (整数) 最大長：40 デフォルト：0
expected_start	ケースの作業開始予定日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
first_response_time	ケースに対して最初のアクションが実行された日時。 データタイプ：文字列
follow_the_sun	ケースをグローバルフォローアップに渡す必要があるかどうかを示すフラグ。 顧客が [優先度 1：重大] または [優先度 2 - 高] のケースにさらにコメントを入力した場合、またはケースが昇格された場合は、このフラグが自動的に true に設定されます。

要素	説明
	可能な値： • true：ケースをグローバルフォローアップに渡す必要があります • false:ケースをグローバルフォローアップに渡す必要はありません データタイプ：ブーリアン デフォルト値：false
follow_up	次のフォローアップアクションの日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
group_list	ケースに関連付けられたグループレコードの sys_id のリスト。グループ [sys_user_group] テーブルにあります。 データタイプ:アレイ (リスト) 最大長：4,000
impact	顧客への影響。 可能な値： • 1：高 • 2：中 • 3：低 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40 デフォルト値：3
initialize_as_request	この照会が顧客による要求として開始されたかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true：照会は顧客によって開始されました。 • false:照会は顧客によって開始されませんでした。 データタイプ：ブーリアン デフォルト値：false
knowledge	指定された問題に利用可能なナレッジベース記事があるかどうかを示すフラグ。 可能な値：

要素	説明
	• true：この問題に利用可能なナレッジベース記事があります • false：この問題に利用可能なナレッジベース記事がありません データタイプ：ブール デフォルト値：false
location	会社の場所を説明するレコードの sys_id。場所 [cmn_location] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
made_sla	ケースが関連するサービスレベルアグリーメントに従って解決されたかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true:ケースは SLA に従って解決されました。 • false:ケースは SLA に従って解決されませんでした。 データタイプ：ブーリアン デフォルト：true
notes_to_comments	解決メモをコメントに追加するかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true：解決メモを追加すると、コメントにも追加されます • false：コメント内の解決メモは必要ありません データタイプ：ブール
notify	連絡先/コンシューマーに通知するために使用する方法。 可能な値： • 1：通知しない • 2：メール送信 • 3：電話 データタイプ：数値 (整数) デフォルト値：1
番号	ケース番号。 データタイプ：文字列 最大長：40
open_at	ケースがオープンされた日時。

要素	説明
	データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
opened_by	ケースを最初にオープンしたユーザーの sys_id。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
order	特定のユースケースに応じて異なる順序付け/順序付けを定義します。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
親	このケース (子) が関連付けられている親ケースの sys_id。タスク [task] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
partner	ケースに関連付けられたパートナーの sys_id。アカウント [customer_account] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
partner_contact	ケースに関連付けられたパートナーの連絡先の sys_id。連絡先 [customer_contact] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
priority	ケースの優先度。 可能な値： • 1：重大 • 2：高 • 3：中 • 4：低 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40 デフォルト：4
proactive	照会がプロアクティブに監視されているかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true：プロアクティブに監視されています。 • false：監視されていません。 データタイプ：ブール

要素	説明
	デフォルト : false
問題	顧客に発生している問題の sys_id。問題 [problem] テーブルにあります。 データタイプ : 文字列
product	ケースに関連付けられた資産の製品モデルの sys_id。製品モデル [cmdb_model] テーブルにあります。モデルとは、「Apple Mac Book Pro」など、資産の特定のバージョンや構成のことです。 データタイプ : 文字列
reassignment_count	ケースを進行させる担当者にケースが再アサインされた回数。 データタイプ : 数値 (整数) 最大長 : 40 デフォルト : 0
rejection_goto	ケースが却下された場合に実行するタスクの sys_id。タスク [task] テーブルにあります。 データタイプ : 文字列
req_limit_amount	顧客から要求された与信限度。 データタイプ : 数値 (通貨) 最大長 : 20
resolution_code	ケースの解決ステータス (「Solved - サポートによって解決/ガイダンスの提供」など)。 データタイプ : 文字列 最大長 : 40
resolved_at	ケースが解決された日時。 データタイプ : 文字列
resolved_by	ケースを解決したユーザーの sys_id。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。 データタイプ : 文字列
route_reason	ケースが別のアサインにルーティングされた理由。 データタイプ : 数値 (整数) 最大長 : 40
service_definition	このアカウントに関連付けられたサービス定義の Sys_id。サービス定義 [sn_bom_service_definition] テーブルにあります。

要素	説明
	データタイプ：文字列
service_offering	支払照会に関連付けられたサービスオファリングのSys_id。サービスオファリングは、可用性、スコープ、価格設定、およびパッケージングのオプションに関して、サービスのレベルを一意に定義します。サービスオファリング [service_offering] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
short_description	ケースの簡潔な説明。 データタイプ：文字列 最大長：160
スキル	ケースを完了するために必要なスキルSys_ids。スキル [cmn_skill] テーブルにあります。 データタイプ：文字列 最大長：4,000
sla_due	関連するサービスレベルアグリーメントに基づいてケースをクローズする必要がある日時。 データタイプ：文字列 最大長：40
sn_app_cs_social_social_profile	ケースに関連付けられたソーシャルメディアプロフィールの sys_id。ソーシャルプロフィール [sn_app_cs_social_social_profile] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
sold_product	顧客のクレジットカード口座のSys_id。販売済み製品テーブル [sn_install_base_sold_product] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
ステージ	[完了してクローズ]、[却下してクローズ]、[ドキュメントの確認]、[認証] などのケースのステージ。 データタイプ：文字列 最大長：40
start_date	クレジットカードの開始日。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
state	ケースの現在のステータス。 可能な値：

要素	説明
	• 1: 新規 • 2: オープン • 3: 情報待ち • 4: 解決済み • 5: クローズ済み データタイプ: 数値 (整数) 最大長: 40 デフォルト値: 1
subcategory	ケースのサブカテゴリ。 可能な値: 0: 質問 データタイプ: 数値 (整数) デフォルト: 0
support_manager	ケースにアサインされた CSM マネージャーの sys_id。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。 データタイプ: 文字列
sync_driver	ドライバーの同期があるかどうかを示すフラグ。 可能な値: • true: ドライバーは同期されています • false: ドライバーは同期されていません データタイプ: ブーリアン
sys_class_name	ケースレコードを含むテーブル。 データタイプ: 文字列 最大長: 80
sys_created_by	ケースを最初にオープンしたユーザー。 データタイプ: 文字列 最大長: 40
sys_created_on	ケースが最初に作成された日時。 データタイプ: 文字列 (日付) 最大長: 40
sys_domain	ケースに関連付けられたドメイン。

要素	説明
	データタイプ：文字列 最大長：32 デフォルト：global
sys_domain_path	ドメインパス。 データタイプ：文字列 最大長：255 デフォルト：/
sys_id	ケースの一意の識別子。 データタイプ：文字列 最大長：32
sys_mod_count	ケースが最初に作成されてからの更新回数。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
sys_updated_by	ケースを最後に更新したユーザー。 データタイプ：文字列 最大長：40
sys_updated_on	ケースが最後に更新された日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
task_effective_number	識別番号。 タスクにユニバーサル要求が関連付けられている場合、それは UR 番号です。それ以外の場合は、現在のタスク番号です。 データタイプ：文字列 最大長：40
time_worked	ケースの合計作業時間。 データタイプ:文字列 (タイマー) 最大長：40
universal_request	この照会が含まれているユニバーサルタスクのSys_id。タスク [task] テーブルにあります。 データタイプ：文字列

要素	説明
upon_approval	ケースが承認された場合に実行するアクション。 可能な値： • do_nothing • proceed データタイプ：文字列 最大長：40 デフォルト：proceed
upon_reject	ケースが却下された場合に実行するアクション。 可能な値： • cancel • goto データタイプ：文字列 最大長：40 デフォルト：cancel
urgency	ケースの緊急度。 可能な値： • 1：高 • 2：中 • 3：低 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40 デフォルト値：3
user_input	追加のユーザー入力。 データタイプ:文字列 (ユーザー入力) 最大長：4,000
variables	ケースに関連付けられた変数の名前と値のペア。 データタイプ:文字列 (変数) 最大長：40
watch_list	追加のコメントが追加された場合、またはケースのステータスが「解決済み」または「クローズ済み」に変更された場合に、このケースに関する通知を受信するユーザーの sys_id のリスト。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。

要素	説明
	データタイプ:アレイ (リスト) 最大長：4,000
wf_activity	ケースに関連付けられたワークフローアクティビティレコードの sys_id。ワークフローアクティビティ [wf_activity] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
work_end	ケースの作業が終了した日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
work_notes	ケースの解決方法に関する情報、またはケースの解決手順。 データタイプ:文字列 (ジャーナル入力) 最大長：4,000
work_notes_list	作業メモが追加されたときに、このケースについての通知を受け取る内部ユーザーの sys_id のリスト。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。 データタイプ:アレイ (リスト) 最大長：4,000
work_start	ケースの作業が開始された日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40

受信ドキュメント [sn_bom_document_inbound_document]

要素	説明
アカウント	ドキュメントに関連付けられたアカウントレコードのSys_id。アカウント [customer_account] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
active	ドキュメントがアクティブかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true:ドキュメントはアクティブです • false:ドキュメントは非アクティブです データタイプ：ブーリアン デフォルト：true

要素	説明
ケース	ドキュメントに関連付けられたケースのSys_id。ケース [sn_customerservice_case] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
category	住所の証明や収入の証明など、ドキュメントに関連付けられたカテゴリの Sys_id。カテゴリ [sn_bom_document_category] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
顧客	このドキュメントに関する連絡先のSys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
customer_document	顧客/アカウント ID に対して保存されているドキュメントのSys_id。顧客ドキュメント [sn_bom_document_customer_document] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
deferred_to	ドキュメント送信を保留できる期限の日付。 データタイプ：文字列 最大長：40
definition_category	文書定義と文書カテゴリの関係を定義する定義カテゴリのSys_id。定義カテゴリ [sn_bom_document_definition_has_category] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
doc_type	ドキュメントのタイプのSys_id。たとえば、ドキュメントカテゴリが住所証明の場合、 doc_type 公共料金の請求書や運転免許証などが考えられます。タイプ [sn_bom_document_type] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
必須	関連ドキュメントがローン要求を送信するために必須かどうかを示すフラグ。 可能な値： • true:必須 • false：オプション データタイプ：ブーリアン
名前	給与明細やパスポートなどのドキュメントの名前。 データタイプ：文字列 最大長:120
status	ドキュメントの現在のステータス。

要素	説明
	可能な値： • キャンセル • 保留が要求されました • 保留が承認されました • 保留が却下されました • 例外が要求されました • 承認された例外 • 未送信 • 例外が却下されました • 送信済み • 検証済み データタイプ：文字列 最大長：20
sys_class_name	ケースレコードを含むテーブル。 データタイプ：文字列 最大長：80
sys_created_by	ケースを最初にオープンしたユーザー。 データタイプ：文字列 最大長：40
sys_created_on	ケースが最初に作成された日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
sys_domain	ケースに関連付けられたドメイン。 データタイプ：文字列 最大長：32 デフォルト：global
sys_id	ケースの一意的識別子。 データタイプ：文字列 最大長：32
sys_mod_count	ケースが最初に作成されてからの更新回数。 データタイプ：数値 (整数)

要素	説明
	最大長：40
sys_updated_by	ケースを最後に更新したユーザー。 データタイプ：文字列 最大長：40
sys_updated_on	ケースが最後に更新された日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40

ローンサービスケース [sn_bom_loan_service]

要素	説明
account	ケースに関連付けられたアカウントレコードの sys_id。アカウント [customer_account] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
account_number	顧客のアカウント番号。 データタイプ：文字列 最大長：40
active	ケースがオープンかアクティブかを示すフラグ。 可能な値： • true：ケースはアクティブです。 • false：ケースはクローズされました。 データタイプ：ブール デフォルト：true
active_account_escalation	ケースに関連付けられたアクティブなアカウントエスカレーションの sys_id。エスカレーション [sn_customerservice_escalation] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
active_escalation	ケースに関連付けられたアクティブなエスカレーションレコードの Sys_id。エスカレーション [sn_customerservice_escalation] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
activity_due	関連付けられたケースの完了予定日。 データタイプ：文字列 (日付)

要素	説明
	最大長：40
additional_assignee_list	アカウントにアサインされた追加のユーザー (プライマリアサインイー以外) の sys_id のリスト。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。 データタイプ:アレイ (リスト) 最大長：4,000
amount_paid	ローンの支払総額。 データタイプ：数値 (通貨) 最大長：20
approval	必要な承認のタイプを説明する文字列。 可能な値： • approved • cancelled • duplicate • 必須ではありません • not requested • rejected • requested データタイプ：文字列 最大長：40 デフォルト：not requested
approval_history	ケースに関連付けられているすべての承認のリスト。 データタイプ:文字列 (ジャーナル) 最大長：4,000
approval_set	関連するアクションが承認された日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
資産	ケースに関連付けられた資産レコードの sys_id。資産 [alm_asset] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
assigned_on	<i>assigned_to</i> パラメーターで識別されたユーザーにケースがアサインされた日時。 データタイプ：文字列 (日付)

要素	説明
	最大長：40
assigned_to	ケースにアサインされたユーザーの sys_id。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
assignment_group	ケースにアサインされたカスタマーサービスエージェントグループの sys_id。グループ [sys_user_group] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
auto_close	ケースが自動的にクローズされたかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true：ケースは自動的にクローズされました • false:ケースは自動的にクローズされませんでした データタイプ：ブーリアン デフォルト値：false
bankruptcy_date	関連付けられた顧客が破産を宣言した日付。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
business_duration	ケースの完了までにかかったカレンダー上の作業時間、作業日数、および作業週数。 データタイプ：文字列 (期間) 最大長：40
business_service	ケースに関連付けられたサービスレコードの sys_id。サービス [cmdb_ci_service] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
calendar_duration	ケースの完了までにかかったカレンダー上の時間、日数、および週数。 データタイプ：文字列 (期間) 最大長：40
case	ケースの簡単な説明とケース番号。 データタイプ：文字列 最大長：300
case_report	関連するケースレポートの sys_id。ケースレポート [sn_customerservice_case_report] テーブルにあります。

要素	説明
	データタイプ：文字列
category	ケースカテゴリ。 可能な値： • 0：質問 • 1：問題 • 2：機能 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40 デフォルト値：1
cause	問題の原因に関する詳細。 データタイプ：文字列 最大長：4,000
caused_by	ケースが作成される原因となった変更要求の sys_id。変更要求 [change_request] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
変更	ケースが作成される原因となった変更要求の sys_id。変更要求 [change_request] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
check_number	ローン支払に使用される顧客小切手の番号。 データタイプ：文字列 最大長：255
closed_at	ケースがクローズされた日時。 データタイプ：文字列 最大長：40
closed_by	ケースをクローズしたユーザーの sys_id。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
close_notes	ケースがクローズされたときに作成されたメモ。 データタイプ：文字列 最大長：4,000

要素	説明
cmdb_ci	ケースに関連付けられた構成アイテムの sys_id。構成アイテム [cmdb_ci] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
コメント	ケースに関する追加のコメント。 データタイプ:文字列 (ジャーナル入力) 最大長：4,000
comments_and_work_notes	ケースに対して入力されたコメントと作業メモ。 データタイプ:文字列 (ジャーナルリスト) 最大長：4,000
company	ケースに関連付けられた会社の sys_id。会社 [core_company] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
consumer	企業/消費者間ケースのみ。このケースに関する連絡担当者の sys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
contact	企業間ベースのケースのみ。このケースに関する連絡担当者の sys_id。連絡先 [customer_contact] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
contact_local_time	連絡先の現地時間。 データタイプ：文字列 最大長：70
contact_time_zone	ケースに関連付けられた連絡先のタイムゾーン。 データタイプ：文字列 最大長：40
contact_type	ケースが最初にレポートされた方法。 可能な値： • chat • email • phone • social • web

要素	説明
	データタイプ：文字列 最大長：40
contract	ケースに関連付けられた契約の sys_id。契約 [ast_contract] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
corrective_action	支払いや修復パッケージの作成など、現在のローン違反を修正するために顧客が実行しているアクション。 データタイプ：文字列 最大長：40
correlation_display	相関 ID の表示値。 データタイプ：文字列 最大長：100
correlation_id	外部システムからプルされたコンテンツの一意的識別子。統合の一環として、コンテンツの継続的な更新を追跡するために使用されます。 データタイプ：文字列 最大長：100
credit_service	関連するクレジットサービスケースの Sys_id。クレジットサービスケース [sn_bom_credit_asmt_loan_service] テーブルにあります。 データタイプ：文字列 最大長：40
debit_account	関連付けられている普通預金口座の Sys_id。振込口座 [sn_bom_deposit_account] テーブルにあります。 データタイプ：文字列 最大長：40
debit_general_ledger_account	支払モードが現金または小切手の場合に資金が未転記されている総勘定元帳口座。 データタイプ：文字列 最大長：255
deferment_option	返済の停止、利息のみの支払い、少額の返済などの支払い猶予オプション。 データタイプ：文字列 最大長：40

要素	説明
deferment_period	選択した保留オプションの期間 (30 日、60 日、90 日など)。 データタイプ：文字列 最大長：40
deferment_reason	返済猶予が実施されている理由 (経済的困難、雇用の変化、病状など)。 データタイプ：文字列 最大長：40
delivery_plan	このケースの親実行計画の sys_id。実行計画 [sc_cat_item_delivery_plan] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
delivery_task	実行計画タスクの sys_id。実行計画タスク [sc_cat_item_delivery_task] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
description	ケースに関連する問題の詳細な説明。 データタイプ：文字列 最大長：4,000
due_date	ケースのクローズ予定日。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
end_date	ローンまたは関連するアクティビティ (返済猶予期間など) の終了日。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
資格付与	ケースに関連付けられたエンタイトルメントレコードの sys_id。エンタイトルメント [service_entitlement] テーブルにあります。エンタイトルメントによって、顧客が受けるサポートのタイプやサポートされるコミュニケーションチャネルが定義されます。エンタイトルメントは、製品、資産、アカウント、契約に関連付けることができます。 データタイプ：文字列
escalation	現在のエスカレーションレベル。 可能な値： 0：通常 1：中

要素	説明
	• 2：高 • 3：期限切れ データタイプ：数値 (整数) 最大長：40 デフォルト：0
expected_start	ケースの作業開始予定日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
fee_amount	関連付けられたアカウントに適用された手数料の金額。 データタイプ:文字列 (通貨) 最大長：20
fee_treatment	で <i>fee_amount</i> 特定された手数料の取り扱い(放棄や徴収など)。 データタイプ：文字列 最大長：40
fee_write_off_amount	このアカウントに対して償却された手数料の金額。 データタイプ:文字列 (通貨) 最大長：20
first_response_time	ケースに対して最初のアクションが実行された日時。 データタイプ：文字列
follow_the_sun	ケースをグローバルフォローアップに渡す必要があるかどうかを示すフラグ。 顧客が [優先度 1：重大] または [優先度 2 - 高] のケースにさらにコメントを入力した場合、またはケースが昇格された場合は、このフラグが自動的に true に設定されます。 可能な値： • true：ケースをグローバルフォローアップに渡す必要があります • false:ケースをグローバルフォローアップに渡す必要はありません データタイプ：ブーリアン デフォルト値：false
follow_up	次のフォローアップアクションの日時。

要素	説明
	データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
fund_source	このローンの資金源。 データタイプ：文字列 最大長：255
group_list	ケースに関連付けられたグループレコードの sys_id のリスト。グループ [sys_user_group] テーブルにあります。 データタイプ:アレイ (リスト) 最大長：4,000
impact	顧客への影響。 可能な値： • 1：高 • 2：中 • 3：低 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40 デフォルト値：3
initialize_as_request	この照会が顧客による要求として開始されたかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true：照会は顧客によって開始されました。 • false:照会は顧客によって開始されませんでした。 データタイプ：ブーリアン デフォルト値：false
interest_outstanding	このローンに対してまだ支払われていない利息の額。 データタイプ:文字列 (通貨) 最大長：20
interest_write_off_amount	このローンで償却された利息の額 データタイプ:文字列 (通貨) 最大長：20
judgement_date	このローンに関する法的判断が下された日付。

要素	説明
	データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
knowledge	指定された問題に利用可能なナレッジベース記事があるかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true：この問題に利用可能なナレッジベース記事があります • false：この問題に利用可能なナレッジベース記事がありません データタイプ：ブール デフォルト値：false
last_repayment_amount	このローンで行われた最後の支払額。 データタイプ:文字列 (通貨) 最大長：20
last_repayment_date	このローンの直近の支払日。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
loan_amount	顧客が債権放棄を求めているローンの金額。 データタイプ:文字列 (通貨) 最大長：20
loan_forgiveness_reason	ローンが免除される理由 (財務上の問題、雇用の変化、病状など)。 データタイプ：文字列 最大長：40
loan_transaction	このローンに関連付けられた債権放棄トランザクションの Sys_id。トランザクション [sn_bom_loan_transaction] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
location	会社の場所を説明するレコードの sys_id。場所 [cmn_location] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
made_sla	ケースが関連するサービスレベルアグリーメントに従って解決されたかどうかを示すフラグ。

要素	説明
	可能な値： • true:ケースは SLA に従って解決されました。 • false:ケースは SLA に従って解決されませんでした。 データタイプ：ブーリアン デフォルト：true
mode_of_payment	現金、小切手、引き落とし、顧客自身の銀行口座、別の銀行が保有する引き落とし口座など、最新の支払いに使用される方法。 データタイプ：文字列 最大長：40
notes_to_comments	解決メモをコメントに追加するかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true：解決メモを追加すると、コメントにも追加されます • false：コメント内の解決メモは必要ありません データタイプ：ブール
notify	連絡先/コンシューマーに通知するために使用する方法。 可能な値： • 1：通知しない • 2：メール送信 • 3：電話 データタイプ：数値 (整数) デフォルト値：1
番号	ケース番号。 データタイプ：文字列 最大長：40
open_at	ケースがオープンされた日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
opened_by	ケースを最初にオープンしたユーザーの sys_id。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。 データタイプ：文字列

要素	説明
order	特定のユースケースに応じて異なる順序付け/順序付けを定義します。 データタイプ: 数値 (整数) 最大長: 40
other_charges	ローンに適用されるその他の料金の金額。 データタイプ: 文字列 (通貨) 最大長: 20
other_charges_write_off_amount	このローンに対して償却されたその他の料金の金額。 データタイプ: 文字列 (通貨) 最大長: 20
outstanding_fee	このローンに請求された未払い料金の金額。 データタイプ: 文字列 (通貨) 最大長: 20
親	このケース (子) が関連付けられている親ケースの sys_id。タスク [task] テーブルにあります。 データタイプ: 文字列
partner	ケースに関連付けられたパートナーの sys_id。アカウント [customer_account] テーブルにあります。 データタイプ: 文字列
partner_contact	ケースに関連付けられたパートナーの連絡先の sys_id。連絡先 [customer_contact] テーブルにあります。 データタイプ: 文字列
payment_details	このローンに関連付けられた支払い詳細の Sys_id。トランザクション [sn_bom_loan_transaction] テーブルにあります。 データタイプ: 文字列
payment_status	支払い済みまたは未払いなど、現在支払期日が到来している支払いのステータス。 データタイプ: 文字列 最大長: 40
prepayment_amount	このローンで前払いされる金額。 データタイプ: 文字列 (通貨) 最大長: 20

要素	説明
principal_outstanding	現在ローンで未払いの元本の合計額。 データタイプ:文字列 (通貨) 最大長: 20
principal_write_off_amount	このローンに対して償却された元本の合計額。 データタイプ:文字列 (通貨) 最大長: 20
priority	ケースの優先度。 可能な値: • 1: 重大 • 2: 高 • 3: 中 • 4: 低 データタイプ: 数値 (整数) 最大長: 40 デフォルト: 4
proactive	照会がプロアクティブに監視されているかどうかを示すフラグ。 可能な値: • true: プロアクティブに監視されています。 • false: 監視されていません。 データタイプ: ブール デフォルト: false
問題	顧客に発生している問題の sys_id。問題 [problem] テーブルにあります。 データタイプ: 文字列
product	ケースに関連付けられた資産の製品モデルの sys_id。製品モデル [cmdb_model] テーブルにあります。モデルとは、「Apple Mac Book Pro」など、資産の特定のバージョンや構成のことです。 データタイプ: 文字列
reassignment_count	ケースを進行させる担当者にケースが再アサインされた回数。 データタイプ: 数値 (整数)

要素	説明
	最大長：40 デフォルト：0
rejection_goto	ケースが却下された場合に実行するタスクの sys_id。タスク [task] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
remainder_loan_treatment	分割払いの変更、ローン期間の変更、変更なしなど、前払い金額が適用された後のローン残高の処理方法。 データタイプ：文字列
発言	アカウントアクティビティに基づく顧客の発言。 データタイプ：文字列 最大長:2,000
remedial_service	このローンの修復サービスに使用されている会社のSys_id。サービス [cmdb_ci_service] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
repayment_amount	ローンの返済済み合計額。 データタイプ:文字列 (通貨) 最大長：20
repayment_amount_due	貸付残高の合計。 データタイプ:文字列 (通貨) 最大長：20
repayment_due_date	次の支払期日。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
report_to_credit_bureau	ローンステータスを信用調査機関に報告する必要があるかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true:レポートする必要があります。 • false:報告する必要はありません。 データタイプ：ブーリアン
resolution_code	ケースの解決ステータス (「Solved - サポートによって解決/ガイダンスの提供」など)。 データタイプ：文字列

要素	説明
	最大長：40
resolved_at	ケースが解決された日時。 データタイプ：文字列
resolved_by	ケースを解決したユーザーの sys_id。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
route_reason	ケースが別のアサイニーにルーティングされた理由。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
routing_number	ローンの支払いに使用される小切手のルーティング番号。 データタイプ：文字列 最大長：255
service_definition	このアカウントに関連付けられたサービス定義の Sys_id。サービス定義 [sn_bom_service_definition] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
service_offering	支払照会に関連付けられたサービスオファリングの Sys_id。サービスオファリングは、可用性、スコープ、価格設定、およびパッケージングのオプションに関して、サービスのレベルを一意に定義します。サービスオファリング [service_offering] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
short_description	ケースの簡潔な説明。 データタイプ：文字列 最大長：160
スキル	ケースを完了するために必要なスキル Sys_ids。スキル [cmn_skill] テーブルにあります。 データタイプ：文字列 最大長：4,000
sla_due	関連するサービスレベルアグリーメントに基づいてケースをクローズする必要がある日時。 データタイプ：文字列 最大長：40

要素	説明
sn_app_cs_social_social_profile	ケースに関連付けられたソーシャルメディアプロフィールの sys_id。ソーシャルプロフィール [sn_app_cs_social_social_profile] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
sold_product	顧客ローン口座の Sys_id。販売済み製品テーブル [sn_install_base_sold_product] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
ステージ	[完了してクローズ]、[却下してクローズ]、[ドキュメントの確認]、[認証] などの照会のステージ。 データタイプ：文字列 最大長：40
start_date	個人ローンの開始日。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
state	ケースの現在のステータス。 可能な値： • 1：新規 • 2:オープン • 3:情報待ち • 4:解決済み • 5:クローズ済み データタイプ：数値 (整数) 最大長：40 デフォルト値：1
subcategory	ケースのサブカテゴリ。 可能な値： 0：質問 データタイプ：数値 (整数) デフォルト：0
support_manager	ケースにアサインされた CSM マネージャーの sys_id。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
sync_driver	ドライバーの同期があるかどうかを示すフラグ。

要素	説明
	可能な値： • true：ドライバーは同期されています • false:ドライバーは同期されていません データタイプ：ブーリアン
sys_class_name	ケースレコードを含むテーブル。 データタイプ：文字列 最大長：80
sys_created_by	ケースを最初にオープンしたユーザー。 データタイプ：文字列 最大長：40
sys_created_on	ケースが最初に作成された日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
sys_domain	ケースに関連付けられたドメイン。 データタイプ：文字列 最大長：32 デフォルト：global
sys_domain_path	ドメインパス。 データタイプ：文字列 最大長：255 デフォルト：/
sys_id	ケースの一意の識別子。 データタイプ：文字列 最大長：32
sys_mod_count	ケースが最初に作成されてからの更新回数。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
sys_updated_by	ケースを最後に更新したユーザー。 データタイプ：文字列

要素	説明
	最大長：40
sys_updated_on	ケースが最後に更新された日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
task_effective_number	識別番号。 タスクにユニバーサル要求が関連付けられている場合、それは UR 番号です。それ以外の場合は、現在のタスク番号です。 データタイプ：文字列 最大長：40
time_worked	ケースの合計作業時間。 データタイプ:文字列 (タイマー) 最大長：40
total_outstanding_amount	ローンの元本、利息、手数料、または賦課金を含むローンの合計額。 データタイプ:文字列 (通貨) 最大長：20
total_write_off_amount	このローンの償却された合計金額。 データタイプ:文字列 (通貨) 最大長：20
universal_request	この照会が含まれているユニバーサルタスクのSys_id。タスク [task] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
upon_approval	ケースが承認された場合に実行するアクション。 可能な値： • do_nothing • proceed データタイプ：文字列 最大長：40 デフォルト：proceed
upon_reject	ケースが却下された場合に実行するアクション。 可能な値：

要素	説明
	• cancel • goto データタイプ：文字列 最大長：40 デフォルト：cancel
urgency	ケースの緊急度。 可能な値： • 1：高 • 2：中 • 3：低 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40 デフォルト値：3
user_input	追加のユーザー入力。 データタイプ:文字列 (ユーザー入力) 最大長：4,000
variables	ケースに関連付けられた変数の名前と値のペア。 データタイプ:文字列 (変数) 最大長：40
watch_list	追加のコメントが追加された場合、またはケースのステータスが「解決済み」または「クローズ済み」に変更された場合に、このケースに関する通知を受信するユーザーの sys_id のリスト。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。 データタイプ:アレイ (リスト) 最大長：4,000
wf_activity	ケースに関連付けられたワークフローアクティビティレコードの sys_id。ワークフローアクティビティ [wf_activity] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
work_end	ケースの作業が終了した日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40

要素	説明
work_notes	ケースの解決方法に関する情報、またはケースの解決手順。 データタイプ:文字列 (ジャーナル入力) 最大長：4,000
work_notes_list	作業メモが追加されたときに、このケースについての通知を受け取る内部ユーザーの sys_id のリスト。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。 データタイプ:アレイ (リスト) 最大長：4,000
work_start	ケースの作業が開始された日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
write_off_option	貸倒償却のタイプ (全額損金処理、部分損金処理など)。 データタイプ：文字列 最大長：40

住宅ローン [sn_bom_mortgage] テーブル

パラメーター	説明
account	ケースに関連付けられたアカウントレコードの sys_id。アカウント [customer_account] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
account_number	顧客のアカウント番号。デフォルトでは、これはレコードの表示値です。 データタイプ：文字列 最大長：40
accrued_interest	表示されている日付時点での住宅ローンの経過利息の額。 データタイプ：数値 (通貨) 最大長：20
active	アカウントがアクティブかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true:アカウントは現在アクティブです。 • false:アカウントは非アクティブです。

パラメーター	説明
	データタイプ：ブーリアン デフォルト：true
amount	制裁された住宅ローンの金額。 データタイプ：数値 (通貨) 最大長：20
application_id	住宅ローンの申し込み時に提出された申込書の一意の識別子。 データタイプ：文字列 最大長：255
Apr	住宅ローンの年率。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
balance	住宅ローンの残高。 データタイプ：数値 (通貨) 最大長：20
base_currency	クレジットカードで使用される基本通貨の Sys_id。通貨 [fx_currency] テーブルにあります。 データタイプ:文字列 (参照)
closure_date	住宅ローン口座がクローズされた日付。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
consumer	住宅ローンに関連付けられたプライマリコンシューマーレコードの Sys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。 データタイプ:文字列 (参照)
連帯 保証 人	住宅ローンに関連付けられた連帯保証人のコンシューマーレコードの Sys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。 データタイプ:文字列 (参照)
credit_facility_id	住宅ローンにリンクされた施設の一意の識別子。 データタイプ：文字列

パラメーター	説明
	最大長：255
customer_class	Premier、Standard、VIP などの顧客の自由な形式の分類。 データタイプ：文字列 最大長：40
days_past_due	現在の住宅ローンの支払いが延滞している日数。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
delinquency_status	アカウントが現在滞納しているかどうかを示すフラグ。 可能な値： • はい • いいえ データタイプ：文字列 最大長：40
disbursed_amount	関連付けられた顧客によって借り入れられた合計金額。 データタイプ：数値 (通貨) 最大長：20
document_id	外部ドキュメント管理システムでこの住宅ローンに関連付けられたドキュメントの一意的識別子。 データタイプ：文字列 最大長：255
end_date	日付または住宅ローンの終了。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
external_id	この住宅ローン口座を、住宅ローン保険 ID などの外部システムのレコードと相互参照するために使用される一意的識別子。 データタイプ：文字列 最大長：255

パラメーター	説明
federal_backed_load	関連する住宅ローンが連邦政府の支援を受けているかどうかを示すフラグ。 可能な値： • はい:連邦政府の支援 • いいえ:連邦政府の支援を受けていない データタイプ：文字列 最大長：40
grace_period_for_repayment	支払期日後に顧客が違約金なしで支払いを行うまでの日数。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
保証	抵当を保証している人のSys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。 データタイプ:文字列 (参照)
interest_rate	住宅ローンの現在の金利。 データタイプ:数値 (浮動小数点) 最大長：40
interest_type	固定、浮動など、住宅ローンに関連付けられた利息のタイプ。 データタイプ：文字列 最大長：40
is_lending_insured	アカウントに保険がかけられているかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true:アカウントは保証されています。 • false:アカウントに保険はかけられていません。 データタイプ：ブーリアン
last_payment_amount	顧客が行った最新の支払額。 データタイプ：数値 (通貨) 最大長：20
last_payment_date	顧客による最新の支払日。 データタイプ：文字列 (日付)

パラメーター	説明
	最大長：40
last_reviewed_on	住宅ローンが最後にレビューされた日付。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
loan_classification	標準資産、標準以下資産、貸倒資産、損失資産などの住宅ローンの分類。 データタイプ：文字列 最大長：40
maturity_date	住宅ローンの支払期日。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
moratorium_end_date	課せられたモラトリアム(支払いの停止)の終了日 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
moratorium_period	顧客が住宅ローンの返済を猶予できる期間 (6 か月、1 年、2 年など)。 データタイプ：文字列 最大長：40
moratorium_start_date	顧客が住宅ローンの支払いを停止した日付。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
名前	住宅ローンの主たる責任者のフルネーム。 データタイプ：文字列 最大長：255
next_review_on	住宅ローンが見直される日付。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
no_of_installments	住宅ローンの支払期日の数。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
no_of_installment_deferrals_made	顧客が住宅ローンの支払いを延期した回数。

パラメーター	説明
	データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
番号	ケース番号。 データタイプ：文字列 最大長：40
open_date	住宅ローン口座が最初に開設された日付。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
parent_sold_product	このエンティティに関連付けられている親製品のSys_id。販売済み製品テーブル [sn_install_base_sold_product] テーブルにあります。 データタイプ:文字列 (参照)
pending_installments	住宅ローンの残りの支払い回数。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
prepayment_allowed	住宅ローンで前払いが許可されているかどうかを示すフラグ。 可能な値： • はい: 前払可能 • いいえ: 前払不可 データタイプ：文字列 最大長：40
principal_balance	残りの住宅ローン元本の金額。 データタイプ：数値 (通貨) 最大長：20
product	住宅ローンの商品モデルのSys_id。製品モデル [cmdb_model] テーブルにあります。 データタイプ:文字列 (参照)
目的	運転資金や機器の購入など、顧客が住宅ローンの資金をどのように使用するか。 データタイプ：文字列

パラメーター	説明
	最大長：40
request_channel	顧客が与信限度額要求を行うために使用した通信チャネルのタイプ (デジタルまたは銀行員支援)。 データタイプ：文字列 最大長：40
risk_rating	クレジットカード口座に関連するリスク。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
rollover_mode	顧客が住宅ローンを延長できる方法 (自動ロールオーバーや手動ロールオーバーなど)。 データタイプ：文字列 最大長：40
rollover_possible	住宅ローンの未払額を将来ロールオーバーできるかどうかを示すフラグ。 可能な値： • はい:ロールオーバー可能 • いいえ:ロールオーバーの対象外 データタイプ：文字列 最大長：40
secondary_consumer	セカンダリ顧客のアカウントのSys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
sourced_channel	ブローカーや顧客の紹介など、顧客のビジネスのソース。 データタイプ：文字列 最大長：40
start_date	住宅ローンの開始日。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
statement_frequency	顧客に送信されるステートメントの頻度 (月次、四半期ごと、半年ごと、年次など)。 データタイプ：文字列

パラメーター	説明
	最大長：40
statement_mode	明細書を顧客に配信する方法 (物理的、オンラインなど)。 データタイプ：文字列 最大長：40
status	発行済み、アクティブ、ブロック済み、クローズ済み、キャンセル済みなど、アカウントの現在のステータス。 データタイプ：文字列 最大長：40
sys_class_name	ケースレコードを含むテーブル。 データタイプ：文字列 最大長：80
sys_created_by	このレコードを作成したエンティティの名前。 データタイプ：文字列 最大長：40
sys_created_on	レコードが最初に作成された日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
sys_domain	レコードに関連付けられたドメインの一意の識別子。 データタイプ：文字列 最大長：32 デフォルト：global
sys_id	クレジットカードレコードの一意の識別子。 データタイプ：文字列
sys_mod_count	レコードが更新された回数。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
sys_updated_by	このレコードを最後に更新したエンティティの名前。 データタイプ：文字列

パラメーター	説明
	最大長：40
sys_updated_on	レコードが最後に更新された日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
term	住宅ローンに関連付けられた期間の数。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40

支払照会ケース [sn_bom_payment_inquiry]

要素	説明
account	ケースに関連付けられたアカウントレコードの sys_id。アカウント [customer_account] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
active	ケースがオープンかアクティブかを示すフラグ。 可能な値： • true：ケースはアクティブです。 • false：ケースはクローズされました。 データタイプ：ブール デフォルト：true
active_account_escalation	ケースに関連付けられたアクティブなアカウントエスカレーションの sys_id。エスカレーション [sn_customerservice_escalation] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
active_escalation	ケースに関連付けられたアクティブなエスカレーションレコードの Sys_id。エスカレーション [sn_customerservice_escalation] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
activity_due	関連付けられたケースの完了予定日。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
additional_assignee_list	アカウントにアサインされた追加のユーザー (プライマリサイニー以外) の sys_id のリスト。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。

要素	説明
	データタイプ:アレイ (リスト) 最大長: 4,000
approval	必要な承認のタイプを説明する文字列。 可能な値: • approved • cancelled • duplicate • 必須ではありません • not requested • rejected • requested データタイプ: 文字列 最大長: 40 デフォルト: not requested
approval_history	ケースに関連付けられているすべての承認のリスト。 データタイプ:文字列 (ジャーナル) 最大長: 4,000
approval_set	関連するアクションが承認された日時。 データタイプ: 文字列 (日付) 最大長: 40
資産	ケースに関連付けられた資産レコードの sys_id。資産 [alm_asset] テーブルにあります。 データタイプ: 文字列
assigned_on	<i>assigned_to</i> パラメーターで識別されたユーザーにケースがアサインされた日時。 データタイプ: 文字列 (日付) 最大長: 40
assigned_to	ケースにアサインされたユーザーの sys_id。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。 データタイプ: 文字列
assignment_group	ケースにアサインされたカスタマーサービスエージェントグループの sys_id。グループ [sys_user_group] テーブルにあります。

要素	説明
	データタイプ：文字列
auto_close	ケースが自動的にクローズされたかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true：ケースは自動的にクローズされました • false：ケースは自動的にクローズされませんでした データタイプ：ブール デフォルト値：false
business_duration	ケースの完了までにかかったカレンダー上の作業時間、作業日数、および作業週数。 データタイプ：文字列 (期間) 最大長：40
business_service	ケースに関連付けられたサービスレコードの sys_id。サービス [cmdb_ci_service] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
calendar_duration	ケースの完了までにかかったカレンダー上の時間、日数、および週数。 データタイプ：文字列 (期間) 最大長：40
case	ケースの簡単な説明とケース番号。 データタイプ：文字列 最大長：300
case_report	関連するケースレポートの sys_id。ケースレポート [sn_customerservice_case_report] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
category	ケースカテゴリ。 可能な値： • 0：質問 • 1：問題 • 2：機能 データタイプ：数値 (整数) デフォルト値：1

要素	説明
cause	問題の原因に関する詳細。 データタイプ：文字列 最大長：4,000
caused_by	ケースが作成される原因となった変更要求の sys_id。変更要求 [change_request] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
変更	ケースが作成される原因となった変更要求の sys_id。変更要求 [change_request] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
closed_at	ケースがクローズされた日時。 データタイプ：文字列 最大長：40
closed_by	ケースをクローズしたユーザーの sys_id。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
close_notes	ケースがクローズされたときに作成されたメモ。 データタイプ：文字列 最大長：4,000
cmdb_ci	ケースに関連付けられた構成アイテムの sys_id。構成アイテム [cmdb_ci] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
コメント	ケースに関する追加のコメント。 データタイプ:文字列 (ジャーナル入力) 最大長：4,000
comments_and_work_notes	ケースに対して入力されたコメントと作業メモ。 データタイプ:文字列 (ジャーナルリスト) 最大長：4,000
company	ケースに関連付けられた会社の sys_id。会社 [core_company] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
consumer	企業/消費者間ケースのみ。このケースに関する連絡担当者の sys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。

要素	説明
	データタイプ：文字列
contact	企業間ベースのケースのみ。このケースに関する連絡担当者の sys_id。連絡先 [customer_contact] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
contact_local_time	連絡先の現地時間。 データタイプ：文字列 最大長：70
contact_time_zone	ケースに関連付けられた連絡先のタイムゾーン。 データタイプ：文字列 最大長：40
contact_type	ケースが最初にレポートされた方法。 可能な値： • chat • email • phone • social • web データタイプ：文字列 最大長：40
contract	ケースに関連付けられた契約の sys_id。契約 [ast_contract] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
correct_account	支払いの送金先の口座番号。 データタイプ：文字列 最大長：250
correct_beneficiary	支払いが送付されるはずだった受取人の名前を修正しました。 データタイプ：文字列 最大長：250
correct_routing	支払いを適用する口座のルーティング番号を修正しました。 データタイプ：文字列 最大長：250

要素	説明
correlation_display	相関 ID の表示値。 データタイプ：文字列 最大長：100
correlation_id	外部システムからプルされたコンテンツの一意的識別子。統合の一環として、コンテンツの継続的な更新を追跡するために使用されます。 データタイプ：文字列 最大長：100
customer_reason	口座番号が間違っている、ソートコードが間違っている、金額が間違っている、繰り返し支払いがキャンセルされていないなど、顧客が支払い照会をしている理由。 データタイプ：文字列 最大長：40
delivery_plan	このケースの親実行計画の sys_id。実行計画 [sc_cat_item_delivery_plan] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
delivery_task	実行計画タスクの sys_id。実行計画タスク [sc_cat_item_delivery_task] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
description	ケースに関連する問題の詳細な説明。 データタイプ：文字列 最大長：4,000
due_date	ケースのクローズ予定日。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
資格付与	ケースに関連付けられたエンタイトルメントレコードの sys_id。エンタイトルメント [service_entitlement] テーブルにあります。エンタイトルメントによって、顧客が受けるサポートのタイプやサポートされるコミュニケーションチャンネルが定義されます。エンタイトルメントは、製品、資産、アカウント、契約に関連付けることができます。 データタイプ：文字列
error_type	発生したエラーのタイプ (顧客エラー、銀行エラーなど)。 データタイプ：文字列

要素	説明
	最大長：40
escalation	現在のエスカレーションレベル。 可能な値： • 0：通常 • 1：中 • 2：高 • 3：期限切れ データタイプ：数値 (整数) 最大長：40 デフォルト：0
expected_start	ケースの作業開始予定日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
external_id	この支払照会を外部システムのレコードと相互参照するために使用される一意の識別子。 データタイプ：文字列 最大長：255
first_response_time	ケースに対して最初のアクションが実行された日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
follow_the_sun	ケースをグローバルフォローアップに渡す必要があるかどうかを示すフラグ。 顧客が [優先度 1：重大] または [優先度 2 - 高] のケースにさらにコメントを入力した場合、またはケースが昇格された場合は、このフラグが自動的に true に設定されます。 可能な値： • true：ケースをグローバルフォローアップに渡す必要があります • false:ケースをグローバルフォローアップに渡す必要はありません データタイプ：ブーリアン デフォルト値：false
follow_up	次のフォローアップアクションの日時。

要素	説明
	データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
group_list	ケースに関連付けられたグループレコードの sys_id のリスト。グループ [sys_user_group] テーブルにあります。 データタイプ:アレイ (リスト) 最大長：4,000
impact	顧客への影響。 可能な値： • 1：高 • 2：中 • 3：低 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40 デフォルト値：3
initialize_as_request	この照会が顧客による要求として開始されたかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true：照会は顧客によって開始されました。 • false:照会は顧客によって開始されませんでした。 データタイプ：ブーリアン デフォルト値：false
is_attempted_recovery	顧客が、資金が誤って入金された受取人に連絡することで、不正に流用された資金を返還しようとしたかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true:復旧の試行 • false:復旧の試行ではない データタイプ：ブーリアン
is_international	この照会が国際支払トランザクションに対して行われたかどうかを示すフラグ。 可能な値：

要素	説明
	• true:国際口座 • false:国内アカウント データタイプ：ブーリアン
is_recurring	この照会が繰り返し支払いに関するものであったかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true:繰り返し支払い • false: 手動支払い データタイプ：ブーリアン
is_valid_claim	これが有効な照会要求かどうかを示すフラグ。 可能な値： • true:有効な要求 • false:無効な請求 データタイプ：ブーリアン
knowledge	指定された問題に利用可能なナレッジベース記事があるかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true：この問題に利用可能なナレッジベース記事があります • false：この問題に利用可能なナレッジベース記事がありません データタイプ：ブール デフォルト値：false
location	会社の場所を説明するレコードの sys_id。場所 [cmn_location] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
made_sla	ケースが関連するサービスレベルアグリーメントに従って解決されたかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true:ケースは SLA に従って解決されました。 • false:ケースは SLA に従って解決されませんでした。 データタイプ：ブーリアン デフォルト：true

要素	説明
notes_to_comments	解決メモをコメントに追加するかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true：解決メモを追加すると、コメントにも追加されます • false：コメント内の解決メモは必要ありません データタイプ：ブーリアン
notify	連絡先/コンシューマーに通知するために使用する方法。 可能な値： • 1：通知しない • 2：メール送信 • 3：電話 データタイプ：数値 (整数) デフォルト値：1
番号	ケース番号。 データタイプ：文字列 最大長：40
open_at	ケースがオープンされた日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
opened_by	ケースを最初にオープンしたユーザーの sys_id。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
order	特定のユースケースに応じて異なる順序付け/順序付けを定義します。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
other_reason	[その他の理由] テキストボックスに入力された情報。 データタイプ：文字列 最大長：4,000
親	このケース (子) が関連付けられている親ケースの sys_id。タスク [task] テーブルにあります。 データタイプ：文字列

要素	説明
partner	ケースに関連付けられたパートナーの sys_id。アカウント [customer_account] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
partner_contact	ケースに関連付けられたパートナーの連絡先の sys_id。連絡先 [customer_contact] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
payment_processor	BACS、CHAP、ワイヤー、SWIFT など、関連する支払いを処理するために使用されるプロセッサ。 データタイプ：文字列 最大長：40
priority	ケースの優先度。 可能な値： • 1：重大 • 2：高 • 3：中 • 4：低 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40 デフォルト：4
proactive	照会がプロアクティブに監視されているかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true：プロアクティブに監視されています。 • false：監視されていません。 データタイプ：ブール デフォルト：false
問題	顧客に発生している問題の sys_id。問題 [problem] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
product	ケースに関連付けられた資産の製品モデルの sys_id。製品モデル [cmdb_model] テーブルにあります。モデルとは、「Apple Mac Book Pro」など、資産の特定のバージョンや構成のことです。 データタイプ：文字列

要素	説明
reassignment_count	ケースを進行させる担当者にケースが再アサインされた回数。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40 デフォルト：0
receiving_account	資金が誤って入金されたアカウントレコードのSys_id。アカウント [customer_account] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
receiving_contact	企業間ベースのケースのみ。受領アカウントに関連付けられた連絡先のSys_id。連絡先 [customer_contact] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
receiving_customer	企業/消費者間ケースのみ。受領アカウントに関連付けられている人物のSys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
receiving_financial_account	資金が誤って送金された金融口座のSys_id。金融口座 [sn_bom_financial_account] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
receiving_transactions	資金が誤って送金された金融口座のトランザクションsys_idsのリスト。財務トランザクション [sn_bom_transaction] テーブルにあります。 データタイプ：文字列 最大長:40,000
recipient_bank	誤って資金を受け取った銀行のSys_id。金融機関 [sn_bom_financial_institution] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
recipient_type	内部 (銀行の顧客) や外部 (銀行の顧客以外) など、誤って資金を受け取った受領者のタイプ。 データタイプ：文字列 最大長：40
rejection_goto	ケースが却下された場合に実行するタスクの sys_id。タスク [task] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
remitter_bank	誤って資金を送金した銀行のSys_id。金融機関 [sn_bom_financial_institution] テーブルにあります。

要素	説明
	データタイプ：文字列
resolution_code	ケースの解決ステータス (「Solved - サポートによって解決/ガイダンスの提供」など)。 データタイプ：文字列 最大長：40
resolved_at	ケースが解決された日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
resolved_by	ケースを解決したユーザーの sys_id。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
route_reason	ケースが別のアサインにルーティングされた理由。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
sender_transactions	送信者の金融口座から誤って送金されたトランザクションの sys_ids のリスト。財務トランザクション [sn_bom_transaction] テーブルにあります。 データタイプ:文字列 (リスト) 最大長:40,000
sent_to_account	資金が誤って送金された口座番号。 データタイプ：文字列 最大長：250
sent_to_beneficiary	誤って資金が送金された受取人の名前。 データタイプ：文字列 最大長：250
sent_to_routing	資金が誤って送金された銀行のルーティング番号またはソーコード。 データタイプ：文字列 最大長：250
service_definition	このアカウントに関連付けられたサービス定義の Sys_id。サービス定義 [sn_bom_service_definition] テーブルにあります。 データタイプ：文字列

要素	説明
service_offering	支払照会に関連付けられたサービスオファリングのSys_id。サービスオファリングは、可用性、スコープ、価格設定、およびパッケージングのオプションに関して、サービスのレベルを一意に定義します。サービスオファリング [service_offering] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
short_description	ケースの簡潔な説明。 データタイプ：文字列 最大長：160
スキル	ケースを完了するために必要なスキルSys_ids。スキル [cmn_skill] テーブルにあります。 データタイプ：文字列 最大長：4,000
sla_due	関連するサービスレベルアグリーメントに基づいてケースをクローズする必要がある日時。 データタイプ：文字列 最大長：40
sn_app_cs_social_social_profile	ケースに関連付けられたソーシャルメディアプロフィールの sys_id。ソーシャルプロフィール [sn_app_cs_social_social_profile] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
sold_product	支払が誤って送金された顧客の金融口座のSys_id。販売済み製品テーブル [sn_install_base_sold_product] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
ステージ	[完了してクローズ]、[却下してクローズ]、[ドキュメントの確認]、[認証] などの照会のステージ。 データタイプ：文字列 最大長：40
state	ケースの現在のステータス。 可能な値： • 1：新規 • 2:オープン • 3:情報待ち

要素	説明
	• 4:解決済み • 5:クローズ済み データタイプ: 数値 (整数) 最大長: 40 デフォルト値: 1
subcategory	ケースのサブカテゴリ。 可能な値: 0: 質問 データタイプ: 数値 (整数) デフォルト: 0
support_manager	ケースにアサインされた CSM マネージャーの sys_id。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。 データタイプ: 文字列
sync_driver	ドライバーの同期があるかどうかを示すフラグ。 可能な値: • true: ドライバーは同期されています • false: ドライバーは同期されていません データタイプ: ブーリアン
sys_class_name	ケースレコードを含むテーブル。 データタイプ: 文字列 最大長: 80
sys_created_by	ケースを最初にオープンしたユーザー。 データタイプ: 文字列 最大長: 40
sys_created_on	ケースが最初に作成された日時。 データタイプ: 文字列 (日付) 最大長: 40
sys_domain	ケースに関連付けられたドメイン。 データタイプ: 文字列 最大長: 32

要素	説明
	デフォルト：global
sys_domain_path	ドメインパス。 データタイプ：文字列 最大長：255 デフォルト：/
sys_id	ケースの一意的識別子。 データタイプ：文字列 最大長：32
sys_mod_count	ケースが最初に作成されてからの更新回数。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
sys_updated_by	ケースを最後に更新したユーザー。 データタイプ：文字列 最大長：40
sys_updated_on	ケースが最後に更新された日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
task_effective_number	識別番号。 タスクにユニバーサル要求が関連付けられている場合、それは UR 番号です。それ以外の場合は、現在のタスク番号です。 データタイプ：文字列 最大長：40
time_worked	ケースの合計作業時間。 データタイプ:文字列 (タイマー) 最大長：40
total_amount	この照会ケースで誤って行われた支払の合計通貨金額。 データタイプ:文字列 (通貨) 最大長：20
トランザクション_ID	この支払照会の一意的トランザクション識別子。 データタイプ：文字列

要素	説明
	最大長：150
universal_request	この照会が含まれているユニバーサルタスクのSys_id。タスク [task] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
upon_approval	ケースが承認された場合に実行するアクション。 可能な値： • do_nothing • proceed データタイプ：文字列 最大長：40 デフォルト：proceed
upon_reject	ケースが却下された場合に実行するアクション。 可能な値： • cancel • goto データタイプ：文字列 最大長：40 デフォルト：cancel
urgency	ケースの緊急度。 可能な値： • 1：高 • 2：中 • 3：低 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40 デフォルト値：3
user_input	追加のユーザー入力。 データタイプ:文字列 (ユーザー入力) 最大長：4,000
variables	ケースに関連付けられた変数の名前と値のペア。 データタイプ:文字列 (変数)

要素	説明
	最大長：40
watch_list	追加のコメントが追加された場合、またはケースのステータスが「解決済み」または「クローズ済み」に変更された場合に、このケースに関する通知を受信するユーザーの sys_id のリスト。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。 データタイプ:アレイ (リスト) 最大長：4,000
wf_activity	ケースに関連付けられたワークフローアクティビティレコードの sys_id。ワークフローアクティビティ [wf_activity] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
work_end	ケースの作業が終了した日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
work_notes	ケースの解決方法に関する情報、またはケースの解決手順。 データタイプ:文字列 (ジャーナル入力) 最大長：4,000
work_notes_list	作業メモが追加されたときに、このケースについての通知を受け取る内部ユーザーの sys_id のリスト。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。 データタイプ:アレイ (リスト) 最大長：4,000
work_start	ケースの作業が開始された日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40

個人向け当座預金口座 [sn_bom_checking_account] テーブル

パラメーター	説明
account	ケースに関連付けられたアカウントレコードの sys_id。アカウント [customer_account] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
account_number	顧客のアカウント番号。デフォルトでは、これはレコードの表示値です。 データタイプ：文字列

パラメーター	説明
	最大長：40
accrued_interest	表示された日付の時点での経過利息の金額。 データタイプ：数値 (通貨) 最大長：20
active	アカウントがアクティブかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true:アカウントは現在アクティブです。 • false:アカウントは非アクティブです。 データタイプ：ブーリアン デフォルト：true
application_id	当座預金口座の申請時に提出された申請書の一意の識別子。 データタイプ：文字列 最大長：255
balance	現在当座預金口座にある金額。 データタイプ：数値 (通貨) 最大長：20
base_currency	クレジットカードで使用する基本通貨の Sys_id。通貨 [fx_currency] テーブルにあります。 データタイプ:文字列 (参照)
closure_date	当座預金口座口座が閉鎖された日付。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
consumer	企業/消費者間ケースのみ。このケースに関する連絡担当者の sys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
customer_class	Premier、Standard、VIP などの顧客の自由な形式の分類。 データタイプ：文字列 最大長：40

パラメーター	説明
end_date	当座預金口座の終了日。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
external_id	このクレジットカード口座を、クレジットカード保険 ID などの外部システムのレコードと相互参照するために使用される一意の識別子。 データタイプ：文字列 最大長：255
interest_credit_account	この当座預金口座に関連付けられている振込口座の Sys_id。振込口座 [sn_bom_deposit_account] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
Interest_rate_apy	当座預金口座の年利率。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
interest_rate_end_date	現在の利率の終了日。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
interest_rate_start_date	現在の利率の開始日。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
名前	当座預金口座に関連付けられている主要人物のフルネーム。 データタイプ：文字列 最大長：255
番号	ケース番号。 データタイプ：文字列 最大長：40
open_date	当座預金口座が最初に開設された日付。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40

パラメーター	説明
other_margin	未成年者や高齢者など、顧客のカテゴリに適用される優遇割引。 データタイプ：文字列 最大長：40
parent_sold_product	このエンティティに関連付けられている親製品のSys_id。販売済み製品テーブル [sn_install_base_sold_product] テーブルにあります。 データタイプ:文字列 (参照)
product	顧客の当座預金口座のSys_id。製品モデル [cmdb_model] テーブルにあります。 データタイプ:文字列 (参照)
request_channel	顧客が与信限度額要求を行うために使用した通信チャンネルのタイプ (デジタルまたは銀行員支援)。 データタイプ：文字列 最大長：40
secondary_consumer	セカンダリ顧客のアカウントのSys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
sourced_channel	ブローカーや顧客の紹介など、顧客のビジネスのソース。 データタイプ：文字列 最大長：40
start_date	当座預金口座が開設された日付。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
statement_frequency	顧客に送信されるステートメントの頻度 (月次、四半期ごと、半年ごと、年次など)。 データタイプ：文字列 最大長：40
statement_mode	明細書を顧客に配信する方法 (物理的、オンラインなど)。 データタイプ：文字列

パラメーター	説明
	最大長：40
status	アクティブ、ブロック済み、クローズ済み、キャンセル済みなど、アカウントの現在のステータス。 データタイプ：文字列 最大長：40
sys_class_name	ケースレコードを含むテーブル。 データタイプ：文字列 最大長：80
sys_created_by	ケースを最初にオープンしたユーザー。 データタイプ：文字列 最大長：40
sys_created_on	ケースが最初に作成された日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
sys_domain	ケースに関連付けられたドメイン。 データタイプ：文字列 最大長：32 デフォルト：global
sys_id	クレジットカードレコードの一意的識別子。 データタイプ：文字列
sys_mod_count	ケースが最初に作成されてからの更新回数。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
sys_updated_by	ケースを最後に更新したユーザー。 データタイプ：文字列 最大長：40
sys_updated_on	ケースが最後に更新された日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40

個人ローン [sn_bom_personal_loan] テーブル

パラメーター	説明
account	ケースに関連付けられたアカウントレコードの sys_id。アカウント [customer_account] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
account_number	顧客のアカウント番号。デフォルトでは、これはレコードの表示値です。 データタイプ：文字列 最大長：40
accrued_interest	表示された日付の時点での経過利息の金額。 データタイプ：数値 (通貨) 最大長：20
active	アカウントがアクティブかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true: アカウントは現在アクティブです。 • false: アカウントは非アクティブです。 データタイプ：ブーリアン デフォルト：true
amount	認可されたローン金額。 データタイプ：数値 (通貨) 最大長：20
application_id	個人ローンの申し込み時に送信された申込書の一意の識別子。 データタイプ：文字列 最大長：255
Apr	個人ローンの年率。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
balance	ローンの残高。 データタイプ：数値 (通貨)

パラメーター	説明
	最大長：20
base_currency	ローンで使用される基本通貨のSys_id。通貨 [fx_currency] テーブルにあります。 データタイプ:文字列 (参照)
closure_date	個人ローン口座が閉鎖された日付。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
consumer	ローンに関連付けられたプライマリコンシューマーレコードのSys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。 データタイプ:文字列 (参照)
連帯 保証 人	ローンに関連付けられた連帯保証人のコンシューマーレコードSys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。 データタイプ:文字列 (参照)
credit_facility_id	ローンにリンクされた信用枠の一意の識別子。 データタイプ：文字列 最大長：255
customer_class	Premier、Standard、VIP などの顧客のフリーフォーム分類。 データタイプ：文字列 最大長：40
days_past_due	現在のローン支払期限を過ぎている日数。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
delinquency_status	アカウントが現在滞納しているかどうかを示すフラグ。 可能な値： • はい:アカウントが滞納しています • いいえ:アカウントは滞納していません データタイプ：文字列 最大長：40
disbursed_amout	関連付けられた顧客によって借り入れられた合計金額。

パラメーター	説明
	データタイプ: 数値 (通貨) 最大長: 20
document_id	外部ドキュメント管理システムでこの住宅ローンに関連付けられたドキュメントの一意的識別子。 データタイプ: 文字列 最大長: 255
end_date	個人ローンの終了日。 データタイプ: 文字列 (日付) 最大長: 40
external_id	このローン口座を外部システムのレコードと相互参照するために使用される一意的識別子。 データタイプ: 文字列 最大長: 255
federal_backed_load	関連するローンが連邦政府の支援を受けているかどうかを示すフラグ。 可能な値: • はい: 連邦政府が支援するローン • いいえ: 連邦政府が支援するローンではありません データタイプ: 文字列 最大長: 40
grace_period_for返済	支払期日後に顧客が違約金なしで支払いを行うまでの日数。 データタイプ: 数値 (整数) 最大長: 40
保証	ローンを保証している人のSys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。 データタイプ: 文字列 (参照)
interest_rate	ローンの現在の利率。 データタイプ: 数値 (浮動小数点) 最大長: 40

パラメーター	説明
interest_type	固定金利や変動金利など、ローンに関連付けられた利息のタイプ。 データタイプ：文字列 最大長：40
is_lending_insured	アカウントに保険がかけられているかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true:アカウントは保証されています。 • false:アカウントに保険はかけられていません。 データタイプ：ブーリアン
last_payment_amount	ローンで行われた最新の支払額。 データタイプ：数値 (通貨) 最大長：20
last_payment_date	ローンの直近の支払日。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
last_reviewed_on	ローンが前回レビューされた日付。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
loan_classification	標準資産、標準以下、貸倒資産、損失資産などのローンの分類。 データタイプ：文字列 最大長：40
maturity_date	ローンの期日。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
moratorium_end_date	課せられたモラトリアム(支払いの停止)の終了日 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
moratorium_period	顧客がローンの返済を猶予する期間 (6 か月、1 年、2 年など)。

パラメーター	説明
	データタイプ：文字列 最大長：40
moratorium_start_date	顧客がローンの支払いを停止した日付。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
名前	ローンの主たる責任者のフルネーム。 データタイプ：文字列 最大長：255
next_review_on	ローンがレビューされる日付。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
no_of_installments	ローンの期限が到来する支払回数。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
no_of_installment_deferrals_made	顧客がローンの支払いを繰り延べた回数。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
番号	ケース番号。 データタイプ：文字列 最大長：40
open_date	個人ローン口座が最初に開設された日付。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
parent_sold_product	このエンティティに関連付けられている親製品のSys_id。販売済み製品テーブル [sn_install_base_sold_product] テーブルにあります。 データタイプ:文字列 (参照)
pending_installments	ローンの残りの支払い回数。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40

パラメーター	説明
prepayment_allowed	ローンが前払い可能かどうかを示すフラグ。 可能な値： • はい: 前払可能 • いいえ: 前払不可 データタイプ：文字列 最大長：40
principal_balance	ローン元本の残額。 データタイプ：数値 (通貨) 最大長：20
product	ケースに関連付けられた資産の製品モデルの sys_id。製品モデル [cmdb_model] テーブルにあります。 データタイプ:文字列 (参照)
目的	運転資金や機器の購入など、顧客がローンの資金をどのように使用するか。 データタイプ：文字列 最大長：40
request_channel	顧客が与信限度額要求を行うために使用した通信チャンネルのタイプ (デジタルまたは銀行員支援)。 データタイプ：文字列 最大長：40
risk_rating	このローン口座に関連付けられたリスク。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
rollover_mode	自動ロールオーバーや手動ロールオーバーなど、顧客がローンを延長できる方法。 データタイプ：文字列 最大長：40
rollover_possible	ローンの未払残高を将来繰り越すことができるかどうかを示すフラグ。 可能な値： • はい: ロールオーバー可能です • いいえ: ロールオーバーは利用できません

パラメーター	説明
	データタイプ：文字列 最大長：40
secondary_consumer	セカンダリ顧客のアカウントのSys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
sourced_channel	ブローカーや顧客の紹介など、顧客のビジネスのソース。 データタイプ：文字列 最大長：40
start_date	個人ローンの開始日。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
statement_frequency	顧客に送信されるステートメントの頻度 (月次、四半期ごと、半年ごと、年次など)。 データタイプ：文字列 最大長：40
statement_mode	明細書を顧客に配信する方法 (物理的、オンラインなど)。 データタイプ：文字列 最大長：40
status	発行済み、アクティブ、ブロック済み、クローズ済み、キャンセル済みなど、アカウントの現在のステータス。 データタイプ：文字列 最大長：40
sys_class_name	ケースレコードを含むテーブル。 データタイプ：文字列 最大長：80
sys_created_by	このレコードを作成したエンティティの名前。 データタイプ：文字列 最大長：40
sys_created_on	レコードが最初に作成された日時。

パラメーター	説明
	データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
sys_domain	レコードに関連付けられたドメインの一意の識別子。 データタイプ：文字列 最大長：32 デフォルト：global
sys_id	個人ローンレコードの一意の識別子。 データタイプ：文字列
sys_mod_count	レコードが更新された回数。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
sys_updated_by	このレコードを最後に更新したエンティティの名前。 データタイプ：文字列 最大長：40
sys_updated_on	レコードが最後に更新された日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
term	ローンに関連付けられた期間の数。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40