



# 워싱턴 **DC** 파이낸셜 서비스 운영

마지막 업데이트 날짜: 2025년 12월 17일

기계변역

해당 자료는 사용자 편의를 위해 번역 소프트웨어를 사용하여 번역되었습니다. 정확한 번역을 제공하기 위해 합당한 노력을 기울였지만, 사람이 직접 번역하는 것을 대체할 수 있는 기계 번역은 없습니다. 번역은 "기계 번역 결과 그대로" 제공됩니다. 다른 언어로 번역한 내용의 정확성, 신뢰성 또는 무결성에 대해서 명시적이든 묵시적이든 어떠한 보증도 하지 않습니다. 일부 콘텐츠는 번역 소프트웨어의 한계로 인해 정확하게 번역되지 않을 수 있습니다. 해당 자료의 공식 언어는 영어입니다. 번역에서 발생한 불일치 또는 차이점은 구속력이 없으며 규정 준수나 시행을 위한 법적 효력이 없습니다.

여기에 표시된 일부 예와 그래픽은 설명을 위해서만 제공됩니다.  
ServiceNow 제품 또는 서비스와의 실제 연관 또는 연결을 의도하지 않았으며 그렇게 유추해서는 안 됩니다.

ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다. 기타 회사 및 제품 이름은 관련된 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음 사이트에서 ServiceNow 웹 사이트 이용 약관을 읽어보십시오.  
[www.servicenow.com/terms-of-use.html](http://www.servicenow.com/terms-of-use.html)

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

# 목차

|                                                       |     |
|-------------------------------------------------------|-----|
| FSO(Financial Services Operations).....               | 5   |
| 학습 및 탐색.....                                          | 6   |
| 작업 공간.....                                            | 7   |
| 데이터 모델.....                                           | 11  |
| 의 고객 정보 센터 FSO.....                                   | 27  |
| 역할 및 가상 사용자.....                                      | 29  |
| 계획 및 구성.....                                          | 31  |
| 임포트 세트를 사용하여 재무 데이터 임포트.....                          | 31  |
| 분기 작업 사용.....                                         | 32  |
| 서비스 정의 구성.....                                        | 35  |
| 기록 생성자 생성 또는 수정.....                                  | 39  |
| 요청 유형 구성.....                                         | 42  |
| 플로우 구성.....                                           | 45  |
| Playbook 구성.....                                      | 48  |
| CSM Configurable Workspace 구성.....                    | 51  |
| SLA 정의 구성.....                                        | 51  |
| 그룹 구성.....                                            | 53  |
| 담당 규칙 구성.....                                         | 54  |
| 은행 애플리케이션.....                                        | 56  |
| Financial Services Card Operations.....               | 57  |
| Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩.....                                | 101 |
| Financial Services Deposit Operations.....            | 106 |
| Financial Services Loan Operations.....               | 133 |
| Financial Services Payment Operations.....            | 168 |
| Financial Services Treasury Operations.....           | 203 |
| Intelligent Servicing for Fraud.....                  | 218 |
| 보험 애플리케이션.....                                        | 234 |
| 재산 및 상해 보험 서비스.....                                   | 234 |
| 생명 보험 서비스.....                                        | 264 |
| Commercial Lines Claims.....                          | 291 |
| Personal Lines Claims.....                            | 313 |
| 애플리케이션 통합.....                                        | 335 |
| 스포크와의 통합.....                                         | 335 |
| 외부 공급업체 애플리케이션과의 통합.....                              | 337 |
| 다른 ServiceNow 애플리케이션과의 통합.....                        | 362 |
| 공통 애플리케이션.....                                        | 381 |
| Financial Services Complaint Management.....          | 382 |
| Financial Services Customer Lifecycle Operations..... | 399 |
| Financial Services Know Your Customer.....            | 425 |

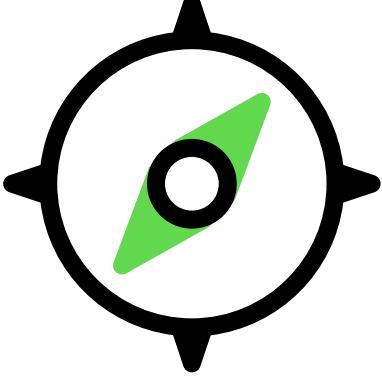
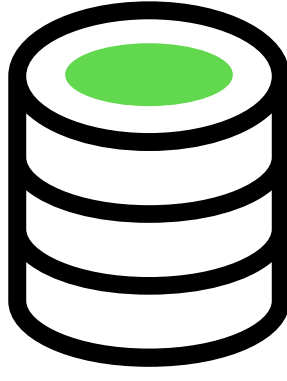
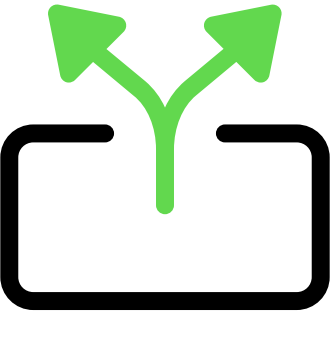
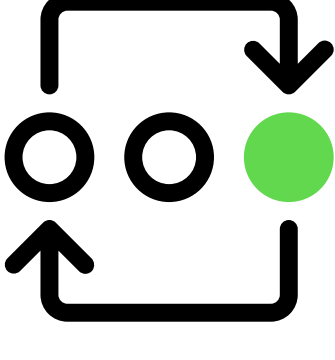
|                                                                     |     |
|---------------------------------------------------------------------|-----|
| Financial Services Credit Operations.....                           | 429 |
| Financial Services Operations용 플랫폼 분석 솔루션.....                      | 435 |
| Financial Services Operations용 Analytics and Reporting 솔루션 활성화..... | 435 |
| Financial Services Business Deposit Operations 대시보드.....            | 435 |
| Financial Services Business Loan Operations 대시보드.....               | 438 |
| Card Operations - Dispute Management 대시보드.....                      | 440 |
| Financial Services Complaint Management 대시보드.....                   | 441 |
| Commercial Lines Claims 대시보드.....                                   | 443 |
| Commercial Lines Servicing 대시보드.....                                | 445 |
| 금융 서비스 비즈니스 수명주기 대시보드.....                                          | 447 |
| Financial Services Client Lifecycle 대시보드.....                       | 448 |
| Group Life Servicing 대시보드.....                                      | 450 |
| Individual Life Servicing 대시보드.....                                 | 452 |
| Financial Services Payment Operations 대시보드.....                     | 454 |
| Financial Services Personal Deposit Operations 대시보드.....            | 457 |
| Personal Lines Claims 대시보드.....                                     | 460 |
| Personal Lines Servicing 대시보드.....                                  | 462 |
| Financial Services Personal Loan Operations 대시보드.....               | 464 |
| Financial Services Treasury Operations 대시보드.....                    | 465 |
| Financial Services Operations용 프로세스 마이닝.....                        | 467 |
| 개발자 가이드.....                                                        | 469 |
| FSO 데이터 모델 확장.....                                                  | 469 |
| FSO에서 케이스 유형 및 서비스 정의 사용.....                                       | 470 |
| ServiceNow REST API 작업.....                                         | 471 |
| 통합 사용 사례.....                                                       | 472 |
| FSO 테이블 정의.....                                                     | 482 |



## Financial Services

(ServiceNow<sup>#</sup> Financial Services OperationsFSO)솔루션은 금융 서비스 기관이 자동화를 통해 비용을 절감하고, 고객 만족도를 개선하고, 워크플로 전반에 걸쳐 위험 및 규정 준수 제어를 포함할 수 있도록 지원합니다. FSO 는 은행이 직면한 고유한 문제를 해결하기 위해 특별히 구축된 클라우드 기반 디지털 워크플로우 플랫폼입니다.

이러한 자원을 사용하여 기능에 대해 Financial Services 알아보고 구현을 계획하십시오.

|                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>학습 및 탐색</p>  <p>개념 및 기능을 시작합니다<br/>Financial Services .</p> | <p>데이터 모델</p>  <p>데이터 모델이 애플리케이션<br/>워크플로우에 사용되는<br/>프레임워크를 제공하는<br/>방법을 Financial<br/>Services 알아봅니다.</p> | <p>은행 애플리케이션</p>  <p>뱅킹 애플리케이션을<br/>설정하고 관리합니다.</p>                                        |
| <p>보험 애플리케이션</p>  <p>보험 애플리케이션을<br/>설정하고 관리합니다.</p>          | <p>공통 애플리케이션</p>  <p>공통 역량을 설정하고<br/>관리합니다.</p>                                                          | <p>애플리케이션 통합</p>  <p>에 추가할 Financial Services<br/>Operations수 있는 제품을<br/>설정하고 관리합니다.</p> |

## 더 보기

- Financial Services Operations용 Analytics and Reporting 솔루션
- Financial Services Operations용 프로세스 마이닝
- 개발자 가이드

## 자세히 Financial Services Operations 알아보기 및 살펴보기

문제를 해결하고 요청을 시작 및 이행하면서 고객, 에이전트 및 관리자를 위한 원활한 환경을 조성하는 데 도움이 되는 (FSO) 기능에 대해 Financial Services Operations 알아봅니다.

### Financial Services Operations Core 데이터 모델

FSO 애플리케이션으로 Financial Services Operations Core 사용할 수 있는 데이터 모델은 고객 데이터를 저장하고 애플리케이션이 서비스 요청을 처리하는 데 도움을 줍니다. FSO. 각 FSO 애플리케이션에 포함된 테이블 외에도 이 데이터 모델은 및 애플리케이션의 Now Platform<sup>#</sup> 고객 서비스 관리 테이블을 확장하고 사용합니다. 비즈니스 및 소비자 데이터에 대해 별도의 테이블을 사용할 수 있습니다.

### 보험 청구 핵심 데이터 모델

Insurance Claims Core 애플리케이션에는 조직에서 비즈니스 요구를 충족하는 유연한 데이터 구조를 만드는 데 사용할 수 있는 일반 청구 데이터 모델 구성요소와 승인 엔진을 제공하는 프레임워크가 포함되어 있습니다.

### 은행 애플리케이션

Financial Services Operations 즉시 사용 가능한 애플리케이션을 통해 은행은 온보딩, 카드, 결제, 대출, 재무 및 예금 운영, 분쟁 관리 전반에 걸쳐 즉각적이고 편리한 बैं킹 경험을 제공할 수 있습니다. 은행은 고객이 처음 온보딩할 때부터 질문이 있거나 지원이 필요할 때, 은행과의 관계가 성장함에 따라 제품 및 서비스를 추가할 때까지 모든 고객 접점에서 서비스를 더욱 개선할 수 있습니다. 이 모든 작업을 수행하고 기존 시스템을 교체하지 않고도 은행의 아키텍처를 통합할 수 있으므로 시간과 비용을 절약할 수 있습니다.

### 보험 애플리케이션

Financial Services Operations 즉시 사용 가능한 애플리케이션은 보험 계약자가 원활한 여정과 금융 데이터의 철저한 보호를 기대하는 데 도움이 됩니다.

### 작업 공간

관계 관리자 및 백오피스 에이전트는 FSO 작업 공간을 사용하여 케이스의 모든 측면에 대해 작업합니다. Workspace를 사용하면 에이전트가 다음을 수행할 수 있습니다.

- 우선순위가 높은 항목에 집중
- 작업을 쉽게 탐색
- 한 위치에서 케이스와 관련된 모든 세부 정보 보기
- 작업 부하 및 성능 모니터링

### 애플리케이션의 Financial Services Operations 디자이너 플로우

케이스에 대해 미리 정의된 여러 워크플로우를 각 FSO 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다. 고객에게 서비스가 필요한 경우 관계 관리자가 케이스를 시작하고 상세 정보를 업데이트하여

워크플로우를 트리거합니다. 플로우는 케이스에서 다양한 작업을 트리거하고 할당 규칙은 이러한 작업을 적절한 백오피스 에이전트로 라우팅합니다. 에이전트는 이러한 작업을 수행하여 재무 제품 요청을 이행합니다. 에이전트는 케이스 **Playbook** 또는 케이스 및 작업 양식을 사용하여 작업을 수행합니다.

## 애플리케이션을 위한 Financial Services Operations Playbook

케이스 **Playbook**을 사용하여 관계 관리자와 에이전트는 케이스와 작업을 검토하고 처리합니다. **Playbook**은 프로세스를 해결하는 단계별 지침을 제공하며, 직원이 작업 시퀀스를 안내하여 케이스 수명주기를 쉽게 관리할 수 있도록 지원합니다.

## Financial Services Operations용 플랫폼 분석 솔루션

퍼포먼스 분석 비즈니스 소유자에게 팀과 비즈니스의 성과에 대한 통찰력을 제공합니다. 사전 구성된 보고서와 사용자 지정 가능한 뷰가 있는 대시보드는 각 FSO 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.

## Financial Services Operations용 프로세스 마이닝

프로세스에 대해 Financial Services Operations 미리 구성된 프로세스 마이닝 모델을 사용하면 분석가와 프로세스 소유자가 비즈니스 프로세스의 효과를 분석할 수 있습니다. 감사 추적의 데이터에서 프로세스 흐름을 빠르게 검색 및 시각화하고, 심층 분석을 수행하고, 인사이트를 식별하여 비즈니스 성과를 개선할 수 있습니다.

## Financial Services Operations의 작업 공간

(FSO) 작업 공간은 Financial Services Operations 에이전트가 케이스와 작업을 처리할 수 있는 단일 위치를 제공합니다. 에이전트는 이 보고서를 사용하여 모든 작업 유형에 응답하고, 문제의 전체 컨텍스트를 확인하고, 관련 권장 사항을 확인하여 문제를 해결할 수 있습니다.

FSO 에이전트가 사용할 수 있는 용도 CSM Configurable Workspace 입니다. 에서 사용할 수 있는 CSM Configurable Workspace기능에 대한 자세한 내용은 [CSM 작업 공간 기능을](#) 참조하십시오.

### 작업 공간 사용자

작업 공간을 사용할 FSO 수 있는 사용자는 다음과 같습니다. 작업 공간은 다양한 역할에 맞게 개인화됩니다.

#### 작업 공간 사용자

| 사용자                                  | 설명                                          |
|--------------------------------------|---------------------------------------------|
| 기고자                                  | 서비스 요청을 제출하고, 인바운드 문서를 수집하고, 케이스 상태를 확인합니다. |
| 요청자<br>(프론트 오피스의 지점 근무자 또는 콜 센터 상담원) | 상호작용 기록 및 고객 기록에서 서비스 요청을 제출합니다.            |
| 프로세서<br>(백오피스 에이전트)                  | 케이스 및 작업에 대해 작업을 수행합니다.                     |
| 애플리케이션 관리자                           | 비즈니스 요구 사항에 따라 작업 공간을 구성합니다.                |

## 작업 공간 사용자

| 사용자 | 설명                                                                |
|-----|-------------------------------------------------------------------|
|     | 자세한 내용은 <a href="#">CSM Configurable Workspace 구성</a> 문서를 참조하십시오. |

## 작업 공간 액세스

작업 공간을 열려면 다음으로 이동합니다. 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.

## 방문 페이지

작업 공간 방문 페이지에서 나와 내 팀이 작업 중인 케이스 및 작업에 대한 간략한 개요를 확인합니다. 위젯을 사용하면 자신과 팀이 작업 부하를 모니터링하고 우선순위가 높은 항목에 집중하며 책임을 쉽게 탐색할 수 있습니다.



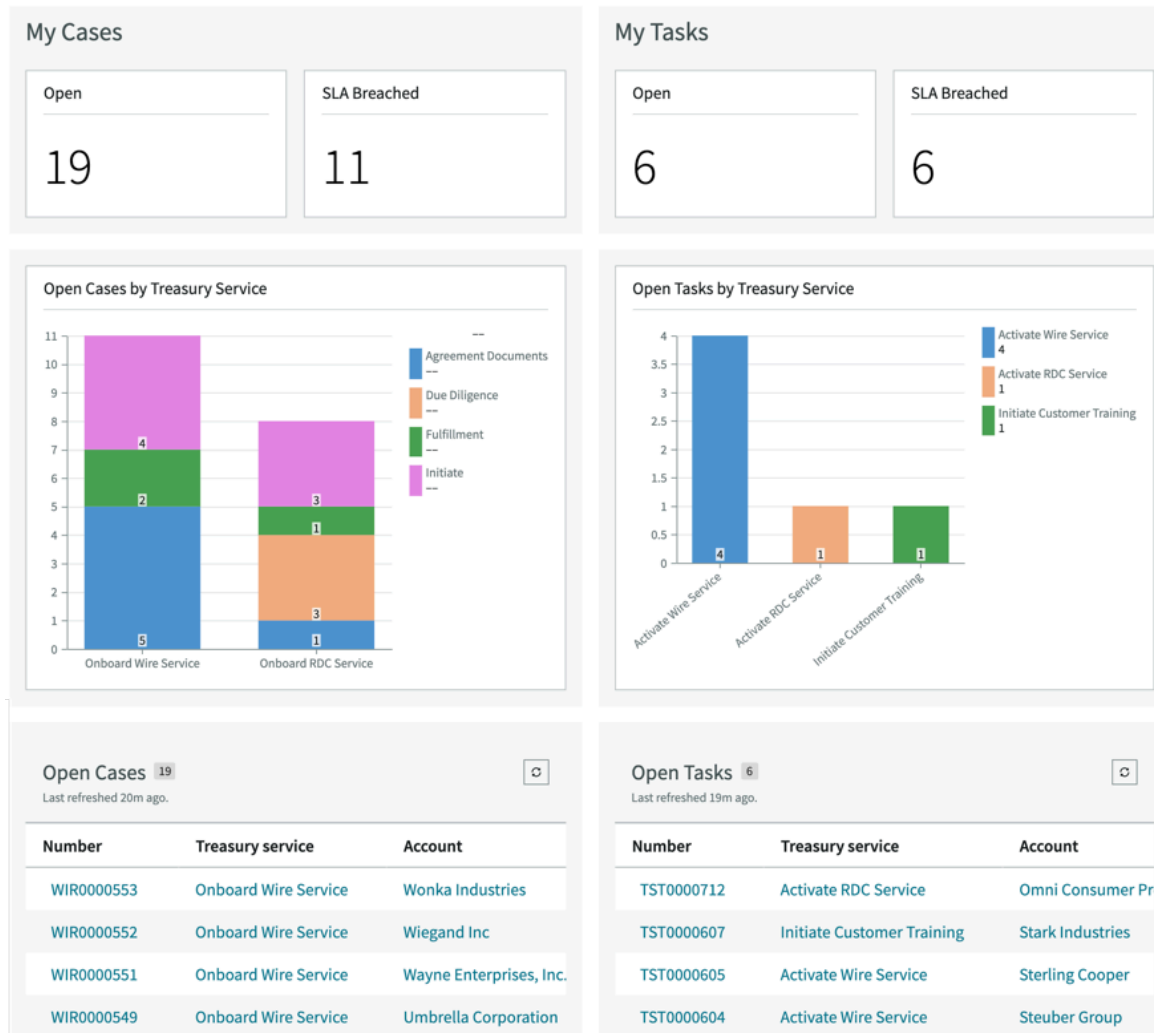
## 주:

위젯과 위젯에 표시되는 데이터는 역할에 따라 다릅니다.

다음은 애플리케이션에 대한 Financial Services Treasury Operations 작업 공간 방문 페이지의 예입니다.

재무 운영에 대한 방문 페이지의 예

## My Workspace



## 목록 뷰

목록 창에서 다양한 범주에서 필터링된 목록을 사용하여 케이스와 작업에 빠르게 액세스할 수 있습니다. 표시되는 목록은 사용자의 역할에 따라 다릅니다.

다음은 애플리케이션에 대한 Financial Services Treasury Operations 작업 공간 목록 뷰의 예입니다.

## Treasury Operations에 대한 작업 공간의 목록 뷰 예제

| 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             |

## 케이스 및 작업

작업 공간에서는 케이스 Playbook을 사용하여 케이스와 작업을 검토하고 작업할 수 있습니다. 케이스 및 작업 양식을 사용하여 작업할 수도 있습니다.

- 기고자와 요청자는 서비스 케이스를 제출하고 케이스 상태를 볼 수 있습니다.
- 에이전트는 자신에게 할당된 케이스 및 작업을 조사, 분류 및 응답할 수 있습니다.

다음은 애플리케이션에 대한 Financial Services Treasury Operations 케이스 Playbook의 예입니다.

## 작업 공간에 있는 재무 케이스의 예

### Request for onboarding RDC Service

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

**RDC Service**

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

**RDC setup information**

Billing package \* -- None --

Billing account \*

Mode \* -- None --

Start date YYYY-MM-DD

Approval level \* -- None --

End date YYYY-MM-DD

**Check types**

Business checks -- None --

Personal checks -- None --

Cashier checks -- None --

Money orders -- None --

Others -- None --

## 데이터 모델

고객이 비즈니스 요구를 나타내는 체계적이고 유연한 데이터 모델을 생성하는 데 사용할 수 있는 프레임워크를 제공하는 Financial Services 데이터 모델이 어떻게 개발되었는지 알아보십시오.

### 시작하기



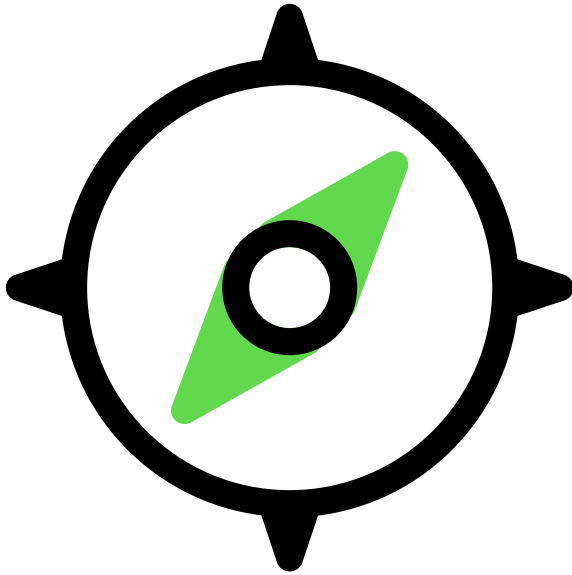
### Financial Services Operations Core

이 ServiceNow<sup>#</sup> Financial Services Operations Core 애플리케이션에는 금융 기관이 비즈니스 요구를 충족하는 유연한 데이터 구조를 만들 수 있도록 프레임워크를 제공하는 데이터 모델이 포함되어 있습니다.

### 시작하기

이 애플리케이션은 (FSO) 애플리케이션을 설치할 Financial Services Operations 때 자동으로 설치됩니다. 그러나 애플리케이션을 설치하고 Financial Services Operations Core 기본 구성에 해당 데이터 모델만 사용할 수도 있습니다.

### 탐색



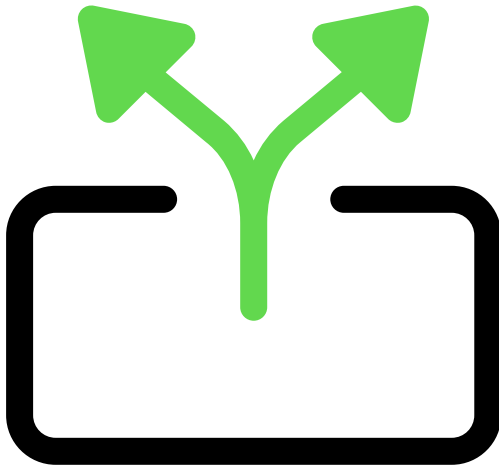
금융 기관이 를 사용하여 Financial Services Operations Core 유연한 데이터 구조를 만드는 방법에 대해 알아봅니다.

### 설치



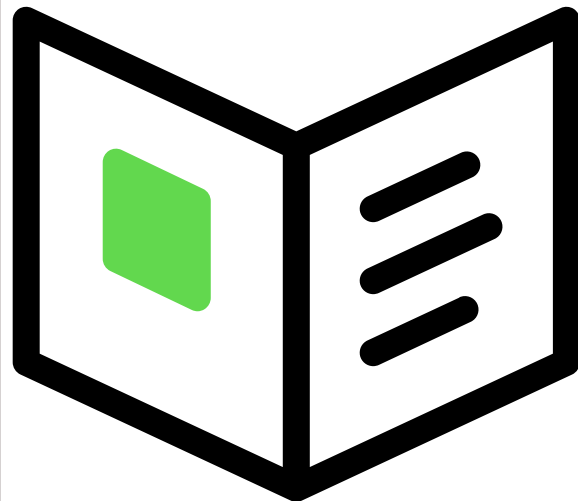
설치 및 관련 앱을 설치합니다  
Financial Services Operations .

### 공유 애플리케이션



와 다른 공유 애플리케이션의  
통합에 대한 정보 보기 Financial  
Services Operations Core

### 참조



테이블, 역할, 속성 및 필드와 같은  
구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.



## 핵심 데이터 모델 탐색 **Financial Services Operations**

응용 프로그램의 구현 Financial Services Operations Core 을 시작하거나 확장하는 경우 (FSO)의 Financial Services Operations 응용 프로그램이 작동하도록 하는 데 필요한 데이터 모델에 대해 자세히 알아보는 것이 좋습니다.

### 개요

Financial Services Operations Core 금융 기관이 비즈니스 요구를 충족하는 유연한 데이터 구조를 만들 수 있도록 프레임워크를 제공하는 데이터 모델이 포함되어 있습니다.

이 애플리케이션은 모든 애플리케이션과 Financial Services Operations 함께 자동으로 설치됩니다. 그러나 독립 실행형 애플리케이션으로 설치하여 기본 구성에 데이터 모델만 사용할 수도 있습니다. FSO 데이터 모델에는 금융 계좌, 금융 상품 모델 및 금융 거래가 포함됩니다.

#### **i** 주 :

고객, 재무 및 제품 데이터 모델은 Standard의 FSO 일부입니다. 운영 워크플로우 테이블 (FSO작업 및 케이스 확장)은 Pro 및 FSO Enterprise의 FSO 일부입니다.

Financial Services Operations 데이터 모델은 테이블의 조합을 사용하여 데이터를 저장합니다.

- Financial Services Operations 제품에 포함된 테이블.
- 애플리케이션에서 제공된 테이블입니다 고객 서비스 관리(CSM) .
- Now Platform 테이블
- Product Catalog Management Core 애플리케이션의 테이블입니다.

### **Financial Services Operations Core** 설정

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn\_bom)을 설치할 Financial Services Operations Core 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow<sup>#</sup> Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

#### 시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. [에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션](#) .

필요한 역할: admin

#### 이 태스크 정보

다음 항목이 Financial Services Operations Core 앱과 함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 역할
- 비즈니스 규칙
- 테이블

자세한 내용은 [product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita](#) 문서를 참조하십시오.

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. Financial Services Operations Core 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn\_bom)을 찾습니다.

애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

[ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

### 3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 Financial Services Operations Core 앱을 설치할 수 있습니다.

### 4. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

#### 중요사항:

설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

### 5. 설치를 선택합니다.

데이터 모델과 함께 설치되는 **Financial Services Operations Core** 구성요소

애플리케이션을 설치 Financial Services Operations Core 하면 테이블, 사용자 역할 및 비즈니스 규칙을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

#### 주:

애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 [애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기](#)를 참조하십시오.

이 애플리케이션은 특정 Financial Services Operations 애플리케이션을 설치할 때 자동으로 설치됩니다. Financial Services Operations Core 결제, 카드, 불만, 대출, 보험 증권 및 클레임 요청을 만드는 데 필요한 고객 데이터를 포함합니다. 또한 독립 실행형 애플리케이션으로 설치 Financial Services Operations Core 하여 기본 구성에 데이터 모델을 사용할 수 있습니다.

Financial Services Operations Core 애플리케이션에 플러그인 (com.sn\_customerservice)에 대한 종속성이 고객 서비스 관리(CSM) 있습니다.

이 애플리케이션에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

### 설치되는 역할

#### Financial Services Operations Core 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]              | 설명                                                                                                                           | 포함하는 역할                                                                                                                                |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FSO 관리자<br>[sn_bom.admin] | (FSO) 애플리케이션에 대한 Financial Services Operations 애플리케이션별 시스템 관리자 역할입니다.<br><br>이 역할이 있는 사용자는 테이블에 대한 FSO 읽기, 쓰기 및 생성 권한을 갖습니다. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom.document.admin</li> <li>• sn_bom_credit_asmt.admin</li> <li>• model_manager</li> </ul> |

## Financial Services Operations Core 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                                                | 설명                                                                                                                                                               | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 금융 서비스 요청자<br>[sn_bom.fs_requestor]                         | 금융 서비스 요청자의 범용 역할입니다. 이 역할을 보유한 사용자는 본인 또는 고객 대신 재무 서비스 케이스를 생성할 수 있습니다.                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom.fs_viewer</li> <li>sn_bom.b2c_request또는</li> <li>sn_bom.b2b_request또는</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Financial Services 소비자 기고자<br>(sn_bom.consumer_contributor) | 사용자가 모든 소비자에 대한 케이스를 생성할 수 있는 금융 서비스 관계에 대한 코어 애플리케이션의 FSO 범용 역할 기고자입니다. 이 역할은 애플리케이션의 Financial Services Operations 다른 모든 B2C 기고자 역할과 고객 서비스 소비자 기고자 역할을 상속합니다. | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom.contributor</li> <li>sn_bom_payment.contributor</li> <li>sn_bom_credit_asmt.b2c_c</li> <li>sn_ins_indiv_life.contributor</li> <li>sn_ins_policy_b2c.contributor</li> <li>sn_customerservice.consum</li> <li>sn_bom_deposit_b2c.contr</li> <li>sn_bom_loan.contributor</li> <li>sn_bom_compl.contributor</li> <li>sn_bom_clo_b2c.contributo</li> <li>sn_ins_group_life.contribut</li> <li>sn_bom_credit_card.contrib</li> </ul>                                  |
| 금융 서비스 계정 기고자<br>(sn_bom.account_contributor)               | 사용자가 모든 계정에 대한 케이스를 생성할 수 있는 금융 서비스 관계에 대한 코어 애플리케이션의 FSO 범용 역할 기고자입니다. 이 역할은 애플리케이션의 Financial Services Operations 다른 모든 B2B 기고자 역할과 고객 서비스 계정 기고자 역할을 상속합니다.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom.contributor</li> <li>sn_bom_payment.contributor</li> <li>sn_bom_treasury.contribut</li> <li>sn_ins_indiv_life.contributo</li> <li>sn_bom_deposit_b2b.contr</li> <li>sn_ins_policy_b2b.contribu</li> <li>sn_bom_credit_asmt.b2b_c</li> <li>sn_bom_loan_b2b.contribu</li> <li>sn_bom_compl.contributor</li> <li>sn_ins_group_life.contribut</li> <li>sn_customerservice.account</li> <li>sn_bom_clo_b2b.contributo</li> <li>sn_bom_credit_card.contrib</li> </ul> |
| 금융 서비스 관계 기고자<br>[sn_bom.relationship_contributor]          | 사용자가 관계를 설정한 고객 또는 계정에 대한 케이스를 생성할 수 있는 금융 서비스 관계를 위한 코어 애플리케이션의 범용 역할 FSO 기고자입니다. 이 역할은                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom.contributor</li> <li>sn_bom_payment.contributor</li> <li>sn_bom_treasury.contribut</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

## Financial Services Operations Core 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                                        | 설명                                                                                                                        | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                     | 애플리케이션의 Financial Services Operations 다른 모든 기고자 역할과 고객 서비스 관계 기고자 역할을 상속합니다.                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.relation</li> <li>• sn_bom_credit_asmt.b2c_c</li> <li>• sn_ins_indiv_life.contributo</li> <li>• sn_ins_policy_b2c.contribu</li> <li>• sn_bom_deposit_b2b.contr</li> <li>• sn_ins_policy_b2b.contribu</li> <li>• sn_bom_credit_asmt.b2b_c</li> <li>• sn_bom_loan.contributor</li> <li>• sn_bom_compl.contributor</li> <li>• sn_bom_clo_b2c.contributo</li> <li>• sn_ins_group_life.contribu</li> <li>• sn_bom_clo_b2b.contributo</li> <li>• sn_bom_credit_card.contrib</li> </ul> |
| 금융 서비스 에이전트<br>[sn_bom.fs_agent]                    | 금융 서비스 에이전트의 범용 역할입니다. 애플리케이션의 Financial Services Operations 다른 모든 에이전트 역할에 이 역할을 상속합니다.                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom.loan_account_view</li> <li>• sn_bom.credit_card_accoun</li> <li>• sn_bom.line_of_credit_view</li> <li>• sn_bom.b2b_agent</li> <li>• sn_bom.deposit_account_v</li> <li>• sn_bom.b2c_agent</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 위치 관리자 기고자<br>[sn_bom.location_manager_contributor] | 지점 관리를 위한 사용자 역할입니다. 이 역할은 계정 또는 소비자에 대한 케이스를 만들 수 있습니다. 이 역할을 가진 사용자는 자신이 관리하는 분기의 FSO 테이블에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 액세스 권한을 갖습니다. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom.contributor</li> <li>• sn_customerservice.svc_lo</li> <li>• sn_bom_deposit_b2c.contr</li> <li>• sn_bom_deposit_b2b.contr</li> <li>• sn_bom_loan.contributor</li> <li>• sn_bom_compl.contributor</li> <li>• sn_bom_clo_b2c.contributo</li> <li>• sn_bom_clo_b2b.contributo</li> </ul>                                                                                                                                                                                                         |
| 계정 뷰어<br>[sn_bom.account_viewer]                    | 케이스를 보고 생성 FSO 하기 위한 소비자 역할입니다.                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom.loan_account_view</li> <li>• sn_bom.saving_account_vie</li> <li>• sn_bom.credit_card_accoun</li> <li>• sn_bom.deposit_account_v</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

# Financial Services Operations Core 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                                       | 설명                                                                                                                                                                                                          | 포함하는 역할                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                    |                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom.mortgage_viewer</li> <li>sn_bom.checking_account_viewer</li> </ul>                                                                    |
| 자동 대출 뷰어<br>[sn_bom.auto_loan_viewer]              | 자동 대출 데이터를 보기 위한 사용자 역할입니다.<br><br>이 역할에는 자동 대출 [sn_bom_auto_loan] 테이블에 대한 읽기 권한이 있습니다.                                                                                                                     | sn_bom.customer_data_viewer                                                                                                                                                         |
| 계좌 확인 뷰어<br>[sn_bom.checking_account_viewer]       | 당좌 예금 계좌 데이터를 보기 위한 사용자 역할입니다.<br><br>이 역할에는 다음 테이블에 대한 읽기 권한이 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>개인 입출금 계좌 [sn_bom_checking_account]</li> <li>기업 입출금 계좌 [sn_bom_b2b_checking_account]</li> </ul> | sn_bom.customer_data_viewer                                                                                                                                                         |
| 신용 카드 계정 뷰어<br>[sn_bom.credit_card_account_viewer] | 신용 카드 데이터를 보기 위한 사용자 역할입니다.<br><br>이 역할에는 다음 테이블에 대한 읽기 권한이 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>신용 카드 [sn_bom_credit_card]</li> <li>카드 거래 [sn_bom_card_transaction]</li> </ul>                     | sn_bom.customer_data_viewer                                                                                                                                                         |
| 고객 데이터 뷰어<br>[sn_bom.customer_data_viewer]         | 애플리케이션에서 FSO 고객 데이터를 보기 위한 사용자 역할입니다.                                                                                                                                                                       | sn_customerservice.customer_data_viewer                                                                                                                                             |
| 입금 계좌 뷰어<br>[sn_bom.deposit_account_viewer]        | 입금 데이터를 보기 위한 사용자 역할입니다.<br><br>이 역할에는 다음 테이블에 대한 읽기 권한이 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>입금 계좌 [sn_bom_deposit_account]</li> <li>입금 거래 [sn_bom_deposit_transaction]</li> </ul>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom.saving_account_viewer</li> <li>sn_bom.checking_account_viewer</li> <li>sn_bom.customer_data_viewer</li> </ul>                         |
| 대출 계좌 뷰어<br>[sn_bom.loan_account_viewer]           | 대출 데이터를 보기 위한 사용자 역할입니다.<br><br>이 역할에는 다음 테이블에 대한 읽기 권한이 있습니다.                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom.customer_data_viewer</li> <li>sn_bom.auto_loan_viewer</li> <li>sn_bom.mortgage_viewer</li> <li>sn_bom.personal_loan_viewer</li> </ul> |

## Financial Services Operations Core 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                                   | 설명                                                                                                                                                                                                                 | 포함하는 역할                                                                                                 |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>대출 계좌<br/>[sn_bom_loan_account]</li> <li>대출 거래<br/>[sn_bom_loan_transaction]</li> </ul>                                                                                     |                                                                                                         |
| 모기지 계좌 뷰어<br>[sn_bom.mortgage_viewer]          | <p>모기지 데이터를 보기 위한 사용자 역할입니다.</p> <p>이 역할에는 다음 테이블에 대한 읽기 권한이 있습니다. 모기지 계좌<br/>[sn_bom_mortgage_account]</p>                                                                                                        | sn_bom.customer_data_viewer                                                                             |
| 개인 대출 뷰어<br>[sn_bom.personal_loan_viewer]      | <p>개인 대출 데이터를 보기 위한 사용자 역할입니다.</p> <p>이 역할은 개인 대출<br/>[sn_bom_personal_loan] 테이블에 대한 읽기 권한을 갖습니다.</p>                                                                                                              | sn_bom.customer_data_viewer                                                                             |
| 참조 뷰어<br>(sn_bom.ref_data_viewer)입니다.          | <p>금융 기관의 참조 데이터를 보기 위한 사용자 역할입니다.</p> <p>이 역할은 금융 기관<br/>[sn_bom_financial_institution] 테이블에 대한 읽기 권한이 있습니다.</p>                                                                                                  | 이 역할에는 다른 역할이 포함되                                                                                       |
| 저축 계좌 뷰어<br>(sn_bom.저축_계정_뷰어)                  | <p>절감액 데이터를 보기 위한 사용자 역할입니다.</p> <p>이 역할에는 다음 테이블에 대한 읽기 권한이 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>기업 입출금 계좌<br/>[sn_bom_b2b_checking_account]</li> <li>개인 저축 계좌<br/>[sn_bom_saving_account]</li> </ul> | sn_bom.customer_data_viewer                                                                             |
| 투자 계좌 뷰어<br>[sn_bom.investment_account_viewer] | <p>이 역할은 투자 데이터 엔터티에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 부여합니다.</p>                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom.account_viewer</li> <li>sn_bom.security_viewer</li> </ul> |
| 보안 뷰어<br>[sn_bom.security_viewer]              | <p>이 역할은 보안 데이터 엔터티에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 부여합니다.</p>                                                                                                                                                                   | 이 역할에는 다른 역할이 포함되                                                                                       |
| FSO 소비자<br>[sn_bom.consumer]                   | <p>고객에 대한 FSO 소비자 역할입니다.</p>                                                                                                                                                                                       | 이 역할에는 다른 역할이 포함되                                                                                       |

## 설치되는 비즈니스 규칙

애플리케이션과 함께 설치되는 **Financial Services Operations Core** 비즈니스 규칙

| 비즈니스 규칙       | 테이블                                 | 설명                                           |
|---------------|-------------------------------------|----------------------------------------------|
| 계정 번호를 4자로 제한 | 금융 계좌<br>[sn_bom_financial_account] | 보안을 위해 계정 번호 필드에 4자 이상을 저장하지 못하게 하는 비즈니스 규칙. |

## 설치되는 테이블

### **i** 주:

비즈니스 고객의 데이터는 별도의 테이블에 있는 소비자의 데이터와 분리됩니다.

**Financial Services Operations Core** 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

| 테이블                                             | 설명                                                                         |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 자동차 대출<br>[sn_bom_auto_loan]                    | 모든 자동차 대출 기록을 저장합니다. 이 테이블은 대출 계정 (sn_bom_loan_account) 테이블을 확장합니다.        |
| 자동차 보험 제품 모델<br>[sn_bom_auto_ins_product_model] | 모든 자동차 보험 모델을 저장합니다. 이 테이블은 제품 모델 (cmdb_model) 테이블을 확장합니다.                 |
| 자동차 보험 증권<br>[sn_bom_auto_ins_policy]           | 모든 자동차 보험 정책 기록을 저장합니다. 보험 정책 (sn_bom_ins_policy) 테이블을 확장합니다.              |
| 주택 소유주 보험 증권<br>[sn_bom_homeowner_ins_policy]   | 모든 주택 소유자 보험 정책 기록을 저장합니다. 보험 정책 (sn_bom_ins_policy) 테이블을 확장합니다.           |
| 채권<br>[sn_bom_bond]                             | 모든 본드 정보를 저장합니다. 보안 (sn_bom_security) 테이블을 확장합니다.                          |
| 기업 입출금 계좌<br>[sn_bom_b2b_checking_account]      | 비즈니스 고객의 모든 당좌 예금 계좌 기록을 저장합니다. 입금 계좌 (sn_bom_deposit_account) 테이블을 확장합니다. |
| 개인 입출금 계좌<br>[sn_bom_checking_account]          | 소비자의 모든 당좌 예금 계좌 기록을 저장합니다. 입금 계좌 (sn_bom_deposit_account) 테이블을 확장합니다.     |
| 기업 여신한도<br>[sn_bom_b2b_line_of_credit]          | 기업 대출 고객의 모든 신용 한도 기록을 저장합니다.                                              |
| 개인 여신한도<br>[sn_bom_b2c_line_of_credit]          | 소비자에 대한 모든 신용 기록을 저장합니다.                                                   |
| 기업 저축 계좌<br>[sn_bom_b2b_saving_account]         | 비즈니스 고객의 모든 저축 계좌 기록을 저장합니다. 입금 계좌 (sn_bom_deposit_account) 테이블을 확장합니다.    |



## Financial Services Operations Core 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

| 테이블                                               | 설명                                                                         |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 개인 저축 계좌<br>[sn_bom_saving_account]               | 소비자에 대한 모든 저축 계좌 기록을 저장합니다. 입금 계좌 (sn_bom_deposit_account) 테이블을 확장합니다.     |
| 카드 모델<br>[sn_bom_card_model]                      | 모든 카드 모델을 저장합니다. 이 테이블은 제품 모델 (cmdb_model) 테이블을 확장합니다.                     |
| 카드 거래<br>[sn_bom_card_transaction]                | 신용 카드 계정에 대한 모든 거래를 저장합니다. 금융 거래 (sn_bom_transaction) 테이블을 확장합니다.          |
| 상용 부동산 대출<br>[sn_bom_commercial_real_estate_loan] | 모든 상업용 부동산 대출 기록을 저장합니다. 대출 계정 (sn_bom_loan_account) 테이블을 확장합니다.           |
| 차량 대출<br>[sn_bom_commercial_vehicle_loan]         | 모든 차량 대출 기록을 저장합니다. 대출 계정 (sn_bom_loan_account) 테이블을 확장합니다.                |
| 약정<br>[sn_bom_b2b_covenant]                       | 비즈니스 고객에 대한 모든 약정 기록을 저장합니다.                                               |
| 약정<br>[sn_bom_covenant]                           | 소비자에 대한 모든 약정 기록을 저장합니다.                                                   |
| 코버넌트 베이스<br>[sn_bom_covenant_base]                | [sn_bom_b2b_covenant] 및 [sn_bom_covenant_base] 테이블은 약정 기본 테이블을 확장합니다.      |
| 신용 카드<br>[sn_bom_credit_card]                     | 모든 신용 카드 기록을 저장합니다. 재무 계정 (sn_bom_financial_account) 테이블을 확장합니다.           |
| 입금 계좌<br>[sn_bom_deposit_account]                 | 모든 입금 계좌 저장 - 당좌 예금 및 저축 기록. 재무 계정 (sn_bom_financial_account) 테이블을 확장합니다.  |
| 예금 모델<br>[sn_bom_deposit_account_model]           | 모든 입금 모델 기록을 저장합니다. 제품 모델 (cmdb_model) 테이블을 확장합니다.                         |
| 입금 거래<br>[sn_bom_deposit_transaction]             | 입금 계좌에 대한 모든 거래(당좌 예금 및 저축)를 저장합니다. 금융 거래 (sn_bom_transaction) 테이블을 확장합니다. |
| 장비 대출<br>[sn_bom_equipment_loan]                  | 모든 장비 대여 기록을 저장합니다. 이 테이블은 대출 계정 (sn_bom_loan_account) 테이블을 확장합니다.         |
| ETF<br>[sn_bom_etf]                               | 모든 ETF 정보를 저장합니다. 이 테이블은 보안 (sn_bom_security) 테이블을 확장합니다.                  |



## Financial Services Operations Core 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

| 테이블                                                     | 설명                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 금융 계좌<br>[sn_bom_financial_account]                     | 모든 금융 계좌(예금 계좌, 대출 계좌, 신용 카드 계좌, 신용 한도 계좌 및 보험 증권 계좌)를 저장합니다. 판매된 제품 (sn_install_base_sold_product) 테이블을 확장합니다. |
| 금융 기관<br>[sn_bom_financial_institution]                 | 모든 금융 기관 기록을 저장합니다. 회사 (core_company) 테이블을 확장합니다.                                                               |
| 금융 서비스 케이스<br>[sn_bom_financial_service]                | 모든 금융 서비스 케이스를 저장합니다. 재무 서비스 기본 케이스 (sn_bom_case) 테이블을 확장합니다.                                                   |
| 금융 서비스 작업<br>[sn_bom_financial_task]                    | 모든 금융 서비스 작업을 저장합니다. 재무 작업 (sn_bom_task) 테이블을 확장합니다.                                                            |
| 금융 서비스 모델<br>[sn_bom_service_model]                     | 모든 금융 서비스 모델을 저장합니다. 이 테이블은 제품 모델 (cmdb_model) 테이블을 확장합니다.                                                      |
| 금융 서비스<br>[sn_bom_service]                              | 모든 금융 서비스(RDC 서비스 및 전신 송금 서비스)를 저장합니다. 판매된 제품 (sn_install_base_sold_product) 테이블을 확장합니다.                        |
| 금융 작업<br>[sn_bom_task]                                  | 조회 작업, 클레임 작업, 신용 작업 및 대출 작업과 같은 모든 재무 작업을 저장합니다. 산업 작업 (sn_ind_task) 테이블을 확장합니다.                               |
| 금융 거래<br>[sn_bom_transaction]                           | 예금, 대출 및 신용 카드 계좌에 대한 모든 금융 거래를 저장합니다. 산업 데이터 엔터티 (sn_ind_data_entity) 테이블을 확장합니다.                              |
| 주택 소유주 보험 제품 모델<br>[sn_bom_homeowner_ins_product_model] | 모든 주택 보험 모델을 저장합니다. 이 테이블은 제품 모델 (cmdb_model) 테이블을 확장합니다.                                                       |
| 보유액<br>[sn_bom_holding]                                 | 보유 정보를 저장합니다.                                                                                                   |
| 보유 로트<br>[sn_bom_holding_lot]                           | 보유 로트 정보를 저장합니다.                                                                                                |
| 보험 증권<br>[sn_bom_ins_policy]                            | 모든 보험 증권 계정 기록을 저장합니다. 재무 계정 (sn_bom_financial_account) 테이블을 확장합니다.                                             |
| 투자 계좌<br>[sn_bom_investment_account]                    | 모든 투자 계좌 기록을 저장합니다. 재무 계정 (sn_bom_financial_account) 테이블을 확장합니다.                                                |

## Financial Services Operations Core 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

| 테이블                                             | 설명                                                                                              |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 투자 모델<br>[sn_bom_investment_model]              | 모든 투자 상품 기록을 저장합니다. 제품 모델 (cmdb_model) 테이블을 확장합니다.                                              |
| 신용 한도<br>[sn_bom_line_of_credit]                | 모든 신용 한도 계좌 기록을 저장합니다. 재무 계정 (sn_bom_financial_account) 테이블을 확장합니다.                             |
| 신용 모델 라인<br>[sn_bom_line_of_credit_model]       | 모든 신용 한도 모델 기록을 저장합니다. 제품 모델 (cmdb_model) 테이블을 확장합니다.                                           |
| 신용 거래 라인<br>[sn_bom_line_of_credit_transaction] | 모든 신용 한도에 대한 모든 거래를 저장합니다. 금융 거래 (sn_bom_transaction) 테이블을 확장합니다.                               |
| 대출 계좌<br>[sn_bom_loan_account]                  | 모든 대출 계좌 기록을 저장합니다. 재무 계정 (sn_bom_financial_account) 테이블을 확장합니다.                                |
| 대출 모델<br>[sn_bom_loan_account_model]            | 모든 대출 모델 기록을 저장합니다. 제품 모델 (cmdb_model) 테이블을 확장합니다.                                              |
| 대출 거래<br>[sn_bom_loan_transaction]              | 모기지, 자동차 대출 및 개인 대출과 같은 대출 계좌에 대한 모든 거래를 저장합니다. 금융 거래 (sn_bom_transaction) 테이블을 확장합니다.          |
| 주택 담보 대출<br>sn_bom_mortgage                     | 모든 모기지 계좌 기록을 저장합니다. 대출 계정 (sn_bom_loan_account) 테이블을 확장합니다.                                    |
| 옵션<br>[sn_bom_option]                           | 모든 옵션 정보를 저장합니다. 보안 (sn_bom_security) 테이블을 확장합니다.                                               |
| 개인 대출<br>[sn_bom_personal_loan]                 | 모든 개인 대출 계좌 기록을 저장합니다. 대출 계정 (sn_bom_loan_account) 테이블을 확장합니다.                                  |
| RDC 서비스<br>[sn_bom_rdc]                         | 모든 RDC 재무 서비스 기록을 저장합니다. 재무 서비스 (sn_bom_service) 테이블을 확장합니다.                                    |
| SBA 대출<br>[sn_bom_sba_loan]                     | 모든 SBA (Small Business Administration) 대출 계좌 기록을 저장합니다. 대출 계정 (sn_bom_loan_account) 테이블을 확장합니다. |
| 보안<br>[sn_bom_security]                         | 모든 보안 정보를 저장합니다. 보안 (sn_bom_security) 테이블을 확장합니다.                                               |
| 서비스 정의<br>[sn_bom_service_definition]           | 애플리케이션 전체의 Financial Services Operations 모든 워크플로우에 대해 구성된 모든 서비스 정의를 저장합니다.                     |

## Financial Services Operations Core 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

| 테이블                                     | 설명                                                                 |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| 주식<br>[sn_bom_stock]                    | 모든 재고 정보를 저장합니다.                                                   |
| 학생 대출<br>[sn_bom_student_loan]          | 모든 학자금 대출 계좌 기록을 저장합니다.<br>대출 계정 (sn_bom_loan_account) 테이블을 확장합니다. |
| 대출 기간<br>[sn_bom_term_loan]             | 모든 기간 대출 계좌 기록을 저장합니다. 대출 계정 (sn_bom_loan_account) 테이블을 확장합니다.     |
| 트랜잭션<br>[sn_bom_investment_transaction] | 모든 투자 트랜잭션 기록을 저장합니다. 금융 거래 (sn_bom_transaction) 테이블을 확장합니다.       |
| 계좌 이체 서비스<br>[sn_bom_wire_transfer]     | 모든 계좌 이체 재무 서비스 기록을 저장합니다.<br>재무 서비스 (sn_bom_service) 테이블을 확장합니다.  |

## 보험 청구 핵심

Insurance Claims Core 애플리케이션에는 조직에서 비즈니스 요구를 충족하는 유연한 데이터 구조를 만드는 데 사용할 수 있는 일반 청구 데이터 모델 구성요소와 승인 엔진을 제공하는 프레임워크가 포함되어 있습니다.

## 개요

Insurance Claims Core 애플리케이션에는 여러 사업부의 보험 청구 프로세스에 필요한 모든 공통 엔터티가 포함되어 있습니다. 금융 기관은 보험 청구와 관련된 다른 모든 애플리케이션에 대해 이러한 공통 엔터티를 사용할 수 있습니다. Insurance Claims Core 애플리케이션의 주요 구성 요소는 클레임 속성, 클레임 참가자, 클레임 범위, 클레임 준비금, 클레임 지불, 승인 엔진 및 확인과 같은 데이터 모델입니다.

클레임 예약 및 클레임 지불 구성 요소에는 승인 프로세스를 위한 클레임 승인 엔진이 있습니다. 이 승인 엔진은 요청이 정확하고 회사 지침에 따라 모니터링되도록 Now Platform sysapproval\_approver 테이블과 함께 결정 테이블과 플로우로 구성됩니다. 프로세스에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. [Insurance Claims Core 데이터 모델과 함께 설치되는 구성요소](#)

## Insurance Claims Core 데이터 모델과 함께 설치되는 구성요소

테이블, 속성, 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 Insurance Claims Core 애플리케이션과 함께 설치됩니다.



### 주:

애플리케이션, Commercial Lines Claims 애플리케이션 또는 애플리케이션을 설치  
Financial Services Operations Core 하면 Insurance Claims Core 애플리케이션이 자동으로  
설치됩니다 Personal Lines Claims.

## 설치되는 역할

Insurance Claims Core에는 서로 다른 테이블에 대한 액세스를 제한하는 ACL(접근 제어 목록) 및 읽기-쓰기 사용자 역할이 포함되어 있습니다.

## Insurance Claims Core 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                                          | 설명                                             |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| 보험 청구 코어 관리자<br>[sn_ins_claim.admin]                  | 핵심 데이터를 포함하여 모든 테이블에 대한 생성, 읽기, 쓰기 및 삭제 권한입니다. |
| 보험 청구 핵심 예약 작성자<br>[sn_ins_claim.reserve_writer]      | 클레임 준비금 테이블에 대한 쓰기 권한입니다.                      |
| 보험 청구 핵심 예약 독자<br>[sn_ins_claim.reserve_reader]       | 클레임 준비금 테이블에 대한 읽기 권한입니다.                      |
| 보험 청구 핵심 속성 작성자<br>[sn_ins_claim.property_writer]     | 클레임 인시던트 테이블에 대한 쓰기 권한입니다.                     |
| 보험 청구 핵심 속성 판독기<br>[sn_ins_claim.property_reader]     | 클레임 인시던트 테이블에 대한 읽기 권한입니다.                     |
| 보험 청구 Core 지불 작성자<br>[sn_ins_claim.payment_writer]    | 클레임 지불 테이블에 대한 쓰기 액세스입니다.                      |
| 보험 청구 핵심 지불 판독기<br>[sn_ins_claim.payment_reader]      | 클레임 지불 테이블에 대한 읽기 권한입니다.                       |
| 보험 청구 핵심 참가자 작성자<br>[sn_ins_claim.participant_writer] | 참가자 역할 테이블에 대한 쓰기 액세스 권한입니다.                   |
| 보험 청구 핵심 참가자 독자<br>[sn_ins_claim.participant_reader]  | 참가자 역할 테이블에 대한 읽기 권한입니다.                       |
| 보험 청구 핵심 보장 작성자<br>(sn_ins_claim.취재_writer)           | 클레임 범위 테이블에 대한 쓰기 권한입니다.                       |
| 보험 청구 핵심 보장 독자<br>[sn_ins_claim.coverage_reader]      | 클레임 범위 테이블에 대한 읽기 권한입니다.                       |
| 보험 청구 핵심 클레임 부상 작성자<br>(sn_ins_claim.부상_독자)           | 부상 클레임 테이블에 대한 쓰기 액세스입니다.                      |
| 보험 청구 핵심 클레임 부상 판독기<br>(sn_ins_claim.부상_작가)           | 클레임 부상 테이블에 대한 읽기 권한입니다.                       |
| Insurance Claims Core 프로파일 독자                         | 클레임 참가자(프로파일) 테이블에 대한 읽기 권한입니다.                |

## Insurance Claims Core 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                                           | 설명                                 |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------|
| [sn_ins_claim.profile_reader]                          |                                    |
| 보험 청구 코어 프로파일 작성자<br>[sn_ins_claim.profile_writer]입니다. | 클레임 참가자(프로파일) 테이블에 대한 쓰기 접근 권한입니다. |
| 보험 스냅샷 판독기<br>[sn_ins_claim.policy_snapshot_reader]    | 정책 스냅샷 테이블에 대한 읽기 권한입니다.           |
| 정책 스냅샷 작성기<br>[sn_ins_claim.policy_snapshot_writer]    | 정책 스냅샷 테이블에 대한 액세스 권한입니다.          |

## 설치되는 테이블

Insurance Claims Core 데이터 모델은 다음 테이블의 정보를 참조하여 데이터를 저장합니다.

- Financial Services Operations설치되는 테이블 및 Personal Lines Claims 애플리케이션이 설치될 때 Commercial Lines Claims 설치되는 테이블입니다.
- 애플리케이션의 고객 서비스 관리(CSM) 테이블입니다.
- Now Platform 테이블

## 보험 청구 핵심 테이블

| 테이블                                  | 설명                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 클레임 범위<br>[sn_ins_claim_coverage]    | 클레임에 대한 보험 정책의 적용 범위를 저장합니다.                                                                                                                                                        |
| 클레임 인시던트<br>[sn_ins_claim_property]  | 보험에 가입된 속성에 대한 상세 정보 또는 클레임에 보고된 손실 인시던트와 관련된 기타 속성에 대한 상세 정보를 저장합니다.                                                                                                               |
| 클레임 참가자<br>[sn_ins_claim_profile]    | 클레임 프로세스와 관련된 모든 참가자에 대한 상세 정보를 저장합니다. 개인 또는 회사일 수 있습니다. 예를 들어, 피보험자 운전자, 다른 차량의 운전자 또는 평가에 관여하는 외부 전문가 등이 있습니다. 이러한 세부 정보는 보장에 대한 청구를 하기 위한 관련 엔터티 또는 지급이 이루어지는 수취인으로서 사용될 수 있습니다. |
| 참가자 역할<br>[sn_ins_claim_participant] | 참가자가 부상자, 피보험자 또는 보고 당사자인지 여부와 같은 책임 관련 상세 정보를 저장합니다.                                                                                                                               |
| 클레임 준비금<br>[sn_ins_claim_reserve]    | 범위 및 엔터티 조합에 대해 생성된 준비금 금액을 저장합니다.                                                                                                                                                  |

## 보험 청구 핵심 테이블

| 테이블                                      | 설명                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 클레임 지불<br>[sn_ins_claim_payment]         | 클레임 정산을 위한 준비금에 대해 생성된 지불 금액에 대한 상세 정보를 저장합니다.<br><br><b>i</b> 주:<br>클레임 준비금과 지불의 경우 시스템 속성에 따라 준비 기록 또는 지불을 위해 승인 프로세스에 대한 클레임 승인 엔진이 호출될 수 있습니다. |
| 부상 인시던트<br>[sn_ins_claim_injury]         | 클레임에 대한 참가자 부상 상세 정보를 저장합니다.                                                                                                                       |
| 보험 스냅샷<br>[sn_ins_claim_policy_snapshot] | 정책 번호, 발효 날짜, 만료 날짜 및 기타 상세 정보를 포함하여 인시던트 날짜의 시간에 대한 정책 정보를 저장합니다.                                                                                 |

## 설치되는 속성

클레임 시스템 속성을 업데이트하려면 다음으로 이동합니다. 보험 청구 운영 > 속성레이블이 표시됩니다. 다음과 같은 속성을 사용할 수 있습니다.

## 클레임 시스템 속성

| 속성                      | 이름                                          | 설명                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 클레임 예약에 승인 프로세스가 필요합니까? | sn_ins_claim.reserve_approval               | 클레임 예약에 대한 승인 프로세스를 원하는지 여부를 결정합니다.                                                                                                                                                     |
| 클레임 예약에 계층적 승인이 필요합니까?  | sn_ins_claim.reserve_approval_is_sequential | 활성화하면 관리자는 조정자가 검토를 위해 클레임 준비금 요청을 제출했다는 알림을 받습니다. 관리자에게 승인 권한이 없더라도 클레임 예약 승인 요청은 승인을 위해 항상 순차적 순서를 모든 다음 수준 관리자에게 이동합니다.<br><br>사용하지 않도록 설정하면 승인 요청은 금액에 대한 승인 권한이 있는 관리자에게 직접 전달됩니다. |
| 클레임 지불에 승인 프로세스가 필요합니까? | sn_ins_claim.payment_approval               | 클레임 지불에 대한 승인 프로세스를 원하는지 여부를 결정합니다.                                                                                                                                                     |
| 클레임 지불에 계층적             | sn_ins_claim.payment_approval_is_sequential | 활성화하면 관리자는 조정자가 검토를 위해 클레임 지불 요청을 제출했다는 알림을 받습니다.                                                                                                                                       |

## 클레임 시스템 속성

| 속성            | 이름 | 설명                                                                                                                                        |
|---------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 승인이<br>필요합니까? |    | <p>관리자에게 승인 권한이 없더라도 클레임 지불 승인 요청은 승인을 위해 항상 모든 다음 수준 관리자에게 순차적으로 이동합니다.</p> <p>사용하지 않도록 설정하면 승인 요청은 금액에 대한 승인 권한이 있는 관리자에게 직접 전달됩니다.</p> |

의 고객 정보 센터 **FSO**

고객 정보 센터는 에이전트 또는 기고자에게 고객에 대한 모든 정보를 한 곳에서 제공합니다. 이를 통해 고객 문제에 집중하고 고객에게 효율적이고 지원적인 서비스를 제공할 수 있습니다.

에이전트 또는 기고자는 고객 정보 탭의 Financial Services Operations (FSO) 작업 공간에 있는 고객 기록에 대한 고객 정보를 볼 수 있습니다.

에 대한 고객 정보 센터 활성화 **FSO**

애플리케이션에서 FSO 고객 정보 센터를 사용하려면 고객 정보 센터 플러그인을 활성화하십시오. 자세한 내용은 [Activate Customer Central](#) 문서를 참조하십시오.

에이전트 또는 기고자는 고객 정보 탭에서 작업 공간의 상호작용, 케이스, 계정, 접촉 창구 또는 소비자 기록에 FSO 대한 고객 정보 센터를 볼 수 있습니다.

## 고객 정보 탭

고객 정보 탭에는 고객에 대한 주요 정보와 서비스 조직과의 최근 고객 접점에 대한 뷰가 표시됩니다. 여기에는 쉽게 구성할 수 있는 미리 정의된 다양한 목록, 기록, 보고서 및 보고서 그룹이 포함되어 있거나 직접 만들 수 있습니다. 데이터를 표시할 일 수를 구성할 수도 있습니다.

## 고객 정보 탭

Details

Rick Porter

Mobile phone

+1(773) 791-0598

Business phone

Email

rick.porter@example...

Street

3263 University Drive

City

Chicago

State / Province

IL

Create case

Create Case

Save

Create Case

Create Policy Request

Details

Customer Information

Customer Activity

Financial Accounts

Insurance Policies (2)

Vehicles (1)

Locations

Customer Documents

Cases (10)

RP Rick Porter

Mobile phone

+1(773) 791-0598

Business phone

Email

rick.porter@example...

Street

3263 University Drive

City

Chicago

State / Province

IL

Policy overview

Yearly total premium

£317.10

Premium breakdown by policy

California auto insurance

£226.5

GA homeowners insurance

£90.6

Insurance policies

AP109876019

Premium

£674.2546

Policy number

109876019

Product

California auto insurance

Effective date

2022-01-08 18:21:02

Expiration date

2022-07-07 18:21:14

Premium frequency

Monthly

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

Showing 1-6 of 6

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

Recent chat interactions

0

Last refreshed 13m ago.

| Number    | Short description | Created |
|-----------|-------------------|---------|
| 0 records |                   |         |

## 고객 정보 센터 구성

자세한 내용은 [Configure Customer Central](#) 문서를 참조하십시오.



## 고객 정보 센터 액세스

고객 정보 센터에 액세스하여 핵심 고객 정보를 간략히 확인하십시오. 이 정보는 지원팀에 문의하는 고객에 대해 자세히 알아보는 데 도움이 됩니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: sn\_customerservice\_agent, sn\_bom.agent 및 sn\_bom.agent sn\_bom.contributor

### 이 태스크 정보

고객 정보 센터를 사용하여 핵심 고객 정보를 빠르게 확인합니다. 금융 계좌별로 고객 정보를 필터링하여 필요한 정보에 액세스할 수 있습니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘()을 선택합니다.
3. 목록 탭에서 고객 또는 상호작용을 선택합니다.
4. 상호작용, 접촉 창구, 계정 또는 소비자 기록에서 고객 정보 탭을 선택하여 핵심 고객 정보를 봅니다.

## 에서 에이전트 커넥터 및 기고자 역할 사용 **Financial Services Operations**

Financial Services Operations (FSO) 애플리케이션은 에이전트, 커넥터 및 기고자 역할을 설치합니다. 이러한 역할을 산업 데이터 모델 및 기고자 사용자의 다양한 역할 CSM 과 결합하여 사용자 권한을 조정 및 모니터링하고 팀에 완벽한 액세스 수준을 제공해야 합니다.

애플리케이션과 함께 FSO 설치되는 기본 시스템 역할은 다음과 같은 기능을 제공합니다.

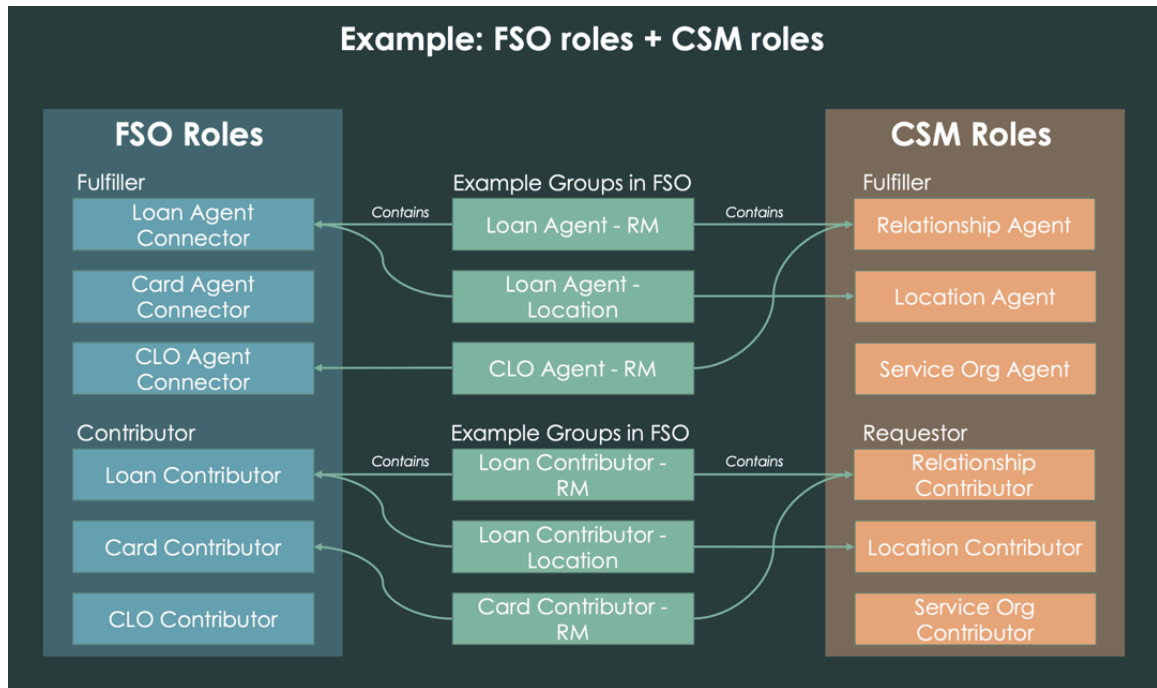
- 에이전트 커넥터: 케이스 및 작업을 생성, 업데이트 및 종결할 수 있는 이행자
- 기고자: 케이스를 생성 및 업데이트하고(시작 단계까지 제한됨) 케이스를 읽고, 읽을 수 있는 요청자

애플리케이션의 FSO 에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 관계 에이전트 또는 위치 에이전트와 같은 산업 데이터 모델의 적절한 역할 CSM 과 결합되어야 합니다. 마찬가지로 응용 프로그램의 참가자 역할 FSO 이 작동하려면 참가자 사용자 역할 중 CSM 하나와 결합되어야 합니다.

비즈니스 요구에 따라 산업 데이터 모델 역할 또는 기고자 사용자 역할을 역할이 있는 FSO 사용자에게 할당 CSM 하여 케이스, 케이스 작업 및 기타 케이스 관련 정보에 대한 액세스를 제어하는 등 지정된 사용자에게 원하는 수준의 액세스 권한을 얻을 수 있습니다.

자세한 내용은 [산업 데이터 모델 역할](#) 및 [기고자 사용자 역할](#) 참조하십시오.

다음 다이어그램에서는 다양한 FSO 역할을 역할과 CSM 결합하고 적절한 FSO 사용자 그룹에 할당할 수 있는 방법의 예를 보여줍니다.



## 에서 역할을 결합하는 예 **Financial Services Loan Operations**

다음은 Loan Operations에서 사용자에게 역할을 할당할 수 있는 방법의 몇 가지 예입니다.

- 대출 관계 관리자에게는 다음 중 하나가 할당되어야 합니다.
  - 대출 기고자 [sn\_bom\_loan\_b2b.contributor] 및 CSM 관계 기고자 [sn\_customerservice.relationship\_contributor] 역할
  - 금융 서비스 관계 기고자 [sn\_bom.relationship\_contributor] - 대출 기고자 [sn\_bom\_loan.contributor] 및 CSM 관계 기고자 [sn\_customerservice.relationship\_contributor] 역할을 모두 포함합니다.
- 비즈니스 위치의 지점 작업자에게는 대출 기고자 [sn\_bom\_loan\_b2b.contributor] 및 CSM 서비스 조직 기고자 [sn\_customerservice.service\_organization\_contributor] 역할이 할당되어야 합니다.
- 대출 관계 에이전트에게는 대출 에이전트 커넥터 [sn\_bom\_loan\_b2b.agent\_connector] 및 CSM 관계 에이전트 [sn\_customerservice.relationship\_agent] 역할이 할당되어야 합니다.
- 비즈니스 위치에 대한 대출 위치 에이전트는 대출 에이전트 커넥터 [sn\_bom\_loan\_b2b.agent\_connector] 및 CSM 위치 에이전트 [sn\_customerservice.svc\_location\_agent] 역할을 할당받아야 합니다.

역할과 CSM 결합된 대출 운영 역할의 예



## Financial Services Operations 구성

Financial Services Operations 금융 서비스 데이터를 임포트하고 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소를 검토 및 구성하여 애플리케이션을 설정합니다. 애플리케이션에 대한 Financial Services Operations 기록 생성자, 플로우 디자이너 플로우, 할당 그룹 및 규칙, 작업 공간, Playbook 및 서비스 수준 계약 정의를 구성할 수 있습니다. 이러한 설정을 통해 은행 업무에 대한 요청과 작업을 만들고 관리할 수 있습니다.

### 임포트 세트를 사용하여 재무 데이터 임포트

금융 계좌, 금융 상품, 금융 기관 및 금융 거래를 테이블로 임포트합니다 ServiceNow Financial Services Operations Core . 응용 프로그램이 작동하려면 Financial Services Operations 이 기초 데이터가 필요합니다.

#### 시작하기 전에

애플리케이션 범위가 로 설정되어 Financial Services Operations Core 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 [애플리케이션 선택기](#)  를 참조하십시오.

필요한 역할: sn\_bom.admin

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 임포트 세트 > 데이터 로드레이블이 표시됩니다.
2. 테이블 생성을 선택하고 레이블 필드에 새 테이블의 레이블을 입력합니다.
3. 임포트 필드의 소스에서 외부 데이터 소스의 데이터를 임포트 세트로 업로드할 수 있도록 소스를 선택합니다.
4. 제출을 클릭합니다.  
이제 임포트한 데이터를 새 임포트 세트 테이블에서 사용할 수 있습니다.

자세한 정보는 [Import Sets 주요 개념의 내용을 참조하십시오](#).

5. **변환 맵을 작성** 하여 임포트 세트의 열과 대상 테이블의 열 간 필드 매핑을 정의합니다. 대상 테이블에 대한 자세한 내용은 의 설치된 테이블 섹션을 참조하십시오. **함께 설치되는 구성요소** [Financial Services Operations](#) 핵심레이블이 표시됩니다.
6. 임포트 세트 테이블의 데이터를 대상 테이블로 변환합니다. 자세한 내용은 **임포트 실행** 을 참조하십시오.
7. 옵션: 대상 테이블로 이동하여 데이터 기록이 대상 테이블로 임포트되었는지 확인합니다.
  - 금융 계좌의 경우 다음으로 이동합니다. *Financial Services Operations* > 금융 계좌 을 클릭하고 금융 계좌를 임포트한 계좌를 클릭합니다. 예를 들어, 당좌 예금 계좌를 위해 가져온 기록을 보려면 당좌 예금 계좌를 클릭합니다.
  - 금융 거래의 경우 다음으로 이동합니다. *Financial Services Operations* > 금융 계좌 을 클릭하고 다음 단계를 수행합니다.
    - a. 금융 거래를 임포트한 계좌(예: 당좌 예금 계좌)를 클릭합니다.
    - b. 목록에서 계정을 열고 트랜잭션 관련 목록을 클릭합니다.
  - 금융 상품의 경우 다음으로 이동 *Financial Services Operations* > 금융 제품 을 클릭하고 금융 상품을 임포트한 상품을 클릭합니다. 예를 들어, 입금 모델에 대해 임포트된 기록을 보려면 입금 모델을 클릭합니다.
  - 금융 기관의 경우 다음으로 이동합니다. *Financial Services Operations* > 금융 기관레이블이 표시됩니다.

## 분기 작업 사용

관리자가 관리하는 지점 전체의 운영 성과와 케이스에 대한 뷰를 확보할 수 있도록 지점 운영 기능 세트를 활성화할 수 있습니다.

지점 बैं킹을 통해 은행은 광범위한 지점 네트워크를 통해 은행 서비스를 제공할 수 있으며 고객은 가까운 지점에서 편리하게 बैं킹할 수 있는 옵션을 제공합니다. 에 지점 FSO운영 기능을 사용하여 운영 관리를 담당하는 위치 관리자는 자신이 관리하는 지점의 성과 메트릭을 보고 케이스를 보고 생성할 수 있습니다.

에 대한 분기 작업에는 다음 구성요소가 포함됩니다.FSO

- 위치 관리자 기고자 역할(sn\_bom.location\_manager\_contributor)
- 지점 위치 지원
- 케이스 테이블 및 기록의 분기 위치 필드
- 방문 페이지, 케이스 목록 및 메트릭 대시보드가 포함된 위치 관리자 작업 공간
- 데모 데이터

## FSO 분기 운영을 지원하는 애플리케이션

이러한 애플리케이션은 FSO 지점 위치 필드와 데모 데이터 구성요소를 설치하여 지점 운영을 지원합니다.

- 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

분기 작업을 완전히 활성화하려면 다음과 같은 추가 플러그인을 설치해야 합니다.

## 분기 운영을 활성화하는 데 필요한 플러그인

다음 플러그인은 위치 관리자 기고자 역할 및 작업 공간, 위치 테이블 필드, 분기 위치 지원 및 분기 작업을 구성하는 데모 데이터 구성요소를 설치합니다.

- Financial Services Operations (FSO) 애플리케이션 플러그인 - 적용 가능한 FSO 애플리케이션 플러그인은 브랜치 운영 데모 데이터를 설치하고 케이스 테이블 및 기록에 브랜치 위치 필드를 추가합니다.
- Financial Services Operations Core 애플리케이션 플러그인 - Financial Services Operations Core 해당 FSO 애플리케이션을 설치하면 애플리케이션 플러그인(sn\_bom)이 자동으로 설치됩니다. sn\_bom 플러그인은 위치 관리자 기고자 역할(sn\_bom.location\_manager\_contributor)을 설치합니다. 위치 관리자 기고자 역할을 사용하면 메트릭을 보고 케이스를 관리할 수 있는 대시보드로 개인화된 작업 공간을 사용할 수 있습니다. 이 역할은 케이스 문서를 수집 및 제출하고 브랜치 위치에 직원 구성원을 추가할 수 있습니다.

### 주:

sn\_bom.location\_manager\_contributor 역할을 활성화하려면 Business Location 플러그인을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 <https://docs.servicenow.com/bundle/tokyo-customer-service-management/page/product/customer-service-management/task/activate-business-location.html> 문서를 참조하십시오.

- 비즈니스 위치 플러그인(com.snc.business\_location) - com.snc.business\_location 플러그인을 사용하면 지점을 통해 고객과 상호 작용하는 은행을 지원할 수 있습니다. com.snc.business\_location 플러그인은 Service Organization 플러그인(com.snc.service\_organization)을 자동으로 활성화하여 내부 분기를 지원합니다. Business Location 플러그인 활성화에 대한 자세한 내용은 [Activate business locations](#) 문서를 참조하십시오.

## 위치 관리자 기고자 작업 공간

위치 관리자 기고자 작업 공간에는 다음 페이지가 포함되어 있습니다.

- 역할과 연결된 비즈니스 위치 아래의 사용자 지정 방문 페이지입니다. 방문 페이지에는 오픈 케이스의 개요, 애플리케이션별 오픈 케이스의 세부 항목, 위치 관리자가 고객에 대한 케이스 생성을 시작할 수 있도록 지원하는 설치된 각 애플리케이션에 대한 빠른 링크가 표시됩니다.
- 역할이 관리하는 분기에 할당된 케이스의 목록 뷰입니다. 위치 관리자 기고자 역할은 케이스 양식 기록을 열어 분기 위치 필드를 편집할 수 있습니다. 케이스가 종결될 때까지 분기 위치 필드를 편집할 수 있습니다.
- 지점 성과 메트릭 대시보드 페이지

위치 관리자 기여자 역할은 랜딩 또는 Branch Performance Metrics 대시보드 페이지에서 메트릭 번호를 선택하여 세부 항목 목록 또는 KPI 세부 정보 퍼포먼스 분석 보기로 드릴다운할 수 있습니다.

의 Financial Services Operations 분석 및 보고에 대한 자세한 내용은 및 [KPI Details](#) 를 참조하십시오 [Financial Services Operations용 플랫폼 분석 솔루션](#).

의 작업 영역에 Financial Services Operations 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [작업 공간](#).

## 지점 성과 메트릭 대시보드

지점 성과 메트릭 대시보드를 통해 위치 관리자는 자신이 관리하는 지점 전반에서 팀과 비즈니스의 성과에 대한 운영 및 추세 인사이트를 얻을 수 있습니다. 대시보드에는 다음 메트릭이 표시됩니다.

지점 성과 메트릭 대시보드 지표 - 지난 30일 동안의 전체 지표

| 표시기                     | 설명                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 종결 케이스                  | 분기에 대해 지난 30일 동안 종결된 케이스 수입니다. 총 백분율 아래에 현재 기간의 변경 수와 백분율이 표시됩니다.                                                                                                                     |
| SLA 충족                  | 지점 위치에 대해 지난 30일 동안 모든 FSO 케이스에서 충족된 SLA의 수와 백분율입니다. 총 백분율 아래에 현재 기간의 변경 수와 백분율이 표시됩니다.                                                                                               |
| SLA 위반됨                 | 지점 위치에 대한 지난 30일 동안 모든 FSO 케이스에서 SLA를 위반한 수입니다.                                                                                                                                       |
| CSAT 점수                 | 지난 30일 동안 지점 위치에 대해 완료된 설문 조사를 기준으로 한 모든 FSO 케이스의 평균 고객 만족도입니다. 총 백분율 아래에 현재 기간의 변경 수와 백분율이 표시됩니다. CSAT에 대한 자세한 내용은 <a href="#">Customer service satisfaction surveys</a> 단원을 참조하십시오. |
| SLA의 추세 충족 및 위반된 종결 케이스 | 분기에서 지난 30일 동안 SLA를 위반하지 않은 종결 케이스와 SLA를 위반하지 않은 종결 케이스의 주간 추세를 나타낸 추세입니다.                                                                                                            |
| 종결, 오픈 및 생성된 케이스의 추세    | 분기의 종결된 케이스, 오픈 케이스, 지난 30일 동안 생성된 케이스의 추세로, 주별 추세입니다.                                                                                                                                |

지점 성과 메트릭 대시보드 표시기 - 지난 30일 동안의 애플리케이션 메트릭

| 표시기      | 설명                                                                              |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 고객 온보딩됨  | 지점 위치에 대해 지난 30일 동안 온보딩한 고객 수(주별 추세)입니다.                                        |
| 종결 케이스   | 브랜치 위치에 대해 지난 30일 동안 SLA를 위반한 종결 케이스 수와 SLA를 위반하지 않은 종결 케이스 수를 주별 추세로 나타낸 것입니다. |
| SLA 충족   | 지점 위치에 대해 지난 30일 동안 모든 FSO 케이스에서 충족된 SLA의 백분율입니다.                               |
| SLA 위반됨  | 지점 위치에 대한 지난 30일 동안 모든 FSO 케이스에서 SLA를 위반한 비율입니다.                                |
| 평균 종결 시간 | 분기 위치에 대한 지난 30일 동안의 케이스 종결에 소요된 평균 시간입니다.                                      |



## 지점 성과 메트릭 대시보드 표시기 - 지난 30일 동안의 애플리케이션 메트릭

| 표시기                  | 설명                                                         |
|----------------------|------------------------------------------------------------|
| 생성된 [애플리케이션] 케이스의 추세 | 분기 위치에 대해 지난 30일 동안 생성된 애플리케이션 케이스의 추세이며 주별 추세입니다.         |
| 초기 입금 수신됨            | 지점 위치에 대해 지난 30일 동안 개설된 당좌 예금 및 저축 예금 계좌에서 받은 초기 입금 금액입니다. |
| 상각                   | 지점 위치에 대해 지난 30일 동안 종결된 케이스의 상각 수입입니다.                     |

## 서비스 정의 구성

애플리케이션의 Financial Services Operations 서비스에 대한 서비스 정의를 구성합니다. 애플리케이션과 함께 설치되는 사전 정의된 서비스 정의를 검토 및 수정하거나 새로 추가할 수 있습니다.

## 시작하기 전에

서비스 정의를 구성하는 애플리케이션에 대해 범위가 선택되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 [애플리케이션 선택기](#)를 참조하십시오.

필요한 역할: 구성 중인 애플리케이션에 따라 다음 역할이 필요합니다.

서비스 정의를 구성하는 데 필요한 애플리케이션 역할

| 애플리케이션                                         | 필요한 역할                           |
|------------------------------------------------|----------------------------------|
| Financial Services Payment Operations          | sn_bom_payment.admin 및 admin     |
| Financial Services Card Operations             | sn_bom_credit_card.admin 및 admin |
| Financial Services Complaint Management        | sn_bom_compl.admin 및 admin       |
| Financial Services Business Deposit Operations | sn_bom_deposit_b2b.admin 및 admin |
| Financial Services Personal Deposit Operations | sn_bom_deposit_b2c.admin 및 admin |
| Financial Services Business Loan Operations    | sn_bom_loan_b2b.admin 및 admin    |
| Financial Services Personal Loan Operations    | sn_bom_loan_b2c.admin 및 admin    |
| Financial Services Business Lifecycle          | sn_bom_clo_b2b.admin 및 admin     |
| Financial Services Client Lifecycle            | sn_bom_clo_b2c.admin 및 admin     |
| Personal Lines Servicing                       | sn_ins_policy_b2c.admin 및 admin  |
| Personal Lines Underwriting                    | sn_ins_underwrite.admin 및 admin  |
| Commercial Lines Servicing                     | sn_ins_policy_b2b.admin 및 admin  |
| Commercial Lines Underwriting                  | sn_ins_uw_b2b.admin 및 admin      |
| Individual Life Servicing                      | sn_ins_indiv_life.admin 및 admin  |
| 개별 수명 보험                                       | sn_ins_indiv_uw.admin 및 admin    |
| Group Life Servicing                           | sn_ins_group_life.admin 및 admin  |
| 그룹 수명 인수                                       | sn_ins_group_uw.admin 및 admin    |

서비스 정의를 구성하는 데 필요한 애플리케이션 역할

| 애플리케이션                                    | 필요한 역할                                          |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Commercial Lines Claims                   | sn_ins_claim_cml.admin 및 admin                  |
| Financial Services Treasury Operations    | sn_bom_treasury.admin 및 admin                   |
| Financial Services Document Management    | sn_bom_document.admin 및 admin                   |
| Financial Services Credit Operations      | sn_bom_credit_asmt.admin 및 admin                |
| Financial Services Operations Socure와의 통합 | 이 통합과 함께 구성하거나 사용하는 애플리케이션에 따라 역할 요구 사항을 참조하십시오 |

### 이 태스크 정보

서비스 정의는 애플리케이션의 각 서비스에 대한 케이스 및 작업 모두에 대해 구성되며 각 서비스에 고유한 플로우와 뷰를 사용합니다.

새 케이스 유형을 추가하고 각 유형에 대한 서비스 정의를 구성할 수 있습니다. 새 서비스 정의 또는 수정된 서비스 정의를 CSDM 비즈니스 서비스와 매핑할 수 있습니다.

### 프로시저

1. 애플리케이션 탐색 필터에서 다음으로 이동합니다. **[<##### > 관리자 > 서비스 정의** 여기서 **<##### >** 은 구성 중인 애플리케이션의 이름입니다.

#### Example

예를 들어 애플리케이션의 경우 Financial Services Payment Operations 탐색 순서는 다음과 같습니다. **Payment Operations > 관리자 > 서비스 정의**레이블이 표시됩니다.

2. 서비스 정의를 생성하거나 기존 서비스 정의를 수정합니다.
  - 서비스 정의를 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
  - 미리 정의된 서비스 정의를 구성하려면 수정할 서비스 정의를 엽니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

#### 서비스 정의 양식

| 필드    | 설명                                                |
|-------|---------------------------------------------------|
| 이름    | 서비스 정의 이름입니다.                                     |
| ID    | 시스템에서 생성된 서비스 정의의 고유 식별자입니다.                      |
| 작업 유형 | 서비스 정의와 연결된 테이블입니다. 서비스에 따라 케이스 또는 작업 테이블을 선택합니다. |
| 뷰     | 선택한 서비스에 대해 로드할 뷰입니다.                             |
| 템플릿   | 케이스 또는 작업을 생성할 때 양식에서 기본값으로 설정되어야 하는 필드 값입니다.     |
| 범주    | 제품에 대한 서비스 정의 범주입니다.                              |

4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.
5. CSDM 비즈니스 서비스에 새 서비스 정의 또는 수정된 서비스 정의를 매핑합니다.



6. 옵션: 에이전트 기준 관련 목록에서 에이전트 기준을 추가하여 에이전트에 대한 서비스 정의의 가용성을 제한합니다.
- Edit(편집)를 클릭하여 기존 사용자 기준을 추가하거나 New(새로 만들기)를 클릭하여 새 기준을 만듭니다. 자세한 내용은 [에이전트 기준 생성](#) 문서를 참조하십시오.
7. 옵션: 고객 조건 관련 목록에서 고객 조건을 추가하여 정의된 조건에 따라 서비스 정의를 제한합니다.
- 편집을 클릭하여 기존 고객 조건을 추가하거나 신규를 클릭하여 새 고객 조건을 만듭니다. 자세한 내용은 [고객 조건 생성](#) 문서를 참조하십시오.

## 에이전트 기준 생성

에이전트 기준을 만들고 이를 서비스 정의와 연결하여 에이전트에게 서비스의 가시성을 제한합니다.

### 시작하기 전에

서비스 정의 및 고객 조건을 구성하는 애플리케이션에 대해 범위가 선택되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 [애플리케이션 선택기](#)를 참조하십시오.

필요한 역할: 구성 중인 애플리케이션에 따라 다음 역할이 필요합니다.

- 대상 Financial Services Payment Operations: sn\_bom\_payment.admin 및 user\_criteria\_admin
- 대상 Financial Services Card Operations: sn\_bom\_credit\_card.admin 및 user\_criteria\_admin
- 대상 Financial Services Complaint Management: sn\_bom\_compl.admin 및 user\_criteria\_admin
- 대상 Financial Services Business Deposit Operations: sn\_bom\_deposit\_b2b.admin 및 user\_criteria\_admin
- 대상 Financial Services Personal Deposit Operations: sn\_bom\_deposit\_b2c.admin 및 user\_criteria\_admin
- 대상 Financial Services Business Loan Operations: sn\_bom\_loan\_b2b.admin 및 user\_criteria\_admin
- 대상 Financial Services Personal Loan Operations: sn\_bom\_loan\_b2c.admin 및 user\_criteria\_admin
- 대상 Financial Services Business Lifecycle: sn\_bom\_clo\_b2b.admin 및 user\_criteria\_admin
- 대상 Financial Services Client Lifecycle: sn\_bom\_clo\_b2c.admin 및 user\_criteria\_admin
- 대상 Financial Services Treasury Operations: sn\_bom\_treasury.admin 및 user\_criteria\_admin
- 대상 Financial Services Document Management: sn\_bom\_document.admin 및 user\_criteria\_admin
- 대상 Financial Services Credit Operations: sn\_bom\_credit\_asmt.admin 및 user\_criteria\_admin

### 이 태스크 정보

여러 사용자 기준 기록을 단일 서비스 정의에 적용할 수 있습니다. 이 경우 에이전트는 이러한 기준 기록 중 하나와만 일치하면 접근할 수 있습니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > **Service Catalog** > 카탈로그 정의 > 사용자 기준레이블이 표시됩니다.
2. 사용자 기준을 만들거나 기존 기준을 수정합니다.
  - 사용자 기준을 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
  - 기존 사용자 기준을 검토하려면 목록을 필터링하여 애플리케이션에 대한 사용자 기준을 표시하고 사용자 기준을 엽니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.  
자세한 지침과 필드 설명은 [사용자 기준 기록 생성을](#) 참조하십시오.
4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

#### 다음에 수행할 작업

사용자 기준을 서비스 정의와 연결하여 기준을 충족하는 에이전트에 대해 사용자 기준을 제한합니다.  
자세한 내용은 [서비스 정의 구성](#) 문서를 참조하십시오.

#### 고객 조건 생성

고객 조건을 생성하고 서비스 정의와 연결하여 정의된 고객 조건에 따라 제한합니다. 따라서 고객 조건은 고객에게 서비스의 가시성을 제한합니다.

#### 시작하기 전에

서비스 정의 및 고객 조건을 구성하는 애플리케이션에 대해 범위가 선택되어 있는지 확인합니다.  
자세한 내용은 [애플리케이션 선택기](#)를 참조하십시오.

필요한 역할: 구성 중인 애플리케이션에 따라 다음 역할이 필요합니다.

- 대상 Financial Services Payment Operations: sn\_bom\_payment.admin 및 sn\_req\_criteria.admin
- 대상 Financial Services Card Operations: sn\_bom\_credit\_card.admin 및 sn\_req\_criteria.admin
- 대상 Financial Services Complaint Management: sn\_bom\_compl.admin 및 sn\_req\_criteria.admin
- 대상 Financial Services Business Deposit Operations: sn\_bom\_deposit\_b2b.admin 및 sn\_req\_criteria.admin
- Financial Services Personal Deposit Operations: sn\_bom\_deposit\_b2c.admin 및 sn\_req\_criteria.admin
- 대상 Financial Services Business Loan Operations: sn\_bom\_loan\_b2b.admin 및 sn\_req\_criteria.admin
- 대상 Financial Services Personal Loan Operations: sn\_bom\_loan.b2c\_admin 및 sn\_req\_criteria.admin
- 대상 Financial Services Business Lifecycle: sn\_bom\_clo\_b2b.admin 및 sn\_req\_criteria.admin
- 대상 Financial Services Client Lifecycle: sn\_bom\_clo\_b2c.admin 및 sn\_req\_criteria.admin
- 대상 Financial Services Treasury Operations: sn\_bom\_treasury.admin 및 sn\_req\_criteria.admin
- 대상 Financial Services Document Management: sn\_bom\_document.admin 및 sn\_req\_criteria.admin
- 대상 Financial Services Credit Operations: sn\_bom\_credit\_asmt.admin 및 sn\_req\_criteria.admin

#### 이 태스크 정보

단일 서비스 정의에 여러 고객 조건을 적용할 수 있습니다. 이 경우 고객은 이러한 조건 기록 중 하나와만 일치하면 접근할 수 있습니다.

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 서비스 요청 운영 > 고객 조건레이블이 표시됩니다.
2. 고객 조건을 만들거나 기존 조건을 수정합니다.

- 고객 조건을 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
- 기존 고객 조건을 수정하려면 목록을 필터링하여 애플리케이션 테이블에 대한 고객 조건을 표시하고 고객 조건을 엽니다.

### 3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

고객 조건 양식

| 필드        | 설명                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 이름        | 고객 조건의 이름입니다.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 다음에 대한 조건 | 고객의 유형입니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 비즈니스 고객의 경우 계정을 선택합니다.</li> <li>○ 소매 고객의 경우 소비자를 선택합니다.</li> </ul>                                                                                                                                                                           |
| 다음에서의 조건  | 조건 작성기의 조건이 적용되는 테이블입니다. 예: 기업 저축 계좌 [sn_bom_b2b_saving_account].<br><br>선택한 테이블에 따라 고객 필드에서 사용 가능한 요소가 결정됩니다.                                                                                                                                                                                   |
| 조건        | 고객 조건에 대한 필터 세트입니다.                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 고객 필드     | 조건이 평가되는 필드입니다.<br><br>조건 대상 필드의 값을 기준으로 필드를 선택합니다. 예를 들어, 다음의 조건이 계좌로 설정되고 다음의 조건 필드에서 선택한 테이블이 기업 저축 계좌 [sn_bom_b2b_saving_account]인 경우, 이 필드에서 계좌와 같이 거래 조건 필드의 값을 참조하는 계좌를 선택할 수 있습니다. 마찬가지로 다음의 조건이 소비자로 설정되고 조건 대상 필드에서 선택한 테이블이 개인 저축 계좌인 경우 이 필드에서 공동 계좌 보유자 또는 기본 계좌 보유자와 같은 필드를 선택합니다. |

### 4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

#### 결과

지정한 테이블에 대한 고객 조건이 생성됩니다.

#### 다음에 수행할 작업

정의된 고객 조건을 서비스 정의와 연결하여 조건을 충족하는 고객으로 제한합니다. 자세한 내용은 [서비스 정의 구성](#) 문서를 참조하십시오.

## 기록 생성자 생성 또는 수정

애플리케이션과 함께 Financial Services Operations 설치되는 기록 생성자를 검토합니다. 미리 정의된 기록 생성자를 수정하거나 새 기록 생성자를 추가하여 요청 양식이 은행 서비스 카탈로그나 Consumer Service Portal 또는 둘 다에 표시되는 방식을 정의할 수 있습니다.

## 시작하기 전에

기록 생성자를 생성하는 애플리케이션에 대해 범위가 선택되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 [애플리케이션 선택기](#)를 참조하십시오.

필요한 역할: 구성 중인 애플리케이션에 따라 다음 역할이 필요합니다.

- 대상 Financial Services Payment Operations: sn\_bom\_payment.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Card Operations: sn\_bom\_card.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Complaint Management: sn\_bom\_compl.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Business Deposit Operations: sn\_bom\_deposit\_b2b.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Personal Deposit Operations: sn\_bom\_deposit\_b2c.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Business Loan Operations: sn\_bom\_loan\_b2b.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Personal Loan Operations: sn\_bom\_loan.b2c\_admin 및 admin

## 이 태스크 정보

기록 생성자를 사용하면 사용자가 Banking Service 카탈로그 및 Consumer Service Portal에서 은행 요청을 제출하고 요청된 정보를 연결된 테이블에 기록으로 저장할 수 있습니다.

에서 Financial Services Operations 사용할 수 있는 기록 생성자에 대한 자세한 내용은 [을 참조하십시오 애플리케이션의 Financial Services Operations 기록 생성자](#).

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > **Service Catalog** > 카탈로그 정의 > 기록 생성자 레이블이 표시됩니다.
2. 기록 생성자를 생성하거나 기존 기록 생성자를 수정합니다.
  - 기록 생성자를 생성하려면 새로 만들기를 클릭합니다.
  - 미리 정의된 기록 생성자를 사용자 지정하려면 사용자 지정할 기록 생성자를 엽니다.

기록 생성자 양식 필드에 대한 자세한 내용은 [기록 생성자 생성을](#) 참조하십시오.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

### 기록 생성자 양식

| 필드     | 설명                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 이름     | 기록 생성자의 이름입니다.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 테이블 이름 | <p>기록 생성자와 관련된 테이블입니다. 이러한 테이블에는 요청 양식 데이터가 저장됩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 신용 카드 요청에 대해 신용 카드 서비스 [sn_bom_credit_card_service] 테이블을 선택합니다.</li> <li>◦ 지급 문의 요청은 지급 문의 케이스 [sn_bom_payment_inquiry] 테이블을 선택합니다.</li> <li>◦ 지불 클레임 요청에 대해 클레임 [sn_bom_payment_claim] 테이블을 선택합니다.</li> <li>◦ 비즈니스 대출 요청에 대한 대출 서비스 케이스 [sn_bom_loan_b2b_service] 테이블을 선택합니다.</li> </ul> |

| 필드       | 설명                                                                                                                                                                           |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | <ul style="list-style-type: none"> <li>개인 대출 요청에 대한 대출 서비스 케이스 [sn_bom_loan_service] 테이블을 선택합니다.</li> <li>불만 서비스 요청에 대해 불만 케이스 [sn_bom_compl_service] 테이블을 선택합니다.</li> </ul> |
| 애플리케이션   | 기록 생성자 양식이 속한 애플리케이션입니다. 이 필드는 기록 생성자를 생성해야 하는 애플리케이션 범위를 선택하면 자동으로 설정됩니다.                                                                                                   |
| 활성       | 사용할 기록 생성자를 활성화하는 옵션입니다.                                                                                                                                                     |
| 포함할 항목 탭 |                                                                                                                                                                              |
| 간단한 설명   | 기록 생성자에 대한 간략한 설명입니다.                                                                                                                                                        |
| 설명       | 기록 생성자에 대한 전체 설명입니다.                                                                                                                                                         |
| 스크립트     | 값을 생성된 기록의 특정 필드에 동적으로 할당하는 스크립트입니다.                                                                                                                                         |
| 접근성 탭    |                                                                                                                                                                              |
| 카탈로그     | 기록 생성자가 속한 카탈로그의 이름입니다. 은행 서비스 또는 소비자 서비스를 선택합니다.                                                                                                                            |
| 범주       | 기록 생성자가 표시될 카탈로그 범주의 이름입니다.                                                                                                                                                  |

4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

5. 변수 또는 변수 세트 관련 목록에서 변수를 적절하게 구성합니다.

사용자가 기록 생성자를 통해 요청을 제출하면 변수는 사용자로부터 정보를 수집합니다. 또한 변수는 미리 정의된 답변을 필드에 매핑합니다. 기록 생성자에 필요한 만큼 변수를 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 [서비스 카탈로그 변수 만들기](#)를 참조하십시오.

6. 사용 가능 및 사용 불가 관련 목록에서 사용자에게 기록 생성자에 대한 액세스 권한을 부여하거나 거부하도록 사용자 기준을 구성합니다.

자세한 내용은 [사용자 기준 설정](#)을 참조하십시오.

7. 업데이트를 클릭합니다.

### 애플리케이션의 **Financial Services Operations** 기록 생성자

기록 생성자를 사용하면 사용자가 Banking Service 카탈로그 및 Consumer Service Portal에서 은행 요청을 제출하고 요청된 정보를 연결된 테이블에 기록으로 저장할 수 있습니다.

다음 표에는 애플리케이션에서 Financial Services Operations 사용할 수 있는 기록 생성자가 나열되어 있습니다. 기록 생성자는 기록 생성자 [sc\_cat\_item\_producer] 테이블에서 사용할 수 있습니다.

| 애플리케이션                                | 기록 생성자       | 관련된 테이블 이름                            |
|---------------------------------------|--------------|---------------------------------------|
| Financial Services Payment Operations | 수취인 클레임 비영수증 | 지불 문의 케이스<br>[sn_bom_payment_inquiry] |

| 애플리케이션                             | 기록 생성자                                                                                                                        | 관련된 테이블 이름                                |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
|                                    | 오류로 인한 지불                                                                                                                     | 지불 문의 케이스<br>[sn_bom_payment_inquiry]     |
|                                    | 내부 클레임                                                                                                                        | 클레임<br>[sn_bom_payment_claim]             |
|                                    | 클레임 케이스 생성                                                                                                                    | 클레임<br>[sn_bom_payment_claim]             |
| Financial Services Card Operations | 새 신용 카드 신청<br><br><b>i</b> 주:<br>이 기록 생성자는 데모 데이터와 함께 사용할 수 있습니다. 그러나 관리자는 이를 사용하여 각 신용 카드 제품 모델에 대한 신용 카드 기록 생성자를 만들 수 있습니다. | 신용 카드 서비스<br>[sn_bom_credit_card_service] |
|                                    | 신용 한도 증액 요청                                                                                                                   | 신용 카드 서비스<br>[sn_bom_credit_card_service] |
|                                    | 신용 한도 증액 요청                                                                                                                   | 신용 카드 서비스<br>[sn_bom_credit_card_service] |
|                                    | 신용 한도 줄이기 요청                                                                                                                  | 신용 카드 서비스<br>[sn_bom_credit_card_service] |
|                                    | 신용 카드 요청 차단                                                                                                                   | 신용 카드 서비스<br>[sn_bom_credit_card_service] |
|                                    | 신용 카드 요청 차단 해제                                                                                                                | 신용 카드 서비스<br>[sn_bom_credit_card_service] |
|                                    | 신용 카드 요청 종결                                                                                                                   | 신용 카드 서비스<br>[sn_bom_credit_card_service] |

## 요청 유형 구성

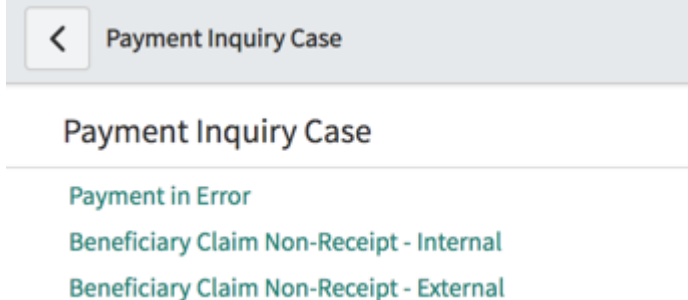
에이전트가 플랫폼과 작업 공간 UI 모두에서 이러한 요청 유형에 대한 케이스를 만들 수 있도록 사용할 가능한 요청 유형을 검토하고 필요한 요청 유형을 구성할 수 있습니다.

에이전트가 요청 유형에 대한 케이스를 만들 때 애플리케이션은 Financial Services Operations 다음을 사용합니다.

- 플랫폼 UI에서 케이스를 생성하는 인터셉터입니다.

인터셉터는 에이전트가 플랫폼 UI에서 케이스를 생성하기 위해 선택할 수 있는 여러 요청 유형을 제공합니다. 에이전트가 유형을 선택하면 인터셉터가 해당 요청 유형에 대한 올바른 양식 뷰를 엽니다. 에이전트의 선택이 요청 유형 필드의 양식에 나타납니다. 예를 들어, 에이전트의 선택은 지불 문의 케이스의 문의 유형 필드에 나타납니다.

다음 이미지는 지불 문의 케이스 인터셉터에 대해 구성된 지불 문의 요청 유형을

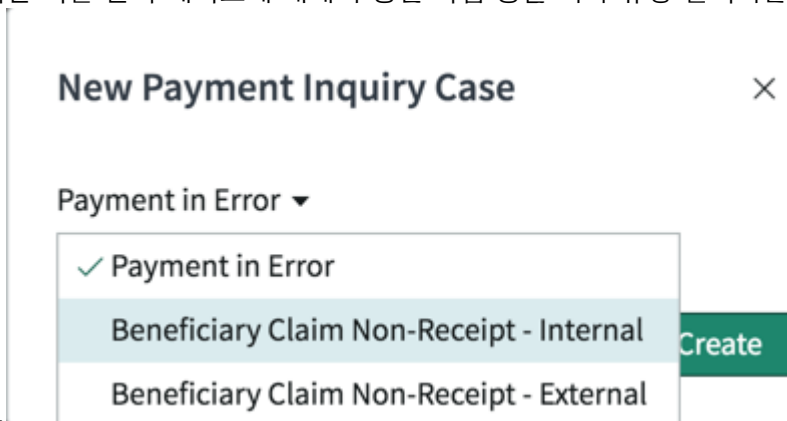


보여줍니다.

- UI에서 케이스를 생성하기 위한 작업 공간 기록 유형 선택기입니다 작업 공간 .

작업 공간 기록 유형 선택기는 에이전트가 UI에서 작업 공간 케이스를 만들 수 있도록 다양한 요청 유형을 제공합니다.

다음 이미지는 지불 문의 케이스에 대해 구성된 작업 공간 기록 유형 선택기를



보여줍니다.

인터셉터 및 작업 공간 기록 유형 선택기를 사용하면 애플리케이션에서 동일한 케이스 유형을 사용하여 다양한 요청 유형을 지원할 수 있습니다. 따라서 각 요청 유형에 대해 별도의 케이스 유형을 만들 필요가 없습니다.

- 주 :**  
 애플리케이션에 대한 추가 요청 유형을 생성하는 경우 인터셉터 및 작업 공간 레코드 유형 선택기 모두에 추가하여 플랫폼과 작업 공간 UI 모두에서 이러한 새 옵션을 사용할 수 있도록 해야 합니다.

- 플랫폼 UI에 대한 요청 유형을 구성합니다.
- 에 대한 요청 유형 구성 작업 공간 UI레이블이 표시됩니다.

## 플랫폼 UI에 대한 요청 유형 수정

필요에 따라 애플리케이션에서 Financial Services Operations 사용할 수 있는 케이스 인터셉터를 검토하고 수정합니다. 이러한 인터셉터를 사용하면 에이전트가 플랫폼 UI에서 다양한 요청 유형에 대한 케이스를 생성할 수 있습니다.



## 시작하기 전에

인터셉터를 구성하는 애플리케이션에 대해 범위가 선택되어 있는지 확인하십시오.

필요한 역할: 구성 중인 애플리케이션에 따라 다음 역할이 필요합니다.

- 대상 Financial Services Payment Operations: sn\_bom\_payment.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Card Operations: sn\_bom\_card.admin 및 admin

## 이 태스크 정보

### **i** 주:

애플리케이션에 대한 추가 요청 유형을 생성하는 경우 요청 유형 선택을 플랫폼과 작업 공간 UI 모두에서 사용할 수 있도록 케이스 인터셉터와 작업 공간 기록 유형 선택기 모두에 추가해야 합니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 정의 > 인터셉터레이블이 표시됩니다.
2. 목록에 대한 인터셉터를 표시하도록 필터링한 다음 인터셉터를 선택합니다.

애플리케이션과 함께 Financial Services Operations 다음 인터셉터가 설치됩니다.

애플리케이션과 함께 설치되는 **Financial Services Operations** 인터셉터

| 애플리케이션                                | 인터셉터                                                                         |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Financial Services Payment Operations | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 지불 문의 케이스</li> <li>○ 클레임</li> </ul> |
| Financial Services Card Operations    | 신용 카드 서비스                                                                    |

답변 관련 목록은 표시되는 선택 항목과 선택 항목을 선택한 후 에이전트가 리디렉션되는 위치를 지정합니다.

3. 답변 관련 목록을 수정합니다.  
예를 들어, 인터셉터에 새 요청 유형을 추가하려면 다음 단계를 수행합니다.
  - a. 응답 관련 목록에서 새로 만들기 를 클릭합니다.
  - b. 양식의 필수 필드에 내용을 입력합니다.
  - c. 제출을 클릭합니다.
4. **Try It(시도)**을 클릭하여 인터셉터를 테스트합니다.

## 결과

인터셉터가 구성된 요청 유형으로 업데이트됩니다. 에이전트가 플랫폼 UI의 케이스 목록에서 새로 만들기 버튼을 클릭하면 다음과 같은 요청 유형으로 인터셉터가 시작됩니다. 에이전트는 요청 유형 중 하나를 선택하여 케이스를 만들 수 있습니다.

## UI에 대한 작업 공간 요청 유형 수정

필요에 따라 애플리케이션에서 Financial Services Operations 사용할 수 있는 기록 유형 선택기를 검토하고 수정 작업 공간 합니다. 이러한 기록 유형 선택기를 사용하면 에이전트가 UI에서 작업 공간 다양한 요청 유형에 대한 케이스를 생성할 수 있습니다.

## 시작하기 전에

애플리케이션 범위가 코어로 Financial Services Operations 설정되어 있는지 확인합니다.



필요한 역할: sn\_bom.admin 및 admin

## 이 태스크 정보



주:

애플리케이션에 대한 추가 요청 유형을 만드는 경우 플랫폼과 작업 공간 UI 모두에서 새 옵션을 사용할 수 있도록 케이스 인터셉터 및 작업 공간 기록 유형 선택기 모두에 추가해야 합니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 변경 > 관리자 > 워크플레이스 기록 유형 선택기레이블이 표시됩니다.
2. 목록을 필터링하여 핵심 애플리케이션에 대한 Financial Services Operations 기록을 표시하고 기록 유형 선택기를 작업 공간 엽니다.

애플리케이션과 함께 다음 작업 공간 기록 유형 선택기가 설치됩니다 Financial Services Operations .

애플리케이션과 함께 설치되는 **Financial Services Operations** 기록 유형 선택기

| 애플리케이션                                | 작업 공간 기록 유형 선택기   | 테이블                        |
|---------------------------------------|-------------------|----------------------------|
| Financial Services Payment Operations | 수취인 클레임 비영수증 - 내부 | sn_bom_payment_inquiry     |
|                                       | 수취인 클레임 비영수증 - 외부 | sn_bom_payment_inquiry     |
|                                       | 오류로 인한 지불         | sn_bom_payment_inquiry     |
|                                       | 내부                | sn_bom_payment_claim       |
|                                       | 외부                | sn_bom_payment_claim       |
| Financial Services Card Operations    | 새 신용 카드           | sn_bom_credit_card_service |
|                                       | 신용 한도 늘리기         | sn_bom_credit_card_service |
|                                       | 신용 한도 줄이기         | sn_bom_credit_card_service |
|                                       | 신용 카드 차단          | sn_bom_credit_card_service |
|                                       | 신용 카드 차단 해제       | sn_bom_credit_card_service |
|                                       | 신용 카드 해지          | sn_bom_credit_card_service |

3. 필요에 따라 기록 유형 선택기를 작업 공간 업데이트합니다.

기록 유형 선택기 양식 필드에 대한 작업 공간 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. [에서 변경 작업 기록 구성 작업 공간](#)레이블이 표시됩니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.

## 결과

기록 유형 선택기가 작업 공간 구성된 요청 유형으로 업데이트됩니다. 에이전트가 UI의 작업 공간 케이스 목록에서 새로 만들기 버튼을 클릭하면 이 요청 유형으로 기록 유형 선택기가 시작됩니다작업 공간. 에이전트는 요청 유형 중 하나를 선택하여 케이스를 만들 수 있습니다.

## 플로우 구성

애플리케이션에서 Financial Services Operations 사용할 수 있는 플로우를 검토하여 이러한 플로우가 비즈니스 요구를 충족하는지 확인합니다. 이러한 플로우를 사용자 지정하거나 필요에 따라 새 플로우를 설계해야 할 수 있습니다.

## 시작하기 전에

플로우를 구성하는 애플리케이션에 대해 범위가 선택되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 [애플리케이션 선택기](#)를 참조하십시오.

필요한 역할: 구성 중인 애플리케이션에 따라 다음 역할이 필요합니다.

- Financial Services Business Deposit Operations: sn\_bom\_deposit\_b2b.admin 및 admin
- Financial Services Business Loan Operations: sn\_bom\_loan\_b2b.admin 및 admin
- Financial Services Card Operations: sn\_bom\_card.admin 및 admin
- Financial Services Complaint Management: sn\_bom\_compl.admin 및 admin
- Financial Services Payment Operations: sn\_bom\_payment.admin 및 admin
- Financial Services Personal Deposit Operations: sn\_bom\_deposit\_b2c.admin 및 admin
- Financial Services Personal Loan Operations: sn\_bom\_loan\_b2c\_admin 및 관리자
- Financial Services Treasury Operations: sn\_bom\_treasury.admin 및 admin

## 이 태스크 정보

플로우는 를 사용하여 ServiceNow 플로우 디자이너구축되므로 [Flow Designer](#) 기본 사항을 숙지하시기 바랍니다.

애플리케이션과 함께 Financial Services Operations 설치되는 플로우에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [애플리케이션의 Financial Services Operations 디자이너 플로우](#).

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 프로세스 자동화 > 플로우 디자이너레이블이 표시됩니다.
2. 새 플로우를 생성하거나 기존 플로우를 수정합니다.
  - 플로우를 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
  - 미리 정의된 플로우를 수정하려면 목록을 필터링하여 필요한 애플리케이션의 플로우를 표시하고 원하는 플로우를 엽니다.

플로우를 만들거나 수정하는 방법에 대한 자세한 내용은 [플로우 만들기를](#) 참조하십시오.

3. 저장을 클릭합니다.
4. 플로우를 테스트하고 활성화를 클릭합니다.

자세한 내용은 [흐름 테스트를](#) 참조하세요.

## 애플리케이션의 **Financial Services Operations** 디자이너 플로우

요청을 자동화하는 데 사용할 수 있는 애플리케이션과 함께 Financial Services Operations 여러 플로우가 설치됩니다.

[Flow Designer](#)를 사용하면 이러한 미리 정의된 플로우를 자신의 비즈니스 요구에 맞게 검토하고 구성할 수 있습니다.

다음 표에는 애플리케이션에서 사용할 수 있는 미리 정의된 플로우가 Financial Services Operations 나열되어 있습니다.

애플리케이션에서 **Financial Services Operations** 사용할 수 있는 미리 정의된 플로우

| 애플리케이션                                         | 플로우                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 보험 청구 핵심                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>클레임 작업 메모 - 지불에 대한 업데이트</li> <li>클레임 작업 메모 - 예약에 대한 업데이트</li> </ul>                                                                |
| Commercial Lines Claims                        | 클레임 작업 메모 - 정산 업데이트                                                                                                                                                       |
| Personal Lines Claims                          | 클레임 작업 메모 - 정산 업데이트                                                                                                                                                       |
| Financial Services Payment Operations          | <ul style="list-style-type: none"> <li>수취인 클레임 비영수증 - 조회 작업</li> <li>클레임 플로우 - 외부 환불</li> <li>클레임 후속 조치</li> <li>회신을 통해 문의 케이스 업데이트</li> <li>회신을 통해 차변 승인 업데이트</li> </ul> |
| Financial Services Card Operations             | <ul style="list-style-type: none"> <li>새 신용 카드</li> <li>신용 한도 늘리기</li> <li>신용 한도 줄이기</li> <li>신용 카드 해지</li> <li>신용 카드 차단</li> <li>신용 카드 차단 해제</li> </ul>                  |
| Financial Services Complaint Management        | 불만 서비스 플로우                                                                                                                                                                |
| Financial Services Business Deposit Operations | <ul style="list-style-type: none"> <li>입금 서비스 케이스 생성</li> <li>입금 지침 목록</li> <li>입금 운영 사업 - PB 활동</li> <li>입금 케이스 업데이트</li> </ul> <p>이러한 플로우는 하위 플로우로 사용할 수 있습니다.</p>      |
| Financial Services Personal Deposit Operations | <ul style="list-style-type: none"> <li>입금 서비스 케이스 생성</li> <li>입금 운영 개인 - PB 활동</li> <li>문서 목록 자동화 계획</li> <li>입금 케이스 업데이트</li> </ul> <p>이러한 플로우는 하위 플로우로 사용할 수 있습니다.</p>  |
| Financial Services Loan Operations             | <ul style="list-style-type: none"> <li>대출 연기</li> <li>대출 탕감</li> </ul>                                                                                                    |

애플리케이션에서 **Financial Services Operations** 사용할 수 있는 미리 정의된 플로우

| 애플리케이션                                 | 플로우                                                                                                                               |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 대출 누락 할부 상환</li> <li>• 대출 구조 조정</li> <li>• 대손상각</li> <li>• 부분 선결제</li> </ul>             |
| Financial Services Treasury Operations | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 재무 서비스 케이스 양식</li> <li>• 재무 서비스 목록 자동화 계획</li> </ul> <p>이러한 플로우는 하위 플로우로 사용할 수 있습니다.</p> |
| 보험 특별 조사                               | 클레임 작업 메모 - SIU 작업에 대한 업데이트                                                                                                       |

## Playbook 구성

애플리케이션과 함께 Financial Services Operations 제공되는 Playbook을 검토하여 애플리케이션이 비즈니스 프로세스를 준수하는지 확인합니다. 필요에 따라 사용자 지정하거나 새로 디자인해야 할 수 있습니다. Playbook 활동 정의를 계속 사용할 수 있습니다.

### 시작하기 전에

Playbook을 구성하는 애플리케이션에 대해 범위가 선택되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 [애플리케이션 선택기](#)를 참조하십시오.

필요한 역할: 구성 중인 애플리케이션에 따라 다음 역할이 필요합니다.

- 대상 Financial Services Card Operations: sn\_bom\_credit\_card.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Complaint Management: sn\_bom\_compl.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Business Lifecycle: sn\_bom\_clo\_b2b.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Client Lifecycle: sn\_bom\_clo\_b2c.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Business Deposit Operations: sn\_bom\_deposit\_b2b.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Personal Deposit Operations: sn\_bom\_deposit\_b2c.admin 및 admin
- 대상 Commercial Lines Claims: sn\_ins\_claim\_cml.admin 및 admin
- 대상 Individual Life Servicing: sn\_ins\_policy\_b2c.admin 및 admin
- 대상 Group Life Servicing: sn\_ins\_policy\_b2b.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Business Loan Operations: sn\_bom\_loan\_b2b.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Personal Loan Operations: sn\_bom\_loan.b2c\_admin 및 admin
- 대상 Financial Services Treasury Operations: sn\_bom\_treasury.admin 및 admin

### 이 태스크 정보

Playbook은 를 사용하여 ServiceNow Playbooks구축되므로 [Process Automation Designer](#) 기본 사항을 숙지하시기 바랍니다.

애플리케이션과 함께 Financial Services Operations 설치되는 플레이북에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [애플리케이션을 위한 Financial Services Operations Playbook](#).



주:

애플리케이션의 Financial Services Operations Playbook은 **CSM Configurable Workspace Playbook Experience**를 사용합니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 프로세스 자동화 > 프로세스 자동화 디자이너레이블이 표시됩니다.

2. Playbook을 생성하거나 수정합니다.

- Playbook을 생성하려면 신규를 클릭하십시오.
- 미리 정의된 Playbook을 수정하려면 목록에서 Playbook을 엽니다.

Playbook을 만들거나 수정하는 방법에 대한 자세한 내용은 [프로세스 정의 생성을](#) 참조하십시오.

3. 저장을 클릭합니다.

4. Playbook을 테스트하고 활성화를 클릭합니다.

자세한 내용은 [프로세스 테스트를](#) 참조하세요.

### 애플리케이션을 위한 Financial Services Operations Playbook

디지털화된 비즈니스 프로세스를 실행하는 데 사용할 수 있는 애플리케이션과 함께 Financial Services Operations 여러 Playbook이 설치됩니다.

[Process Automation Designer](#)를 사용하면 이러한 사전 정의된 Playbook을 검토하고 기업의 비즈니스 요구에 맞게 구성할 수 있습니다.

다음 테이블에는 애플리케이션에서 Financial Services Operations 사용할 수 있는 미리 정의된 Playbook이 나열되어 있습니다.

애플리케이션에서 **Financial Services Operations** 사용할 수 있는 미리 정의된 **Playbook**

| 애플리케이션                                         | Playbook                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Financial Services Card Operations             | 분쟁 카드 거래                                                                                                                                                                             |
| Financial Services Complaint Management        | 불만 서비스                                                                                                                                                                               |
| Financial Services Business Lifecycle          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 계정 온보딩</li> <li>• 연락처 온보딩</li> </ul>                                                                                                        |
| Financial Services Client Lifecycle            | 고객 온보딩                                                                                                                                                                               |
| Financial Services Business Deposit Operations | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 자동 이체 추가</li> <li>• 자동 이체 수정</li> <li>• 자동 이체 취소</li> <li>• 자동 이체 실패</li> <li>• 입금 계좌 시작</li> <li>• 입금 계좌 닫기</li> <li>• 재무 관계 관리</li> </ul> |

애플리케이션에서 **Financial Services Operations** 사용할 수 있는 미리 정의된 **Playbook**

| 애플리케이션                                                     | Playbook                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Financial Services Personal Deposit Operations             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 자동 이체 추가</li> <li>• 자동 이체 수정</li> <li>• 자동 이체 취소</li> <li>• 자동 이체 실패</li> <li>• 입금 계좌 개설</li> <li>• 입금 계좌 닫기</li> <li>• 관계 추가</li> <li>• 금융 계좌 관계 수정</li> <li>• 금융 계좌 관계 제거</li> </ul> |
| Commercial Lines Claims                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 상업용 자동차 클레임</li> <li>• 상업용 자동 조정기</li> </ul>                                                                                                                                           |
| Commercial Lines Servicing 및 Commercial Lines Underwriting | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 보장 변경</li> <li>• 보장 변경에 대한 보험사 검토</li> </ul>                                                                                                                                           |
| Individual Life Servicing 및 Individual Life Underwriting   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 개인에 대한 수익자 추가/변경</li> <li>• 범위 확대</li> <li>• 범위 축소</li> <li>• 임시를 영구로 변환</li> <li>• 정책 취소</li> <li>• 범위 확대를 위한 보험사 검토</li> </ul>                                                       |
| Group Life Servicing 및 Group Life Underwriting             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 단체 생명 구성원 정보 변경</li> <li>• 그룹 생명 보험사</li> </ul>                                                                                                                                        |
| Financial Services Business Loan Operations                | 대출 탕감                                                                                                                                                                                                                           |
| Financial Services Personal Loan Operations                | 대출 연기                                                                                                                                                                                                                           |
| Financial Services Treasury Operations                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• RDC 서비스</li> <li>• 계좌 이체 서비스</li> </ul>                                                                                                                                                |

## CSM Configurable Workspace 구성

애플리케이션과 함께 사용 가능 Financial Services Operations 항목을 CSM Configurable Workspace 검토하여 비즈니스 요구 사항을 충족하는지 확인합니다. 필요한 경우 구성요소를 사용자 지정할 수 있습니다.

### 시작하기 전에

구성 중인 애플리케이션에 대해 범위가 선택되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 [애플리케이션 선택기](#)를 참조하십시오.

필요한 역할: 구성 중인 애플리케이션에 따라 다음 역할이 필요합니다.

- 대상 Financial Services Complaint Management: sn\_bom\_compl.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Business Lifecycle: sn\_bom\_clo\_b2b.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Client Lifecycle: sn\_bom\_clo\_b2c.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Business Deposit Operations: sn\_bom\_deposit\_b2b.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Personal Deposit Operations: sn\_bom\_deposit\_b2c.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Business Loan Operations: sn\_bom\_loan\_b2b.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Personal Loan Operations: sn\_bom\_loan.b2c\_admin 및 admin
- 대상 Financial Services Treasury Operations: sn\_bom\_treasury.admin 및 admin

### 프로시저

CSM Configurable Workspace 요구 사항에 따라 구성합니다.

구성할 수 있는 항목에 대한 자세한 내용은 [CSM Configurable Workspace 설정을](#) 참조하십시오.

## SLA 정의 구성

애플리케이션과 함께 Financial Services Operations 설치되는 서비스 수준 계약(SLA) 정의를 검토합니다. 기존 SLA를 업데이트하거나 새 SLA를 추가하여 모든 케이스 속성에서 시작, 일시 중지 및 중지 조건을 구성할 수 있습니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: 구성 중인 애플리케이션에 따라 다음 역할이 필요합니다.

- 대상 Financial Services Payment Operations: sn\_bom\_payment.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Card Operations: sn\_bom\_card.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Complaint Management: sn\_bom\_compl.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Business Deposit Operations: sn\_bom\_deposit\_b2b.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Personal Deposit Operations: sn\_bom\_deposit\_b2c.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Business Loan Operations: sn\_bom\_loan\_b2b.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Personal Loan Operations: sn\_bom\_loan.b2c\_admin 및 admin
- 대상 Financial Services Business Lifecycle: sn\_bom\_clo\_b2b.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Client Lifecycle: sn\_bom\_clo\_b2c.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Know Your Customer: sn\_bom\_kyc.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Treasury Operations: sn\_bom\_treasury.admin 및 admin

## 이 태스크 정보

SLA는 서비스를 제공해야 하는 시한을 지정하는 기록입니다. 애플리케이션은 Financial Services Operations 지불 문의, 클레임 및 신용 카드와 같은 케이스에 SLA를 사용합니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > **Service Level Management** > **SLA** > **SLA** 정의레이블이 표시됩니다.
2. SLA 정의를 생성하거나 기존 SLA 정의를 수정합니다.
  - SLA 정의를 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
  - 기존 SLA 정의를 검토하려면 목록을 필터링하여 애플리케이션 테이블에 대한 SLA를 표시하고 SLA 정의를 엽니다.

## SLA 정의를 볼 애플리케이션 테이블

| 애플리케이션                                      | 테이블                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Financial Services Payment Operations       | <ul style="list-style-type: none"> <li>지불문의 케이스<br/>[sn_bom_payment_inquiry]</li> <li>클레임 [sn_bom_payment_claim]</li> </ul>                                                                                                                                            |
| Financial Services Card Operations          | <ul style="list-style-type: none"> <li>신용 카드 서비스<br/>[sn_bom_credit_card_service]</li> <li>신용 카드 작업<br/>[sn_bom_credit_card_task]</li> <li>카드 분쟁 작업<br/>[sn_bom_credit_card_disputes_task]</li> <li>카드 분쟁 서비스 케이스<br/>[sn_bom_credit_card_disputes_service]</li> </ul> |
| Financial Services Business Loan Operations | <ul style="list-style-type: none"> <li>대출 서비스 케이스<br/>[sn_bom_loan_b2b_service]</li> <li>대출 작업 [sn_bom_loan_b2b_task]</li> <li>신용 서비스 케이스<br/>[sn_bom_credit_asmt_loan_b2b_service]</li> </ul>                                                                         |
| Financial Services Personal Loan Operations | <ul style="list-style-type: none"> <li>대출 서비스 케이스<br/>[sn_bom_loan_service]</li> <li>대출 작업 [sn_bom_loan_task]</li> <li>신용 서비스 케이스<br/>[sn_bom_credit_asmt_loan_service]</li> </ul>                                                                                     |
| Financial Services Business Lifecycle       | <ul style="list-style-type: none"> <li>계좌 수명주기 서비스 케이스<br/>[sn_bom_clo_b2b_account_service]</li> <li>계좌 수명주기 작업<br/>[sn_bom_clo_b2b_account_task]</li> <li>연락처 수명주기 서비스 케이스<br/>[sn_bom_clo_b2b_contact_service]</li> </ul>                                            |



| 애플리케이션                                  | 테이블                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Financial Services Client Lifecycle     | <ul style="list-style-type: none"> <li>클라이언트 수명주기 서비스 케이스 [sn_bom_clo_b2c_service]</li> <li>클라이언트 수명주기 작업 [sn_bom_clo_b2c_task]</li> </ul>                                           |
| Financial Services Know Your Customer   | <ul style="list-style-type: none"> <li>KYC 계좌 작업 [sn_bom_kyc_account_task]</li> <li>KYC 연락처 작업 [sn_bom_kyc_contact_task]</li> <li>KYC 고객 작업 [sn_bom_kyc_customer_task]</li> </ul>    |
| Financial Services Complaint Management | <ul style="list-style-type: none"> <li>불만 케이스 [sn_bom_compl_service]</li> <li>불만 서비스 작업 [sn_bom_compl_task]</li> <li>품질 관리 작업 [sn_bom_compl_qc_task]</li> </ul>                      |
| Financial Services Treasury Operations  | <ul style="list-style-type: none"> <li>RDC 서비스 케이스 [sn_bom_treasury_rdc_service]</li> <li>유선 서비스 케이스 [sn_bom_treasury_wire_service]</li> <li>재무 작업 [sn_bom_treasury_task]</li> </ul> |
| 사기에 대한 지능형 서비스                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>사기 사건 [sn_bom_fraud_case]</li> <li>사기 작업 [sn_bom_fraud_task]</li> <li>사기 거래 [sn_bom_fraud_transaction]</li> </ul>                             |

### 3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

자세한 지침과 필드 설명은 [SLA 정의 생성을](#) 참조하십시오.

### 4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

#### 결과

지정한 테이블에 대해 SLA 정의가 생성됩니다.

#### 다음에 수행할 작업

작업 공간에서 케이스 양식의 작업 **SLA** 탭에서 케이스에 대한 SLA를 추적할 수 있습니다.

## 그룹 구성

케이스 및 작업 할당을 위한 애플리케이션의 Financial Services Operations 사용자 그룹을 구성합니다. 그룹에 역할을 할당하여 모든 그룹 구성원에 대한 액세스 권한을 제공하거나 개별 사용자에게 역할을 할당할 수 있습니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: 구성 중인 애플리케이션에 따라 다음 역할이 필요합니다.

- 대상 Financial Services Payment Operations: sn\_bom\_payment.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Card Operations: sn\_bom\_card.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Complaint Management: sn\_bom\_compl.admin 및 admin

- 대상 Financial Services Business Deposit Operations: sn\_bom\_deposit\_b2b.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Personal Deposit Operations: sn\_bom\_deposit\_b2c.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Business Loan Operations: sn\_bom\_loan\_b2b.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Personal Loan Operations: sn\_bom\_loan.b2c\_admin 및 admin
- 대상 Financial Services Business Lifecycle: sn\_bom\_clo\_b2b.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Client Lifecycle: sn\_bom\_clo\_b2c.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Know Your Customer: sn\_bom\_kyc.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Treasury Operations: sn\_bom\_treasury.admin 및 admin

### 이 태스크 정보

사용자 그룹은 대부분의 프로세스에서 Now Platform 팀에 작업을 할당하고 승인을 요청하는 데 사용됩니다.

그룹에 적용되는 모든 규칙은 그룹 구성원에게 자동으로 할당됩니다. 예를 들어 역할 및 할당 규칙은 그룹 구성원에게 자동으로 할당됩니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 사용자 관리 > 그룹레이블이 표시됩니다.
2. 그룹을 생성하거나 기존 그룹을 수정합니다.
  - 그룹을 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
  - 기존 그룹을 구성하려면 구성하려는 그룹을 엽니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.  
자세한 지침과 필드 설명은 [사용자 그룹 만들기를](#) 참조하세요.
4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

### 다음에 수행할 작업

- 그룹에 역할을 할당합니다. 자세한 내용은 [그룹에 역할 할당을](#) 참조하세요.

필요한 경우 그룹에 대한 에이전트 커넥터 및 기고자 역할을 구성합니다.

#### 중요사항:

에이전트 커넥터 또는 기고자 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 또는 기고자 사용자의 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 [역할 및 가상 사용자](#) 문서를 참조하십시오.

- 그룹에 사용자를 추가합니다.
- 그룹을 할당 규칙과 연결합니다.

### 담당 규칙 구성

규칙 조건에 따라 특정 에이전트 또는 그룹에 자동으로 케이스를 할당하도록 규칙을 구성합니다. 미리 정의된 할당 규칙을 수정하거나 새로 만들 수 있습니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: 구성 중인 애플리케이션에 따라 다음 역할이 필요합니다.

- 대상 Financial Services Payment Operations: sn\_bom\_payment.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Card Operations: sn\_bom\_card.admin 및 admin

- 대상 Financial Services Complaint Management: sn\_bom\_compl.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Business Deposit Operations: sn\_bom\_deposit\_b2b.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Personal Deposit Operations: sn\_bom\_deposit\_b2c.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Business Loan Operations: sn\_bom\_loan\_b2b.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Personal Loan Operations: sn\_bom\_loan.b2c\_admin 및 admin
- 대상 Financial Services Business Lifecycle: sn\_bom\_clo\_b2b.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Client Lifecycle: sn\_bom\_clo\_b2c.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Treasury Operations: sn\_bom\_treasury.admin 및 admin
- 대상 Commercial Lines Claims: sn\_ins\_claim\_cml.admin 및 admin



주:

Insurance Special Investigations는 과 함께 Commercial Lines Claims설치되며, sn\_ins\_siu.admin 및 admin 역할이 추가로 필요합니다.

- 개인 생명 보험 가입 Individual Life Servicing : sn\_ins\_policy\_b2c.admin 및 admin
- 그룹 생명 보험의 경우 Group Life Servicing : sn\_ins\_policy\_b2b.admin 및 admin

## 이 태스크 정보

할당 규칙을 만들 때 다음을 선택합니다.

- 작업이 할당되기 전에 충족해야 하는 작업 유형과 조건에 대한 테이블입니다.
- 작업이 할당된 사용자 또는 그룹입니다.

또는 스크립트를 만들어 할당 규칙을 추가로 사용자 지정할 수도 있습니다.

애플리케이션과 함께 설치되는 할당 규칙을 검토합니다 Financial Services Operations .

애플리케이션과 함께 **Financial Services Operations** 설치되는 할당 규칙

| 애플리케이션                                      | 담당 규칙         | 테이블                                 |
|---------------------------------------------|---------------|-------------------------------------|
| Financial Services Payment Operations       | 지불 문의 할당 규칙   | sn_bom_payment_inquiry              |
|                                             | 문의 작업         | sn_bom_payment_inquiry_task         |
|                                             | 클레임           | sn_bom_payment_claim                |
|                                             | 차변 승인         | sn_bom_payment_service              |
| Financial Services Card Operations          | 신용 카드 서비스     | sn_bom_credit_card_service          |
|                                             | 신용 카드 작업      | sn_bom_credit_card_task             |
|                                             | 신용 작업         | sn_bom_credit_asmt_task             |
|                                             | 문서 서비스        | sn_bom_document_task                |
| Financial Services Business Loan Operations | 대출 서비스 - 비즈니스 | sn_bom_loan_b2b_service             |
|                                             | 대출 작업 - 비즈니스  | sn_bom_loan_b2b_task                |
|                                             | 신용 서비스 - 비즈니스 | sn_bom_credit_asmt_loan_b2b_service |
|                                             | 신용 작업 - 비즈니스  | sn_bom_credit_asmt_b2b_task         |
|                                             | 문서 서비스 - 비즈니스 | sn_bom_document_b2b_task            |

애플리케이션과 함께 **Financial Services Operations** 설치되는 할당 규칙

| 애플리케이션                                      | 담당 규칙           | 테이블                             |
|---------------------------------------------|-----------------|---------------------------------|
| Financial Services Personal Loan Operations | 대출 서비스          | sn_bom_loan_service             |
|                                             | 대출 작업           | sn_bom_loan_task                |
|                                             | 신용 서비스          | sn_bom_credit_asmt_loan_service |
|                                             | 신용 작업           | sn_bom_credit_asmt_task         |
|                                             | 문서 서비스          | sn_bom_document_task            |
| Financial Services Business Lifecycle       | 계좌 수명주기 서비스     | sn_bom_clo_b2b_account_service  |
|                                             | 연락처 수명주기 서비스    | sn_bom_clo_b2b_contact_service  |
|                                             | 계좌 수명주기 서비스 작업  | sn_bom_clo_b2b_account_task     |
|                                             | 연락처 수명주기 서비스 작업 | sn_bom_clo_b2b_contact_task     |
| Financial Services Client Lifecycle         | 고객 수명주기 서비스     | sn_bom_clo_b2c_service          |
|                                             | 고객 수명주기 작업      | sn_bom_clo_b2c_task             |
| Financial Services Treasury Operations      | RDC 서비스         | sn_bom_treasury_rdc_service     |
|                                             | 유선 서비스          | sn_bom_treasury_wire_service    |
|                                             | 재무 작업           | sn_bom_treasury_task            |

고급 할당 규칙의 ServiceNow 고급 작업 할당 경우 (AWA) 기능을 사용하여 에이전트의 가용성, 용량과 기술(옵션)에 따라 작업 항목을 에이전트에게 자동으로 할당할 수도 있습니다. 자세한 내용은 [Advanced Work Assignment](#)를  참조하십시오.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 라우팅 및 할당 > 할당 규칙레이블이 표시됩니다.
2. 할당 규칙을 만들거나 기존 규칙을 수정합니다.
  - 규칙을 만들려면 New(새로 만들기)를 클릭합니다.
  - 기존 규칙을 검토하려면 목록을 필터링하여 애플리케이션 테이블에 대한 규칙을 표시한 다음 규칙을 엽니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
 

할당 규칙 양식 필드에 대한 자세한 내용은 [할당 규칙 생성 단원을](#)  참조하십시오.
4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

## 은행 애플리케이션

뱅킹 애플리케이션 제품군을 사용하여 Financial Services Operations 수동 프로세스, 정보 사일로 및 통신 실패를 방지하여 생산성을 향상합니다.

요구 사항에 가장 적합한 애플리케이션 찾기

## Financial Services Card Operations

Financial Services Card Operations를 사용하면 금융 기관의 프런트 오피스에서 백 오피스까지 카드 운영을 간소화, 디지털화 및 자동화하여 신용 카드 신청 및 카드 거래 분쟁을 신속하게 처리할 수 있습니다.

스토어에서 앱 요청

[ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

탐색



고객, 지점 근무자 및 에이전트가  
Card Operations를 사용하는  
방법에 대해 알아봅니다.

설정



Card Operations를 설정합니다.

기계면역

## 사용



신용 카드 관련 요청을 제출하고 관리합니다.

## 참조



설치되는 역할, 테이블, 속성, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

## Financial Services Card Operations 탐색

애플리케이션을 사용하여 ServiceNow<sup>#</sup> Financial Services Card Operations 다양한 카드 서비스 요청을 생성하고 관리할 수 있습니다.

### 카드 서비스

이 애플리케이션을 사용하면 다음과 같은 유형의 카드 및 분쟁 서비스 요청을 관리할 수 있습니다.

- 새 신용 카드
- 신용 한도 늘리기
- 신용 한도 줄이기
- 신용 카드 차단
- 신용 카드 차단 해제
- 신용 카드 닫기
- Dispute 카드 transaction

### Card Operations 사용자

이 Financial Services Card Operations 응용 프로그램은 다음 사용자를 대상으로합니다.

- 관리자: 응용 프로그램 구성을 담당합니다 Financial Services Card Operations .
- 최종 사용자: 고객, 지점 근무자(또는 콜 센터 에이전트)와 같은 요청자, 신용 카드 및 분쟁 서비스 요청을 제출하고 케이스 상태를 확인하는 기고자입니다.
- 이행자: 카드 운영과 관련된 업무를 수행하는 은행의 금융 기관의 미들 또는 백 오피스에 있는 에이전트입니다. 이들은 신용 카드 케이스 및 신용 평가 작업, 분쟁 서비스 작업, 카드 서비스로 들어오는 문서 서비스 작업과 같은 작업을 담당합니다. 다음 유형의 에이전트는 신용 카드 및 카드 분쟁 요청에 대해 작업합니다.
  - 신용 카드 에이전트
  - 신용 카드 에이전트 커넥터
  - 신용 평가 대리인
  - 카드 분쟁 대리인
  - 카드 분쟁 에이전트 커넥터

## Financial Services Card Operations 설정

애플리케이션을 설치 Financial Services Card Operations 하고, 금융 서비스 데이터를 임포트하고, 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소를 검토 및 구성하여 구현 Financial Services Card Operations 을 설정할 수 있습니다.

### Financial Services Card Operations 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn\_bom\_credit\_card)을 설치할 Financial Services Card Operations 수 있습니다.이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow<sup>#</sup> Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

#### 시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. [예 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션](#) .

필요한 역할: admin

#### 이 태스크 정보

다음 항목이 Financial Services Card Operations 앱과 함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 예약된 작업
- 테이블

자세한 내용은 [Financial Services Card Operations 앱과 함께 설치되는 구성요소](#) 문서를 참조하십시오.

#### 주:

고객이 Consumer Service Portal을 통해 요청을 제출할 수 있게 하려면 Consumer Service Portal 플러그인 (com.glide.service-portal.customer-portal)도 활성화해야 합니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. Financial Services Card Operations 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션 (sn\_bom\_credit\_card)을 찾습니다.

애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

[ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 설치해야 하는 플러그인 또는 애플리케이션이 있는 경우 이를 먼저 설치해야 Financial Services Card Operations 앱을 설치할 수 있습니다.

4. 설치를 선택합니다.

**Financial Services Card Operations 구성**

애플리케이션과 함께 Financial Services Card Operations 설치되는 구성요소를 검토하고 조직의 비즈니스 요구에 맞게 수정합니다.

## 시작하기 전에

응용 프로그램이 설치되어 있는지 Financial Services Card Operations 확인합니다.

필요한 역할: sn\_bom\_credit\_card.admin 및 admin

## 프로시저

1. 금융 계좌, 금융 상품, 금융 기관 및 거래 데이터를 테이블로 임포트합니다 ServiceNow . 자세한 내용은 [임포트 세트를 사용하여 재무 데이터 임포트](#) 문서를 참조하십시오.
2. 설치된 구성요소를 검토하고 이를 수정하거나 새로 추가합니다(해당하는 경우).

도메인 분리 및 **Financial Services Card Operations**

Financial Services Card Operations에서는 도메인 분리가 지원됩니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

## 지원 수준: 기본

- 비즈니스 논리: 데이터가 애플리케이션의 서비스 제공자 사용 사례에 적합한 도메인으로 들어가도록 보장합니다.
- 애플리케이션은 런타임에서 도메인 분리를 지원합니다. 도메인 분리에는 사용자 인터페이스, 캐시 키, 보고서, 물업, 집계 등에서의 분리가 포함됩니다.
- 인스턴스 소유자는 여러 테넌트에서 작동하도록 애플리케이션을 설정해야 합니다.

샘플 사용 사례: 서비스 제공자(SP)가 채팅을 사용하여 테넌트 고객의 메시지에 응답할 때 고객이 SP의 응답을 볼 수 있어야 합니다.



지원 수준에 대한 자세한 내용은 [도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원](#) 을 참조하십시오.

## Financial Services Card Operations에서 도메인 분리가 작동하는 방식

모든 **FSO 통합** 애플리케이션은 많은 테이블 위에 빌드되고 사용됩니다 CSM . 핵심 참조 테이블은 소비자, 거래처, 접촉 창구와 같은 고객 테이블이며 이러한 테이블은 도메인으로 구분됩니다.

### 테이블

Card Operations에 추가된 모든 테이블은 도메인으로 구분됩니다.

- sn\_bom\_credit\_card\_service
- sn\_bom\_credit\_card\_task
- sn\_bom\_credit\_asmt\_task
- sn\_bom\_document\_task
- sn\_bom\_credit\_card

### 주:

Card Operations에 대해 도메인 분리되지 않은 시스템 속성은 두 가지입니다.

- sn\_bom\_credit\_card.reserverd\_hours\_to\_unblock\_credit\_card
- sn\_bom\_credit\_card.reserverd\_hours\_to\_update\_credit\_limit

### 사용 사례

#### 신용 카드 요청

신용 카드에 대한 6가지 ServiceNow 기본 시스템 요청 유형이 있습니다.

- 새 신용 카드 요청
  - 신용 요청 늘리기
  - 신용 요청 줄이기
  - 신용 카드 요청 차단
  - 신용 카드 요청 차단 해제
  - 신용 카드 요청 종결

고객이 포털에서 고객 서비스 이러한 요청을 생성합니다(별도의 플러그인으로 활성화됨)

프런트 오피스 직원(지점 근무자, 콜 센터)은 고객 상호작용을 서비스 카탈로그 통해 고객을 대신하여 이러한 요청을 생성합니다

각 요청 유형에는 상위 신용 카드 서비스 케이스에서 작업을 트리거하는 전용 플로우가 있습니다.

- 신용 카드 서비스 케이스는 신용 카드 에이전트에게 할당되며 전체 신용 카드 요청을 추적하고 모든 작업을 트리거하는 데 사용됩니다.
- 신용 카드 작업은 신용 카드 에이전트에게 할당되고, 신용 카드 서비스 케이스에서 트리거되는 후속 작업에 사용됩니다.

- 신용 평가 작업은 신용 평가 에이전트에게 할당되며, 대출 운영과 같이 신용 카드를 넘어서는 여러 워크플로우에서 사용됩니다.
- 문서 서비스 작업은 문서 서비스 에이전트에게 할당되며 신용 카드를 넘어서는 여러 워크플로우(예: Loan Operations)에서 사용됩니다.

### **i** 주:

ServiceNow<sup>#</sup> 경우에 따라 플랫폼 기능이나 애플리케이션은 도메인 프레임워크가 사용되지 않는 경우에도 서비스 제공자 사용 사례를 효과적으로 지원할 수 있습니다. 이 경우 애플리케이션은 도메인 지원 수준에 대해 Basic\*, Standard\* 또는 Enhanced\*를 할당할 수 있으며 자세한 사용 사례를 포함할 수 있습니다. 예: New York 릴리스 이전에는 도메인에 서비스 카탈로그 대한 지원이 없었습니다. 그러나 인스턴스 소유자는 도메인 분리된 인스턴스에서 각 고객에 대해 별도의 카탈로그와 항목을 구성할 수 있었습니다. 이를 통해 Service Catalog를 표준 지원 수준에서 사용할 수 있었습니다. 자세한 내용은 도메인 분리 애플리케이션 수준의 지원을 [참조](#)하세요.

### 관련 정보

[서비스 제공자용 도메인 분리](#)

## 신용 카드 서비스 요청 관리

신용 카드 서비스 케이스 및 관련 작업을 사용하여 금융 기관에 대해 고객으로부터 받은 신용 카드 서비스 요청을 관리할 수 있습니다.

### 신용 카드 서비스 요청을 시작하는 방법

- 기고자, 지점 근무자 및 콜 센터 에이전트는 상호작용 기록 및 서비스 카탈로그에서 고객을 대신하여 신용 카드 서비스 요청을 제출할 수 있습니다.
- 고객은 Consumer Service Portal에서 카탈로그 항목을 선택하고 양식을 작성 및 제출하여 요청을 생성할 수 있습니다.

### **i** 주:

고객이 Consumer Service Portal을 사용할 수 있게 하려면 Consumer Service Portal 플러그인 (com.glide.service-portal.customer-portal)을 활성화합니다.

### 신용 카드 서비스 케이스에 대한 할당 및 해결

요청이 제출되면 신용 카드 요청 플로우가 자동으로 신용 카드 서비스 케이스 및 작업을 생성합니다.

신용 카드 서비스 케이스는 전체 신용 카드 요청을 추적하고 요청에 대한 모든 작업을 트리거하는 데 사용됩니다.

각 요청 유형에는 상위 신용 카드 서비스 케이스에서 작업을 트리거하는 전용 플로우가 있습니다. 케이스에 대해 만들어지는 작업은 신용 카드 요청 유형의 유형에 따라 다르며 다음과 같은 유형이 있습니다.

- 신용 카드 작업 - 신용 카드 에이전트에게 할당되며 제품 적합성 평가 및 새 신용 카드 계정 설정과 같은 후속 작업에 사용됩니다.
- 신용 평가 작업 - 신용 평가 에이전트에게 할당되며 신용 평가 검색 및 위험 평가를 포함하는 후속 작업에 사용됩니다.
- 문서 서비스 작업 - 문서 서비스 에이전트에게 할당되며 문서 검증 및 준비와 같은 후속 작업에 사용됩니다.

케이스를 해결하기 위해 에이전트는 문서 수집, 신용 평가 수행, 할당된 작업의 신용 한도 변경 등의 활동을 수행합니다.

케이스와 해당 작업 모두 할당 규칙을 사용하여 할당 그룹 또는 에이전트에 할당됩니다.  
애플리케이션과 함께 설치되는 할당 그룹에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 [그룹 구성](#).

요청자로 신용 카드 서비스 요청 제출

요청자(지점 직원 또는 콜 센터 에이전트)는 고객을 대신하여 신용 카드 서비스 요청을 제출할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: `sn_bom_credit_card.requestor`

이 태스크 정보

고객은 **Consumer Service Portal** 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 서비스 카탈로그 항목을 선택하고 필요한 양식을 작성한 다음 해당 양식을 제출하여 신용 카드 서비스 요청을 생성할 수도 있습니다.

**i** 주:

Consumer Service Portal을 사용하려면 Consumer Service Portal 플러그인 (`com.glide.service-portal.customer-portal`)을 활성화합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(목록 )을 클릭합니다.
3. 고객 기록 또는 상호작용 기록에서 신용 카드 요청을 생성합니다.
4. 카드 요청 생성을 클릭합니다.
5. 카탈로그 목록에서 은행 서비스를 선택합니다.
6. Categories(범주)에서 **Credit Card**(신용 카드)를 클릭합니다.
7. 요청을 제출하려는 신용 카드 서비스를 클릭합니다.
  - 신용 한도를 늘리려면 신용 한도 증액 요청을 선택합니다.
  - 제한된 시간 동안만 크레딧 한도를 늘리려면 일시적 크레딧 한도 증액 요청을 선택합니다.
  - 크레딧 한도를 줄이려면 크레딧 한도 줄이기 요청을 선택합니다.
  - 신용 카드를 차단하려면 신용 카드 요청 차단을 선택합니다.
  - 차단된 신용 카드 차단을 해제하려면 신용 카드 요청 차단 해제를 선택합니다.
  - 신용 카드를 해지하려면 신용 카드 요청 달기를 선택합니다.
  - 새 신용 카드를 신청하려면 필요한 카드 모델에 대해 새 신용 카드 서비스 요청을 선택합니다.
8. 요청과 관련된 필요한 정보를 입력합니다.  
각 신용 카드 서비스 요청 양식에는 서비스 유형에 따라 다양한 필드 집합이 있습니다.
9. 옵션: 고객이 제한된 기간 동안만 크레딧 한도를 늘리려면 기간을제한된 시간 으로 선택하고 종료 날짜 필드에서 종료 날짜를 선택합니다.  
시스템은 신용 카드 서비스 케이스를 생성하여 임시 신용 한도 증액 요청에 대해 이 날짜의 신용 한도를 원래 한도로 되돌립니다.

**i** 주:

`sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_update_credit_limit` 카드 속성은  
시스템이 카드의 신용 한도를 되돌리기 위해 신용 카드 서비스 케이스를 만들 때 종료 날짜 이전의 시간을 정의합니다.

10. 옵션: 고객이 제한된 시간 동안만 일시적으로만 신용 카드를 차단하려면 기간을제한된 시간 으로 선택하고 차단 기간 필드에서 종료 날짜를 선택합니다.  
차단된 신용 카드는 임시 블록 신용 카드 요청에 대해 이 날짜에 차단을 해제합니다.

**i** 주:

`sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_unblock_credit_card` 카드 속성은 시스템이 카드 차단을 해제할 때까지 차단 날짜 이전의 시간을 정의합니다.

11. 제출을 클릭합니다.

결과

- 요청 유형에 따라 신용 카드 서비스 케이스가 진행 중 상태로 만들어집니다. 케이스가 신용 카드 서비스 부서의 할당 그룹 또는 신용 카드 에이전트에게 할당됩니다. 케이스가 할당된 할당 그룹 또는 사용자는 할당 규칙을 기반으로 합니다.
- 요청 유형에 따라 케이스의 작업 탭에 작업이 자동으로 생성됩니다. 작업은 오픈 상태로 만들어지고 작업 유형에 따라 할당 그룹 또는 에이전트에 할당됩니다.
- 고객이 요청 제출에 대해 미리 구성된 이메일 알림을 받습니다.

다음에 수행할 작업

- 세부 정보 보기를 클릭하여 신용 카드 서비스 케이스를 열고 세부 정보를 봅니다. 또한 코멘트 필드에 신용 카드 에이전트가 케이스를 해결하는 데 도움이 되는 추가 정보를 추가할 수 있습니다.
- 신용 카드 서비스 에이전트가 케이스 및 해당 작업에 대한 작업을 시작할 수 있습니다.

신용 카드 서비스 케이스 할당

신용 카드 서비스 케이스를 자신 또는 다른 신용 카드 에이전트에게 할당하여 케이스 작업을 시작합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: `sn_bom_credit_card.agent`, `sn_bom_credit_card.agent_connector` 또는 `sn_bom_credit_card.admin`

이 태스크 정보

신용 카드 서비스 요청이 제출되면 신용 카드 서비스 케이스가 신용 카드 서비스 부서의 할당 그룹 또는 사용자에게 자동으로 할당됩니다. 할당은 구성된 할당 규칙을 기반으로 합니다. 케이스가 할당 그룹에 할당되면 그룹의 모든 구성원이 케이스를 본인이 직접 분류하거나 그룹의 다른 구성원에게 할당할 수 있습니다.

프로시저

- 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
- 목록 아이콘(목록 )을 클릭합니다.
- 목록 탭의 신용 카드 서비스 케이스에서 모두를 클릭합니다.
- 목록에서 케이스를 클릭하여 엽니다.
- 케이스를 할당합니다.
  - 자신에게 케이스를 할당하려면 나에게 할당을 클릭합니다.
  - 케이스를 다른 에이전트에 할당하려면 할당 대상 필드에서 에이전트를 선택합니다.

## 결과

케이스가 신용 카드 에이전트에게 할당됩니다. 에이전트도 에이전트 할당 그룹에 속하는 경우 그룹의 이름이 할당 그룹 필드에 나타납니다.

## 새 신용 카드 계정 설정

신용 카드 에이전트는 신용 카드 케이스에 대한 작업을 수행하여 고객 정보를 확인하고 고객의 새 신용 카드 계정을 설정할 수 있습니다.

고객이 새 신용 카드를 요청하면 신용 카드 서비스 케이스가 생성되고 새 신용 카드 플로우가 트리거됩니다. 이 플로우는 신용 카드 서비스 케이스에서 다음 작업을 트리거합니다. 에이전트가 이전 작업을 닫으면 새 작업이 생성됩니다.

1. 고객의 제품 적격성 평가.
2. 신용 평가를 검색하고 고객의 위험을 평가합니다.

### **i** 주:

신용 평가 에이전트가 신용 요청을 거부하면 연결된 신용 카드 서비스 케이스의 스테이지가 종결 - 거부로 변경됩니다. 케이스가 자동으로 종결되고 플로우가 3-6단계를 트리거하지 않습니다.

3. 고객에 대한 지원 문서의 완전성 확인.
4. 고객에 대한 카드의 사용 약관 및 고지사항 확인.
5. 고객에 대한 고객 계약서 제출.
6. 고객에 대한 신용 카드 계좌 설정 및 케이스 종결.

애플리케이션과 함께 Financial Services Card Operations 설치되는 플로우에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 애플리케이션의 Financial Services Operations 디자이너 플로우.

## 고객의 제품 적격성 평가

고객이 요청한 제품의 적격성을 평가합니다.

## 시작하기 전에

필요한 역할: sn\_bom\_credit\_card.agent 또는 sn\_bom\_credit\_card.agent\_connector

### **i** 중요사항:

에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

## 이 태스크 정보

제품 자격을 평가하는 신용 카드 작업은 새 카드 요청의 신용 카드 서비스 케이스에 자동으로 생성됩니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > Financial Services Operations > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(목록 )을 클릭합니다.
3. 신용 카드 서비스 케이스 또는 신용 카드 작업 목록에서 작업을 엽니다.
4. 상태 필드에서 작업의 상태를 진행 중으로 변경합니다.
5. 고객이 요청한 제품의 적격성을 평가합니다.
6. 옵션: 작업 메모 필드에 결과와 관련된 의견을 입력합니다.

7. 작업을 종결하려면 상태 필드에서 작업 상태를 완료 종결로 변경합니다.

8. 저장을 클릭합니다.

## 결과

- 연결된 신용 카드 서비스 케이스의 스테이지가 제품 자격에서 신용 위험 평가로 변경됩니다.
- 신용 평가를 검색하고 고객의 위험을 평가하는 신용 평가 작업이 관련 케이스의 작업 탭에 자동으로 생성됩니다. 작업이 '오픈' 상태로 생성되고 신용 평가 부서의 할당 그룹 또는 신용 에이전트에게 할당됩니다. 작업이 할당된 할당 그룹 또는 사용자는 할당 규칙을 기반으로 합니다.

신용 평가를 검색하고 고객의 위험을 평가합니다

신용 평가를 검색하고 고객의 위험을 평가합니다. 찾은 결과에 따라 신용 카드 요청을 승인하거나 거부할 수 있습니다.

## 시작하기 전에

필요한 역할: `sn_bom_credit_asmt.b2c_agent` 또는 `sn_bom_credit_asmt.b2c_agent_connector`



### 중요사항:

에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 [역할 및 가상 사용자](#) 문서를 참조하십시오.

## 이 태스크 정보

이 신용 평가 작업은 다음 조건 중 하나에서 자동으로 생성됩니다.

- 새 신용 카드 케이스에 대한 [제품 자격 평가 작업](#) 완료 시
- [신용 한도 증가 요청](#)에 대한 신용 카드 서비스 케이스 포함

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(목록 을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 신용 평가에서 작업 목록을 엽니다.
  - 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
  - 모든 신용 평가 작업에 대해 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 수행하려는 작업을 선택합니다.  
아직 자신에게 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 상태 필드에서 작업의 상태를 진행 중으로 변경합니다.
6. 위험 점수 필드에서 결과에 따른 위험 점수를 선택합니다.
7. 크레딧 승인됨 필드에서 예를 선택하여 승인하거나 아니요를 선택하여 신용 카드 요청을 거부합니다.
8. 승인된 신용 한도 필드에 고객에 대한 평가에 따른 신용 한도를 입력합니다.
9. 옵션: 작업 메모 필드에 의견을 입력합니다.
10. 달기를 클릭합니다.

## 결과

- 신용 평가 작업이 종결 - 완료 상태로 변경됩니다.
- 크레딧 요청을 승인한 경우 다음과 같은 상황이 발생합니다.

### 새 신용 카드 요청

- 연결된 신용 카드 서비스 케이스의 스테이지가 신용 위험 평가에서 고객 계약으로 변경됩니다.
- 고객의 지원 문서의 완성도를 확인하는 문서 작업은 연결된 케이스의 작업 탭에 자동으로 생성됩니다. 작업이 '열림' 상태로 생성되고 문서 서비스 부서의 할당 그룹 또는 문서 에이전트에 할당됩니다. 작업이 할당된 할당 그룹 또는 사용자는 할당 규칙을 기반으로 합니다.

#### 신용 한도 증액 요청의 경우

- 연결된 신용 카드 서비스 케이스의 스테이지가 신용 위험 평가에서 계정 업데이트로 변경됩니다.
- 신용 한도를 늘리는 신용 카드 작업은 연결된 케이스의 작업 탭에 자동으로 생성됩니다. 작업이 오픈 상태로 생성되고 신용 카드 서비스 부서의 할당 그룹 또는 신용 카드 에이전트에게 할당됩니다. 작업이 할당된 할당 그룹 또는 사용자는 할당 규칙을 기반으로 합니다.
- 신용 요청을 거부한 경우 연결된 신용 카드 서비스 케이스가 자동으로 종결되고 케이스 스테이지가 신용 위험 평가에서 종결 - 거부로 변경됩니다.

#### 고객에 대한 지원 문서의 완전성 확인

신용 카드 요청을 완료할 수 있도록 고객의 증빙 서류가 완료되었는지 확인합니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: sn\_bom\_document.agent

#### 이 태스크 정보

신용 평가를 검색하고 고객의 위험을 평가하는 작업이 완료되면 새 신용 카드 케이스에 대해 이 문서 서비스 작업이 자동으로 생성됩니다.

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(목록 )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 문서 서비스에서 작업 목록을 엽니다.
  - 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
  - 모든 문서 작업에 대해 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 수행하려는 작업을 선택합니다.  
아직 자신에게 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 상태 필드에서 작업의 상태를 진행 중으로 변경합니다.
6. 고객이 제출한 모든 지원 문서가 완료되었는지 확인합니다.
7. 옵션: 작업 메모 필드에 의견을 입력합니다.
8. 닫기를 클릭합니다.

#### 결과

- 문서 서비스 작업이 종결 - 완료 상태로 전환됩니다.
- 카드의 사용 약관 및 고지사항을 확인하고 고객 계약을 업데이트하기 위한 신용 카드 작업이 관련 케이스의 작업 탭에 자동으로 생성됩니다. 작업이 오픈 상태로 생성되고 신용 카드 서비스 부서의 할당 그룹 또는 신용 카드 에이전트에게 할당됩니다. 작업이 할당된 할당 그룹 또는 사용자는 할당 규칙을 기반으로 합니다.



고객에 대한 카드의 사용 약관 및 고지사항 확인

카드의 사용 약관과 고지사항을 확인하고 고객에 대한 고객 계약을 업데이트합니다. 이 정보는 새 신용 카드를 발급하기 전에 고객과 공유됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn\_bom\_credit\_card.agent 또는 sn\_bom\_credit\_card.agent\_connector

### 중요사항:

에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 [역할 및 가상 사용자](#) 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보

이 신용 카드 작업은 [고객의 지원 문서의 완성도를 확인하는](#) 문서 서비스 작업이 완료되면 새 신용 카드 케이스에 대해 자동으로 생성됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(목록 )을 클릭합니다.
3. 신용 카드 서비스 케이스 또는 신용 카드 작업 목록에서 작업을 엽니다.
4. 상태 필드에서 작업의 상태를 진행 중으로 변경합니다.
5. 카드의 사용 약관 및 고지사항을 확인하고 고객에 대한 고객 계약을 업데이트합니다.
6. 옵션: 작업 메모 필드에 의견을 입력합니다.
7. 작업을 종결하려면 상태 필드에서 작업 상태를 완료 종결로 변경합니다.
8. 저장을 클릭합니다.

결과

고객 계약을 제출하는 문서 작업이 관련 케이스의 작업 탭에 자동으로 생성됩니다. 작업이 '열림' 상태로 생성되고 문서 서비스 부서의 할당 그룹 또는 문서 에이전트에 할당됩니다. 작업이 할당된 할당 그룹 또는 사용자는 할당 규칙을 기반으로 합니다.

고객에 대한 고객 계약서 제출

새 신용 카드 계정을 설정할 수 있도록 고객을 위해 준비된 고객 계약서를 제출합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn\_bom\_document.agent

이 태스크 정보

[카드의 사용 약관을 결정하고 고객 계약을 업데이트](#)하는 신용 카드 작업이 완료되면 새 신용 카드 케이스에 대해 이 문서 서비스 작업이 자동으로 생성됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(목록 )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 문서 서비스에서 작업 목록을 엽니다.
  - 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
  - 모든 문서 작업에 대해 모두를 클릭합니다.



**4. 목록에서 수행할 작업을 선택합니다.**

아직 자신에게 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.

**5. 상태 필드에서 작업의 상태를 진행 중으로 변경합니다.****6. 고객을 위해 준비된 고객 계약서를 제출합니다.****7. 옵션:** 작업 메모 필드에 의견을 입력합니다.**8. 닫기를 클릭합니다.****결과**

- 문서 서비스 작업이 종결 - 완료 상태로 전환됩니다.
- 연결된 신용 카드 서비스 케이스의 스테이지가 고객 계약에서 계정 생성으로 변경됩니다.
- 고객의 신용 카드 계좌를 설정하는 신용 카드 작업이 관련 케이스의 작업 탭에 자동으로 생성됩니다. 작업이 오픈 상태로 생성되고 신용 카드 서비스 부서의 할당 그룹 또는 신용 카드 에이전트에게 할당됩니다. 작업이 할당된 할당 그룹 또는 사용자는 할당 규칙을 기반으로 합니다.

고객에 대한 신용 카드 계좌 설정 및 케이스 종결

고객 확인이 완료되고 필요한 서류가 준비되면 고객의 새 신용 카드 계좌를 설정합니다.

**시작하기 전에**

필요한 역할: `sn_bom_credit_card.agent` 또는 `sn_bom_credit_card.agent_connector`

**중요사항:**

에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 [역할 및 가상 사용자](#) 문서를 참조하십시오.

**이 태스크 정보**

[고객 계약서를 제출](#)하는 문서 서비스 작업이 완료되면 새 신용 카드 케이스에 대해 이 신용 카드 작업이 자동으로 생성됩니다.

**프로시저**

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(목록 을 클릭합니다.
3. 신용 카드 서비스 케이스 또는 신용 카드 작업 목록에서 작업을 엽니다.
4. 상태 필드에서 작업의 상태를 진행 중으로 변경합니다.
5. 위험 점수 및 승인된 신용 한도 필드의 값을 기반으로 요청에 따라 고객에 대한 새 신용 카드 계정을 생성합니다.
6. 옵션: 작업 메모 필드에 의견을 입력합니다.
7. 작업을 종결하려면 상태 필드에서 작업 상태를 완료 종결로 변경합니다.
8. 저장을 클릭합니다.

**결과**

- 연결된 신용 카드 서비스 케이스의 스테이지가 계정 생성에서 종결 - 완료로 변경됩니다.
- 고객이 케이스 종결에 대해 미리 구성된 이메일 알림을 받습니다.

## 카드의 신용 한도 늘리기

신용 카드 에이전트는 신용 카드 케이스를 처리하여 고객의 신용 평가 결과에 따라 고객의 신용 카드의 신용 한도를 늘릴 수 있습니다.

고객이 신용 한도 증가를 요청하면 신용 카드 서비스 케이스가 생성되고 신용 한도 늘리기 플로우가 트리거됩니다. 이 플로우는 신용 카드 서비스 케이스에서 다음 작업을 트리거합니다. 에이전트가 이전 작업을 닫으면 새 작업이 생성됩니다.

### 1. 신용 평가를 검색하고 고객의 위험을 평가합니다.



주:

신용 평가 에이전트가 신용 요청을 거부하면 연결된 신용 카드 서비스 케이스의 스테이지가 종결 - 거부로 변경됩니다. 케이스가 자동으로 종결되고 플로우가 2단계를 트리거하지 않습니다.

### 2. 고객의 신용 한도 늘리기.



주:

연결된 케이스의 기간 필드가 무기한으로 설정된 경우 신용 한도를 늘리면 케이스가 종결되고 3단계가 트리거되지 않습니다.

### 3. 고객의 신용 한도 재설정.

크레딧 한도의 일시적 증가를 요청하는 경우 케이스의 상태는 케이스에 지정된 종료 날짜까지 진행 중 상태와 계정 업데이트 스테이지로 유지됩니다. 시스템은 지정된 종료 날짜에 자동으로 새 신용 카드 서비스 케이스를 만들어 신용 한도를 재설정합니다.

`sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_update_credit_limit` 카드 속성은

시스템이 크레딧 한도를 되돌리기 위해 케이스를 생성할 때 종료 날짜 이전의 시간을 정의합니다.

애플리케이션과 함께 Financial Services Card Operations 설치되는 플로우에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [애플리케이션의 Financial Services Operations 디자이너 플로우](#).

## 고객의 신용 한도 늘리기

고객의 신용 한도를 신용 평가 에이전트가 설정한 승인된 신용 한도로 늘립니다.

시작하기 전에

[신용 평가를 검색하고 고객의 위험을 평가합니다](#).

필요한 역할: `sn_bom_credit_card.agent` 또는 `sn_bom_credit_card.agent_connector`



중요사항:

에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 [역할 및 가상 사용자](#) 문서를 참조하십시오.

## 이 태스크 정보

이 신용 카드 작업은 신용 평가 검색에서 신용 평가 및 위험 평가 작업을 통해 요청을 승인한 경우 자동으로 생성됩니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(목록 을 클릭합니다.
3. 신용 카드 서비스 케이스 또는 신용 카드 작업 목록에서 작업을 엽니다.

4. 상태 필드에서 작업의 상태를 진행 중으로 변경합니다.
5. 승인된 신용 한도 필드의 값을 기준으로 고객의 신용 카드의 신용 한도를 늘립니다.
6. 옵션: 작업 메모 필드에 의견을 입력합니다.
7. 작업을 종결하려면 상태 필드에서 작업 상태를 완료 종결로 변경합니다.
8. 저장을 클릭합니다.

## 결과

- 연결된 신용 카드 서비스 케이스의 스테이지가 계정 업데이트에서 종결 - 완료로 변경됩니다.

### 중요사항:

크레딧 한도의 일시적 증가를 요청하는 경우 케이스의 상태는 케이스에 지정된 종료 날짜까지 진행 중 상태와 계정 업데이트 스테이지로 유지됩니다. 시스템은 지정된 종료 날짜에 자동으로 새 신용 카드 서비스 케이스를 만들어 신용 한도를 재설정합니다.

- 고객이 케이스 종결에 대해 미리 구성된 이메일 알림을 받습니다.

## 다음에 수행할 작업

관련 케이스가 크레딧 한도의 일시적인 증가와 관련된 경우 새 케이스에 대해 작업하여 크레딧 한도를 종료 날짜의 원래 한도로 **되돌립니다**.

## 고객의 신용 한도 재설정

신용 한도의 일시적 증가를 요청한 고객에 대해 카드의 신용 한도를 원래 한도로 되돌립니다.

## 시작하기 전에

필요한 역할: `sn_bom_credit_card.agent` 또는 `sn_bom_credit_card.agent_connector`

### 중요사항:

에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 [역할 및 가상 사용자](#) 문서를 참조하십시오.

## 이 태스크 정보

기간 필드가 제한된 시간으로 설정된 경우 신용 한도가 일시적으로 증가하는 신용 카드 서비스 케이스에 대해 이 신용 카드 서비스 케이스가 자동으로 생성됩니다.

크레딧 한도의 일시적 증가를 요청하는 경우 크레딧 한도를 늘린 후에도 케이스는 진행 중 상태로 유지됩니다. 시스템은 지정된 종료 날짜에 자동으로 새 신용 카드 서비스 케이스를 만들어 신용 한도를 재설정합니다.

`sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_update_credit_limit` **카드 속성**은 시스템이 신용 한도를 되돌리기 위해 신용 카드 서비스 케이스를 생성할 때 종료 날짜 이전의 시간을 정의합니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(목록 )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 신용 카드 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
  - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
  - 모든 경우에 대해 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 작업하려는 케이스를 선택합니다.

본인에게 아직 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 케이스를 할당합니다.

5. 요청된 한도 금액 필드에서 크레딧 한도를 카드의 원래 한도로 줄입니다.

6. 신용 한도 줄이기 작업을 업데이트합니다.

- a. 작업 탭에서 작업할 신용 카드 작업을 클릭합니다.
- b. 상태 필드에서 작업의 상태를 진행 중으로 변경합니다.
- c. 옵션: 작업 메모 필드에 의견을 입력합니다.
- d. 작업을 종결하려면 상태 필드에서 작업 상태를 완료 종결로 변경합니다.
- e. 저장을 클릭합니다.

## 결과

- 신용 한도 재설정 케이스와 신용 한도를 늘리기 위한 원래 신용 카드 서비스 케이스의 스테이지가 모두 종결 - 완료로 변경됩니다.
- 고객은 신용 한도 재설정 및 케이스 종결에 대해 미리 구성된 이메일 알림을 받습니다.

## 카드의 신용 한도 줄이기

신용 카드 서비스 요청에 따라 고객 신용 카드의 신용 한도를 줄입니다.

## 시작하기 전에

필요한 역할: `sn_bom_credit_card.agent` 또는 `sn_bom_credit_card.agent_connector`

### 중요사항:

에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 [역할 및 가상 사용자](#) 문서를 참조하십시오.

## 이 태스크 정보

신용 한도 감소에 대한 신용 카드 서비스 케이스가 생성되면 신용 한도 감소 플로우가 트리거됩니다. 이 플로우는 케이스의 작업 탭에 신용 카드 작업을 자동으로 생성하여 고객의 신용 한도를 낮춥니다.

애플리케이션과 함께 Financial Services Card Operations 설치되는 플로우에 대한 자세한 내용은 [애플리케이션의 Financial Services Operations 디자이너 플로우](#)를 참조하십시오.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(목록 )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 신용 카드 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
  - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
  - 모든 경우에 대해 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 작업하려는 케이스를 선택합니다.
 

본인에게 아직 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 케이스를 할당합니다.
5. 요청된 한도 금액 필드의 값을 기준으로 고객의 신용 카드에 대한 신용 한도를 줄입니다.
6. 신용 한도 줄이기 작업을 업데이트합니다.
  - a. 작업 탭에서 신용 카드 작업을 클릭합니다.
  - b. 상태 필드에서 작업의 상태를 진행 중으로 변경합니다.

- c. 옵션: 작업 메모 필드에 의견을 입력합니다.
- d. 작업을 종결하려면 상태 필드에서 작업 상태를 완료 종결로 변경합니다.
- e. 저장을 클릭합니다.

## 결과

- 신용 카드 서비스 케이스의 스테이지가 계정 업데이트에서 종결 - 완료로 변경됩니다.
- 고객이 케이스 종결에 대해 미리 구성된 이메일 알림을 받습니다.

## 신용 카드 차단

신용 카드 에이전트는 서비스 요청에 따라 고객의 신용 카드를 차단하는 신용 카드 케이스에서 작업할 수 있습니다.

고객이 신용 카드 차단을 요청하면 신용 카드 서비스 케이스가 생성됩니다. 신용 카드 서비스 케이스에서 다음 작업을 추가로 만드는 신용 카드 차단 플로우가 트리거됩니다. 신용 카드 에이전트가 이전 작업을 종료하면 새 작업이 생성됩니다.

### 1. 고객의 신용 카드 차단.



주:

신용 카드 서비스 케이스의 기간 필드가 무기한으로 설정된 경우 신용 한도를 차단하면 케이스가 종결되고 2단계가 트리거되지 않습니다.

### 2. 신용 카드 차단 해제.

신용 카드를 일시적으로만 차단하기 위한 요청인 경우 케이스는 케이스에 지정된 종료 날짜까지 진행 중 상태 및 계정 업데이트 스테이지로 유지됩니다. 시스템은 지정된 종료 날짜에 자동으로 새 신용 카드 서비스 케이스를 만들어 카드 차단을 해제합니다.

`sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_unblock_credit_card` 카드 속성은 시스템이 신용 카드 차단을 해제하기 위해 케이스를 만들 때 종료 날짜 이전의 시간 수를 정의합니다.

애플리케이션과 함께 Financial Services Card Operations 설치되는 플로우에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [애플리케이션의 Financial Services Operations 디자이너 플로우](#).

## 고객의 신용 카드 차단

신용 카드 서비스 요청에 따라 고객의 신용 카드를 차단합니다.

## 시작하기 전에

필요한 역할: `sn_bom_credit_card.agent` 또는 `sn_bom_credit_card.agent_connector`



### 중요사항:

에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 [역할 및 가상 사용자](#) 문서를 참조하십시오.

## 이 태스크 정보

이 신용 카드 작업은 카드 요청을 차단하기 위해 신용 카드 서비스 케이스를 사용하여 자동으로 생성됩니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(목록 을 클릭합니다.

3. 신용 카드 서비스 케이스 또는 신용 카드 작업 목록에서 작업을 엽니다.
4. 상태 필드에서 작업의 상태를 진행 중으로 변경합니다.
5. 요청에 따라 고객의 신용 카드를 차단합니다.
6. 옵션: 작업 메모 필드에 의견을 입력합니다.
7. 작업을 종결하려면 상태 필드에서 작업 상태를 완료 종결로 변경합니다.
8. 저장을 클릭합니다.

## 결과

- 연결된 신용 카드 서비스 케이스의 스테이지가 계정 업데이트에서 종결 - 완료로 변경됩니다.

### 중요사항:

신용 카드를 일시적으로만 차단하기 위한 요청인 경우 연결된 케이스는 종료 날짜가 케이스에 지정될 때까지 진행 중 상태, 계정 업데이트 스테이지로 유지됩니다. 시스템은 지정된 종료 날짜에 자동으로 새 신용 카드 서비스 케이스를 만들어 카드 차단을 해제합니다.

- 고객이 케이스 종결에 대해 미리 구성된 이메일 알림을 받습니다.

## 다음에 수행할 작업

연결된 케이스가 신용 카드를 일시적으로 차단하는 경우 새 신용 서비스 케이스에서 작업하여 종료 날짜에 [카드 차단을 해제합니다](#).

## 신용 카드 차단 해제

신용 카드 서비스 요청에 따라 고객의 신용 카드 차단을 해제합니다.

## 시작하기 전에

필요한 역할: `sn_bom_credit_card.agent` 또는 `sn_bom_credit_card.agent_connector`

### 중요사항:

에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 [역할 및 가상 사용자](#) 문서를 참조하십시오.

## 이 태스크 정보

카드 차단 해제를 위한 신용 카드 서비스 케이스가 생성되면 신용 카드 차단 해제 플로우가 트리거됩니다. 이 플로우는 케이스의 작업 탭에 신용 카드 작업을 자동으로 생성하여 고객의 신용 한도를 낮춥니다.

애플리케이션과 함께 Financial Services Card Operations 설치되는 플로우에 대한 자세한 내용은 [애플리케이션의 Financial Services Operations 디자이너 플로우](#).

### 주:

또한 기간 필드가 제한된 시간으로 설정된 경우 카드를 일시적으로 차단하는 케이스에 대해 차단 해제 신용 카드 케이스가 자동으로 생성됩니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(목록 )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 신용 카드 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.

- 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
  - 모든 경우에 대해 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 작업하려는 케이스를 선택합니다.  
본인에게 아직 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 케이스를 할당합니다.
  5. 요청에 따라 고객의 신용 카드 차단을 해제합니다.
  6. 신용 카드 차단 해제 작업을 업데이트합니다.
    - a. 작업 탭에서 신용 카드 작업을 클릭합니다.
    - b. 상태 필드에서 작업의 상태를 진행 중으로 변경합니다.
    - c. 옵션: 작업 메모 필드에 의견을 입력합니다.
    - d. 작업을 종결하려면 상태 필드에서 작업 상태를 완료 종결로 변경합니다.
    - e. 저장을 클릭합니다.

## 결과

- 신용 카드 서비스 케이스의 스테이지가 계정 업데이트에서 종결 - 완료로 변경됩니다.

### **i** 주:

이 차단 해제 신용 카드 케이스가 **신용 카드 차단** 플로우의 일부로 생성된 경우 카드 차단 케이스도 종결 - 완료 스테이지로 이동합니다.

- 고객이 케이스 종결에 대해 미리 구성된 이메일 알림을 받습니다.

## 신용 카드 계좌 해지

신용 카드 서비스 요청에 따라 고객의 신용 카드 계좌를 해지합니다.

## 시작하기 전에

필요한 역할: `sn_bom_credit_card.agent` 또는 `sn_bom_credit_card.agent_connector`

### **i** 중요사항:

에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 [역할 및 가상 사용자](#) 문서를 참조하십시오.

## 이 태스크 정보

카드 해지에 대한 신용 카드 서비스 케이스가 생성되면 신용 한도 닫기 플로우가 트리거됩니다. 이 플로우는 케이스의 작업 탭에서 고객의 신용 카드 계정을 해지하는 신용 카드 작업을 자동으로 생성합니다.

애플리케이션과 함께 Financial Services Card Operations 설치되는 플로우에 대한 자세한 내용은 [애플리케이션의 Financial Services Operations 디자이너 플로우](#)를 참조하십시오.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(목록 )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 신용 카드 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
  - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
  - 모든 경우에 대해 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 작업하려는 케이스를 선택합니다.



본인에게 아직 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 케이스를 할당합니다.

5. 요청에 따라 고객의 신용 카드 계좌를 해지합니다.
6. 신용 카드 해지 작업을 업데이트합니다.
  - a. 작업 탭에서 신용 카드 작업을 클릭합니다.
  - b. 상태 필드에서 작업의 상태를 진행 중으로 변경합니다.
  - c. 옵션: 작업 메모 필드에 의견을 입력합니다.
  - d. 작업을 종결하려면 상태 필드에서 작업 상태를 완료 종결로 변경합니다.
  - e. 저장을 클릭합니다.

## 결과

- 신용 카드 서비스 케이스의 스테이지가 계정 업데이트에서 종결 - 완료로 변경됩니다.
- 고객이 케이스 종결에 대해 미리 구성된 이메일 알림을 받습니다.

## 분쟁 서비스 요청 관리

분쟁 관리를 통해 에이전트는 개인 및 비즈니스 직불 카드와 신용 카드 계정 모두에 대한 분쟁 케이스를 생성하고 분쟁 라우팅 및 사기 관련 활동 프로세스를 자동화할 수 있습니다. 에이전트가 개인 및 상업 고객을 위해 분쟁 케이스를 시작, 조사 및 해결하는 방법에 대해 알아봅니다.

분쟁 서비스 케이스 및 관련 작업을 사용하여 고객의 분쟁 케이스를 관리할 수 있습니다. 고객은 다음과 같은 여러 가지 이유로 카드 계정에서 거래에 대해 이의를 제기할 수 있습니다.

- 승인되지 않은 거래
- 사기 행위
- 청구 오류
- 손상되었거나 불만족스럽거나 반품된 상품의 수령
- 분쟁에 대한 기타 타당한 이유

## 자동화된 워크플로우

분쟁 관리는 프로세스를 간소화하는 사전 정의된 워크플로우를 통합합니다. 분쟁 케이스가 시작되면 특정 케이스 요구 사항에 따라 분쟁 요청 플로우가 자동으로 생성됩니다. 이 워크플로우는 다음 요소를 기반으로 합니다.

- 케이스의 시작 단계에서 제공된 정보입니다.
- 미리 정의된 비즈니스 규칙에 따라 내린 결정 사항.
- 이전 작업에서 얻은 입력입니다.

분쟁 케이스에 할당된 작업은 케이스 내에서 업데이트된 정보 또는 결정에 따라 결정됩니다. 그런 다음 이러한 분쟁 작업은 전담 분쟁 대리인에게 할당되며, 분쟁 대리인은 판매자에게 통지하고 임시 또는 최종 크레딧을 발행하는 등의 후속 조치를 수행하라는 메시지를 받습니다.

케이스를 해결하기 위해 에이전트는 조사 수행, 할당된 작업에 대한 환불 시작 등 다양한 활동을 수행합니다. 케이스와 해당 작업 모두 할당 규칙을 사용하여 할당 그룹 또는 에이전트에 할당됩니다.

자세한 내용은 [분쟁 관리 워크플로우](#) 문서를 참조하십시오.



## 케이스 Playbook

분쟁 에이전트는 케이스 Playbook을 사용하여 케이스와 작업을 검토하고 처리합니다. Playbook은 분쟁이 로그인된 시간부터 최종 해결 및 고객과의 통신까지 분쟁 처리 프로세스 중에 수행되는 작업에 대한 엔드 투 엔드 수명주기를 제공합니다.

작업 공간 및 플레이북에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [작업 공간](#).

### 대시보드

ServiceNow<sup>#</sup> 퍼포먼스 분석서비스 소유자에게 팀과 비즈니스의 수행 현황에 대한 인사이트를 제공합니다. 사용자 지정 가능한 뷰가 있는 대시보드는 Card Operations 분쟁 관리에 사용할 수 있습니다.

### 분쟁 관리 워크플로우

카드 분쟁 에이전트 또는 에이전트 커넥터는 카드 소지자의 분쟁 요청을 조사하고 해결하여 신용 카드 또는 직불 카드 분쟁 케이스를 처리할 수 있습니다.

에이전트가 고객을 대신하여 트랜잭션에 이의를 제기하면 분쟁 서비스 케이스가 시작되고 분쟁 카드 트랜잭션 플로우가 트리거됩니다. 이 플로우에는 케이스 세부 정보와 관련된 다양한 작업이 포함되며 각 작업은 에이전트가 이전 작업을 닫을 때 생성됩니다.

신용 카드 또는 직불 카드 분쟁 관리 케이스의 경우 분쟁 요청이 있는 각 트랜잭션에 대해 작업이 생성됩니다. 플레이북은 이러한 작업을 안내하여 카드 소지자, 카드 네트워크 또는 판매자와 같은 관련 당사자가 내린 조사 및 결정에 따라 작업을 효과적으로 관리하고 이행할 수 있도록 합니다. 이러한 당사자의 의견 또는 결정에 따라 분쟁 대리인은 분쟁 케이스의 개시, 조사 및 환불 스테이지 내의 작업을 완료하게 됩니다.

### 개시

결제 분쟁 해결 시작 단계에서 발급 은행은 분쟁 거래에 대한 추가 정보를 고객에게 제공하여 이 단계에서 문제를 해결할 수 있는지 확인합니다.

#### 주:

추가 정보를 얻기 위해 타사 카드 네트워크와의 통합을 구축할 수 있습니다.

확인된 케이스의 각 거래에 대해 해당 거래에 대한 분쟁 요청의 상태가 종결됨으로 표시됩니다.

확인되지 않은 케이스의 각 트랜잭션에 대해 케이스가 제출된 후 워크플로우는 조사 단계로 진행됩니다. 은행에서 설정한 규칙이 있는 은행의 비즈니스 규칙 엔진이 트랜잭션을 분류합니다. 예를 들어, 분쟁이 발생한 거래가 7일 이상 전에 발생한 경우 은행의 비즈니스 규칙에 따라 카드 소유자에게 환불하지 않기로 결정할 수 있습니다.

### 조사

이 단계에서 카드 네트워크, 카드 발급 은행, 가맹점 은행 또는 매입사, 가맹점은 각 거래에 대한 최종 결정을 내리기 위해 검토 프로세스에 참여합니다. 비즈니스 규칙 엔진은 트랜잭션에 대한 다음과 같은 결정을 시작합니다.

- **임시 크레딧:** 이 결정은 카드 소지자에게 임시 크레딧을 제공합니다. 예를 들어, 거래에 대한 분쟁 사유가 카드 도난 또는 승인되지 않은 거래로 보고되고 분쟁이 발생한 거래가 지난 7일 이내에 발생한 경우 은행의 비즈니스 규칙에 따라 즉시 임시 신용을 선택할 수 있습니다. 판매자는 고객과의 문제를 해결하거나 추가로 이의를 제기할 수 있습니다.
- **즉시 최종 크레딧:** 이 결정은 카드 소지자에게 즉시 최종 크레딧을 제공합니다. 예를 들어, 분쟁 거래 금액이 미화 25달러 미만인 경우 은행의 비즈니스 규칙에 따라 즉시 최종 크레딧을 시작하도록 선택할 수 있습니다. 즉각적인 최종 크레딧이 결정되면 분쟁 케이스는 워크플로우를

통해 진행되어 지불 거절을 시작할지, 금액을 상각할지, 아니면 크레딧을 거부하고 환불을 취소하여 크레딧을 카드 소지자에게 반환할지 여부를 결정합니다.

- 상각: 최종 크레딧을 발행할 때 신용 발급 은행은 카드 소지자에게 상환하고 자금을 회수할 수 없다고 판단되는 경우 청구된 금액을 손실로 간주할 수 있습니다. 지불 거절이 진행되지 않고 은행이 분쟁을 거부하지 않기로 결정한 경우 상각이 발생합니다.

## 환불

지불 거절 단계에서 거래 분쟁은 판매자의 은행으로 전달되어 판매자의 은행에서 취소를 추구하여 고객 또는 카드 소유자에게 크레딧이 환불됩니다. 판매자는 지불 거절 요청을 수락하거나 거래의 유효성을 뒷받침하는 증거를 제시할 수 있습니다. 이 단계에서 에이전트 또는 고객은 다음의 작업을 완료할 수 있습니다.

- 조사 단계에서 식별된 카드 네트워크 잠재적 사기를 보고합니다.
- 지불 거절을 시작하고 판매자가 거래가 유효하다는 증거인 진술을 제공하는지 확인합니다.
- 최종 크레딧을 제공하거나 임시 크레딧을 최종 크레딧으로 전환합니다.
- 신용 거부 - 이 결정은 거래 금액을 환불하지 않기로 결정하고 분쟁 거래는 완료 종결로 표시됩니다. 분쟁 케이스와 연결된 트랜잭션이 여러 개 있는 경우 거부된 트랜잭션만 더 이상 진행되지 않으며, 케이스 내의 추가 분쟁 트랜잭션은 관련 워크플로우를 통해 계속됩니다.
- 판매자에게 환불이 필요하다고 판단되는 경우, 취득 은행에서 지불 거절이 시작된 경우 임시 크레딧을 취소하여 판매자에게 환불합니다.

거래에 대해 은행에서 사기 경고가 생성되거나, 거래에 잠재적인 사기 플래그가 지정되었거나, 분쟁에 언급된 이유가 도난당한 카드로 인한 것인 경우 카드를 차단하거나 재발급하는 작업이 생성됩니다. 카드 차단 또는 카드 재발급 플로우를 분쟁 중인 다양한 트랜잭션에 대해 실행되는 나머지 분쟁 관리 플로우와 병렬로 실행됩니다.

케이스와 연관된 모든 분쟁 트랜잭션의 최종 결정에 따라 케이스가 처리되면 케이스가 완료 종결 상태로 이동됩니다.

## 분쟁 서비스 케이스 생성

에이전트는 고객을 대신하여 분쟁 케이스를 생성하여 분쟁 서비스 프로세스를 시작할 수 있습니다.

### 시작하기 전에

- 을(를) 탐색합니다 [분쟁 Agent Workspace의 사용자 경험 개선 사항](#).
- 필요한 역할: `sn_bom_credit_card.dispute_agent`, `sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector` 또는 `sn_bom_credit_card.contributor`



주:

케이스를 생성하기 위해 해당하는 범용 기고자 역할을 할당할 수도 있습니다. 자세한 내용은 [product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita](#) 문서를 참조하십시오.



### 중요사항:

에이전트 커넥터 또는 기고자 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 또는 기고자 사용자의 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 [역할 및 가상 사용자](#) 문서를 참조하십시오.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘을 선택합니다.
3. 분쟁 서비스 케이스 목록 또는 상호작용 기록에서 케이스를 생성합니다.

4. 새 케이스 생성 대화 상자의 범주 목록에서 카드 분쟁 서비스를 선택합니다.
5. 서비스 선택 목록에서 카드 거래 분쟁을 선택합니다.
6. 생성을 선택합니다.
7. 양식에서 필수 필드와 고객으로부터 수집한 기타 관련 정보를 입력합니다.
8. 저장을 선택합니다.

## 결과

- 분쟁 서비스 케이스가 신규 상태로 만들어지고 워크플로우가 트리거됩니다.
- 정의된 할당 규칙에 따라 케이스가 할당 그룹에 할당됩니다.

## 분쟁 케이스 처리

카드 분쟁 케이스를 작업하여 케이스 정보를 검토하고, 미해결 작업이 완료되었는지 확인하고, 서비스 요청을 해결합니다.

## 시작하기 전에

필요한 역할: `sn_bom_credit_card.dispute_agent` 또는 `sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector`

### 중요사항:

에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 [역할 및 가상 사용자](#) 문서를 참조하십시오.

## 이 태스크 정보

고객에게 분쟁 해결이 필요한 경우 에이전트는 케이스를 개시하고 분쟁 트랜잭션 상세 정보를 업데이트하여 트랜잭션의 워크플로우를 트리거합니다. 워크플로우 전체에서 분쟁 에이전트는 할당된 작업과 케이스 업데이트와 관련된 작업을 완료합니다. 작업 업데이트에 따라 워크플로우에 작업이 추가되거나 줄어든 수 있습니다. 케이스와 연결된 분쟁 트랜잭션이 두 개 이상 있는 경우 각 트랜잭션의 워크플로우가 완료되고 종결될 때까지 케이스는 오픈 상태로 유지됩니다.

요청을 조사하고 완료하는 데 필요한 활동과 작업을 제공하는 케이스 Playbook을 사용합니다. Playbook 활동의 작업은 케이스의 작업 탭에서도 사용할 수 있습니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(  )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
  - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.
  - 모든 분쟁 케이스에 대해 모두를 선택합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
 

아직 자신에게 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당합니다.
5. **Playbook** 탭을 선택합니다.
 

케이스 Playbook은 케이스 해결에 필요한 단계를 통해 이행자를 안내합니다.
6. 다음 Playbook 스테이지의 활동과 작업을 사용하여 요청을 이행하고 케이스를 해결합니다.

- 시작 - 이 단계에서는 분쟁 정보를 입력하고, 분쟁 트랜잭션을 확인하고, 케이스를 제출할 수 있습니다.
- 조사 - 이 단계에서는 복구 옵션을 결정하고, 거래 금액을 상각하고, 즉시 최종 크레딧을 제공하고, 판매자에게 알리고, 임시 크레딧을 시작하고, 임시 크레딧 반전을 결정하고, 거래를 조사할 수 있습니다.
- 지불 거절- 이 단계에서는 사기를 신고하고, 지불 거절을 시작하고, 판매자 진술 증거를 검토하고, 판매자에게 환불할 수 있습니다.

Playbook 활동 중에 생성된 모든 작업이 케이스의 작업 탭에 나타납니다.

**7. 옵션:** 작업 메모 필드에 의견을 입력합니다.

**8. 작업 양식에서 작업을 닫습니다.**

## 결과

작업이 완료 종결됨으로 업데이트됩니다.

## 분쟁 개시

분쟁 정보를 입력하고, 분쟁 거래를 확인하고, 조사를 위해 케이스를 제출합니다.

## 시작하기 전에

필요한 역할: `sn_bom_credit_card.dispute_agent` 또는 `sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector`



### 중요사항:

에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 [역할 및 가상 사용자](#) 문서를 참조하십시오.

## 이 태스크 정보

분쟁 케이스를 생성하여 카드 계정과 연결된 하나 이상의 거래에 이의를 제기할 수 있습니다.

## 프로시저

**1.** 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.



**2.** 목록 아이콘( )을 선택합니다.

**3.** 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.

- 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.
- 모든 분쟁 케이스에 대해 모두를 선택합니다.

**4.** 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.

아직 자신에게 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당합니다.

**5. Playbook** 탭을 선택합니다.

케이스 Playbook은 케이스 해결에 필요한 단계를 통해 이행자를 안내합니다.

**6.** Playbook 시작 스테이지에서 다음 활동 중 하나를 선택합니다.

- 분쟁 상세 정보 입력 - 소비자 정보, 금융 계정, 금융 거래, 분쟁 범주 및 분쟁 금액 수정 사유 (해당하는 경우)를 입력합니다. 선택한 범주에 따라 다음 활동의 질문서에 표시되는 질문이 결정됩니다.
- 분쟁 질문서 작성 - 질문에 답변하여 분쟁 질문서를 작성합니다.
- 분쟁 거래 확인 - 분쟁 거래의 세부 정보를 확인합니다.
- 조사를 위해 제출 - 분쟁 질문서를 작성하면 제출된 응답에 따라 이유 코드 필드가 채워집니다. 분쟁 금액과 이유 코드를 확인하고 필요한 경우 코멘트를 추가합니다.

**7. 질문서를 작성한 후 완료 표시를 선택합니다.**

시스템은 분쟁 유형에 적합한 이유 코드를 자동으로 생성합니다(예: 13.1 - 상품/서비스를 받지 못함).

**8. Playbook에서 작업을 닫습니다.**

### 새 카드 차단 및 재발급

케이스가 도난 카드 또는 사기로 플래그가 지정되면 새 카드 차단 및 재발급 작업이 자동으로 트리거됩니다.

Playbook의 시작 스테이지에서 분쟁 정보 활동에 대한 작업이 완료되면 케이스가 도난 카드 또는 사기로 플래그가 지정되면 새 카드 차단 및 재발급 작업이 자동으로 트리거됩니다.

케이스의 작업 탭에서 생성된 작업을 볼 수 있습니다.

### 분쟁 조사

복구 옵션 결정, 분쟁 거래 금액 상각, 즉각적인 최종 크레딧 제공, 판매자에게 알림, 임시 크레딧 시작, 임시 크레딧 반전 결정, 거래 조사와 같은 작업을 완료합니다.

### 최종 크레딧 제공을 위한 복구 옵션 결정

카드 고객에 대한 최종 크레딧이 제공될 거래에 대해 환불을 진행할지 여부를 선택하는 복구 옵션 작업을 완료합니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: `sn_bom_credit_card.dispute_agent` 또는 `sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector`

### 이 태스크 정보

지불 거절은 카드 제공업체가 사기 또는 분쟁 거래에서 손실된 자금을 고객에게 반환하도록 판매자에게 요청할 때 은행에서 시작됩니다. 지불 거절이 진행되지 않을 경우 에이전트는 거래를 거부할지 또는 상각할지 여부를 선택합니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(  )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
  - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.
  - 모든 분쟁 케이스에 대해 모두를 선택합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
 

아직 자신에게 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당합니다.
5. **Playbook** 탭을 선택합니다.

6. 조사 Playbook 스테이지에서 복구 옵션 활동을 선택합니다.
7. 완료할 복구 작업을 선택합니다.
8. 양식에서 필수 필드와 수집한 기타 관련 정보를 입력합니다.

- 지불 거절 청구 필드에서 판매자에게 지불 거절을 청구할지 여부를 선택합니다.
- 분쟁 거부 필드에서 분쟁 거부 결정 여부를 선택합니다.

9. 옵션: 작업 메모 필드에 의견을 입력합니다.
10. 작업에 세부 정보를 입력한 후 업데이트를 선택합니다.
11. Playbook에서 작업을 닫습니다.

## 결과

- 분쟁을 거부하기로 결정한 경우 트랜잭션 작업 상태가 완료 종결로 업데이트됩니다.
- 환불을 진행하기로 결정한 경우 트랜잭션에 대한 관련 작업이 환불 단계를 위해 트리거됩니다.

## 분쟁 거래 금액 상각

회수할 수 없는 분쟁 거래 금액을 상각합니다.

## 시작하기 전에

필요한 역할: `sn_bom_credit_card.dispute_agent` 또는 `sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector`

### 중요사항:

에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 [역할 및 가상 사용자](#) 문서를 참조하십시오.

## 이 태스크 정보

판매자와 지불 거절을 진행하지 않고 에이전트가 분쟁 거래 금액을 상각하기로 결정하면 거래는 손실을 설명하기 위해 자금 상각 작업으로 이동합니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(  )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
  - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.
  - 모든 분쟁 케이스에 대해 모두를 선택합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.  
아직 자신에게 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당합니다.
5. **Playbook** 탭을 선택합니다.
6. 조사 Playbook 스테이지에서 상각 활동을 선택합니다.
7. 완료할 상각 작업을 선택합니다.
8. 양식에서 필수 필드와 수집한 기타 관련 정보를 입력합니다.
9. 옵션: 작업 메모 필드에 의견을 입력합니다.

10. 작업에 세부 정보를 입력한 후 업데이트를 선택합니다.

11. Playbook에서 작업을 닫습니다.

즉각적인 최종 크레딧 제공

카드 소지자에게 즉시 최종 크레딧을 발행합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn\_bom\_credit\_card.dispute\_agent 또는  
sn\_bom\_credit\_card.dispute\_agent\_connector

#### 중요사항:

에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다.  
자세한 내용은 [역할 및 가상 사용자](#) 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보

비즈니스 규칙에 따라 은행은 카드 소지자에게 즉시 최종 신용을 발행하기로 결정할 수 있습니다.  
조사 단계에서 즉각적인 최종 크레딧을 발행할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(  )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
  - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.
  - 모든 분쟁 케이스에 대해 모두를 선택합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.  
아직 자신에게 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당합니다.
5. **Playbook** 탭을 선택합니다.
6. 조사 Playbook 스테이지에서 즉각적인 최종 크레딧 활동을 선택합니다.
7. 완료하려는 즉각적인 최종 크레딧 작업을 선택합니다.
8. 양식에서 필수 필드와 수집한 기타 관련 정보를 입력합니다.
9. 옵션: 작업 메모 필드에 의견을 입력합니다.
10. 작업에 세부 정보를 입력한 후 업데이트를 선택합니다.
11. Playbook에서 작업을 닫습니다.

결과

작업 상태가 완료 종결로 업데이트됩니다. 분쟁 트랜잭션이 환불 단계로 이동합니다.

판매자에게 분쟁 알림

판매자에게 카드 거래 분쟁을 알립니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn\_bom\_credit\_card.dispute\_agent 또는  
sn\_bom\_credit\_card.dispute\_agent\_connector



**중요사항:**

에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 **역할 및 가상 사용자** 문서를 참조하십시오.

**이 태스크 정보**

거래 분쟁의 조사 단계에서 이 작업은 판매자에게 분쟁이 발생한 거래를 알립니다. 판매자는 고객과의 분쟁 거래를 직접 해결하거나 고객과의 분쟁 해결을 거부할 수 있습니다.

**프로시저**

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(  )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
  - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.
  - 모든 분쟁 케이스에 대해 모두를 선택합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.  
아직 자신에게 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당합니다.
5. **Playbook** 탭을 선택합니다.  
케이스 Playbook은 케이스 해결에 필요한 단계를 통해 이행자를 안내합니다.
6. 조사 Playbook 스테이지에서 경보 판매자 활동을 선택합니다.
7. 완료할 경보 판매자 작업을 선택합니다.
8. 양식에서 필수 필드와 수집한 기타 관련 정보를 입력합니다.  
판매자 작업 필드에서 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.
  - 해결됨 - 판매자가 고객과의 분쟁을 해결하기로 선택한 경우 선택합니다.
  - 거부됨 - 판매자가 고객과의 분쟁 해결을 거부하는 경우 선택합니다.
9. 옵션: 작업 메모 필드에 의견을 입력합니다.
10. 작업에 세부 정보를 입력한 후 업데이트를 선택합니다.
11. Playbook에서 작업을 닫습니다.

**결과**

작업 상태가 완료 종결로 업데이트됩니다. 거래가 설정하는 결과는 판매자의 결정에 따라 달라집니다.

- 판매자가 고객과의 거래를 직접 해결하면 거래가 완료 종결 결과로 이동합니다.
- 판매자가 고객과의 거래 해결을 거부한 경우 거래 분쟁은 진행 중 상태로 유지되며 분쟁 프로세스 워크플로 단계를 통해 계속됩니다.

고객에게 임시 크레딧 제공

카드 소유자에게 임시 입금을 시작합니다.

**시작하기 전에**

필요한 역할: `sn_bom_credit_card.dispute_agent` 또는 `sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector`

**중요사항:**

에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 **역할 및 가상 사용자** 문서를 참조하십시오.



## 이 태스크 정보

일시적 크레딧 제공을 통해 고객에게 사건이 조사 중이며 조사 결과에 따라 크레딧의 반복 또는 영구 제공이 결정될 수 있음을 통지합니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
  - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.
  - 모든 분쟁 케이스에 대해 모두를 선택합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.  
아직 자신에게 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당합니다.
5. **Playbook** 탭을 선택합니다.
6. 조사 Playbook 스테이지에서 임시 크레딧 활동 시작 을 선택합니다.
7. 완료할 임시 크레딧 작업을 선택합니다.
8. 양식에서 필수 필드와 수집한 기타 관련 정보를 입력합니다.
9. 옵션: 작업 메모 필드에 의견을 입력합니다.
10. 작업에 세부 정보를 입력한 후 업데이트를 선택합니다.
11. Playbook에서 작업을 닫습니다.

### 분쟁 거래 수동 조사

판매자 가 거래 이의 제기를 거부하면 케이스가 직접 조사 작업으로 이동할 수 있습니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: `sn_bom_credit_card.dispute_agent` 또는 `sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector`



#### 중요사항:

에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 [역할 및 가상 사용자](#) 문서를 참조하십시오.

## 이 태스크 정보

케이스가 수동 조사 작업으로 이동하면 분쟁 에이전트는 케이스 상세 정보를 검토하여 잠재적인 사기가 관련되어 있는지 확인합니다. "인식할 수 없는 거래" 또는 "도난 당한 카드"라는 이유로 분쟁이 제기된 거래의 경우 잠재적 사기 필드에서의 선택에 따라 케이스가 이동하는 다음 단계가 결정됩니다. 기타 분쟁 사유로 인해 분쟁 대리인은 지불 거절을 진행하거나 분쟁 중인 거래를 거부하기로 결정합니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
  - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.
  - 모든 분쟁 케이스에 대해 모두를 선택합니다.

4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.  
아직 자신에게 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당합니다.
5. **Playbook** 탭을 선택합니다.
6. 조사 Playbook 스테이지에서 수동 조사 활동을 선택합니다.
7. 완료하려는 수동 조사 작업을 선택합니다.
8. 양식에서 필수 필드와 수집한 기타 관련 정보를 입력합니다.
9. 옵션: 작업 메모 필드에 의견을 입력합니다.
10. 옵션: 업데이트를 선택하여 변경 내용을 저장합니다.
11. 승인을 위해 제출을 선택합니다.  
검토 및 승인을 위해 케이스가 분쟁 관리자에게 제출됩니다.
12. Playbook에서 작업을 닫습니다.

## 결과

작업 상태가 완료 종결로 업데이트됩니다.

- 수동 조사 작업 중에 사기 플래그가 지정되지 않은 경우 분쟁 대상 트랜잭션이 완료 종결됨으로 업데이트됩니다.
- 작업 중에 에이전트가 사기 플래그를 지정한 경우 케이스는 환불 스테이지 내의 사기 보고 작업으로 이동합니다.

## 환불 시작

사기 신고, 지불 거절 시작, 판매자에게 환불과 같은 작업을 완료합니다.

카드 네트워크에 사기 행위 신고

거래에 대한 잠재적인 사기를 카드 네트워크에 보고합니다.

## 시작하기 전에

필요한 역할: `sn_bom_credit_card.dispute_agent` 또는 `sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector`



### 중요사항:

에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 [역할 및 가상 사용자](#) 문서를 참조하십시오.

## 이 태스크 정보

수동 조사 중에 트랜잭션에 대해 잠재적 사기 플래그가 지정된 경우 트랜잭션에 사기 보고 작업이 포함됩니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
  - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.
  - 모든 분쟁 케이스에 대해 모두를 선택합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.

아직 자신에게 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당합니다.

5. **Playbook** 탭을 선택합니다.
6. 환불 Playbook 스테이지에서 사기 보고 활동을 선택합니다.
7. 완료하려는 사기 보고 작업을 선택합니다.
8. 양식에서 필수 필드와 수집한 기타 관련 정보를 입력합니다.
9. 옵션: 작업 메모 필드에 의견을 입력합니다.
10. 작업 양식에서 작업을 닫습니다.

## 결과

사기 행위가 플래그 지정된 경우, 이전에 트리거되지 않은 경우 **카드 차단 및 재발급** 작업이 트리거됩니다. 거래가 지불 거절 시작 단계로 이동합니다.

지불 거절을 시작하고 판매자로부터 자금을 회수합니다.

카드 네트워크 발급 기관이 고객에게 크레딧을 제공하도록 요청합니다.

## 시작하기 전에

필요한 역할: `sn_bom_credit_card.dispute_agent` 또는 `sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector`



### 중요사항:

에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 **역할 및 가상 사용자** 문서를 참조하십시오.

## 이 태스크 정보

수동 조사로 인해 지불 거절이 시작되어 판매자로부터 거래 자금을 회수하는 작업이 생성될 수 있습니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
  - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.
  - 모든 분쟁 케이스에 대해 모두를 선택합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
 

아직 자신에게 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당합니다.
5. **Playbook** 탭을 선택합니다.
6. 환불 Playbook 스테이지에서 환불 시작 활동을 선택합니다.
7. 완료하려는 환불 작업 시작을 선택합니다.
8. 양식에서 필수 필드와 수집한 기타 관련 정보를 입력합니다.

- 환불 상세 정보 필드에서 환불 코드를 선택합니다.

**i** 주:

환불 이유 코드를 구성하기 위해 관리자는 다음으로 이동할 수 있습니다. **Financial Services Operations** > 참조 데이터 > 환불 이유 코드레이블이 표시됩니다.

- 판매자 필드에서 판매자가 지불 거절 요청에 이의를 제기하기 위해 대리인을 제공하는지 여부를 선택합니다.

9. 옵션: 작업 메모 필드에 의견을 입력합니다.

10. 작업에 세부 정보를 입력한 후 업데이트를 선택합니다.

11. 요청을 제출하려면 환불 시작을 선택합니다.

12. Playbook에서 작업을 닫습니다.

## 결과

작업 상태가 완료 종결 상태로 변경됩니다. 또한:

- 판매자의 은행은 발급 은행에 신용을 제공할지 여부를 결정합니다.

**i** 주:

판매자의 은행에서 입금된 자금 추적은 애플리케이션 외부에서 Financial Services Card Operations 발생합니다. 애플리케이션을 사용하려면 해당 카드 네트워크와의 통합이 필요합니다.

- 판매자는 거래에 대한 증거를 제공하고 지불 거절을 거부 하거나 판매자가 지불 거절을 수락하여 고객에게 자금을 환불할 수 있습니다.

## 다음에 수행할 작업

### 표현 검토

### 표현 검토

지불 거절 요청 중에 판매자가 제공한 진술 증거를 검토합니다. 진술은 기업이 의문의 제기 대상이 되는 청구가 유효하고 소비자의 청구가 번복되어서는 안 된다는 것을 증명할 수 있는 절차입니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: `sn_bom_credit_card.dispute_agent` 또는 `sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector`

**i** 중요사항:

에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 [역할 및 가상 사용자](#) 문서를 참조하십시오.

## 이 태스크 정보

판매자가 지불 거절에 동의하지 않는 경우 지불 거절에 이의를 제기하고 거래가 인수 은행에 유효하다는 주장을 뒷받침하기 위해 진술 증거를 제출할 수 있습니다. 발급 은행은 증거를 검토하고 분쟁 거래에 대한 추가 조치를 결정합니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(  )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.

- 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.
  - 모든 분쟁 케이스에 대해 모두를 선택합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.  
아직 자신에게 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당합니다.
  5. **Playbook** 탭을 선택합니다.
  6. 환불 Playbook 스테이지에서 표현 검토 활동을 선택합니다.
  7. 완료할 표현 검토 작업을 선택합니다.
  8. 양식에서 필수 필드와 수집한 기타 관련 정보를 입력합니다.
  9. 옵션: 작업 메모 필드에 의견을 입력합니다.
  10. 옵션: 업데이트를 선택하여 변경 내용을 저장합니다.
  11. 승인을 위해 제출을 선택합니다.  
검토 및 승인을 위해 케이스가 분쟁 관리자에게 제출됩니다.
  12. Playbook에서 작업을 닫습니다.

## 결과

작업 상태가 완료 종결 상태로 변경됩니다.

가맹점의 진술 증거는 취득 은행에 제출되며, 취득 은행은 평가를 위해 발급 은행에 정보를 전송합니다.

- 발급 은행이 지불 거절을 유지하기로 결정하면 케이스는 최종 크레딧 제공 또는 임시 크레딧을 최종 크레딧으로 변환 작업으로 이동합니다.
- 발급 은행이 지불 거절을 취소하기로 결정하면 케이스는 판매자에게 자금 반환 작업으로 이동합니다. 이전에 고객에게 임시 크레딧이 제공된 경우 케이스는 임시 크레딧 반전 작업으로 이동한 후 판매자에게 대금 반환 작업으로 이동합니다.

고객에게 최종 크레딧 제공

판매자의 진술이 발급 은행에 의해 충분한 증빙 자료로 승인되지 않은 경우 발급 은행은 지불 거절을 지지합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: `sn_bom_credit_card.dispute_agent` 또는 `sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector`



### 중요사항:

에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 [역할 및 가상 사용자](#) 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보

판매자의 진술이 발급 은행에서 충분한 증빙 자료로 승인되지 않은 경우 발급 은행은 지불 거절을 지지하고 최종 크레딧 이 고객에게 제공됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.

- 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.
  - 모든 분쟁 케이스에 대해 모두를 선택합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.  
아직 자신에게 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당합니다.
  5. **Playbook** 탭을 선택합니다.
  6. 환불 Playbook 스테이지에서 최종 크레딧 제공 활동을 선택합니다.
  7. 완료할 최종 크레딧 제공 작업을 선택합니다.
  8. 양식에서 필수 필드와 수집한 기타 관련 정보를 입력합니다.
  9. 옵션: 작업 메모 필드에 의견을 입력합니다.
  10. 작업에 세부 정보를 입력한 후 업데이트를 선택합니다.
  11. Playbook에서 작업을 닫습니다.

## 결과

고객에 대한 최종 크레딧 발급이 제출되면 트랜잭션 작업 상태가 완료 종결로 업데이트됩니다.

임시 크레딧을 최종 크레딧으로 변환

이전에 고객에게 발급된 임시 크레딧을 최종 크레딧 발급으로 변환합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: `sn_bom_credit_card.dispute_agent` 또는  
`sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector`



### 중요사항:

에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 [역할 및 가상 사용자](#) 문서를 참조하십시오.

## 이 태스크 정보

판매자의 증빙 자료가 발급 은행에 의해 충분히 제공되지 않았거나 승인되지 않은 경우 발급 은행은 지불 거절을 지지하며 이전에 고객에게 발급된 임시 크레딧은 고객에게 발행된 최종 크레딧으로 전환됩니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
  - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.
  - 모든 분쟁 케이스에 대해 모두를 선택합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.  
아직 자신에게 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당합니다.
5. **Playbook** 탭을 선택합니다.
6. 환불 Playbook 스테이지에서 임시 크레딧을 최종 크레딧으로 변환 활동을 선택합니다.
7. 완료하려는 임시 크레딧을 최종 크레딧으로 변환 작업을 선택합니다.
8. 양식에서 필수 필드와 수집한 기타 관련 정보를 입력합니다.

9. 옵션: 작업 메모 필드에 의견을 입력합니다.
10. 작업에 세부 정보를 입력한 후 업데이트를 선택합니다.
11. Playbook에서 작업을 닫습니다.

## 결과

고객에 대한 최종 크레딧 발급이 제출되면 트랜잭션 작업 상태가 완료 종결로 업데이트됩니다.

## 임시 크레딧 반전

은행에서 카드 소지자에게 발급한 임시 신용을 취소합니다.

## 시작하기 전에

필요한 역할: `sn_bom_credit_card.dispute_agent` 또는 `sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector`



### 중요사항:

에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 [역할 및 가상 사용자](#) 문서를 참조하십시오.

## 이 태스크 정보

임시 크레딧을 되돌리는 옵션은 다음과 같은 시나리오에서 고객에게 임시 크레딧이 발행될 때 존재합니다.

- 조사 단계 중 - 수동 조사 작업 중에 트랜잭션이 사기가 아니라는 결정입니다.
- 지불 거절 단계 중 - 발급 은행은 지불 거절이 발생한 후 판매자의 진술 증거를 평가하고 지불 거절을 철회하기로 결정합니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
  - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.
  - 모든 분쟁 케이스에 대해 모두를 선택합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.  
아직 자신에게 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당합니다.
5. **Playbook** 탭을 선택합니다.
6. 환불 Playbook 스테이지에서 임시 크레딧 반전 활동을 선택합니다.
7. 완료하려는 임시 크레딧 반전 작업을 선택합니다.
8. 양식에서 필수 필드와 수집한 기타 관련 정보를 입력합니다.
9. 옵션: 작업 메모 필드에 의견을 입력합니다.
10. 작업에 세부 정보를 입력한 후 업데이트를 선택합니다.
11. Playbook에서 작업을 닫습니다.

## 다음에 수행할 작업

[판매자에게 환불](#)



판매자에게 환불

판매자는 진술 증거가 승인되면 환불받을 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: `sn_bom_credit_card.dispute_agent` 또는  
`sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector`



#### 중요사항:

에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 [역할 및 가상 사용자](#) 문서를 참조하십시오.

#### 이 태스크 정보

표현 검토 작업 중에 판매자에게 환불 결정을 선택한 경우 판매자에게 자금 환불 작업이 워크플로우에서 트리거됩니다. 지불 거절이 발생한 후 발급 은행이 판매자의 진술 증거를 평가하고 지불 거절을 철회하기로 결정한 후 발급 은행은 거래와 관련된 자금을 판매자에게 반환합니다.

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
  - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.
  - 모든 분쟁 케이스에 대해 모두를 선택합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.  
아직 자신에게 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당합니다.
5. **Playbook** 탭을 선택합니다.
6. 환불 Playbook 스테이지에서 판매자에게 자금 환불 활동을 선택합니다.
7. 완료하려는 판매자에게 자금 환불 작업을 선택합니다.
8. 양식에서 필수 필드와 수집한 기타 관련 정보를 입력합니다.
9. 옵션: 작업 메모 필드에 의견을 입력합니다.
10. 작업에 세부 정보를 입력한 후 업데이트를 선택합니다.
11. Playbook에서 작업을 닫습니다.

#### 결과

작업이 완료 종결 상태로 업데이트됩니다. 트랜잭션이 케이스에 대해 해결될 유일한 또는 최종 트랜잭션인 경우 케이스는 완료 종결 상태 및 스테이지로 이동합니다.

#### 카드 분쟁 플로우의 미리 구성된 이메일 템플릿

이메일 템플릿은 이메일 알림 생성을 시작하는 데 사용할 수 있는 미리 서식이 지정된 파일입니다.

카드 분쟁 플로우는 사용할 준비가 된 미리 구성된 이메일 템플릿 세트를 제공합니다. 에이전트와 관리자는 이러한 템플릿을 사용하여 최종 사용자와 소통할 수 있습니다. 이러한 템플릿은 분쟁 해결 프로세스 전반에 걸쳐 원활하게 작동하도록 설계되었습니다. 이러한 템플릿을 그대로 사용하거나 요구 사항에 따라 사용자 지정할 수 있습니다.

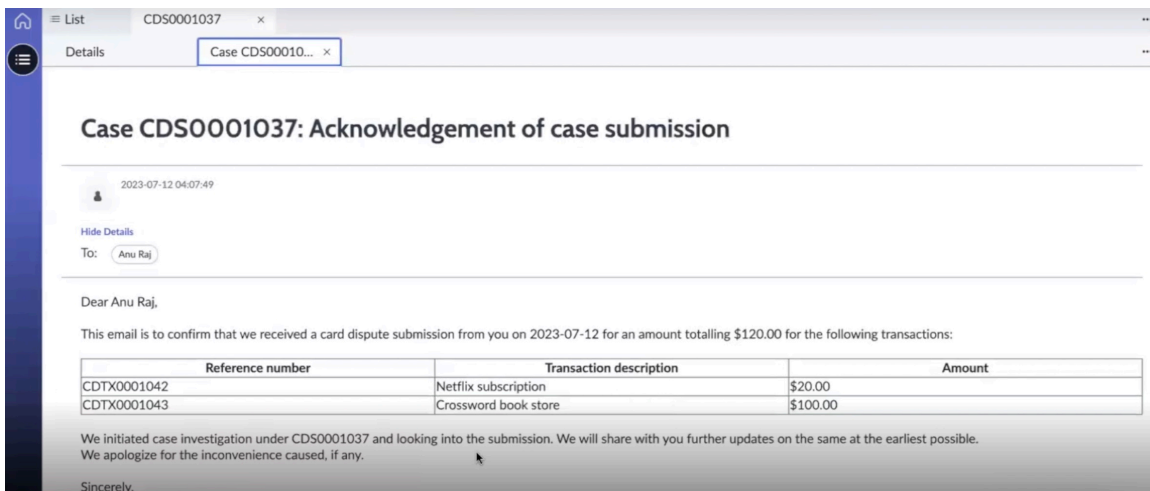
다음 표에는 카드 분쟁 플로우의 사전 구성된 이메일 템플릿 목록이 나와 있습니다.



## 미리 구성된 이메일 템플릿

| 템플릿 이름                                                    | 설명                                                                    |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| 분쟁 제출<br>[case.dispute.submission]                        | 케이스가 제출되었음을 사용자에게 알리기 위해 확인을 보내는 템플릿입니다.                              |
| 분쟁 거래 즉시 임시 크레딧<br>[dispute_transaction.ipc] 입니다.         | 사용자에게 분쟁 케이스의 진행 중인 조사 진행률을 알리고 즉각적인 임시 크레딧을 제공하는 템플릿입니다.             |
| 분쟁 거래 최종 크레딧<br>[dispute_transaction.최종 크레딧]              | 사용자에게 카드 분쟁 제출에 대한 해결 방법을 알리고 조사 후 즉각적인 임시 크레딧을 최종 크레딧으로 변환하는 템플릿입니다. |
| 분쟁 거래 즉시 최종 크레딧<br>[dispute_transaction.imm_final_credit] | 사용자에게 카드 분쟁 제출 해결에 대해 알리고 최종 크레딧을 제공하는 템플릿입니다.                        |
| 분쟁 거부<br>[case.dispute.denial]                            | 사용자에게 분쟁 제출이 거부되었음을 알리는 템플릿입니다.                                       |

다음 예는 샘플 이메일 템플릿을 보여줍니다.



## 승인 작업에 대한 4-Eyes 정책 구현

케이스 분쟁 플로우에서 구현되는 4-eyes 정책은 분쟁 관리 프로세스를 개선할 수 있습니다. 이 정책은 권한이 있는 두 사람이 중요한 작업을 처리하고 효율적인 위험 제어 메커니즘을 설정하도록 합니다.

은행 산업은 위험을 완화하기 위해 메이커-체커 개념이라고도 하는 4-eyes 원칙을 사용합니다. 이 원칙은 한 사람이 작업을 실행하거나 결정을 내리는 동안 다른 사람이 적극적으로 검토하고 승인하는 것을 포함합니다.

카드 분쟁 해결 절차에서 이 원칙은 다음 단계에서 구현됩니다.

- 조사 ➤ 수동 조사: 에이전트가 수동 조사 작업을 완료한 후 계속 진행하려면 분쟁 관리자의 필수 승인이 필요합니다.
- 환불 ➤ 진술 검토: 에이전트가 진술 검토 작업을 완료한 후 계속 진행하려면 분쟁 관리자의 필수 승인이 필요합니다.

## 분쟁 관리자 작업 공간

분쟁 관리자는 할당된 케이스를 작업하고 분쟁 관리자 작업 공간에서 팀의 케이스에 대한 실시간 업데이트를 조율할 수 있습니다.

sn\_bom\_credit\_card.admin 또는 sn\_bom\_credit\_card.dispute\_manager 역할이 있는 사용자는 분쟁 관리자 작업 공간에 액세스할 수 있습니다.

작업 공간에는 다음을 포함한 팀 케이스의 대시보드와 개략적인 요약 목록을 제공하는 간단한 인터페이스가 있습니다.

- 보류 중인 승인 작업
- 팀의 오픈 케이스
- SLA 위반 케이스
- 위험에 처한 SLA

### 주:

분쟁 관리자는 이행자 역할을 수행하고 승인을 위해 작업을 제출할 수도 있습니다.

다음 예는 분쟁 관리자를 위한 수동 조사 작업의 새 방문 페이지와 승인 프로세스를 보여줍니다.

## 분쟁 Agent Workspace

분쟁 에이전트 작업 공간은 분쟁 에이전트가 케이스와 작업을 처리할 수 있는 단일 위치를 제공합니다. 에이전트는 이 작업 공간을 사용하여 모든 작업 유형에 응답하고, 문제의 전체 컨텍스트를 확인하고, 문제 해결에 도움이 되는 관련 권장 사항을 얻을 수 있습니다.

sn\_bom\_credit\_card.admin 또는 sn\_bom\_credit\_card.dispute\_agent 역할을 가진 사용자는 분쟁 에이전트 작업 공간에 액세스할 수 있습니다.

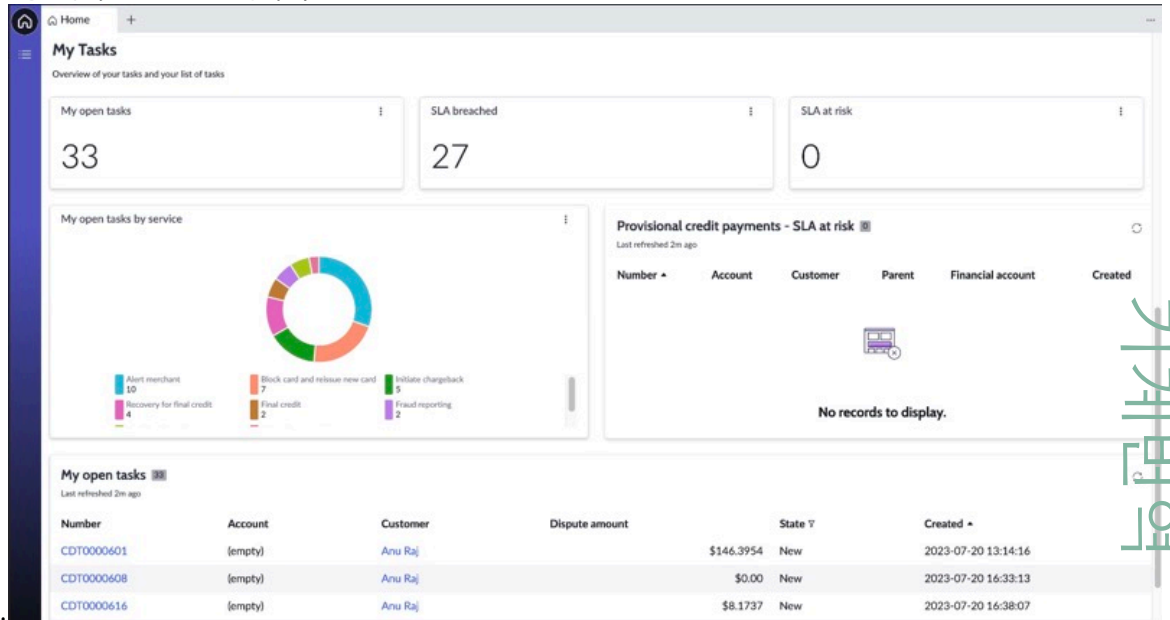
작업 공간 방문 페이지에서 에이전트는 자신과 팀이 작업 중인 케이스 및 작업에 대한 간략한 개요를 볼 수 있습니다. 위젯을 사용하면 사용자와 팀이 작업 부하를 모니터링하고 우선순위가 높은 항목에 집중하며 책임을 추적할 수 있습니다.



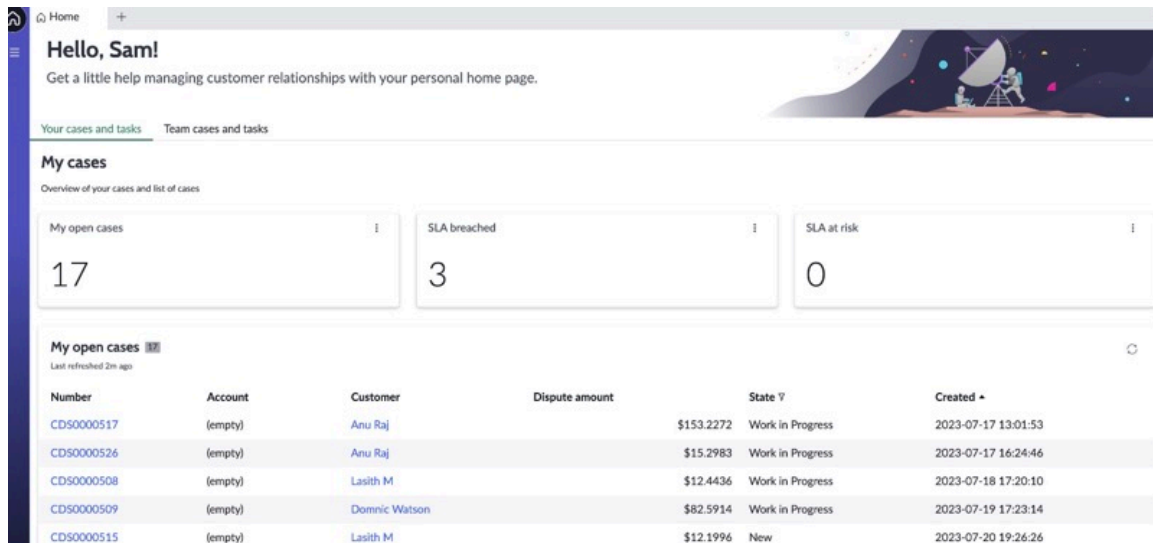
주:

위젯과 위젯에 표시되는 데이터는 역할에 따라 다릅니다.

다음 예는 분쟁 에이전트 방문 페이지를



보여줍니다.



## 분쟁 Agent Workspace의 사용자 경험 개선 사항

새 작업 공간은 에이전트가 기본 Playbook 페이지에서 직접 작업을 수행할 수 있도록 하여 에이전트의 분쟁 프로세스를 개선합니다. 이 사용자 경험은 플로우의 다양한 단계를 탐색하는 데 필요한 정보를 제공합니다.

## 분쟁 Agent Workspace 보기

새 작업 공간은 사용자에게 다음과 같은 보기를 제공합니다.

### 프로세스 기반 가로 레이아웃

프로세스 기반 수평 레이아웃을 구현하여 작업 공간을 단순화하고 탭과 불필요한 활동을 줄입니다. 이를 통해 분쟁 에이전트는 분쟁의 각 단계에 대한 관련 작업에 집중할 수 있습니다.

### 새 위젯

케이스 정보 및 트랜잭션 상태를 표시하는 새 위젯이 추가되었습니다. 케이스 정보 위젯은 분쟁 중인 모든 트랜잭션에 대한 요약を提供하며 에이전트가 고객에게 신속하게 메시지를 보낼 수 있는 이메일 기능을 포함합니다. 거래 상태 위젯에는 금액 및 현재 상태를 포함하여 분쟁이 발생한 모든 거래의 목록이 표시됩니다. 또한 해결된 케이스 목록도 표시됩니다.

### 작업에 대한 분할 보기

여러 탭을 열 필요가 없도록 작업에 대한 분할 보기가 통합되었습니다. 목록 및 양식 작업은 Playbook의 활동 섹션 내에 배치됩니다. 카드 분쟁 거래의 전체 보기를 보려면 새 탭에서 열기를 클릭하십시오.

## Financial Services Card Operations 참조

애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 및 속성에 Financial Services Card Operations 대해 알아봅니다.

### Financial Services Card Operations 앱과 함께 설치되는 구성요소

애플리케이션을 설치 Financial Services Card Operations 하면 테이블 및 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다. 이 애플리케이션은 관련 플러그인 및 스토어 애플리케이션도 설치합니다(아직 설치되어 있지 않은 경우).

#### 주:

애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 [애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기](#)를 참조하십시오.

이 애플리케이션에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

### 설치된 플러그인

애플리케이션과 함께 설치되는 **Financial Services Card Operations** 플러그인

| 플러그인                               | 설명                                                                          |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 고객 서비스<br>[com.sn_customerservice] | 애플리케이션에서 고객 서비스 관리 애플리케이션으로 테이블을 확장할 수 있습니다 Financial Services Operations . |

### 설치된 스토어 애플리케이션

애플리케이션과 함께 설치되는 **Financial Services Card Operations** 스토어 애플리케이션

| 스토어 애플리케이션                         | 설명                                                                    |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Financial Services Operations Core | 신용 카드 요청을 하는 데 필요한 고객 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 <a href="#">product/fso</a> |

애플리케이션과 함께 설치되는 **Financial Services Card Operations** 스토어 애플리케이션

| 스토어 애플리케이션                           | 설명                                                                                                                                           |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                      | <a href="#">common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita</a> 문서를 참조하십시오.                                                          |
| Financial Services Credit Operations | 카드 운영 워크플로우에 사용되는 신용 위험 평가 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 <a href="#">Financial Services Credit Operations 앱과 함께 설치되는 구성요소</a> 문서를 참조하십시오.          |
| Guided Decisions Experience          | 고객이 Playbook, Recommended Actions 및 기타 기능을 통해 Guided Decisions를 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 <a href="#">Configuring Guided Decisions</a> 문서를 참조하십시오. |
| Document Processor                   | 카드 작업 워크플로우에 사용되는 문서 서비스 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 <a href="#">Financial Services Document Processor와 통합</a> 문서를 참조하십시오.                       |

## 설치되는 역할

**Financial Services Card Operations** 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                             | 설명                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 신용 카드 관리자<br>[sn_bom_credit_card.admin]  | <p>다음을 수행할 수 있는 애플리케이션별 시스템 관리자 역할:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 카드 운영 역할 부여</li> <li>• 신용 카드 케이스 및 작업 삭제</li> <li>• 신용 카드 데이터에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 권한이 있습니다.</li> </ul> <p><b>주:</b><br/>애플리케이션을 설치할 때 Financial Services Card Operations sn_bom.admin 역할에는 sn_bom_credit_card.admin 역할이 포함됩니다.</p> | sn_bom_credit_card.agent                                                                                                                                                                         |
| 신용 카드 에이전트<br>[sn_bom_credit_card.agent] | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 신용 카드 케이스의 전체 상태 보기</li> <li>• 신용 카드 케이스 및 작업 처리</li> </ul>                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_ind.쓰기</li> <li>• sn_bom_credit_asmt.viewer</li> <li>• sn_bom_credit_card_accou</li> <li>• sn_bom_document.viewer</li> <li>• sn_esm_agent</li> </ul> |

## Financial Services Card Operations 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                                           | 설명                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 신용 카드 기고자<br>[sn_bom_credit_card.기고자]                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>신용 카드 요청 제출</li> <li>신용 카드 케이스, 신용 평가 작업 및 문서 서비스 작업의 상태 보기</li> <li>신용 카드 케이스에서 작업하고 새 단계까지 관리하는 계정에 대한 인바운드 문서를 수집합니다.</li> </ul> <div> <b>중요사항:</b><br/> 기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 <a href="#">역할 및 가상 사용자</a> 문서를 참조하십시오. </div> | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_sla_definition_read</li> <li>sn_bom.b2c_contributor</li> <li>sn_bom_credit_asmt.b2c_뷰어</li> <li>sn_bom_credit_card_account_viewer</li> <li>sn_bom_document.b2c_뷰어</li> <li>sn_customerservice.csm_w</li> </ul>              |
| 신용 카드 에이전트 커넥터<br>[sn_bom_credit_card.agent_connector] | <ul style="list-style-type: none"> <li>신용 카드 요청 제출</li> <li>신용 카드 및 자신이 관리하는 계좌에 대한 카드 요청을 이행하는 작업에 대한 작업</li> </ul> <div> <b>중요사항:</b><br/> 에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 <a href="#">역할 및 가상 사용자</a> 문서를 참조하십시오. </div>                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_sla_definition_read</li> <li>sn_bom_credit_asmt.b2c_뷰어</li> <li>sn_bom.viewer</li> <li>sn_bom_credit_card_account_viewer</li> <li>sn_bom.agent</li> <li>sn_bom_document.b2c_뷰어</li> <li>sn_customerservice.csm_w</li> </ul> |
| 신용 카드 요청자<br>[sn_bom_credit_card.requestor]            | <ul style="list-style-type: none"> <li>신용 카드 요청 제출</li> <li>신용 카드 케이스, 신용 평가 작업 및 문서 서비스 작업의 상태 보기</li> <li>상호작용 기록</li> </ul>                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom_credit_card.viewer</li> <li>agent_workspace_user</li> <li>sn_bom.customer_data_viewer</li> <li>sn_bom.customerservice.ca</li> </ul>                                                                                     |
| 신용 카드 뷰어<br>[sn_bom_credit_card.뷰어]                    | 신용 카드 케이스 및 관련 데이터 보기                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_ind.쓰기</li> <li>sn_customerservice.case_v</li> <li>sn_bom.credit_card_account_viewer</li> </ul>                                                                                                                             |
| 신용 카드 계정 뷰어<br>[sn_bom.credit_card_account_viewer]     | 신용 카드 데이터 엔터티를 봅니다.                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## Financial Services Card Operations 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                                                   | 설명                                                                                                                                                                                                                                                          | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 카드 분쟁 매니저<br>(sn_bom_credit_card.dispute_manager)              | <ul style="list-style-type: none"> <li>이의 제기 기능 관리</li> <li>대시보드에서 퍼포먼스 분석보고서 보기</li> <li>분쟁 관리 프로세스에 프로젝트 사용 프로세스 마이닝</li> </ul>                                                                                                                           | sn_bom_credit_card.dispute_ag                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 카드 분쟁 대리인<br>(sn_bom_credit_card.dispute_agent)                | <ul style="list-style-type: none"> <li>분쟁 케이스의 상태 보기</li> <li>분쟁 케이스 및 작업 처리</li> </ul>                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom.customer_data_vie</li> <li>sn_bom.account_data_view</li> <li>sn_bom.credit_card_accour</li> <li>sn_bom.b2b_agent</li> <li>sn_bom.deposit_account_vi</li> <li>sn_bom.b2b_credit_card_a</li> <li>sn_bom.b2c_agent</li> </ul>                          |
| 카드 분쟁 에이전트 커넥터<br>(sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector) | <ul style="list-style-type: none"> <li>분쟁 요청 제출</li> <li>분쟁 작업을 수행하여 자신이 관리하는 계정에 대한 요청 해결</li> </ul> <div> <b>중요사항:</b><br/>           에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 <a href="#">역할 및 가상 사용자</a> 문서를 참조하십시오.         </div> | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_sla_definition_read</li> <li>sn_bom.customer_data_vie</li> <li>sn_bom.viewer</li> <li>sn_bom.account_data_view</li> <li>sn_bom.credit_card_accour</li> <li>sn_bom.agent</li> <li>sn_bom.deposit_account_vi</li> <li>sn_bom.b2b_credit_card_a</li> </ul> |
| 카드 분쟁 뷰어<br>(sn_bom_credit_card.분쟁_뷰어)                         | 분쟁 케이스 및 관련 데이터 보기                                                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom.service_definition_r</li> <li>sn_bom.customer_data_vie</li> <li>sn_bom.account_data_view</li> <li>sn_bom.credit_card_accour</li> <li>sn_bom.deposit_account_vi</li> <li>sn_bom.b2b_credit_card_a</li> </ul>                                         |



## 설치되는 테이블

**Financial Services Card Operations** 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

| 테이블                                                            | 설명                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 카드 베이스<br>[sn_bom_card_base]                                   | 신용 카드 서비스 테이블은 카드 기본 테이블을 확장합니다. 카드 기본 테이블은 케이스 (sn_customerservice_case) 테이블을 확장합니다.       |
| 신용 카드 서비스<br>[sn_bom_credit_card_service]                      | 모든 신용 카드 서비스 케이스를 저장합니다. 이 테이블은 카드 기본 (sn_bom_card_base) 테이블을 확장합니다.                        |
| 신용 카드 작업<br>[sn_bom_credit_card_task]                          | 모든 신용 카드 작업을 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업 (sn_bom_task) 테이블을 확장합니다.                                  |
| 분쟁 서비스<br>(sn_bom_credit_card_disputes_service)                | 모든 분쟁 서비스 케이스를 저장합니다. 이 테이블은 카드 기본 (sn_bom_card_base) 테이블을 확장합니다.                           |
| 분쟁 작업<br>(sn_bom_credit_card_disputes_task)                    | 모든 분쟁 작업을 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업 (sn_bom_task) 테이블을 확장합니다.                                     |
| 분쟁 거래<br>(sn_bom_credit_card_disputes_transaction)             | 모든 분쟁 트랜잭션을 저장합니다.                                                                          |
| 분쟁 질문서<br>(sn_bom_credit_card_dispute_questionnaire)           | Visa 분쟁 질문서 (sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionnaire) 테이블과 같은 질문서 테이블은 분쟁 질문서 테이블을 확장합니다. |
| 분쟁 질문서 레이블<br>(sn_bom_credit_card_dispute_questionnaire_label) | 질문서 질문의 필드 레이블을 저장합니다.                                                                      |

**Financial Services Card Operations** 앱과 함께 설치되는 속성

애플리케이션에서 Financial Services Card Operations 사용할 수 있는 속성을 사용자 지정합니다.

**i** 주:

시스템 속성 (sys\_properties) 테이블을 열려면 탐색 필터에 sys\_properties.list를 입력합니다.

**Financial Services Card Operations**의 속성

| 속성                                                                                                            | 설명                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 임시 블록 크레딧 요청에 대해 신용 카드 블록을 해제하는 (종료 날짜 이전의) 시간 수<br>sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_unblock_credit_card | 신용 카드 차단 해제 (제한된 시간 동안) 요청의 경우, 시스템은 자동으로 새 케이스를 생성하여 요청의 종료 날짜 이전 지정된 시간에 차단된 신용 카드의 차단을 해제합니다. |



## Financial Services Card Operations의 속성

| 속성                                                                                                                        | 설명                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 유형: 정수</li> <li>• 기본값: 8</li> <li>• 위치: 모두 &gt; <b>Card Operations</b> &gt; 관리자 &gt; 속성</li> <li>• 자세히 알아보기: <a href="#">신용 카드 차단</a></li> </ul>                                                                                                 |
| <p>임시 증가 크레딧 한도 요청에 대한 크레딧 한도를 되돌리는 (종료 날짜 이전의) 시간 수</p> <p>sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_update_credit_limit</p> | <p>일시적 신용 한도 증액 요청의 경우, 시스템은 자동으로 새 케이스를 생성하여 요청의 종료 날짜 이전 지정된 시간 수에 카드의 신용 한도를 되돌립니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 유형: 정수</li> <li>• 기본값: 8</li> <li>• 위치: 모두 &gt; <b>Card Operations</b> &gt; 관리자 &gt; 속성</li> <li>• 자세히 알아보기: <a href="#">고객의 신용 한도 재설정</a></li> </ul> |

## Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩

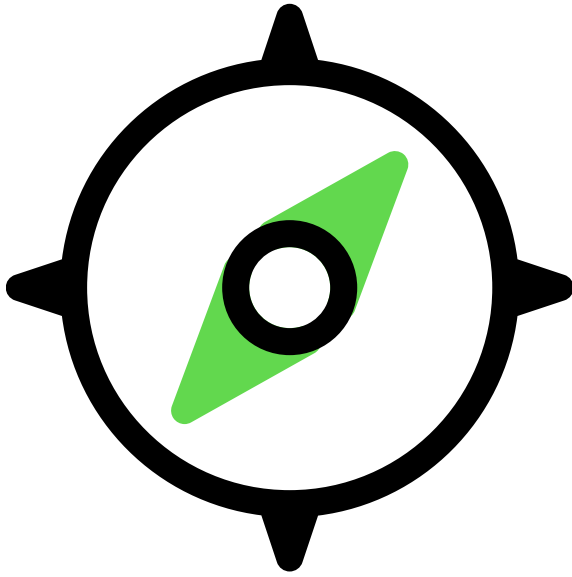
ServiceNow<sup>#</sup> Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩은 Visa 가이드라인에 따라 다양한 분쟁 범주에 따라 분쟁 관련 정보 접수를 위한 질문서를 제공합니다.

### 시작하기

Dispute Rules Content Pack for Visa application은 다음을 수행하는 데 도움이 될 수 있습니다.

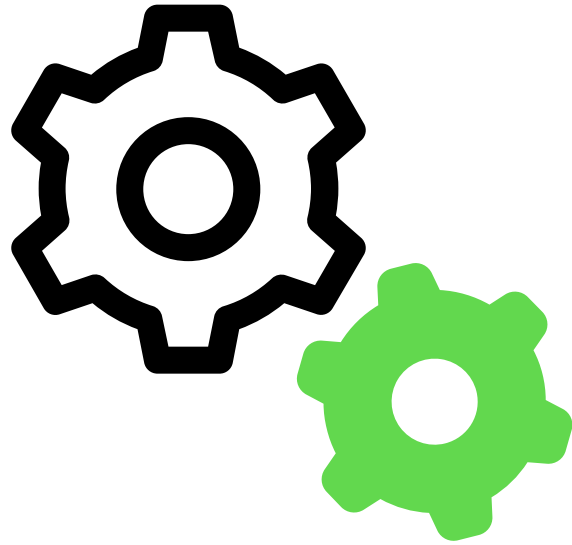
- 분쟁의 사유 코드를 결정하기 위해 VROL(Visa Resolve Online)을 기반으로 하는 분쟁 설문지를 통합합니다.
- Visa 가이드라인에 따라 환불 자격 규칙을 실행하기 위한 결정 테이블을 제공합니다.

### 탐색



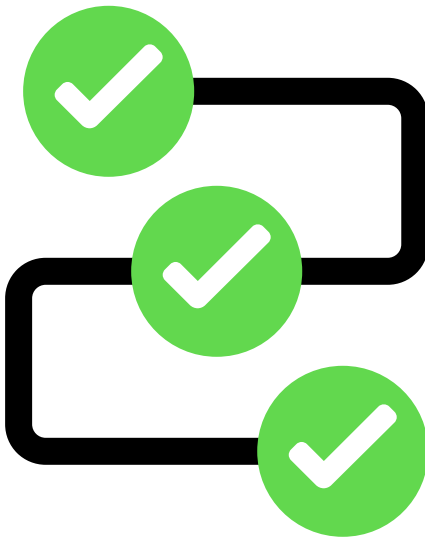
Visa 신청을 위한 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 통합으로 제공되는 이점에 대해 알아보십시오.

### 구성



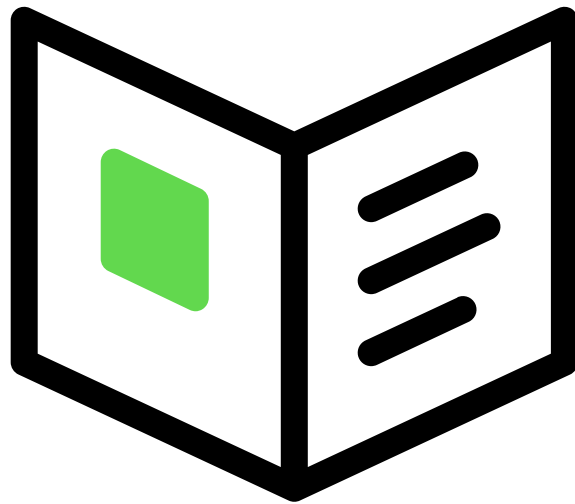
통합을 계획하고 구성합니다.

### 사용



에이전트와 발급자가 Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩을 사용하여 카드 네트워크 규칙에 액세스하는 방법을 알아보십시오.

### 참조



필드, 테이블 및 속성과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

## 스토어에서 요청 Visa와의 **Financial Services Operations** 통합

[ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

를 사용하려면 AES먼저 에서 다운로드 ServiceNow Store해야 합니다. 다운로드를 완료한 경우 인스턴스에 표시되기 전에 로컬 캐시를 지워야 할 수 있습니다.

### 문제 해결 및 도움 받기

- [알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색](#)
- [개발자 사이트에서 나만의 앱을 만드는 방법에 대해 자세히 알아보세요.](#)
- [접촉 창구 고객 서비스 및 지원](#)

### Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 살펴보기

Dispute Rules Content Pack for Visa 신청서가 질문서와 매핑을 활용하여 분쟁의 적절한 분류 및 처리를 보장하는 방법에 대해 알아보십시오.

#### 개요

Visa 신청을 위한 분쟁 규칙 콘텐츠 팩:

- Visa 카드 관련 분쟁에 대한 접수 질문서를 제공하고 분쟁 트랜잭션의 분쟁 사유 코드에 대한 가이드를 제공합니다.
- **Visa** 핵심 규정과 **Visa** 제품 및 서비스 규정에 따라 분쟁 거래에 대한 적격성을 결정합니다.

#### 워크플로우

Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩에서 분쟁 대리인은 다음과 같은 기본 작업을 처리합니다.

- 분쟁 범주에 따라 질문서 접수를 완료합니다.
- 질문서를 사용하여 분쟁 사유 코드를 매핑합니다.
- 질문서를 작성하고 이유 코드를 매핑하여 환불 자격을 결정합니다.

#### 주요 이점

Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 사용의 주요 이점은 다음과 같습니다.

- 에이전트가 분쟁을 효과적으로 관리하고 해결합니다.
- 분쟁 사례는 최적의 결과를 위해 철저히 검토 및 분석됩니다.
- Visa의 분쟁 규칙 및 가이드라인은 대리인에 의해 정확하게 적용됩니다.
- 고객과의 공동 노력을 통해 필요한 문서를 완성할 수 있습니다.
- 분쟁은 정확한 처리를 위해 분류됩니다.
- 지불 거절 자격은 Visa의 핵심 규칙에 따라 결정됩니다.

### Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 구성

이 절차에 따라 Visa 애플리케이션용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩을 선택하고 구성합니다.

시작하기 전에  
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 통합 허브 > 연결 및 자격 증명 별칭 을 클릭하고 필요한 정보를 편집합니다.
2. 다음으로 이동 플로우 디자이너 > 디자이너 > 하위 플로우 탭을 클릭하고 테스트할 하위 플로우를 선택합니다.
3. 테스트를 클릭합니다.  
테스트 작업 대화 상자가 표시됩니다.
4. 작업에 대한 필드를 채웁니다.

**i** 주:  
테스트 작업 대화 상자에서 모든 필수 필드를 완료합니다.

5. 테스트 실행을 클릭합니다.

**i** 주:  
백그라운드에서 비동기적으로 작업을 테스트하려면 백그라운드에서 테스트 실행 옵션을 선택합니다.

백그라운드에서 테스트 실행 옵션을 선택하면 실행이 백그라운드에서 비동기적으로 완료된 후에만 실행 상세 정보가 표시됩니다.

다음에 수행할 작업

작업 실행 세부 정보를 보려면 테스트 실행이 완료되었습니다.를 클릭합니다. 작업 실행 상세 정보를 봅니다.

Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 설치

관리자 역할이 있는 경우 Visa 애플리케이션용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩을 설치할 수 있습니다.

시작하기 전에  
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 Visa 애플리케이션용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 (sn\_bom\_visa\_cp)을 찾습니다.

애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에 요청해야 할 수 있습니다.

[ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션을 검토합니다.
4. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다.  
데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

**중요사항:**

설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

**5. 설치를 선택합니다.****Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 사용**

분쟁 대리인은 Visa 질문서 용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩을 사용하여 고객이 이유 코드 매핑을 완료할 수 있도록 지원합니다. 이를 통해 분쟁을 분류하고 Visa 핵심 규칙에 따라 자격을 결정할 수 있습니다. 에이전트가 분쟁 케이스를 시작, 조사 및 해결하는 방법에 대해 알아봅니다.

**분쟁 규칙 Visa 워크플로우용 콘텐츠 팩**

에이전트가 고객을 대신하여 트랜잭션에 이의를 제기하면 분쟁 서비스 케이스가 시작되고 분쟁 카드 트랜잭션 플로우가 트리거됩니다. 이 플로우에는 케이스 세부 정보와 관련된 다양한 작업이 포함되며 각 작업은 에이전트가 이전 작업을 닫을 때 생성됩니다.

**1. 분쟁 서비스 케이스 생성.**

초기 케이스 정보를 입력하고 고객을 대신하여 분쟁 케이스를 생성하여 분쟁 서비스 프로세스를 시작합니다.

**2. 분쟁 개시.**

참조되는 계정, 분쟁 금액 및 분쟁 유형을 포함한 분쟁 상세 정보를 입력합니다. 분쟁 유형 (소비자 분쟁, 사기, 권한 부여, 처리 오류)에서 사용 가능한 옵션에 필요한 정보를 제공합니다.

**3. 조사를 위해 제출합니다.**

분쟁 금액을 업데이트하여 조사를 위해 케이스를 제출하고 질문서 및 이유 코드 매핑을 통해 환불에 대한 자격을 확인합니다.

**Dispute Rules Content Pack for Visa 플러그인과 함께 설치되는 구성요소**

이러한 플러그인은 Visa 플러그인에 대한 분쟁 규칙 콘텐츠 팩과 함께 설치됩니다.

**주:**

Visa 애플리케이션용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩은 Financial Services Card Operations 애플리케이션에 종속되며, 이는 다시 .

**플러그인****Dispute Rules Content Pack for Visa 플러그인**

| 플러그인                                     | 설명                                                   |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 금융 서비스 카드 운영<br>(com.sn_bom_credit_card) | 이 애플리케이션을 사용하면 신용 카드 신청 및 카드 거래 분쟁을 신속하게 처리할 수 있습니다. |

## 설치되는 테이블

Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩과 함께 설치되는 테이블

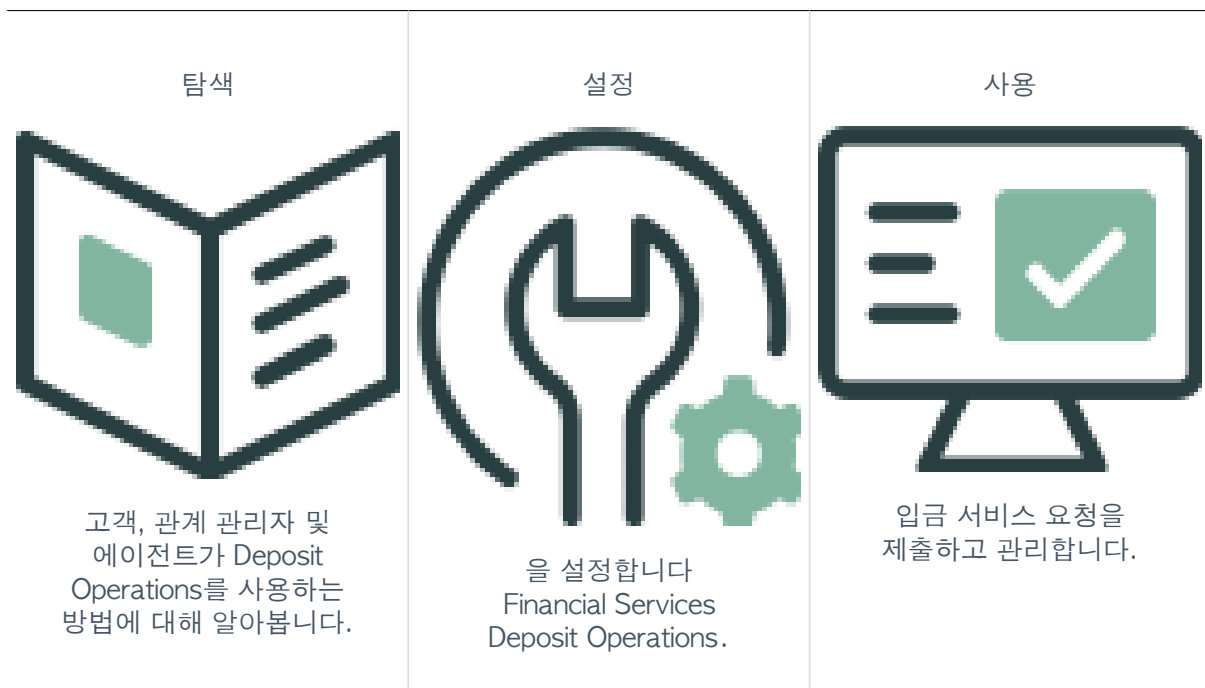
| 테이블                                                      | 설명                                                                                               |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 비자 분쟁 질문서<br>(sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionnaire) | 모든 비자 분쟁 질문서 질문과 응답을 저장합니다. 이 테이블은 분쟁 질문서 (sn_bom_credit_card_dispute_questionnaire) 테이블을 확장합니다. |

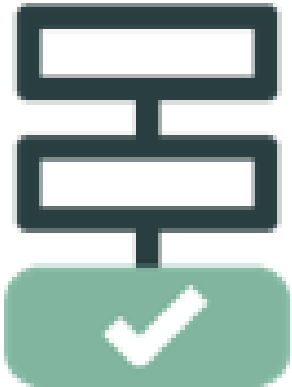
## Financial Services Deposit Operations

ServiceNow<sup>#</sup> Financial Services Business Deposit Operations 및 Financial Services Personal Deposit Operations는 ServiceNow<sup>#</sup> Financial Services Deposit Operations에서 재무 조직이 입금 계좌의 개설, 서비스 및 종결에 대한 엔드 투 엔드 관리를 디지털화할 수 있게 해주는 한 쌍의 애플리케이션입니다.

### 스토어에서 앱 요청

[ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).



| 분석 및 보고                                                                                                                          | 프로세스 마이닝                                                                                                           | 참조                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>키 통계를 모니터링하고 미리 구성된 대시보드를 통해 성과를 추적합니다.</p> |  <p>프로세스를 시각화하고 개선 기회를 식별합니다.</p> |  <p>역할, 테이블, 플러그인 및 설치된 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.</p> |

## Financial Services Deposit Operations 탐색

일반 ServiceNow<sup>#</sup> Financial Services Deposit Operations 입금 계좌 요청을 자동화하고 최적화하여 저축 및 당좌 예금 계좌와 관련된 케이스의 간소화된 해결 방법을 관리할 수 있습니다.

### 주요 기능

- 계좌 업데이트, 자동 이체 수정, 계좌 개설 및 종결을 위한 체계적이고 반복 가능한 프로세스
- 일반적인 계정 요청에 사용할 수 있는 자동화된 워크플로우를 통해 케이스와 작업을 여러 부서 및 기능 간에 라우팅
- 다양한 역할에 맞게 개인화 CSM Configurable Workspace
- 케이스 해결을 위한 안내 탐색을 위한 플레이북 경험
- 퍼포먼스 분석 추세와 응답시간을 추적하고 지속적인 개선을 추진하기 위해 사전 구성된 보고서가 포함된 대시보드
- 프로세스 마이닝 프로세스를 시각화하고 개선 기회를 식별

## Financial Services Deposit Operations 애플리케이션

비즈니스 및 개인 입금 서비스 요청은 다음 애플리케이션을 통해 지원됩니다.

### Financial Services Business Deposit Operations

이 애플리케이션을 사용하여 비즈니스 입금 계좌의 시작, 서비스 및 종결을 관리합니다. 필요한 문서를 수집 및 확인하고, 승인 프로세스를 인증하고, 마무리하는 등의 모든 작업을 하나의 중앙 집중식 워크플로우에서 수행할 수 있습니다.

다음에서 (sn\_bom\_deposit\_b2b) 애플리케이션을 설치 Financial Services Business Deposit Operations 하여 활성화할 수 있습니다. [ServiceNow Store](#) 레이블이 표시됩니다.



## Financial Services Personal Deposit Operations

이 애플리케이션을 사용하여 개인 입금 계좌의 시작, 서비스 및 종결을 관리합니다. 필요한 문서를 수집 및 확인하고, 승인 프로세스를 인증하고, 마무리하는 등의 모든 작업을 하나의 중앙 집중식 워크플로우에서 수행할 수 있습니다.

다음에서 (sn\_bom\_deposit\_b2c) 애플리케이션을 설치 Financial Services Personal Deposit Operations 하여 활성화할 수 있습니다. [ServiceNow Store](#)  레이블이 표시됩니다.

## 입금 운영 가상 사용자

Deposit Operations는 다음 페르소나를 대상으로 합니다.

| 가상 사용자      | 설명                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 관리자         | 애플리케이션 구성을 담당하는 입금 관리자입니다.                                                                                                                                                                                                                                             |
| 최종 사용자(요청자) | <p>요청을 제출하고 케이스 상태를 확인하는 고객 및 지점 작업자입니다. 입금 서비스 요청을 제출할 수 있는 사용자는 다음과 같습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 소비자(소매 고객)</li> <li>• 계정 및 연락처(비즈니스 고객)</li> <li>• 요청자 및 기고자와 같은 금융 기관의 프런트 오피스에 있는 지점 작업자입니다.</li> <li>• 입금 대리인 (입금 케이스 직접 생성 가능)</li> </ul> |
| 이행자         | <p>입금 서비스 팀과 협력하는 금융 기관의 미들 또는 백 오피스에 있는 에이전트입니다. 그들은 입금 케이스 및 입금 서비스에 들어오는 작업을 담당합니다.</p> <p>입금 케이스에 대해 작업하는 에이전트는 다음과 같습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 입금 대리인</li> <li>• 문서 에이전트</li> </ul>                                                        |

## Financial Services Deposit Operations 설정

애플리케이션을 설치하고, 금융 서비스 데이터를 임포트하고, 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소를 검토 및 구성하여 애플리케이션의 구현 Financial Services Deposit Operations 을 설정할 수 있습니다.

## Financial Services Business Deposit Operations 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn\_bom\_deposit\_b2b)을 설치할 Financial Services Business Deposit Operations 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow<sup>#</sup> Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

## 시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. [에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션](#).

필요한 역할: admin

## 이 태스크 정보

다음 항목이 Financial Services Business Deposit Operations 앱과 함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 예약된 작업
- 테이블

자세한 내용은 [Financial Services Business Deposit Operations 앱과 함께 설치되는 구성요소](#) 문서를 참조하십시오.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. Financial Services Business Deposit Operations 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션 (sn\_bom\_deposit\_b2b)을 찾습니다.

애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

[ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 Financial Services Business Deposit Operations 앱을 설치할 수 있습니다.

4. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.



### 중요사항:

설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

5. 설치를 선택합니다.

## Financial Services Personal Deposit Operations 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn\_bom\_deposit\_b2c)을 설치할 Financial Services Personal Deposit Operations 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow<sup>#</sup> Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

## 시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. [에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션](#).

필요한 역할: admin

## 이 태스크 정보

다음 항목이 Financial Services Personal Deposit Operations 앱과 함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 예약된 작업
- 테이블

자세한 내용은 [Financial Services Personal Deposit Operations 앱과 함께 설치되는 구성요소](#) 문서를 참조하십시오.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. Financial Services Personal Deposit Operations 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션 (sn\_bom\_deposit\_b2c)을 찾습니다.

애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

[ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 Financial Services Personal Deposit Operations 앱을 설치할 수 있습니다.

4. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.



### 중요사항:

설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

5. 설치를 선택합니다.

## Financial Services Deposit Operations 구성

애플리케이션과 함께 Financial Services Deposit Operations 설치되는 구성요소를 검토하고 조직의 비즈니스 요구에 맞게 수정합니다.

시작하기 전에

응용 프로그램이 설치되어 있는지 Financial Services Deposit Operations 확인합니다. 자세한 내용은 [Financial Services Business Deposit Operations 설치](#) 및 [Financial Services Personal Deposit Operations 설치](#) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할:

- 대상 Financial Services Business Deposit Operations: sn\_bom\_deposit\_b2b.admin 및 admin
- Financial Services Personal Deposit Operations: sn\_bom\_deposit\_b2c.admin 및 admin

프로시저

1. 금융 계좌, 금융 상품, 금융 기관 및 거래 데이터를 테이블로 임포트합니다 ServiceNow .  
자세한 내용은 [임포트 세트를 사용하여 재무 데이터 임포트](#) 문서를 참조하십시오.
2. 설치된 구성요소를 검토합니다.  
이를 수정하거나 해당하는 경우 새로 추가합니다.

## Financial Services Deposit Operations 사용

지점 작업자와 에이전트가 Financial Services Deposit Operations 애플리케이션을 사용하여 입금 서비스 케이스를 시작, 조사 및 해결하는 방법에 대해 알아봅니다.

작업 공간

컨트리뷰터와 백오피스 에이전트는 개인화 작업 공간 된 서비스를 사용하여 입금 케이스의 모든 측면에 대해 작업합니다. Workspace를 사용하면 에이전트가 다음을 수행할 수 있습니다.

- 작업 부하 및 성능 모니터링
- 우선순위가 높은 항목에 집중
- 작업을 쉽게 탐색

자세한 내용은 [작업 공간](#) 문서를 참조하십시오.

작업 공간 입금 운영 사용자

| 사용자         | 설명                                                                                                       |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 입금 기고자      | 자신이 관리하는 계좌에 대한 입금 서비스 케이스를 생성하고 추적합니다.                                                                  |
| 입금 대리인      | 입금 서비스 케이스 및 입금 작업을 처리합니다.                                                                               |
| 입금 에이전트 커넥터 | 입금 케이스 및 작업을 생성하고 처리하여 입금 케이스가 관리하는 계좌에 대한 요청을 이행합니다.                                                    |
| 문서 에이전트     | 입금 서비스 케이스에 대한 문서 작업을 수행합니다.                                                                             |
| 입금 관리자      | 비즈니스 요구 사항에 따라 입금 작업 공간을 구성합니다.<br><br>자세한 내용은 <a href="#">CSM Configurable Workspace 구성</a> 문서를 참조하십시오. |

## 자동화된 워크플로우

입금 케이스에 대해 미리 정의된 워크플로우를 애플리케이션과 Financial Services Personal Deposit Operations 함께 Financial Services Business Deposit Operations 사용할 수 있습니다.

고객이 입금 서비스를 요청하면 입금 기고자가 케이스를 개시하고 상세 정보를 업데이트하여 워크플로우를 트리거합니다. 플로우는 케이스에서 다양한 작업을 트리거하고 할당 규칙은 이러한 작업을 입금 및 문서 에이전트와 같은 적절한 백오피스 에이전트로 라우팅합니다. 에이전트는 이러한 작업을 수행하여 입금 서비스 요청을 이행합니다.

자세한 내용은 [Financial Services Deposit Operations 워크플로우](#) 문서를 참조하십시오.

## 케이스 Playbook

케이스 Playbook을 사용하여 입금 기고자와 에이전트는 케이스 및 작업을 검토하고 작업합니다. Playbook은 케이스가 로그인 시간부터 최종 해결 및 고객과의 통신까지 케이스 처리 프로세스 중에 수행되는 작업에 대한 엔드 투 엔드 수명주기를 제공합니다.

## 대시보드

퍼포먼스 분석 비즈니스 소유자에게 팀과 비즈니스의 성과에 대한 통찰력을 제공합니다. 미리 구성된 보고서와 사용자 지정 가능한 뷰가 있는 대시보드를 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.

## Financial Services Deposit Operations 워크플로우

이 애플리케이션은 Financial Services Deposit Operations 입금 계좌의 개설, 서비스 및 종결을 위한 자동화된 워크플로우를 설치합니다. 이러한 워크플로우를 통해 케이스와 작업을 입금 및 문서 에이전트를 포함한 여러 팀에 라우팅할 수 있습니다.

## 이 애플리케이션에서 사용할 수 있는 워크플로우

비즈니스 및 개인 입금 계좌 서비스에 대해 다음과 같이 사전 정의된 워크플로우를 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.

| 비즈니스 예금       | 개인 입금       |
|---------------|-------------|
| 비즈니스 입금 계좌 시작 | 개인 입금 계좌 시작 |
| 비즈니스 입금 계좌 닫기 | 개인 입금 계좌 닫기 |
| 비즈니스 자동 이체 추가 | 개인 자동 이체 추가 |
| 비즈니스 자동 이체 취소 | 개인 자동 이체 취소 |
| 비즈니스 자동 이체 수정 | 개인 자동 이체 수정 |
| 비즈니스 자동 이체 실패 | 개인 자동 이체 실패 |
| 재무 관계 관리      | 금융 계좌 관계 추가 |
|               | 금융 계좌 관계 제거 |
|               | 금융 계좌 관계 수정 |

이러한 워크플로우는 [Process Automation Designer](#) 및 [Flow Designer](#)를 사용하여 구축됩니다. 입금 관리자는 조직의 필요에 따라 이러한 워크플로우를 검토하고 사용자 지정할 수 있습니다.

## 입금 운영에 대한 일반 워크플로우

고객에게 입금 서비스가 필요한 경우 입금 기고자가 케이스를 개시하고 상세 정보를 업데이트하여 워크플로우를 트리거합니다. 플로우는 케이스에서 다양한 작업을 트리거하고 할당 규칙은 이러한

작업을 입금 및 문서 서비스와 같은 적절한 백오피스 팀의 에이전트로 라우팅합니다. 워크플로우 전체에서 에이전트는 할당된 작업을 완료하고 케이스의 상태를 업데이트합니다. 케이스 Playbook은 에이전트에게 케이스를 처리하는 데 필요한 단계를 안내합니다.

다음은 애플리케이션의 일반적인 워크플로우입니다 Financial Services Deposit Operations .

**i 주:**

서비스 유형에 따라 워크플로우에 작업이 추가되거나 줄어 들 수 있습니다.

1. 고객이 금융 기관에 연락해 입금 서비스를 요청합니다.
2. 관계 관리자와 같은 입금 기고자는 케이스를 생성하고, 적용 가능한 모든 데이터를 추가하고, 고객으로부터 필요한 문서를 수집하고, 신청서를 제출합니다.  
  
문서 에이전트에 대한 문서 작업이 생성됩니다.
3. 문서 에이전트는 수집된 문서를 검토합니다. 문서가 합법적인 경우 에이전트는 작업을 완료로 표시합니다.  
  
입금 서비스 유형에 따라 입금 에이전트에 대한 인증 및 이행 작업이 생성됩니다.
4. 입금 에이전트는 신청서를 평가하고 개별 작업을 완료로 표시합니다.
5. 모든 이전 작업이 완료되면 입금 에이전트는 서비스 요청을 이행하기 위해 핵심 입금 시스템의 입금 계좌를 업데이트합니다.

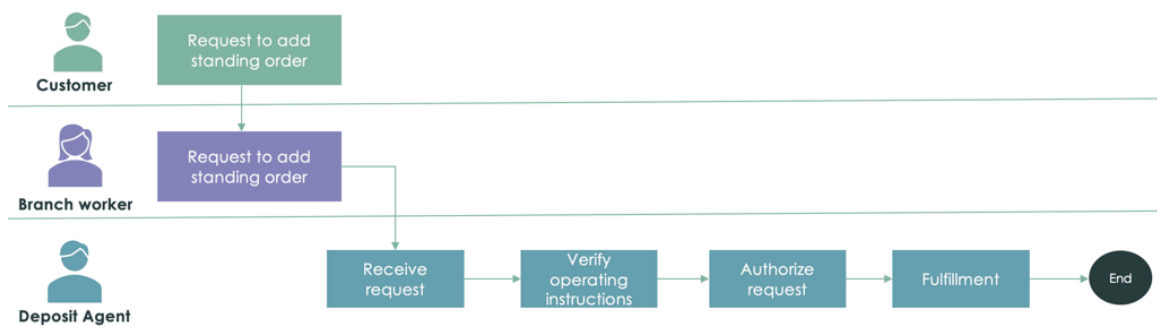
케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정됩니다.

자동 이체 워크플로우 추가, 수정 및 취소

에이전트가 자동 이체 워크플로우를 사용하여 입금 계좌에 대한 자동 이체의 추가, 수정 및 취소에 대한 서비스 요청을 해결하는 방법을 알아봅니다. 워크플로우는 비즈니스 및 개인 입금 서비스 요청에 모두 적용됩니다.

다음 다이어그램은 애플리케이션이 은행 에이전트가 자동 이체에 대한 입금 요청을 해결하는 데 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

자동 이체 추가 워크플로우 예



입금 관리자는 조직의 비즈니스 요구에 따라 미리 정의된 플로우를 검토하고 사용자 지정할 수 있습니다.

다음 워크플로우는 자동 이체를 추가하기 위한 케이스와 작업을 여러 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐 작업 공간 에 있는 작업을 수행하기 위해 에 로그인합니다. 케이스 Playbook은 에이전트에게 요청을 이행하는 데 필요한 단계를 안내합니다.

입금 기고자, 요청자 또는 고객으로서

입금 기고자 또는 요청자가 고객을 대신하여 요청을 제출합니다.

고객(소비자 또는 접촉 창구)은 Customer Service Portal, Consumer Service Portal 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 직접 요청을 제출할 수 있습니다.

**i 주 :**

소비자가 Consumer Service Portal을 사용하여 요청을 제출하려면 Consumer Service Portal 플러그인 (com.glide.service-portal.consumer-portal)이 활성화되어 있어야 합니다.

입금 서비스 케이스는 요청 유형에 따라 생성됩니다.

**입금 기여자로서**

케이스 Playbook에서 기고자는 시작 및 검토 단계에서 케이스 세부 정보를 업데이트하고 이행을 위해 애플리케이션을 제출합니다.

워크플로우가 자동으로 트리거되고 할당 규칙이 연관된 작업을 적절한 백오피스 팀으로 라우팅합니다.

**백오피스 에이전트**

1. 케이스 Playbook에서 입금 에이전트는 자동 이체의 운영 지침을 확인합니다. 에이전트가 입금 작업을 승인하고 완료로 표시합니다.
2. 입금 승인자(입금 에이전트)는 케이스 상세 정보를 검토하고 입금 작업을 승인하여 입금 요청을 승인합니다.
3. 이전의 모든 작업이 완료되면 입금 에이전트는 핵심 은행 시스템에서 입금 계좌를 업데이트하고 Playbook에서 입금 업데이트 작업을 닫습니다.

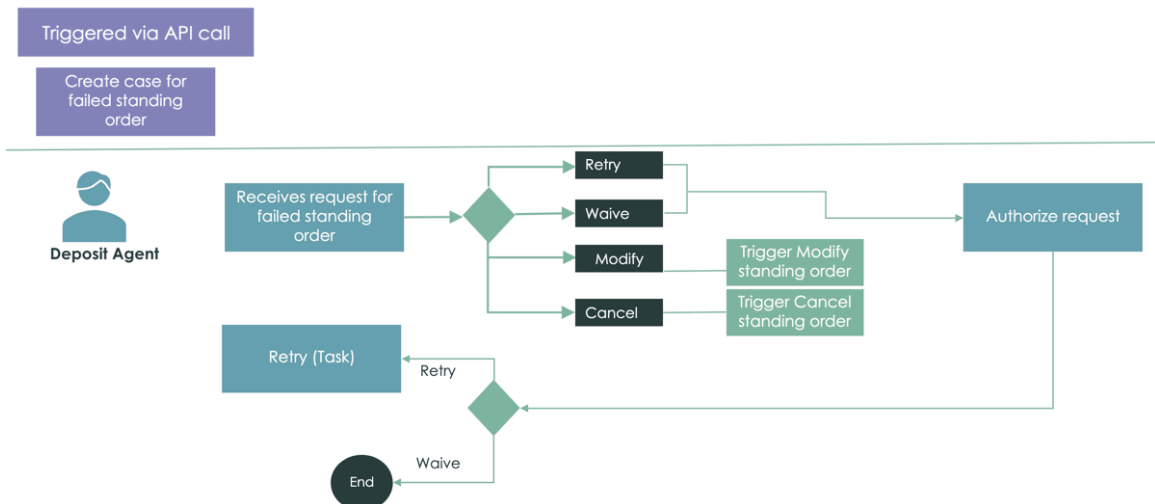
케이스가 완료되고 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결됨으로 설정됩니다.

**자동 이체 워크플로우 실패**

은행 에이전트가 자동 이체 실패 워크플로우를 사용하여 고객의 입금 계좌에 대한 자동 이체 실패에 대해 사전에 고객에게 연락하고 실행 계획을 결정하는 방법을 알아봅니다. 워크플로우는 비즈니스 입금 계좌와 개인 입금 계좌 모두에 적용됩니다.

다음 다이어그램은 애플리케이션이 은행 에이전트가 입금 계좌에 대한 실패한 자동 이체를 처리하는데 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

**자동 이체 실패 워크플로우 예**





입금 관리자는 조직의 비즈니스 요구에 따라 미리 정의된 플로우를 검토하고 사용자 지정할 수 있습니다.

다음 워크플로우는 실패한 자동 이체에 대한 케이스와 작업을 여러 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐 작업 공간에 있는 작업을 수행하기 위해 로그인합니다. 케이스 Playbook은 에이전트에게 요청을 이행하는 데 필요한 단계를 안내합니다.

입금 대리인 또는 API를 통해

시스템에서 입금 계좌의 자동 이체 실행 실패를 관찰하면 백엔드의 API가 실패 자동 이체 입금 서비스 케이스를 트리거합니다. 입금 에이전트도 이 케이스를 생성할 수 있습니다.

백오피스 에이전트

- 입금 대리인은 고객과 협력하여 실행 계획을 마무리합니다.
- 케이스 Playbook에서 입금 담당자는 실패 이유를 업데이트하고, 시작 및 검토 단계에서 적절한 시정 조치를 선택하고, 이행을 위해 신청서를 제출합니다.

워크플로우는 선택한 시정 조치에 따라 다음 작업 또는 케이스를 트리거하며, 할당 규칙은 연결된 케이스 또는 작업을 적절한 백오피스 팀으로 라우팅합니다.

자동 이체 발생 재시도 또는 포기

고객의 요청에 따른 시정 조치가 자동 이체 발생을 재시도하거나 면제하는 경우 워크플로우는 입금 에이전트에 대한 입금 승인 작업을 자동으로 생성합니다.

- 입금 승인자(입금 에이전트)가 케이스 상세 정보를 검토하고 입금 작업을 승인합니다.
- 입금 에이전트는 핵심 은행 시스템의 입금 계좌에 대한 자동 이체 실행을 다시 시도하고 Playbook에서 입금 재시도 작업을 닫습니다.



주:

입금 재시도 작업은 정정 재시도 작업에 대해서만 생성됩니다.

케이스가 완료되고 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결됨으로 설정됩니다.

시정 조치 서비스 케이스 생성

자동 이체를 수정하거나 취소하는 시정 조치인 경우 워크플로우는 케이스를 해결하기 위해 다음 하위 케이스 중 하나를 자동으로 만듭니다.

- 자동 이체 수정
- 자동 이체 취소

그런 다음 새 자녀 입금 케이스에서 이 문제를 처리합니다.

하위 케이스가 완료되면 상위 케이스의 상태와 스테이지(자동 이체 실패)가 완료 종결로 설정됩니다.

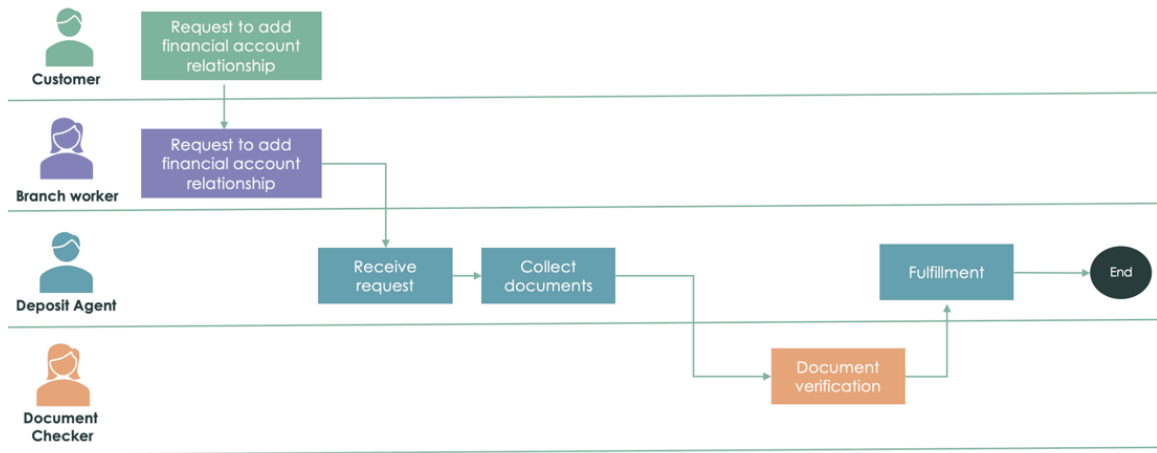
금융 계좌 관계 워크플로우 추가, 수정 및 제거

에이전트가 금융 계좌 관계 워크플로우를 사용하여 입금 계좌에서 관계를 추가, 수정 및 제거하기 위한 서비스 요청을 해결하는 방법을 알아봅니다. 이러한 워크플로우는 개인 입금 서비스 요청에 적용됩니다.

다음 다이어그램에서는 은행 에이전트가 금융 계좌 관계에 대한 입금 요청을 해결하는 데 애플리케이션이 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.



## 금융 계좌 관계 추가 워크플로우 예시



입금 관리자는 조직의 비즈니스 요구에 따라 미리 정의된 플로우를 검토하고 사용자 지정할 수 있습니다.

다음 워크플로우는 계정에서 관계를 추가, 수정, 제거하기 위한 케이스와 작업을 다른 부서의 에이전트로 라우팅합니다. 에이전트는 큐 작업 공간에 있는 작업을 수행하기 위해 로그인합니다. 케이스 Playbook은 에이전트에게 요청을 이행하는 데 필요한 단계를 안내합니다.

입금 기고자, 요청자 또는 고객으로서

입금 기고자 또는 요청자가 고객을 대신하여 요청을 제출합니다.

고객(소비자 또는 접촉 창구)은 Customer Service Portal, Consumer Service Portal 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 직접 요청을 제출할 수 있습니다.

**i** 주:

소비자가 Consumer Service Portal을 사용하여 요청을 제출하려면 Consumer Service Portal 플러그인 (com.glide.service-portal.consumer-portal)이 활성화되어 있어야 합니다.

입금 서비스 케이스는 요청 유형에 따라 생성됩니다.

입금 기여자로서

케이스 Playbook에서 기고자는 시작 및 검토 단계에서 관계 정보를 업데이트하고, 고객으로부터 필요한 문서를 수집하고, 이행을 위해 애플리케이션을 제출합니다.

워크플로우가 자동으로 트리거되고 할당 규칙이 연관된 작업을 적절한 백오피스 팀으로 라우팅합니다.

백오피스 에이전트

1. 문서 에이전트는 문서 작업을 수행하여 수집된 문서를 검토하고 검증합니다. 문서가 합법적인 경우 에이전트는 작업을 완료로 표시합니다.

워크플로우는 입금 에이전트가 작업할 추가 작업을 생성합니다.

2. 입금 승인자(입금 에이전트)는 케이스 상세 정보를 검토하고 입금 작업을 승인하여 입금 요청을 승인합니다.
3. 이전의 모든 작업이 완료되면 입금 에이전트는 핵심 은행 시스템에서 입금 계좌를 업데이트하고 Playbook에서 입금 업데이트 작업을 닫습니다.

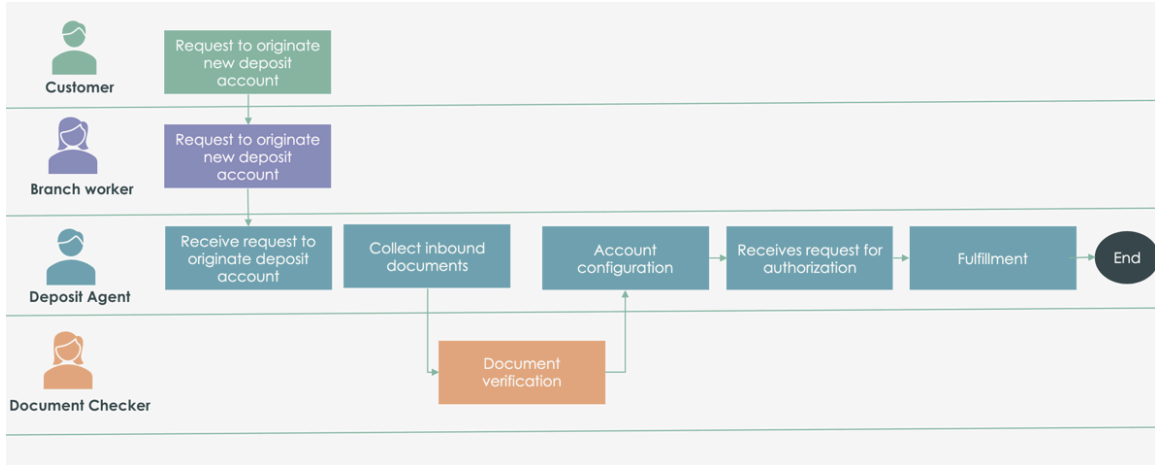
케이스가 완료되고 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결됨으로 설정됩니다.

## 입금 계좌 워크플로우 시작

에이전트가 입금 계좌 시작 워크플로우를 사용하여 새 입금 계좌 개설에 대한 서비스 요청을 해결하는 방법에 대해 알아봅니다. 워크플로우는 비즈니스 및 개인 입금 서비스 요청에 모두 적용됩니다.

다음 다이어그램은 응용 프로그램이 은행 에이전트가 새 입금 계좌에 대한 입금 요청을 해결하는 데 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

입금 계좌 워크플로우 시작 예시



입금 관리자는 조직의 비즈니스 요구에 따라 미리 정의된 플로우를 검토하고 사용자 지정할 수 있습니다.

다음 워크플로우는 입금 계좌를 시작하기 위한 케이스와 작업을 다른 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐 작업 공간에 있는 작업을 수행하기 위해 로그인합니다. 케이스 Playbook은 에이전트에게 요청을 이행하는 데 필요한 단계를 안내합니다.

입금 기고자, 요청자 또는 고객으로서

입금 기고자 또는 요청자가 고객을 대신하여 새 입금 계좌 요청을 제출합니다.

고객(소비자 또는 접촉 창구)은 **Customer Service Portal**, **Consumer Service Portal** 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 직접 요청을 제출할 수 있습니다.

### 주:

소비자가 Consumer Service Portal을 사용하여 요청을 제출하려면 Consumer Service Portal 플러그인 (com.glide.service-portal.consumer-portal)이 활성화되어 있어야 합니다.

요청 유형에 따라 케이스가 생성됩니다.

입금 기여자로서

1. 케이스 Playbook의 시작 및 검토 단계에서 기고자는 고객 요구사항에 따라 제품 상세 정보를 업데이트합니다. 비즈니스 고객의 경우 기고자는 새 계정에 대한 운영 지침도 추가합니다.
2. 기고자는 고객으로부터 필요한 문서를 수집하고 이행을 위해 애플리케이션을 제출합니다.

워크플로우가 자동으로 트리거되고 할당 규칙이 연관된 작업을 적절한 백오피스 팀으로 라우팅합니다.

백오피스 에이전트

1. 문서 에이전트는 문서 작업을 수행하여 수집된 문서를 검토하고 검증합니다. 문서가 합법적인 경우 에이전트는 작업을 완료로 표시합니다.

워크플로우는 입금 에이전트가 작업할 추가 작업을 생성합니다.

2. 케이스 Playbook에서 입금 에이전트는 이자율 정보를 사용하여 입금 계좌를 구성합니다.
3. 입금 승인자(입금 에이전트)는 케이스 상세 정보를 검토하고 입금 작업을 승인하여 입금 요청을 승인합니다.
4. 이전의 모든 작업이 완료되면 입금 에이전트는 핵심 बैं킹 시스템에서 입금 계좌를 생성 및 활성화하고, 계좌 개설 키트를 고객에게 보내고, 이러한 입금 작업을 닫습니다.

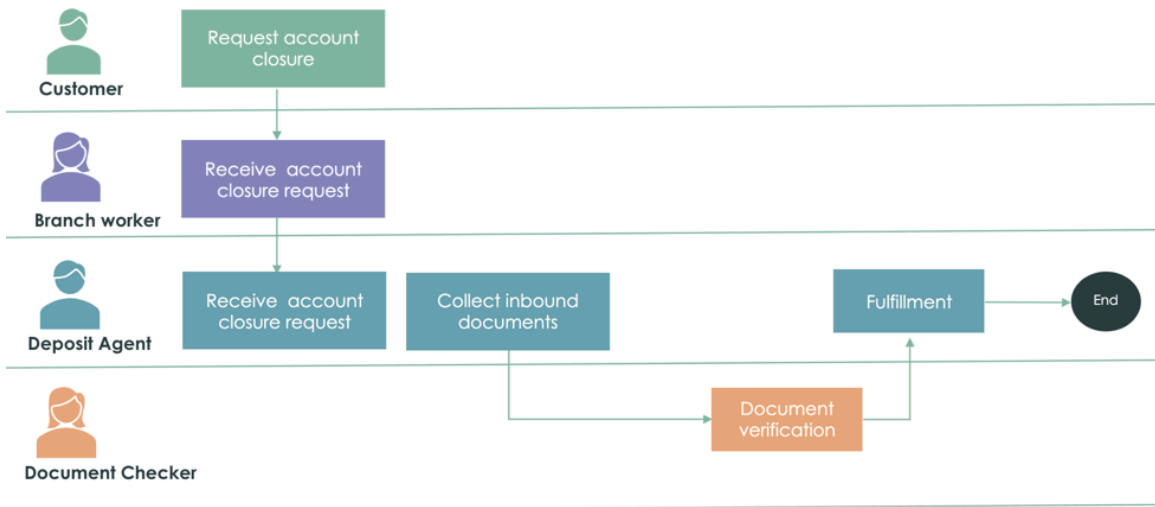
케이스가 완료되고 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결됨으로 설정됩니다.

#### 입금 계좌 워크플로우 닫기

에이전트가 입금 계좌 닫기 워크플로우를 사용하여 당좌 예금 계좌 또는 저축 예금 계좌 닫기에 대한 서비스 요청을 해결하는 방법을 알아봅니다. 워크플로우는 비즈니스 및 개인 입금 서비스 요청에 모두 적용됩니다.

다음 다이어그램은 응용 프로그램이 은행 에이전트가 계좌 폐쇄에 대한 입금 요청을 해결하는 데 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

입금 계좌 닫기 워크플로우 예시



입금 관리자는 조직의 비즈니스 요구에 따라 미리 정의된 플로우를 검토하고 사용자 지정할 수 있습니다.

다음 워크플로우는 입금 계좌를 닫기 위한 케이스와 작업을 여러 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐 작업 공간에 있는 작업을 수행하기 위해 로그인합니다. 케이스 Playbook은 에이전트에게 요청을 이행하는 데 필요한 단계를 안내합니다.

입금 기고자, 요청자 또는 고객으로서

입금 기고자 또는 요청자가 고객을 대신하여 요청을 제출합니다.

고객(소비자 또는 접촉 창구)은 Customer Service Portal, Consumer Service Portal 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 직접 요청을 제출할 수 있습니다.

**i 주:**

소비자가 Consumer Service Portal을 사용하여 요청을 제출하려면 Consumer Service Portal 플러그인 (com.glide.service-portal.consumer-portal)이 활성화되어 있어야 합니다.

요청 유형에 따라 케이스가 생성됩니다.

**입금 기여자로서**

케이스 Playbook에서 기고자는 시작 및 검토 단계에서 계정 종결 상세 정보를 업데이트하고, 고객으로부터 필요한 문서를 수집하고, 이행을 위해 애플리케이션을 제출합니다.

워크플로우가 자동으로 트리거되고 할당 규칙이 연관된 작업을 적절한 백오피스 팀으로 라우팅합니다.

**백오피스 에이전트**

1. 문서 에이전트는 문서 작업을 수행하여 수집된 문서를 검토하고 검증합니다. 문서가 합법적인 경우 에이전트는 작업을 완료로 표시합니다.

워크플로우는 입금 에이전트가 수행할 이행 작업을 생성합니다.

2. 케이스 Playbook에서 예금 에이전트는 입금 작업을 수행하고 핵심 은행 시스템의 다른 금융 계좌에서 입금 계좌의 연결을 해제합니다.
3. 모든 이전 작업이 완료되면 입금 에이전트는 핵심 은행 시스템에서 입금 계좌를 업데이트하고 Playbook에서 입금 업데이트 작업을 닫습니다.

케이스가 완료되고 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결됨으로 설정됩니다.

**입금 서비스 요청 제출**

은행 직원은 고객(소비자 또는 비즈니스 연락처)으로부터 받은 입금 서비스 요청을 제출하여 입금 워크플로를 시작할 수 있습니다. 고객(소비자 또는 접촉 창구)이 Service Catalog에서 요청을 직접 제출할 수도 있습니다.

**입금 기고자가 생성한 입금 케이스**

입금 기고자는 워크플레이스에서 필요한 정보와 문서를 수집하고 자신이 관리하는 계좌에 대한 입금 서비스 케이스를 생성할 수 있습니다.

**요청자가 제출한 요청**

프론트 오피스 및 콜 센터 에이전트의 요청자는 상호작용 기록 및 서비스 카탈로그에서 고객을 대신하여 입금 서비스 요청을 제출할 수 있습니다.

**고객이 제출한 요청**

비즈니스 고객과 소비자는 Customer Service Portal, Consumer Service Portal 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 입금 서비스 요청을 제출할 수 있습니다. 서비스 카탈로그 항목을 선택하고 필요한 양식을 작성한 다음 제출할 수 있습니다.

**i 주:**

소비자가 Consumer Service Portal을 사용하여 요청을 제출하려면 Consumer Service Portal 플러그인 (com.glide.service-portal.customer-portal)이 있어야 합니다.

**입금 에이전트 및 에이전트 커넥터가 제출한 요청**

백오피스 입금 에이전트는 작업 공간의 목록 뷰에서 입금 서비스 케이스 로 이동하고 새로 만들기를 클릭하여 입금 서비스 케이스를 시작할 수도 있습니다.

입금 에이전트 커넥터는 필요한 정보와 문서를 수집하고 관리하는 계좌에 대한 입금 서비스 요청을 제출할 수 있습니다. 또한 서비스 요청을 이행하기 위해 케이스에 대한 작업을 수행할 수 있습니다.

기고자 또는 에이전트 커넥터로 입금 서비스 케이스 생성

고객을 대신하여 입금 케이스를 생성하여 입금 서비스 신청 절차를 시작합니다.

시작하기 전에

필요한 역할:

- 비즈니스 고객(계정 또는 접촉 창구)을 위한 비즈니스 입금 서비스의 경우: `sn_bom_deposit_b2b.contributor` 또는 `sn_bom_deposit_b2b.agent_connector`
- 소비자에 대한 개인 입금 서비스의 경우: `sn_bom_deposit_b2c.contributor` 또는 `sn_bom_deposit_b2c.agent_connector`

**i** 주:

케이스를 생성하기 위해 해당하는 범용 기고자 역할을 할당할 수도 있습니다. 자세한 내용은 <product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita> 문서를 참조하십시오.

**i** 중요사항:

에이전트 커넥터 또는 기고자 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 또는 기고자 사용자의 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 [역할 및 가상 사용자](#) 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보

입금 기고자 또는 에이전트 커넥터는 고객 데이터를 입력하고, 필요한 서류를 수집하고, 입금 서비스 요청 신청서를 제출합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 **Customer Cases**(고객 케이스)에서 **My cases**(내 케이스)를 클릭합니다.
4. 새로 만들기를 선택합니다.
5. 케이스 생성 대화 상자에서 범주와 서비스를 선택합니다.
  - a. 범주 선택 목록에서 비즈니스 입금 서비스 또는 개인 입금 서비스를 선택합니다.
  - b. 서비스 선택 목록에서 입금 서비스를 선택합니다.
6. 생성을 선택합니다.  
입금 서비스 케이스가 생성됩니다.
7. 양식에서 필수 필드와 고객으로부터 수집한 기타 관련 정보를 입력합니다.

**i** 주:

각 입금 서비스 케이스 양식에는 선택한 입금 서비스를 기반으로 하는 다양한 필드 세트가 있습니다.

8. 저장을 선택합니다.

결과

- 입금 서비스 케이스가 신규 상태로 만들어지고 워크플로우가 트리거됩니다.
- 케이스는 정의된 할당 규칙에 따라 입금 서비스의 할당 그룹 또는 에이전트에게 할당됩니다.

다음에 수행할 작업

필요한 모든 고객 정보를 수집하고 신청서를 제출합니다.

1. **Playbook** 탭에서 시작 스테이지의 데이터를 입력합니다.
2. 이행을 위해 애플리케이션을 백오피스 에이전트에게 제출합니다.

요청자로 입금 서비스 요청 제출

입금 서비스 요청을 제출하여 고객을 지원할 수 있습니다. 프론트 오피스의 요청자는 고객 (소비자 또는 비즈니스 접촉 창구)에 대해 이 서비스를 수행할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할:

- 비즈니스 고객(계좌 또는 접촉 창구)을 위한 비즈니스 입금 서비스의 경우: `sn_bom_deposit_b2b.requestor`
- 소비자를 위한 개인 입금 서비스의 경우: `sn_bom_deposit_b2c.requestor`

이 태스크 정보

비즈니스 고객과 소비자는 **Customer Service Portal**, **Consumer Service Portal** 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 입금 서비스 요청을 제출할 수도 있습니다. 서비스 카탈로그 항목을 선택하고 필요한 양식을 작성한 다음 해당 양식을 제출하면 됩니다.

**i** 주:

소비자가 **Consumer Service Portal**을 사용하여 요청을 제출하려면 **Consumer Service Portal** 플러그인 (`com.glide.service-portal.consumer-portal`)이 활성화되어 있어야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 고객 기록 또는 상호작용 기록에서 입금 요청을 생성합니다.
4. 입금 요청 생성을 선택합니다.
5. 카탈로그 목록에서 은행 서비스를 선택합니다.
6. 범주에서 비즈니스 입금 서비스 또는 개인 입금 서비스를 원하는지 여부를 선택합니다.
  - 비즈니스 입금 서비스의 경우 입금 서비스 - 비즈니스를 클릭합니다.
  - 개인 입금 서비스의 경우 입금 서비스 - 개인을 클릭합니다.
7. 요청을 제출하려는 입금 서비스를 선택합니다.
8. 요청과 관련된 필요한 정보를 입력합니다.

**i** 주:

각 입금 서비스 요청 양식에는 입금 서비스를 기반으로 하는 다양한 필드 세트가 있습니다.

9. 제출을 선택합니다.

## 결과

- 요청 유형에 따라 입금 서비스 케이스가 신규 상태로 생성됩니다. 케이스가 입금 서비스 부서의 할당 그룹 또는 입금 에이전트에게 할당됩니다. 케이스가 할당되는 할당 그룹 또는 사용자는 할당 규칙을 기반으로 합니다.
- 고객이 요청 제출에 대해 미리 구성된 이메일 알림을 받습니다.

## 다음에 수행할 작업

- 세부 정보 보기를 선택하여 입금 서비스 케이스를 열고 세부 정보를 확인합니다. 또한 의견 필드에 입금 담당자가 케이스를 해결하는 데 도움이 될 수 있는 추가 정보를 추가할 수 있습니다.
- 입금 기고자는 고객 문서(있는 경우)를 수집하고 이행을 위해 입금 케이스를 제출할 수 있습니다.
- 입금 서비스 에이전트가 케이스 및 해당 작업에 대한 작업을 시작할 수 있습니다.

## 이행을 위해 입금 서비스 케이스 제출

고객으로부터 필요한 모든 정보와 문서를 수집하고 이행을 위해 입금 서비스 케이스를 백오피스 에이전트에게 제출합니다.

## 시작하기 전에

필요한 역할:

- 비즈니스 고객(계정 또는 접촉 창구)을 위한 비즈니스 입금 서비스의 경우: `sn_bom_deposit_b2b.contributor` 또는 `sn_bom_deposit_b2b.agent_connector`
- 소비자에 대한 개인 입금 서비스의 경우: `sn_bom_deposit_b2c.contributor` 또는 `sn_bom_deposit_b2c.agent_connector`

### 중요사항:

에이전트 커넥터 또는 기고자 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 또는 기고자 사용자의 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 [역할 및 가상 사용자](#) 문서를 참조하십시오.

## 이 태스크 정보

입금 기고자 또는 에이전트 커넥터는 케이스 Playbook의 시작 스테이지에서 고객 데이터를 입력하고 필요한 문서를 수집한 다음 필요한 서비스에 대한 애플리케이션을 제출합니다. 입금 에이전트는 케이스 Playbook의 시작 스테이지에서도 활동을 수행할 수 있습니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(목록 아이콘)을 클릭합니다. 
3. 목록 탭에서 케이스 목록을 엽니다.
  - 본인이 관리하는 계정의 케이스의 경우 다음으로 이동합니다. 고객 케이스 > 내 케이스레이블이 표시됩니다.
  - 모든 입금 서비스 케이스의 경우 다음으로 이동합니다. 입금 케이스 > 모두레이블이 표시됩니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
5. **Playbook** 탭을 선택합니다.
6. 시작 및 검토 스테이지에서 활동을 완료합니다.

### 주:

입금 서비스 유형에 따라 Playbook에 이 단계에서 활동이 추가되거나 줄어든 수 있습니다.



- a. 활동 양식에서 필드에 내용을 입력하고 완료 표시를 클릭합니다.



주:

필드는 자동 이체 추가 또는 입금 계좌 시작과 같은 입금 서비스 유형에 따라 사용할 수 있습니다.

- b. 해당하는 경우 인바운드 문서 수집 활동에서 고객으로부터 나열된 문서를 수집합니다. 인바운드 문서 탭에서 고객 문서를 수집할 수도 있습니다.

- c. Submit application 활동에서 **Submission comment** 필드에 의견을 입력한 후 **Submit** 을 클릭하여 신청서를 작성합니다.

## 결과

- 입금 케이스가 처리를 위해 제출됩니다.
- 케이스 Playbook의 시작 및 검토 단계가 완료로 표시되고 케이스가 자동으로 다음 스테이지로 진행됩니다.
- 관련 입금 작업은 입금 서비스의 할당 그룹 또는 에이전트에게 할당됩니다. 모든 문서 작업은 문서 서비스의 그룹 또는 에이전트에 할당됩니다. 작업이 할당된 할당 그룹 또는 사용자는 할당 규칙을 기반으로 합니다.

## 입금 서비스 케이스 작업

입금 케이스를 처리하여 신청자 정보를 수집하고, 미해결 작업이 완료되었는지 확인하고, 입금 상품 요청을 이행합니다.

## 시작하기 전에

필요한 역할:

- 비즈니스 입금 서비스 케이스의 경우: sn\_bom\_deposit\_b2b.agent 또는 sn\_bom\_deposit\_b2b.agent\_connector
- 개인 입금 서비스 케이스의 경우: sn\_bom\_deposit\_b2c.agent 또는 sn\_bom\_deposit\_b2c.agent\_connector



### 중요사항:

에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 [역할 및 가상 사용자](#) 문서를 참조하십시오.

## 이 태스크 정보

고객에게 입금 서비스가 필요하면 관계 관리자와 같은 입금 기고자가 케이스를 개시하고 상세 정보를 업데이트하여 워크플로우를 트리거합니다. 워크플로우 전체에서 입금 및 문서 에이전트는 할당된 작업을 완료하고 케이스 상태를 업데이트합니다.

요청을 조사하고 이행하는 데 필요한 활동과 작업을 제공하는 케이스 Playbook을 사용합니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(목록 을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 입금 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
  - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
  - 모든 입금 케이스에 대해 모두를 클릭합니다.

**4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.**

본인에게 아직 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 케이스를 할당합니다.

**5. Playbook 탭을 선택합니다.**

케이스 Playbook은 에이전트에게 케이스 해결에 필요한 단계를 안내합니다.

**6. Playbook 스테이지의 활동과 작업을 사용하여 요청을 이행하고 케이스를 해결합니다.****i 주:**

입금 서비스 요청 유형에 따라 Playbook에 활동 및 작업이 추가되거나 줄어들 수 있습니다.

Playbook 활동 중에 생성된 모든 작업이 케이스의 작업 탭에 나타납니다.

**결과**

입금 케이스가 자동으로 업데이트되어 완료 종결됨으로 표시됩니다.

입금 케이스에 대한 문서를 검증하는 문서 작업 수행

입금 서비스 케이스에 필요한 인바운드 문서를 확인하는 문서 작업을 수행합니다.

**시작하기 전에**

필요한 역할:

- 비즈니스 입금 서비스 케이스의 경우: `sn_bom_document.b2b_agent`
- 개인 입금 서비스 케이스의 경우: `sn_bom_document.b2c_agent`

**이 태스크 정보**

문서 관리 서비스는 워크플로우에 필요한 문서를 결정합니다. 고객으로부터 문서를 수집해야 하는 경우 문서 에이전트에 대한 작업이 자동으로 생성됩니다. 작업은 할당 규칙에 따라 문서 서비스 팀 또는 문서 에이전트에 할당됩니다.

자세한 내용은 [인바운드 및 아웃바운드 문서 이해](#) 문서를 참조하십시오.

**프로시저**

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(목록 )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 문서 서비스에서 작업 목록을 엽니다.
  - 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
  - 모든 문서 작업에 대해 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 수행하려는 작업을 선택합니다.
 

아직 자신에게 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 인바운드 문서 탭에서 문서를 선택합니다.
6. 문서를 검토한 후 확인을 클릭합니다.
7. 옵션: 작업 메모 필드에 의견을 입력합니다.
8. 닫기를 클릭합니다.

**결과**

- 문서 작업이 완료 종결 상태로 전환됩니다.
- 상위 입금 케이스의 경우, 케이스 Playbook의 문서 검증 단계가 완료로 표시되고 케이스가 다음 스테이지로 이동합니다.

이행을 위한 입금 작업 수행

입금 작업을 수행하여 상위 입금 서비스 케이스에 대한 이행 활동을 수행합니다.

시작하기 전에

필요한 역할:

- 비즈니스 입금 서비스 작업의 경우: `sn_bom_deposit_b2b.agent` 또는 `sn_bom_deposit_b2b.agent_connector`
- 개인 입금 서비스 작업의 경우: `sn_bom_deposit_b2c.agent` 또는 `sn_bom_deposit_b2c.agent_connector`

#### 중요사항:

에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 [역할 및 가상 사용자](#) 문서를 참조하십시오.

#### 이 태스크 정보

입금 워크플로우는 입금 케이스에서 다음 활동에 대한 입금 작업을 자동으로 생성합니다.

- 자동 이체에 대한 운영 지침 확인
- 입금 요청 승인
- 입금 계좌를 업데이트하여 입금 요청 이행 및 종결
- 계좌 개설을 위한 계좌 생성 및 활성화
- 계좌 개설을 위해 고객에게 계좌 개설 키트 보내기
- 계좌 폐쇄 중 다른 금융 계좌에서 계좌 연결 해제

#### 주:

입금 서비스 유형에 따라 Playbook에서 활동 및 입금 작업 수가 다를 수 있습니다.

Playbook 활동의 작업은 케이스의 작업 탭에서도 사용할 수 있습니다.

할당 규칙이 구성되면 작업이 입금 에이전트에게 자동으로 할당됩니다. 입금 에이전트는 케이스 Playbook 또는 작업 양식을 사용하여 입금 작업을 수행할 수 있습니다.

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(목록  을 클릭합니다.
3. 케이스 Playbook 또는 입금 작업 목록에서 작업을 엽니다.
4. 아직 자신에게 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 핵심 은행 시스템에서 입금 작업을 완료하는 데 필요한 작업을 완료합니다.
6. 옵션: 작업 메모 필드에 의견을 입력합니다.
7. 입금 작업을 종결합니다.

#### 결과

입금 작업이 완료 종결 상태로 전환됩니다.

## Financial Services Deposit Operations 참조

애플리케이션을 설치할 때 설치되는 구성요소(예: 역할, 테이블, 플러그인, 스토어 애플리케이션)에 Financial Services Deposit Operations 대해 알아봅니다.

### Financial Services Business Deposit Operations 앱과 함께 설치되는 구성요소

애플리케이션을 설치하면 Financial Services Business Deposit Operations 테이블, 사용자 역할, 예약된 작업을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다. 이 애플리케이션은 관련 플러그인 및 스토어 애플리케이션도 설치합니다(아직 설치되어 있지 않은 경우).



주:

애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 [애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기](#)를 참조하십시오.

### 설치된 플러그인

| 플러그인                               | 설명                                                                          |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 고객 서비스<br>[com.sn_customerservice] | 애플리케이션에서 고객 서비스 관리 애플리케이션으로 테이블을 확장할 수 있습니다 Financial Services Operations . |

### 설치된 스토어 애플리케이션

| 스토어 애플리케이션                         | 설명                                                                                                                                                              |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Financial Services Operations Core | 입금 서비스 요청을 하는 데 필요한 고객 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 <a href="#">product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita</a> 문서를 참조하십시오.                      |
| Document Processor                 | 워크플로우에 Financial Services Business Deposit Operations 사용되는 문서 서비스 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 <a href="#">Financial Services Document Processor와 통합</a> 문서를 참조하십시오. |
| Playbooks for 고객 서비스 관리            | 단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하여 일반적으로 발생하는 상황에 일관된 응답을 보장하는 방법을 제공합니다. 자세한 내용은 <a href="#">Customer Service Management를 위한 플레이북을</a> 참조하십시오.               |
| CSM Contributor User               | 미들 오피스 팀이 고객 요청에 대한 케이스를 만들 수 있습니다. 자세한 내용은 <a href="#">CSM 기고자 사용자 기고자 사용자 구성을</a> 참조하십시오.                                                                     |

## 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                         | 설명                                                                                                                                                                                                                                        | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 입금 관리자<br>[sn_bom_deposit_b2b.admin] | 입금 운영을 위한 애플리케이션별 시스템 관리자 역할은 다음을 수행할 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 입금 운영 역할 부여</li> <li>• 입금 서비스 케이스 및 작업 삭제</li> <li>• 입금 운영 애플리케이션 구성</li> <li>• 입금 서비스 정의 생성 및 수정</li> <li>• 읽기, 쓰기 및 입금 데이터에 대한 액세스 생성</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom.service_definition_admin</li> <li>• sn_bom_deposit_b2b.agent</li> <li>• sn_bom_deposit_b2b.manager</li> </ul>                                                                                                                                                           |
| 입금 대리인<br>[sn_bom_deposit_b2b.agent] | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 입금 서비스 케이스 생성 및 케이스 데이터 입력</li> <li>• 케이스의 전체 상태 보기</li> <li>• 입금 서비스 케이스 및 작업 처리</li> </ul>                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom_document.b2b_뷰어</li> <li>• sn_bom.b2b_agent</li> <li>• sn_bom_document.b2b_collector</li> <li>• sn_bom.deposit_account_viewer</li> </ul>                                                                                                                                |
| 입금 기고자<br>(sn_bom_deposit_b2b.기고자)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 입금 서비스 케이스 생성 및 케이스 데이터 입력</li> <li>• 케이스의 전체 상태 보기</li> <li>• 시작 및 검토 단계까지 입금 서비스 케이스 및 작업에 대한 작업</li> </ul>                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_sla_definition_read</li> <li>• sn_bom_document.b2b_뷰어</li> <li>• sn_bom.account_data_viewer</li> <li>• sn_customerservice.csm_workspace_user</li> <li>• sn_bom.b2b_contributor</li> <li>• sn_bom.deposit_account_viewer</li> <li>• sn_bom_document.b2b_collector</li> </ul> |

| 역할 이름 [name]                                        | 설명                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                     | <p><b>i</b> <b>중요사항:</b><br/>기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 <a href="#">역할 및 가상 사용자</a> 문서를 참조하십시오.</p>                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 입금 에이전트 커넥터<br>[sn_bom_deposit_b2b.agent_connector] | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 입금 서비스 케이스 생성 및 케이스 데이터 입력</li> <li>• 케이스의 전체 상태 보기</li> <li>• 입금 서비스 케이스 및 작업을 처리하여 관리하는 계좌에 대한 요청을 이행합니다.</li> </ul> <p><b>i</b> <b>중요사항:</b><br/>에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 <a href="#">역할 및 가상 사용자</a> 문서를 참조하십시오.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_sla_definition_read</li> <li>• sn_bom_document.b2b_뷰어</li> <li>• sn_bom.viewer</li> <li>• sn_bom.account_data_viewer</li> <li>• sn_bom.agent</li> <li>• sn_bom.deposit_account_viewer</li> <li>• sn_bom_document.b2b_collector</li> </ul> |
| 입금 관리자<br>(sn_bom_deposit_b2b.관리자)                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 퍼포먼스 분석<br/>입금 운영<br/>대시보드에서<br/>보고서 보기</li> <li>• 입금 운영<br/>프로세스에<br/>프로젝트 사용<br/>프로세스 마이닝</li> </ul>                                                                                                                                                       | sn_bom_deposit_b2b.agent                                                                                                                                                                                                                                                              |

| 역할 이름 [name]                             | 설명                                                                                           | 포함하는 역할                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 입금 요청자<br>[sn_bom_deposit_b2b.requestor] | <ul style="list-style-type: none"> <li>기록 생성자를 통해 입금 서비스 요청 제출</li> <li>케이스 상태 보기</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom_deposit_b2b.viewer</li> <li>sn_bom.b2b_request또는</li> </ul>                                                   |
| 입금 뷰어<br>(sn_bom_deposit_b2b.뷰어)         | 모든 입금 서비스 케이스 및 관련 데이터에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 보유합니다.                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom.service_definition_read</li> <li>sn_bom.account_data_viewer</li> <li>sn_bom.deposit_account_viewer</li> </ul> |

## 설치되는 테이블

| 테이블                                                    | 설명                                                                                    |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 입금 기반<br>[sn_bom_deposit_b2b_base]                     | 비즈니스 예금 서비스 케이스 테이블은 예금 기반 테이블을 확장합니다. 입금 기본 테이블은 재무 서비스 기본 (sn_bom_case) 테이블을 확장합니다. |
| 입금 운영 지침<br>[sn_bom_deposit_b2b_operating_instruction] | 모든 비즈니스 입금 케이스에 대한 모든 운영 지침을 저장합니다.                                                   |
| 비즈니스 예금 서비스 케이스<br>[sn_bom_deposit_b2b_service]        | 모든 비즈니스 입금 케이스를 저장합니다. 이 테이블은 입금 기반 (sn_bom_deposit_b2b_base) 테이블을 확장합니다.             |
| 비즈니스 입금 작업<br>[sn_bom_deposit_b2b_task]                | 모든 비즈니스 입금 케이스에 대한 모든 입금 작업을 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업 (sn_bom_task) 테이블을 확장합니다.            |

## Financial Services Personal Deposit Operations 앱과 함께 설치되는 구성요소

애플리케이션을 설치하면 Financial Services Personal Deposit Operations 테이블, 사용자 역할, 예약된 작업을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다. 이 애플리케이션은 관련 플러그인 및 스토어 애플리케이션도 설치합니다(아직 설치되어 있지 않은 경우).



### 주:

애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 [애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기](#)를 참조하십시오.

## 설치된 플러그인

| 플러그인                               | 설명                                                                          |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 고객 서비스<br>[com.sn_customerservice] | 애플리케이션에서 고객 서비스 관리 애플리케이션으로 테이블을 확장할 수 있습니다 Financial Services Operations . |



## 설치된 스토어 애플리케이션

| 스토어 애플리케이션                             | 설명                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Financial Services Operations Core     | 입금 서비스 요청을 하는 데 필요한 고객 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 <a href="#">product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita</a> 문서를 참조하십시오.                                                  |
| Financial Services Document Management | 워크플로에 Financial Services Personal Deposit Operations 사용되는 문서 서비스 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 <a href="#">Financial Services Document Management</a> 앱과 함께 설치되는 <a href="#">구성요소</a> 문서를 참조하십시오. |
| Playbooks for 고객 서비스 관리                | 단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하여 일반적으로 발생하는 상황에 일관된 응답을 보장하는 방법을 제공합니다. 자세한 내용은 <a href="#">Customer Service Management</a> 를 위한 플레이북을 <a href="#">참조하십시오</a> .                         |
| CSM Contributor User                   | 미들 오피스 팀이 고객 요청에 대한 케이스를 만들 수 있습니다. 자세한 내용은 <a href="#">CSM 기고자 사용자</a> <a href="#">참조하십시오</a> <a href="#">기고자 사용자 구성</a> <a href="#">참조하십시오</a> .                                          |

## 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                         | 설명                                                                                                                                                                                                                                               | 포함하는 역할                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 입금 관리자<br>[sn_bom_deposit_b2c.admin] | <p>입금 운영을 위한 애플리케이션별 시스템 관리자 역할은 다음을 수행할 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 입금 운영 역할 부여</li> <li>• 입금 서비스 케이스 및 작업 삭제</li> <li>• 입금 운영 애플리케이션 구성</li> <li>• 입금 서비스 정의 생성 및 수정</li> <li>• 읽기, 쓰기 및 입금 데이터에 대한 액세스 생성</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom.service_definition_admin</li> <li>• sn_bom_deposit_b2c.agent</li> <li>• sn_bom_deposit_b2c.manager</li> </ul> |

| 역할 이름 [name]                                                   | 설명                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>입금 대리인</p> <p>[sn_bom_deposit_b2c.agent]</p>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 입금 서비스 케이스 생성 및 케이스 데이터 입력</li> <li>• 케이스의 전체 상태 보기</li> <li>• 입금 서비스 케이스 및 작업 처리</li> </ul>                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom_document.b2c_뷰어</li> <li>• sn_bom.b2c_agent</li> <li>• sn_bom_document.b2c_collector</li> <li>• sn_bom.deposit_account_viewer</li> </ul>                                                                                                                                                |
| <p>입금 기고자</p> <p>(sn_bom_deposit_b2c.기고자)</p>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 입금 서비스 케이스 생성 및 케이스 데이터 입력</li> <li>• 케이스의 전체 상태 보기</li> <li>• 시작 및 검토 단계까지 입금 서비스 케이스 및 작업에 대한 작업</li> </ul> <div> <p><b>i</b> <b>중요사항:</b></p> <p>기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 <a href="#">역할 및 가상 사용자 문서</a>를 참조하십시오.</p> </div> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_sla_definition_read</li> <li>• sn_bom.customer_data_viewer</li> <li>• sn_bom.b2c_contributor</li> <li>• sn_bom_document.b2c_뷰어</li> <li>• sn_customerservice.csm_workspace_user</li> <li>• sn_bom.deposit_account_viewer</li> <li>• sn_bom_document.b2c_collector</li> </ul>                |
| <p>입금 에이전트 커넥터</p> <p>[sn_bom_deposit_b2c.agent_connector]</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 입금 서비스 케이스 생성 및 케이스 데이터 입력</li> <li>• 케이스의 전체 상태 보기</li> <li>• 입금 서비스 케이스 및 작업을 처리하여 관리하는 계좌에 대한 요청을 이행합니다.</li> </ul>                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_sla_definition_read</li> <li>• sn_bom.customer_data_viewer</li> <li>• sn_bom.viewer</li> <li>• sn_bom.agent</li> <li>• sn_bom_document.b2c_뷰어</li> <li>• sn_customerservice.csm_workspace_user</li> <li>• sn_bom.deposit_account_viewer</li> <li>• sn_bom_document.b2c_collector</li> </ul> |

| 역할 이름 [name]                             | 설명                                                                                                                                  | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                          | <b>i</b> <b>중요사항:</b><br>에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 <a href="#">역할 및 가상 사용자 문서</a> 를 참조하십시오.      |                                                                                                                                                                                                    |
| 입금 관리자<br>(sn_bom_deposit_b2c.관리자)       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 퍼포먼스 분석<br/>입금 운영 대시보드에서 보고서 보기</li> <li>• 입금 운영<br/>프로세스에 프로젝트 사용<br/>프로세스 마이닝</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• pa_viewer</li> <li>• sn_bom_deposit_b2c.agent</li> </ul>                                                                                                  |
| 입금 요청자<br>[sn_bom_deposit_b2c.requestor] | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 기록 생성자를<br/>통해 입금 서비스<br/>요청 제출</li> <li>• 케이스 상태 보기</li> </ul>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom_deposit_b2c.viewer</li> <li>• sn_bom.b2c_request또는</li> </ul>                                                                                      |
| 입금 뷰어<br>(sn_bom_deposit_b2c.뷰어)         | 모든 입금 서비스 케이스 및 관련 데이터에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 보유합니다.                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom.service_definition_read</li> <li>• sn_bom.customer_data_viewer</li> <li>• sn_bom.b2c_request또는</li> <li>• sn_bom.deposit_account_viewer</li> </ul> |

## 설치되는 테이블

| 테이블                                           | 설명                                                                                  |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 입금 기반<br>[sn_bom_deposit_b2c_base]            | 개인 입금 서비스 케이스 테이블은 입금 기반 테이블을 확장합니다. 입금 기본 테이블은 재무 서비스 기본 (sn_bom_case) 테이블을 확장합니다. |
| 개인 입금 서비스 케이스<br>[sn_bom_deposit_b2c_service] | 모든 개인 입금 케이스를 저장합니다. 이 테이블은 입금 기반 (sn_bom_deposit_b2c_base) 테이블을 확장합니다.             |
| 개인 입금 작업                                      | 모든 개인 입금 케이스에 대한 모든 입금 작업을 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업 (sn_bom_task) 테이블을 확장합니다.            |

| 테이블                       | 설명 |
|---------------------------|----|
| [sn_bom_deposit_b2c_task] |    |

## Financial Services Loan Operations

ServiceNow<sup>#</sup> Financial Services Loan Operations 애플리케이션은 개인 및 비즈니스 대출을 지원하는 Financial Services Operations의 솔루션입니다. 이 솔루션을 사용하면 재무 조직이 대출 서비스와 관련하여 고객이 시작한 요청과 시스템에서 생성된 예외를 신속하게 해결할 수 있으며 미들 및 백오피스 대출 운영을 혁신할 수 있습니다.

### 스토어에서 앱 요청

[ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

| 탐색                                                                                                                                                  | 설정                                                                                                                                                    | 사용                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>고객, 지점 근무자 및 대출 에이전트가 Loan Operations를 사용하는 방법에 대해 알아봅니다.</p> |  <p>Business Loan Operations 및 Personal Loan Operations를 설정합니다.</p> |  <p>고객 및 은행 시스템에서 받은 대출 서비스 요청을 제출하고 관리합니다.</p> |

기계면역

| 분석 및 보고                                                                                                                          | 프로세스 마이닝                                                                                                           | 참조                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>미리 구성된 대시보드를 사용하여 작업을 조율하고 프로세스를 개선합니다.</p> |  <p>프로세스를 시각화하고 개선 기회를 식별합니다.</p> |  <p>설치되는 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대해 자세히 알아봅니다.</p> |

## Financial Services Loan Operations 탐색

모든 유형의 대출에 대한 서비스를 관리하는 데 사용할 ServiceNow<sup>#</sup> Financial Services Loan Operations 수 있습니다.

### 주요 기능

- 자동화된 워크플로우를 통해 케이스와 작업을 대출, 문서 및 신용 부서를 비롯한 여러 부서와 기능에 걸쳐 라우팅
- 단일 플랫폼에서 기업 및 개인 대출 운영 지원
- 고객이 시작한 요청 및 시스템에서 시작된 예외 지원
- 인바운드 및 아웃바운드 문서를 다루고 예외 및 승인을 처리하는 Document Processor 서비스
- 다양한 역할에 맞게 개인화된 작업 공간
- 퍼포먼스 분석 팀 및 비즈니스 성과에 대한 인사이트를 제공하는 대시보드

## Loan Operations 애플리케이션

비즈니스 및 개인 대출 서비스 요청은 다음 애플리케이션을 통해 지원됩니다.

### 기업 대출 운영

이 애플리케이션을 사용하면 비즈니스 대출 서비스를 관리할 수 있습니다. 기업 대출은 기업(계정)이 비즈니스 요구 사항을 충족하기 위해 취득하는 대출입니다.

다음에서 애플리케이션(sn\_bom\_loan\_b2b)을 Financial Services Business Loan Operations 설치하여 Business Loan Operations를 활성화할 수 있습니다. [ServiceNow Store](#) 레이블이 표시됩니다.

### 개인 대출 운영

이 애플리케이션을 사용하면 개인 대출 서비스를 관리할 수 있습니다. 개인 대출은 개인 고객(소비자)이 개인 요구 사항을 충족하기 위해 취득하는 대출입니다. 예를 들어, 주택 융자 또는 자동차 융자.

다음에서 애플리케이션(sn\_bom\_loan)을 Financial Services Personal Loan Operations 설치하여 Personal Loan Operations를 활성화할 수 있습니다. [ServiceNow Store](#)  레이블이 표시됩니다.

## 대출 서비스 요청

이 애플리케이션은 비즈니스 및 개인 대출에 대해 다음과 같은 유형의 대출 서비스 요청을 지원합니다.

### 대출 서비스 요청

| 개인 대출    | 기업 대출    |
|----------|----------|
| 부분 선결제   | 부분 선결제   |
| 대출 탕감    | 대출 탕감    |
| 대출 연기    | 대출 연기    |
| 대손상각     | 대손상각     |
| 누락된 상환   | 누락된 상환   |
| 약정 위반    | 약정 위반    |
| 대출 구조 조정 | 대출 구조 조정 |
|          | 대출금 인출   |
|          | 대출 이월    |

## 대출 운영 가상 사용자

Loan Operations는 다음 가상 사용자를 대상으로 합니다.

| 가상 사용자 | 설명                                                                                                                                                                                                 |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 관리자    | 애플리케이션 구성을 담당하는 대출 관리자입니다.                                                                                                                                                                         |
| 요청자    | 대출 요청을 제출하고 케이스 상태를 확인하는 고객 및 지점 직원. 세 가지 유형의 사용자가 대출 요청을 제출할 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 소비자(소매 고객)</li> <li>• 계정 및 연락처(비즈니스 고객)</li> <li>• 금융 기관 프론트 오피스의 지점 근무자</li> </ul> |
| 이행자    | 대출 운영 업무를 수행하는 금융 기관의 미들 또는 백 오피스에 있는 에이전트입니다. 이들은 대출 케이스와 대출 서비스로 들어오는 작업(예: 신용 서비스 작업 및 문서 서비스 작업)에 대한 처리를 담당합니다.                                                                                |

| 가상 사용자 | 설명                                                                                                                                  |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | <p>다음 세 에이전트는 대출 요청에 대해 작업합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 대출 에이전트</li> <li>• 신용 대리인</li> <li>• 문서 에이전트</li> </ul> |

## Financial Services Loan Operations 설정

애플리케이션을 설치하고, 금융 서비스 데이터를 임포트하고, 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소를 검토 및 구성하여 애플리케이션의 구현 Financial Services Loan Operations 을 설정할 수 있습니다.

### Financial Services Business Loan Operations 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn\_bom\_loan\_b2b)을 설치할 Financial Services Business Loan Operations 수 있습니다. 이 애플리케이션에는 데모 데이터와 설치 관련 ServiceNow<sup>®</sup> Store 애플리케이션 및 플러그인이 포함되어 있습니다(아직 설치되어 있지 않은 경우).

#### 시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. [에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션](#).

필요한 역할: admin

#### 이 태스크 정보

다음 항목이 Financial Services Business Loan Operations 앱과 함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블

자세한 내용은 [Financial Services Business Loan Operations 앱과 함께 설치되는 구성요소](#) 문서를 참조하십시오.

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. Financial Services Business Loan Operations 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn\_bom\_loan\_b2b)을 찾습니다.

애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

[ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.



설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 Financial Services Business Loan Operations 앱을 설치할 수 있습니다.

4. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.



#### 중요사항:

설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

5. 설치를 선택합니다.

### Financial Services Personal Loan Operations 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn\_bom\_loan)을 설치할 Financial Services Personal Loan Operations 수 있습니다. 이 애플리케이션에는 데모 데이터와 설치 관련 ServiceNow<sup>®</sup> Store 애플리케이션 및 플러그인이 포함되어 있습니다(아직 설치되어 있지 않은 경우).

#### 시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. [에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션](#).

필요한 역할: admin

#### 이 태스크 정보

다음 항목이 Financial Services Personal Loan Operations 앱과 함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블

자세한 내용은 [Financial Services Personal Loan Operations 앱과 함께 설치되는 구성요소](#) 문서를 참조하십시오.

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. Financial Services Personal Loan Operations 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn\_bom\_loan)을 찾습니다.

애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

[ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 Financial Services Personal Loan Operations 앱을 설치할 수 있습니다.

4. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.



#### 중요사항:

설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

5. 설치를 선택합니다.

### Financial Services Loan Operations 구성

애플리케이션과 함께 Financial Services Loan Operations 설치되는 구성요소를 검토하고 조직의 비즈니스 요구에 맞게 수정합니다.

#### 시작하기 전에

응용 프로그램이 설치되어 있는지 Financial Services Loan Operations 확인합니다. 자세한 내용은 [Financial Services Business Loan Operations 설치](#) 및 [Financial Services Personal Loan Operations 설치](#) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn\_bom\_loan\_b2b.admin, sn\_bom\_loan.b2c\_admin 및 admin

#### 프로시저

1. 금융 계좌, 금융 상품, 금융 기관 및 거래 데이터를 테이블로 임포트합니다 ServiceNow . 자세한 내용은 [임포트 세트를 사용하여 재무 데이터 임포트](#) 문서를 참조하십시오.
2. 설치된 구성요소를 검토하고 이를 수정하거나 새로 추가합니다(해당하는 경우).

### 도메인 분리 및 Financial Services Loan Operations

애플리케이션에는 Financial Services Loan Operations 도메인 분리가 지원되지 않습니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

#### 지원 수준: 기본

- 비즈니스 논리: 데이터가 애플리케이션의 서비스 제공자 사용 사례에 적합한 도메인으로 들어가도록 보장합니다.
- 애플리케이션은 런타임에서 도메인 분리를 지원합니다. 도메인 분리에는 사용자 인터페이스, 캐시 키, 보고서, 롤업, 집계 등에서의 분리가 포함됩니다.
- 인스턴스 소유자는 여러 테넌트에서 작동하도록 애플리케이션을 설정해야 합니다.

샘플 사용 사례: 서비스 제공자(SP)가 채팅을 사용하여 테넌트 고객의 메시지에 응답할 때 고객이 SP의 응답을 볼 수 있어야 합니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 [도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원](#) 을 참조하십시오.

## Financial Services Loan Operations에서 도메인 분리가 작동하는 방식

- 모든 Financial Service Loan Operations 애플리케이션은 (CSM)을 기반으로 고객 서비스 관리 구축되며 많은 CSM 테이블을 사용합니다. 핵심 참조 테이블은 소비자, 계정 및 접촉 창구와 같은 고객 테이블입니다. 이러한 테이블은 도메인으로 구분됩니다.

### 관련 정보

[서비스 제공자용 도메인 분리](#)

## Financial Services Loan Operations 사용

요청자, 기고자 및 에이전트가 Financial Services Loan Operations 애플리케이션을 사용하여 대출 서비스 요청 및 시스템에서 생성된 예외를 시작, 조사 및 해결하는 방법에 대해 알아봅니다.

### 작업 공간

요청자, 기고자 및 백오피스 에이전트는 개인화된 작업 공간을 사용하여 대출 케이스의 모든 측면에서 작업합니다. 작업 공간은 다음 작업에 도움이 될 수 있습니다.

- 작업 부하 및 성능 모니터링
- 우선순위가 높은 항목에 집중
- 작업을 쉽게 탐색

자세한 내용은 [작업 공간](#) 문서를 참조하십시오.

#### 작업 공간 대출 운영 사용자

| 사용자         | 설명                                                                                                       |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 요청자         | 상호작용 기록 및 고객 기록에서 서비스 요청을 제출합니다.                                                                         |
| 대출 기고자      | 서비스 요청을 제출하고, 인바운드 문서를 수집하고, 시작 및 검토 단계까지 서비스 요청이 관리하는 계정의 케이스 상태를 확인합니다.                                |
| 대출 에이전트     | 대출 케이스 및 대출 작업을 처리합니다.                                                                                   |
| 대출 에이전트 커넥터 | 서비스 요청을 제출하고 대출 케이스 및 대출 작업을 수행하여 관리 계좌에 대한 대출 요청을 이행합니다.                                                |
| 신용 에이전트     | 대출 서비스 요청에 대한 신용 케이스 및 신용 작업을 수행합니다.                                                                     |
| 문서 에이전트     | 대출 서비스 요청에 대한 문서 작업을 수행합니다.                                                                              |
| 대출 관리자      | 비즈니스 요구 사항에 따라 대출 작업 공간을 구성합니다.<br><br>자세한 내용은 <a href="#">CSM Configurable Workspace 구성</a> 문서를 참조하십시오. |

## 워크플로우

비즈니스 및 개인 대출에 대해 미리 정의된 여러 워크플로우를 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.

고객이 대출 서비스를 요청하면 대출 서비스 케이스가 생성되어 대출 에이전트에게 할당됩니다. 에이전트가 케이스 상세 정보를 업데이트하면 워크플로우가 트리거됩니다. 플로우는 케이스에서 다양한 작업을 트리거하고 할당 규칙은 이러한 작업을 대출, 신용 또는 문서 서비스와 같은 적절한 백오피스 팀으로 라우팅합니다. 에이전트가 이전 작업을 닫으면 새 작업이 자동으로 생성됩니다.

자세한 내용은 [대출 운영 워크플로우](#) 문서를 참조하십시오.

## 케이스 Playbook

대출 기고자와 대출 에이전트는 케이스 Playbook을 사용하여 케이스 워크플로우를 시각화하고 상호작용할 수 있습니다. Playbook은 케이스가 로깅된 시간부터 최종 해결 및 고객과의 통신까지 케이스 처리 프로세스 중에 수행되는 작업에 대한 엔드 투 엔드 수명주기를 제공합니다. Playbook은 다음 대출 워크플로우에 사용할 수 있습니다.

- 에 대한 대출 탕감 Financial Services Business Loan Operations
- 에 대한 대출 연기 Financial Services Personal Loan Operations

## 대시보드

퍼포먼스 분석 비즈니스 소유자에게 팀과 비즈니스의 성과에 대한 통찰력을 제공합니다. 사용자 지정 가능한 뷰의 대시보드는 애플리케이션을 사용하여 비즈니스 및 개인 대출 운영에 사용할 수 있습니다.

자세한 내용은 [Financial Services Personal Loan Operations 대시보드](#) 및 [Financial Services Business Loan Operations 대시보드](#) 문서를 참조하십시오.

## 대출 운영 워크플로우

애플리케이션은 Financial Services Loan Operations 대출 서비스를 위한 자동화된 워크플로우를 설치합니다. 이러한 워크플로우를 사용하여 케이스와 작업을 대출, 문서 및 신용 에이전트를 비롯한 여러 부서로 라우팅할 수 있습니다.

## 애플리케이션에서 사용할 수 있는 워크플로우

비즈니스 및 개인 대출에 대해 다음과 같이 미리 정의된 워크플로우를 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.

| 개인 대출  | 기업 대출  |
|--------|--------|
| 부분 선결제 | 부분 선결제 |
| 대출 탕감  | 대출 탕감  |
| 대출 연기  | 대출 연기  |
| 대손상각   | 대손상각   |
| 누락된 상환 | 누락된 상환 |
| 약정 위반  | 약정 위반  |

| 개인 대출    | 기업 대출                                                                                                                         |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | <b>i</b> 주:<br>이 워크플로우는 애플리케이션에서 Financial Services Credit Operations 시작됩니다.                                                  |
| 대출 구조 조정 | 대출 구조 조정<br><b>i</b> 주:<br>이 워크플로우는 애플리케이션에서 Financial Services Credit Operations 시작됩니다. 여기서는 요청을 완료하기 위한 대출 케이스가 자동으로 생성됩니다. |
|          | 대출금 인출                                                                                                                        |
|          | 대출 이월                                                                                                                         |

이러한 워크플로우는 [Flow Designer](#)를 사용하여 구축됩니다. 대출 관리자는 조직의 비즈니스 필요에 따라 미리 정의된 이러한 플로우를 검토하고 사용자 지정할 수 있습니다.

### Loan Operations를 위한 일반 워크플로우

고객이 대출 서비스를 요청하면 대출 서비스 케이스가 생성되어 대출 에이전트에게 할당됩니다. 에이전트가 케이스 상세 정보를 업데이트하면 워크플로우가 트리거됩니다. 플로는 케이스에서 다양한 작업을 트리거하고 할당 규칙은 이러한 작업을 대출, 신용 또는 문서 서비스와 같은 적절한 백오피스 팀으로 라우팅합니다. 에이전트가 이전 작업을 닫으면 새 작업이 자동으로 생성됩니다.

다음은 애플리케이션의 일반적인 대출 워크플로우입니다 Financial Services Loan Operations .

**i** 주:  
 요청 유형에 따라 개별 워크플로우에 작업이 추가되거나 줄어든 수 있습니다.

1. 대출 기고자, 요청자 또는 고객이 대출 서비스 요청을 제출합니다.
2. 대출 기고자는 필요한 고객 문서를 수집하고 케이스를 업데이트합니다.
3. 대출 에이전트가 케이스를 받고 수수료 등의 추가 정보를 추가합니다.
4. Document Processor 서비스는 필요한 문서를 결정합니다. 문서를 확인해야 하는 경우 문서 에이전트에 대한 작업이 생성됩니다.
5. 신용 에이전트에 대한 신용 작업이 생성됩니다.
6. 대출 요청을 검토하고 승인하기 위해 승인 작업이 생성됩니다.
7. 승인 후 대출 업데이트 작업이 생성됩니다. 은행이 통합을 활성화한 경우 대출 계좌가 코어 시스템에서 자동으로 업데이트될 수 있습니다.

#### 부분 선불 대출 워크플로우

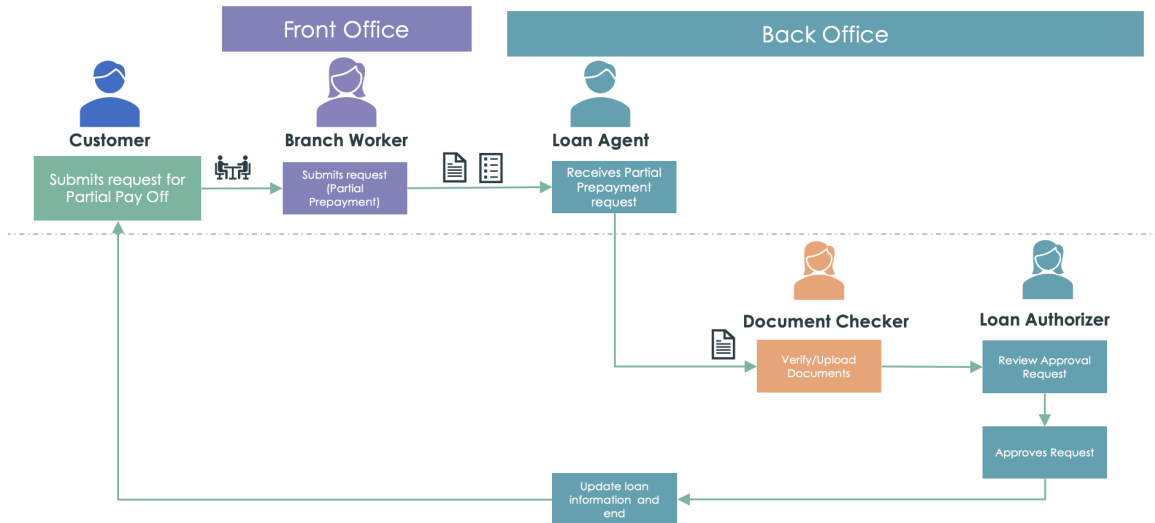
은행 에이전트가 부분 선불 대출 워크플로우를 사용하여 만기 전에 은행에 미결제 대출의 부분 선불에 대한 서비스 요청을 해결하는 방법을 알아봅니다. 워크플로우는 비즈니스 및 개인 대출 서비스 요청에 모두 적용됩니다.

부분 선불은 대출의 미결제 원금 구성 요소에 직접 적용됩니다. 일반적으로 고객에게는 다음 방법 중 하나로 남은 잔액에 대한 상황을 재구성할 수 있는 옵션이 제공됩니다.

- 현재 상환액이 더 높고 대출이 조기에 종료되는 것을 계속하십시오
- 현재 대출 기간을 유지합니다. 즉, 상환 금액이 다시 계산되어 보류 중인 대출 기간 전체에 분산됩니다

다음 다이어그램은 응용 프로그램이 은행 에이전트가 부분 선결제 서비스 요청을 해결하는 데 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

부분 선불 대출 워크플로우



다음 워크플로우는 부분 선결제 서비스 요청에 대한 케이스와 작업을 다른 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐 작업 공간에 있는 작업을 수행하기 위해 로그인합니다.

대출 기고자, 요청자 또는 고객인 경우

기고자 또는 요청자가 고객을 대신하여 부분 선불 대출 서비스 요청을 제출합니다.

고객(소비자 또는 접촉 창구)은 Customer Service Portal, Consumer Service Portal 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 직접 요청을 제출할 수 있습니다.

### 주:

소비자가 Consumer Service Portal을 사용하여 요청을 제출하려면 Consumer Service Portal 플러그인 (com.glide.service-portal.consumer-portal)이 활성화되어 있어야 합니다.

요청 유형에 따라 케이스가 시작됩니다.

### 백오피스 에이전트

케이스가 시작되고 에이전트가 케이스 세부 정보를 업데이트하면 워크플로우가 자동으로 트리거됩니다. 할당 규칙은 연관된 작업을 적절한 백오피스 팀으로 라우팅합니다.

1. 대출 에이전트는 케이스 상세 정보를 검토하고 수수료 같은 추가 상세 정보를 추가합니다.

문서 프로세서 서비스는 요청에 대해 확인해야 하는 문서를 결정합니다. 워크플로우는 문서 에이전트에 대한 인바운드 문서 검증 작업을 자동으로 생성합니다.

2. 문서 에이전트는 인바운드 문서 검증 작업을 수행하여 작업에 나열된 각 문서를 검증합니다. 필요한 경우 이 에이전트는 특정 문서의 연기를 요청할 수 있습니다.

워크플로우는 대출 에이전트를 위한 대출 승인 작업을 생성합니다.

3. 대출 승인자(대출 에이전트)가 케이스 세부 정보를 검토하고 승인합니다.
4. 대출 에이전트는 대출 업데이트 작업을 수행하고 은행 시스템에서 대출 계좌를 업데이트합니다.

은행이 통합을 활성화한 경우 대출 계좌가 핵심 은행 시스템에서 자동으로 업데이트될 수도 있습니다.

케이스가 완료되면 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정되고 작업 메모가 업데이트됩니다. 고객은 Customer 또는 Consumer Service Portal 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 케이스의 상태를 볼 수 있습니다.

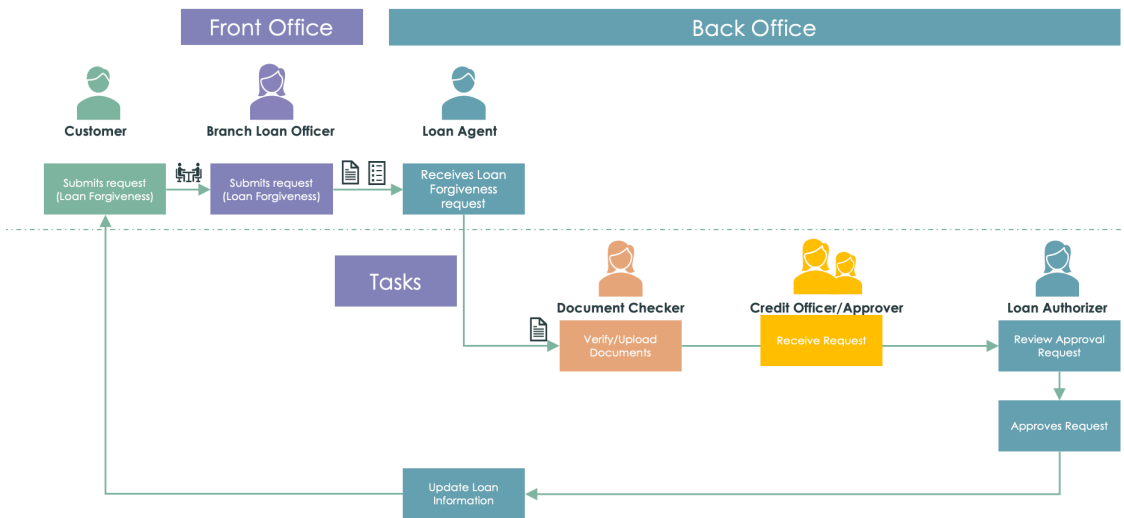
#### 대출 탕감 워크플로우

은행 에이전트가 대출 탕감 워크플로우를 사용하여 은행의 미결제 대출에 대한 면제 또는 탕감에 대한 대출 서비스 요청을 해결하는 방법을 알아봅니다. 워크플로우는 비즈니스 및 개인 대출 서비스 요청에 모두 적용됩니다.

대출 탕감 요청은 대출 금액 전액 또는 일부에 대한 것일 수 있습니다. 몇 가지 일반적인 예로는 학자금 대출, 농업 대출 및 중소기업청(SBA) 급여 보호 프로그램이 있습니다.

다음 다이어그램은 애플리케이션이 은행 에이전트가 대출 탕감 서비스 요청을 해결하는 데 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

#### 대출 탕감 워크플로우



다음 워크플로우는 대출 탕감 서비스 요청에 대한 케이스와 작업을 다른 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐에 있는 작업을 수행하기 위해 로그인됩니다 작업 공간 . 비즈니스 대출 운영을 위한 대출 탕감 워크플로우의 경우 에이전트는 케이스를 해결하는 데 필요한 단계를 안내하는 케이스 Playbook을 사용할 수도 있습니다.

#### 대출 기고자, 요청자 또는 고객인 경우

대출 기고자 또는 요청자가 고객을 대신하여 대출 탕감 대출 서비스 요청을 제출합니다.

고객(소비자 또는 접촉 창구)은 Customer Service Portal, Consumer Service Portal 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 직접 요청을 제출할 수 있습니다.



#### 주:

소비자가 Consumer Service Portal을 사용하여 요청을 제출하려면 Consumer Service Portal 플러그인 (com.glide.service-portal.consumer-portal)이 활성화되어 있어야 합니다.



요청 유형에 따라 케이스가 시작됩니다.

#### 백오피스 에이전트

케이스가 시작되고 에이전트가 케이스 세부 정보를 업데이트하면 워크플로우가 자동으로 트리거됩니다. 할당 규칙은 연관된 작업을 적절한 백오피스 팀으로 라우팅합니다.

1. 대출 에이전트는 케이스 상세 정보를 검토하고 수수료 등의 추가 상세 정보를 추가합니다.

문서 프로세서 서비스는 요청에 대해 확인해야 하는 문서를 결정합니다. 워크플로우는 문서 에이전트에 대한 인바운드 문서 검증 작업을 생성합니다.

2. 문서 에이전트는 인바운드 문서 검증 작업을 수행하여 작업에 나열된 각 문서를 검증합니다. 필요한 경우 이 에이전트는 특정 문서의 연기를 요청할 수 있습니다.

워크플로우는 신용 에이전트에 대한 신용 평가 작업을 생성합니다.

3. 신용 에이전트는 신용 작업을 수행하여 고객의 크레딧을 검토하고 요청을 승인합니다.

워크플로우는 대출 에이전트를 위한 대출 승인 작업을 생성합니다.

4. 대출 승인자(대출 에이전트)가 케이스 세부 정보를 검토하고 승인합니다.
5. 대출 에이전트는 대출 업데이트 작업을 수행하고 은행 시스템에서 대출 계좌를 업데이트합니다.

은행이 통합을 활성화한 경우 대출 계좌가 핵심 은행 시스템에서 자동으로 업데이트될 수도 있습니다.

케이스가 완료되면 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정되고 작업 메모가 업데이트됩니다. 고객은 Customer 또는 Consumer Service Portal 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 케이스의 상태를 볼 수 있습니다.

#### 대출 연기 워크플로우

은행 에이전트가 대출 연기 워크플로우를 사용하여 예정된 대출 상환의 일시적 연기에 대한 대출 서비스 요청을 해결하는 방법을 알아봅니다. 워크플로우는 비즈니스 및 개인 대출 서비스 요청에 모두 적용됩니다.

대출 연기의 경우 고객은 합의된 기간 동안 금액을 지불할 필요가 없습니다. 또한 은행은 연기 기간 동안 이자를 면제하는 것을 고려할 수 있습니다.

상환 유예는 고객이 합의된 기간 동안 금액을 지불할 것으로 예상되지 않는 예정된 대출 상환을 일시적으로 연기하는 것이기도 합니다. 이 경우 은행은 미결제 금액에 대한 이자를 발생시키고 대출에 대한 정기 상환이 시작될 때 회수합니다.

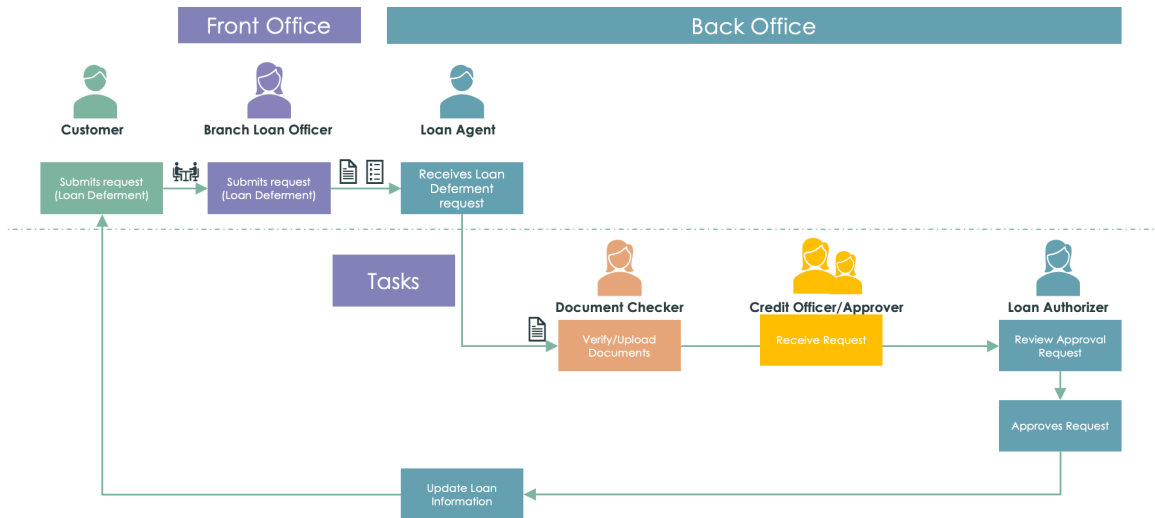
#### **i** 주:

은행은 사례별로 연기와 유예를 같은 의미로 사용합니다.

다음 다이어그램은 애플리케이션이 은행 에이전트가 대출 연기 서비스 요청을 해결하는 데 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.



## 대출 연기 워크플로우



다음 워크플로우는 대출 연기 서비스 요청에 대한 케이스와 작업을 다른 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐에 있는 작업을 수행하기 위해 로그인됩니다 작업 공간 . 개인 대출 운영을 위한 대출 연기 워크플로우의 경우 에이전트는 케이스를 해결하는 데 필요한 단계를 안내하는 케이스 Playbook을 사용할 수도 있습니다.

대출 기고자, 요청자 또는 고객인 경우

대출 기고자 또는 요청자가 고객을 대신하여 대출 연기 대출 서비스 요청을 제출합니다.

고객(소비자 또는 접촉 창구)은 Customer Service Portal, Consumer Service Portal 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 직접 요청을 제출할 수 있습니다.

**i 주:**

소비자가 Consumer Service Portal을 사용하여 요청을 제출하려면 Consumer Service Portal 플러그인 (com.glide.service-portal.consumer-portal)이 활성화되어 있어야 합니다.

요청 유형에 따라 케이스가 시작됩니다.

**백오피스 에이전트**

케이스가 시작되고 에이전트가 케이스 세부 정보를 업데이트하면 워크플로우가 자동으로 트리거됩니다. 할당 규칙은 연관된 작업을 적절한 백오피스 팀으로 라우팅합니다.

1. 대출 에이전트는 케이스 상세 정보를 검토하고 수수료 같은 추가 상세 정보를 추가합니다.

문서 프로세서 서비스는 요청에 대해 확인해야 하는 문서를 결정합니다. 워크플로우는 문서 에이전트에 대한 인바운드 문서 검증 작업을 생성합니다.

2. 문서 에이전트는 인바운드 문서 검증 작업을 수행하여 작업에 나열된 각 문서를 검증합니다. 필요한 경우 특정 문서의 연기를 요청할 수 있습니다.

워크플로우는 신용 에이전트에 대한 신용 평가 작업을 생성합니다.

3. 신용 에이전트는 신용 작업을 수행하여 고객의 크레딧을 검토하고 요청을 승인합니다.

워크플로우는 대출 에이전트를 위한 대출 승인 작업을 생성합니다.

4. 대출 승인자(대출 에이전트)가 케이스 세부 정보를 검토하고 승인합니다.

- 대출 에이전트는 대출 업데이트 작업을 수행하고 은행 시스템에서 대출 계좌를 업데이트합니다.

은행이 통합을 활성화한 경우 대출 계좌도 코어 시스템에서 자동으로 업데이트될 수 있습니다.

케이스가 완료되면 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정되고 작업 메모가 업데이트됩니다. 고객은 Customer 또는 Consumer Service Portal 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 케이스의 상태를 볼 수 있습니다.

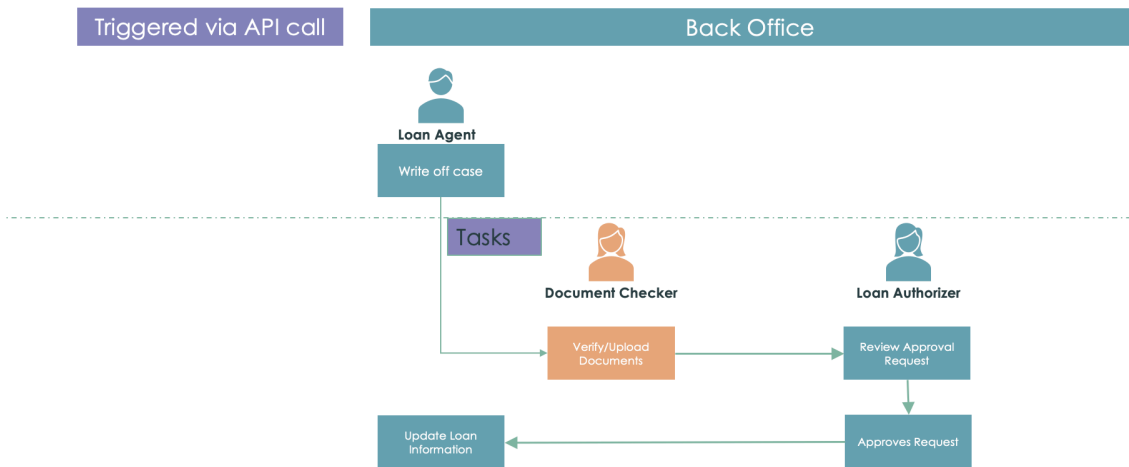
#### 대손상각 워크플로우

회수 메커니즘이 실패했을 때 은행 에이전트가 대손상각 워크플로우를 사용하여 미결제 대출의 일부 또는 전체 상각을 처리하는 방법을 알아봅니다. 워크플로우는 기업 대출과 개인 대출 모두에 적용됩니다.

은행은 모든 회수 수단이 소진되었을 때 대출을 상각합니다. 은행이 대차대조표를 정리하기 위해 취하는 조치입니다.

다음 다이어그램은 애플리케이션이 은행 에이전트가 대출 상각을 수행하는 데 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

#### 대손상각 워크플로우



다음 워크플로우는 대출 상각에 대한 케이스와 작업을 여러 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐에 있는 작업을 수행하기 위해 로그인됩니다 작업 공간 .

#### 신용 대리인 또는 API를 통해

대출 에이전트가 대손상각 대출 서비스 케이스를 만듭니다. 백엔드의 API도 이 대출 서비스 케이스를 트리거할 수 있습니다.

#### 백오피스 에이전트

케이스가 시작되고 에이전트가 케이스 세부 정보를 업데이트하면 워크플로우가 자동으로 트리거됩니다. 할당 규칙은 연관된 작업을 적절한 백오피스 팀으로 라우팅합니다.

- 대출 에이전트는 케이스 상세 정보를 검토하고 미결제 원금 및 이자 금액과 같은 추가 상세 정보를 추가합니다.

문서 프로세서 서비스는 요청에 대해 확인해야 하는 문서를 결정합니다. 워크플로우는 문서 에이전트에 대한 인바운드 문서 검증 작업을 생성합니다.

2. 문서 에이전트는 인바운드 문서 검증 작업을 수행하여 작업에 나열된 각 문서를 검증합니다. 필요한 경우 이 에이전트는 특정 문서의 연기를 요청할 수 있습니다.

워크플로우는 대출 에이전트를 위한 대출 승인 작업을 생성합니다.

3. 대출 승인자(대출 에이전트)가 케이스 세부 정보를 검토하고 승인합니다.
4. 대출 에이전트는 대출 업데이트 작업을 수행하고 은행 시스템에서 대출 정보를 업데이트합니다.

은행이 통합을 활성화한 경우 대출 계좌가 핵심 은행 시스템에서 자동으로 업데이트될 수도 있습니다.

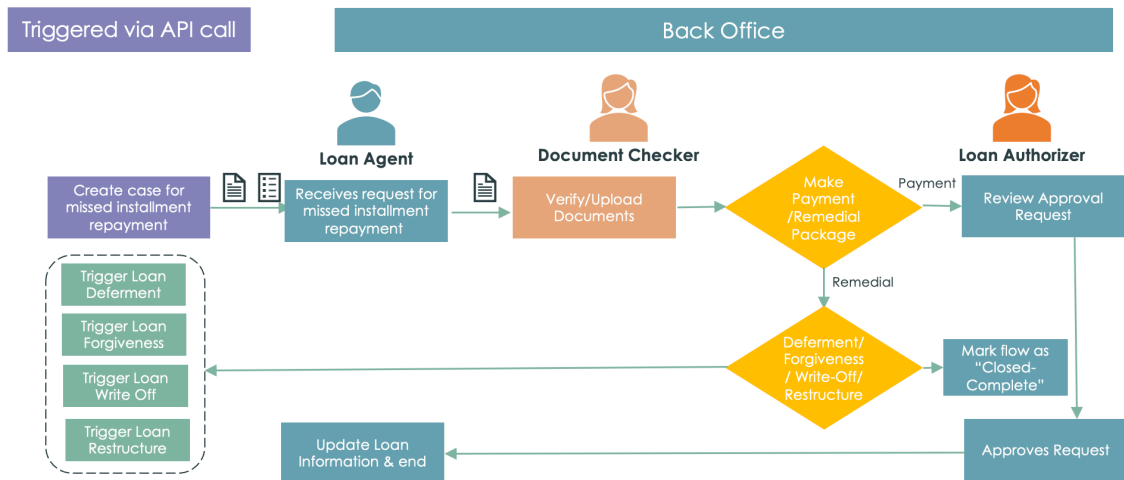
케이스가 완료되면 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정되고 작업 메모가 업데이트됩니다. 고객은 Customer 또는 Consumer Service Portal 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 케이스의 상태를 볼 수 있습니다.

#### 누락된 할부 상환 워크플로우

은행 에이전트가 누락된 할부 상환 워크플로를 사용하여 미결제 대출의 누락된 할부에 대해 대출 고객에게 사전에 연락하고 실행 계획을 결정하는 방법을 알아봅니다. 워크플로우는 기업 대출과 개인 대출 모두에 적용됩니다.

다음 다이어그램은 응용 프로그램이 은행 에이전트가 대출자의 누락된 할부 지불을 처리하는 데 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

#### 누락된 할부 상환 워크플로우



다음 워크플로우는 누락된 상환에 대한 케이스와 작업을 다른 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐에 있는 작업을 수행하기 위해 로그인됩니다 작업 공간 .

#### 대출 에이전트 또는 API를 통해

시스템에서 대출 차용인의 상환 불이행을 관찰하면 백엔드의 API가 누락된 할부 상환 대출 서비스 케이스를 트리거합니다. 대출 에이전트도 이 케이스를 만들 수 있습니다.

#### 백오피스 에이전트

대출 에이전트는 케이스 세부 정보를 검토하고 고객과 협력하여 작업 계획을 확정합니다.

케이스가 시작되고 대출 에이전트가 케이스 세부 정보를 업데이트하면 워크플로우가 자동으로 트리거됩니다. 할당 규칙은 연관된 작업을 적절한 백오피스 팀으로 라우팅합니다.

## 결제 시작

- 고객이 할부 지불을 하면 대출 에이전트가 지불을 시작하고 케이스에 지불 세부 정보를 입력합니다.

워크플로우는 대출 에이전트를 위한 대출 승인 작업을 자동으로 생성합니다.

- 대출 승인자(대출 에이전트)가 케이스 세부 정보를 검토하고 승인합니다.
- 대출 에이전트가 대출 업데이트 작업을 수행하고 핵심 은행 시스템에서 대출 정보를 업데이트합니다.

은행은 핵심 베이킹 시스템과의 통합을 활성화하여 이 작업을 자동화할 수 있습니다.

## 교정 서비스 케이스 생성

고객이 부분 또는 전체 지불을 할 수 없는 경우 대출 에이전트는 다음 서비스 케이스 중 하나를 생성하여 케이스를 해결합니다.

- 대출 탕감
- 부분 선결제
- 대손상각
- 대출 연기

그러면 새 대출 서비스 케이스가 이 대출 문제를 처리합니다.

케이스가 완료되면 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정되고 작업 메모가 업데이트됩니다.

## 약정 위반 워크플로우

은행 에이전트가 약정 위반 워크플로를 사용하여 약정 위반에 대해 대출 고객에게 사전에 연락하고 향후 실행 계획을 결정하는 방법을 알아보세요. 워크플로우는 기업 대출과 개인 대출 모두에 적용됩니다.

## 성약이란 무엇인가

계약은 차용인이 대출 기간 동안 특정 조건을 준수하기로 은행에 약속하는 것입니다. 약정은 대출을 시작할 때 은행에서 설정합니다. 약정 모니터링은 은행의 지속적인 활동입니다. 약정은 은행이 대출과 관련된 잠재적 위험을 식별하고 완화하는 데 도움이 됩니다. 약정이 위반되면 차용인의 잠재적 채무 불이행의 신호입니다.

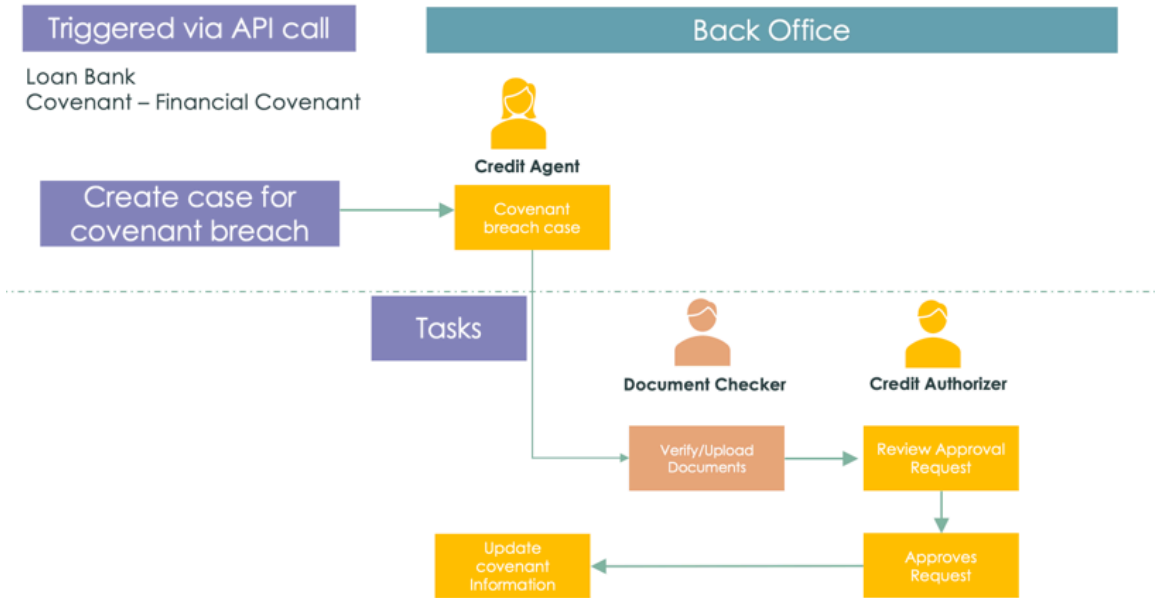
사업 대출에 대한 약정의 예는 다음과 같습니다.

- 차용인의 분기별 재무제표 제출
- 월별 재고 및 재고 명세서 제출 또는 미지급 송장

개인 대출 약정의 예로는 주택 보험료 영수증을 정기적으로 제출하는 것이 있습니다.

다음 다이어그램은 애플리케이션이 은행 에이전트가 대출에 대한 약정 위반을 처리하는 데 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

## 약정 위반 워크플로우



다음 워크플로우는 약정 위반에 대한 케이스와 작업을 다른 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐에 있는 작업을 수행하기 위해 로그인됩니다 작업 공간 .

신용 대리인 또는 API를 통해

대출에 대한 약정 위반이 관찰되면 백엔드의 API가 약정 위반 신용 서비스 케이스를 트리거합니다. 신용 대리인도 이 케이스를 만들 수 있습니다.

백오피스 에이전트

케이스가 시작되고 신용 에이전트가 케이스 세부 정보를 업데이트하면 워크플로우가 자동으로 트리거됩니다. 할당 규칙은 연관된 작업을 적절한 백오피스 팀으로 라우팅합니다.

1. 신용 에이전트는 케이스 상세 정보를 검토하고 약정 준수 상태와 같은 추가 상세 정보를 추가합니다.

문서 프로세서 서비스는 케이스에 대해 확인해야 하는 문서를 결정합니다. 워크플로우는 문서 에이전트에 대한 인바운드 문서 검증 작업을 생성합니다.

2. 문서 에이전트는 인바운드 문서 검증 작업을 수행하여 작업에 나열된 각 문서를 검증합니다. 필요한 경우 이 에이전트는 특정 문서의 연기를 요청할 수 있습니다.

워크플로우는 신용 에이전트에 대한 신용 승인 작업을 생성합니다.

3. 신용 승인자(신용 에이전트)는 신용 작업을 수행하여 신용 작업을 검토하고 승인합니다.

워크플로우는 신용 에이전트를 위한 약정 업데이트 작업을 생성합니다.

4. 신용 에이전트는 이 신용 작업을 수행하고 은행 시스템에서 약정 정보를 업데이트합니다.

케이스가 완료되면 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정되고 작업 메모가 업데이트됩니다.

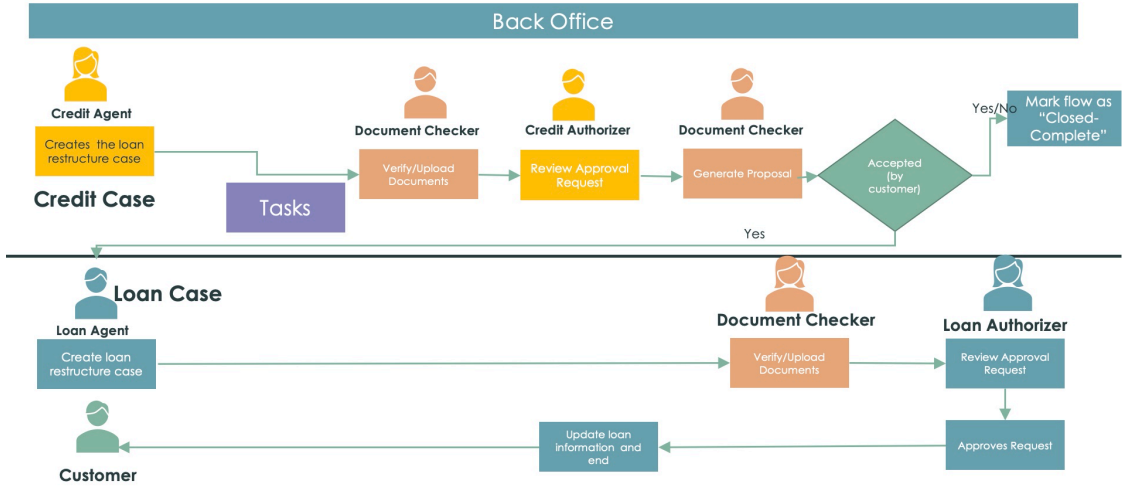
## 대출 구조 조정 제안 워크플로우

은행 에이전트가 대출 구조 조정 제안 워크플로우를 사용하여 부실 대출로 전환될 수 있는 미결제 대출의 구조 조정을 위해 대출 고객에게 연락하는 방법을 알아봅니다. 워크플로우는 기업 대출과 개인 대출 모두에 적용됩니다.

대출 구조조정은 대출이 부실로 분류되는 것을 방지하기 위한 조치입니다. 은행은 대출 기간, 상환 금액, 할부 횟수 또는 이자율을 변경하여 대출 조건을 수정합니다.

다음 다이어그램은 애플리케이션이 은행 에이전트가 대출 구조 조정을 처리하는 데 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

대출 구조 조정 워크플로우



다음 워크플로우는 대출 구조 조정을 위한 케이스와 작업을 여러 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐에 있는 작업을 수행하기 위해 로그인됩니다. 작업 공간.

#### 신용 대리인

1. 신용 에이전트가 대출 구조 조정 제안 신용 서비스 케이스를 만듭니다.
2. 신용 에이전트는 고객과 협력하여 구조 조정 조건을 마무리합니다. 에이전트는 자산 분류 및 구조 조정 상세 정보와 같은 추가 상세 정보를 추가합니다.
  - 워크플로우가 자동으로 트리거되고 할당 규칙이 연결된 케이스와 작업을 적절한 백오피스 팀으로 라우팅합니다.
  - 문서 프로세서 서비스는 케이스에 대해 확인해야 하는 문서를 결정합니다. 워크플로우는 문서 에이전트에 대한 인바운드 문서 검증 작업을 생성합니다.
3. 문서 에이전트는 인바운드 문서 검증 작업을 수행하여 작업에 나열된 각 문서를 검증합니다. 필요한 경우 이 에이전트는 특정 문서의 연기를 요청할 수 있습니다.

워크플로우는 신용 에이전트에 대한 신용 승인 작업을 생성합니다.

4. 신용 승인자(신용 에이전트)는 신용 작업을 수행하여 신용 작업을 검토하고 승인합니다.

#### 고객 또는 신용 대리인

고객이 신용 서비스 케이스를 확인하고 구조 조정 조건에 동의하게 됩니다. 또는 신용 에이전트가 구조 조정 조건에 대해 고객의 수락을 받고 신용 서비스 케이스를 종결할 수 있습니다.

#### 주:

고객(소비자 또는 접촉 창구)은 Customer Service Portal, Consumer Service Portal 또는 다른 셀프 서비스 포털을 통해 케이스를 볼 수 있습니다. 소비자가 Consumer Service Portal을 사용하여 케이스를 보려면 Consumer Service Portal 플러그인 (com.glide.service-portal.customer-portal)이 활성화되어 있어야 합니다.

고객이 약관에 동의하면 시스템은 대출 에이전트가 해당 약관을 구현할 수 있도록 대출 서비스 케이스를 생성합니다.

## 대출 대리인

1. 대출 에이전트가 케이스 상세 정보를 검토하고 업데이트합니다.

문서 프로세서 서비스는 요청에 대해 확인해야 하는 문서를 결정합니다. 워크플로우는 문서 에이전트에 대한 인바운드 문서 검증 작업을 자동으로 생성합니다.

2. 문서 에이전트는 인바운드 문서 검증 작업을 수행하여 작업에 나열된 각 문서를 검증합니다. 필요한 경우 이 에이전트는 특정 문서의 연기를 요청할 수 있습니다.

워크플로우는 대출 에이전트를 위한 대출 승인 작업을 생성합니다.

3. 대출 승인자(대출 에이전트)가 케이스 세부 정보를 검토하고 승인합니다.

4. 대출 에이전트는 대출 업데이트 작업을 수행하고 은행 시스템에서 대출 정보를 업데이트합니다.

은행은 핵심 베이킹 시스템과의 통합을 활성화하여 이 작업을 자동화할 수 있습니다.

케이스가 완료되면 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정되고 작업 메모가 업데이트됩니다.

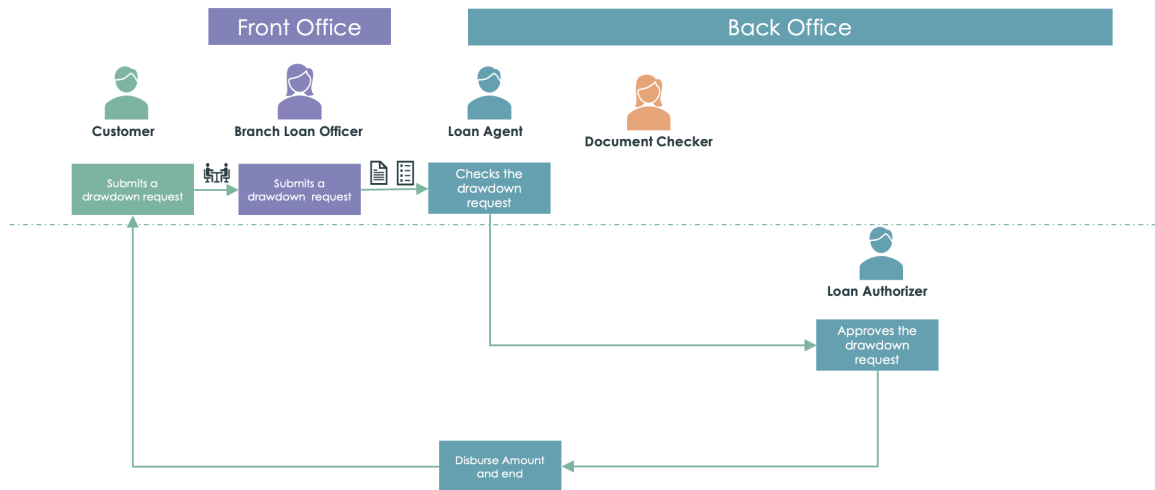
## 대출 인출 워크플로우

은행 에이전트가 대출 인출 워크플로우를 사용하여 사전 승인된 신용 한도에서 인출 금액의 지출을 위한 대출 서비스 요청을 해결하는 방법을 알아봅니다. 워크플로우는 기업 대출에만 적용됩니다.

인출은 차용인이 대출 기간 동안 신용 한도로부터 자금을 얻을 수 있도록 하는 신용 한도와 관련이 있습니다. 인출은 차용인이 신용 한도에서 접근하는 각 금액을 나타냅니다.

다음 다이어그램은 애플리케이션이 은행 에이전트가 대출 인출 서비스 요청을 해결하는 데 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

## 대출 인출 워크플로우



다음 워크플로우는 대출 인출 서비스 요청에 대한 케이스와 작업을 다른 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐에 있는 작업을 수행하기 위해 로그인됩니다 작업 공간 .

대출 기고자, 요청자 또는 고객인 경우

대출 기고자 또는 요청자가 고객을 대신하여 대출 인출 서비스 요청을 제출합니다.



고객(계정 또는 접촉 창구)은 Customer Service Portal 또는 다른 셀프 서비스 포털을 통해 요청을 직접 제출할 수 있습니다.

요청 유형에 따라 케이스가 시작됩니다.

#### 백오피스 에이전트

케이스가 시작되고 에이전트가 케이스 세부 정보를 업데이트하면 워크플로우가 자동으로 트리거됩니다. 할당 규칙은 연관된 작업을 적절한 백오피스 팀으로 라우팅합니다.

1. 대출 에이전트는 케이스 상세 정보를 검토하고 추가 상세 정보를 추가합니다 (있는 경우).

워크플로우는 대출 에이전트를 위한 대출 승인 작업을 생성합니다.

2. 대출 승인자(대출 에이전트)가 케이스 세부 정보를 검토하고 승인합니다.

워크플로우는 아웃바운드 문서 검증 작업과 인출 금액을 지급하는 대출 작업이라는 두 가지 작업을 생성합니다.

문서 프로세서 서비스는 요청에 대해 확인해야 하는 문서를 결정합니다.

3. 대출 에이전트는 대출 지출 작업을 수행하고 차용인에게 인출 금액을 릴리스합니다.

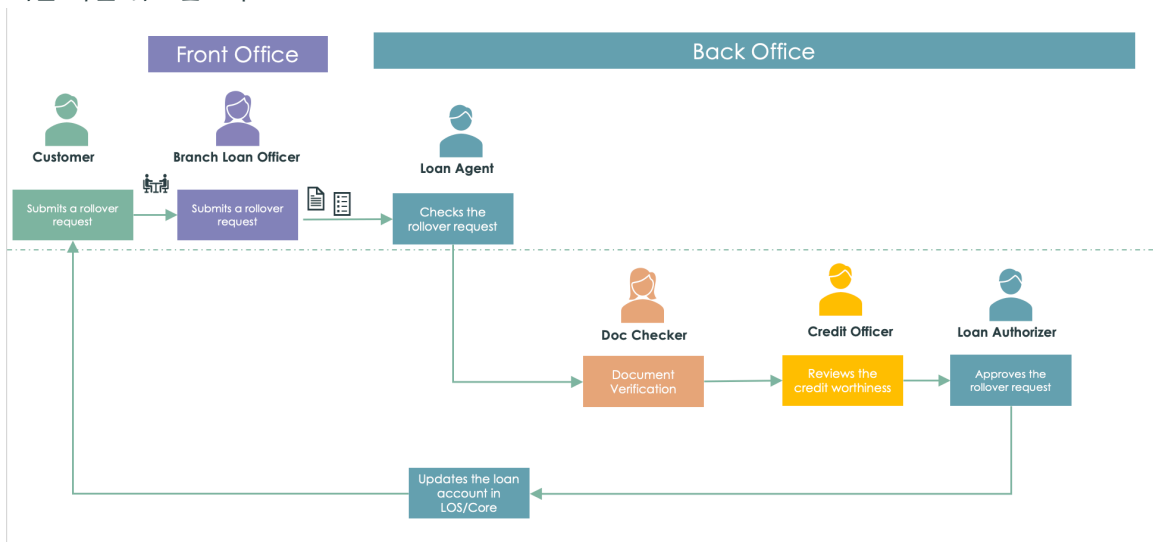
케이스가 완료되면 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정되고 작업 메모가 업데이트됩니다. 고객은 Customer Service Portal 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 케이스의 상태를 볼 수 있습니다.

#### 대출 이월 워크플로우

은행 에이전트가 대출 이월 워크플로우를 사용하여 미결제 대출의 갱신 또는 롤오버에 대한 대출 서비스 요청을 해결하는 방법을 알아봅니다. 워크플로우는 기업 대출에만 적용됩니다.

다음 다이어그램에서는 애플리케이션이 은행 에이전트가 대출 이월 서비스 요청을 해결하는 데 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

#### 대출 이월 워크플로우



다음 워크플로우는 대출 이월 서비스 요청에 대한 케이스와 작업을 다른 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐에 있는 작업을 수행하기 위해 로그인됩니다 작업 공간 .

#### 대출 기고자, 요청자 또는 고객인 경우

대출 기고자 또는 요청자가 고객을 대신하여 대출 이월 서비스 요청을 제출합니다.



고객(계정 또는 접촉 창구)은 Customer Service Portal 또는 다른 셀프 서비스 포털을 통해 요청을 직접 제출할 수 있습니다.

요청 유형에 따라 케이스가 시작됩니다.

#### 백오피스 에이전트

케이스가 시작되고 에이전트가 케이스 세부 정보를 업데이트하면 워크플로우가 자동으로 트리거됩니다. 할당 규칙은 연관된 작업을 적절한 백오피스 팀으로 라우팅합니다.

1. 대출 에이전트는 케이스 세부 정보를 검토하고 수수료 및 롤오버 세부 정보 같은 추가 세부 정보를 추가합니다.

문서 프로세서 서비스는 요청에 대해 확인해야 하는 문서를 결정합니다. 워크플로우는 문서 에이전트에 대한 인바운드 문서 검증 작업을 생성합니다.

2. 문서 에이전트는 인바운드 문서 검증 작업을 수행하여 작업에 나열된 각 문서를 검증합니다. 필요한 경우 이 에이전트는 특정 문서의 연기를 요청할 수 있습니다.

워크플로우는 신용 에이전트에 대한 신용 작업을 생성합니다.

3. 신용 에이전트는 신용 작업을 수행하여 고객의 크레딧을 검토하고 요청을 승인합니다.

워크플로우는 대출 에이전트를 위한 대출 승인 작업을 생성합니다.

4. 대출 승인자(대출 에이전트)가 케이스 세부 정보를 검토하고 승인합니다.

5. 대출 에이전트는 대출 업데이트 작업을 수행하고 은행 시스템에서 대출 계좌를 업데이트합니다.

은행이 통합을 활성화한 경우 대출 계좌도 코어 시스템에서 자동으로 업데이트될 수 있습니다.

케이스가 완료되면 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정되고 작업 메모가 업데이트됩니다. 고객은 Customer Service Portal 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 케이스의 상태를 볼 수 있습니다.

#### 대출 서비스 요청 제출

은행 직원은 고객(소비자 또는 비즈니스 접촉 창구)으로부터 받은 대출 서비스 요청을 제출하여 대출 워크플로우를 시작할 수 있습니다. 고객(소비자 또는 접촉 창구)이 Service Catalog에서 요청을 직접 제출할 수도 있습니다.

##### 대출 기고자가 제출한 요청

대출 기고자는 필요한 정보와 문서를 수집하고 자신이 관리하는 계정에 대한 대출 서비스 요청을 제출할 수 있습니다. 작업 공간에서 대출 서비스 요청을 만들 수 있습니다.

##### 요청자가 제출한 요청

프런트 오피스 및 콜 센터 에이전트의 요청자는 상호작용 기록 및 서비스 카탈로그에서 고객을 대신하여 대출 서비스 요청을 제출할 수 있습니다.

##### 고객이 제출한 요청

비즈니스 고객과 소비자는 Customer Service Portal, Consumer Service Portal 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 대출 서비스 요청을 제출할 수 있습니다. 서비스 카탈로그 항목을 선택하고 필요한 양식을 작성한 다음 제출할 수 있습니다.

**i** 주:

소비자가 Consumer Service Portal을 사용하여 요청을 제출하려면 Consumer Service Portal 플러그인 (com.glide.service-portal.customer-portal)이 있어야 합니다.

백오피스 에이전트 또는 API에서 시작한 요청

다음 대출 서비스 요청은 은행의 백엔드 시스템에서 API를 통해 트리거되거나 백오피스 에이전트에 의해 시작됩니다.

- 대손상각
- 누락된 상환
- 약정 위반

대출 에이전트 및 에이전트 커넥터가 제출한 요청

백오피스 대출 에이전트는 작업 공간의 목록 뷰에서 대출 서비스 케이스 로 이동하고 새로 만들기를 클릭하여 대출 서비스 케이스를 시작할 수도 있습니다.

대출 에이전트 커넥터는 필요한 정보와 문서를 수집하고 자신이 관리하는 계정에 대한 대출 서비스 요청을 제출할 수 있습니다.

대출 기고자 또는 에이전트 커넥터로 대출 서비스 요청 제출

고객으로부터 필요한 모든 정보와 문서를 수집하고 이행을 위해 백오피스 에이전트에게 대출 서비스 요청을 제출합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 없음

- 비즈니스 고객(계정 또는 접촉 창구)을 위한 비즈니스 대출 서비스의 경우: sn\_bom\_loan\_b2b.contributor 또는 sn\_bom\_loan\_b2b.agent\_connector
- 소비자를 위한 개인 대출 서비스의 경우: sn\_bom\_loan.contributor 또는 sn\_bom\_loan.agent\_connector

**i** 주:

케이스를 생성하기 위해 해당하는 범용 기고자 역할을 할당할 수도 있습니다. 자세한 내용은 [product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita](#) 문서를 참조하십시오.

**i** 중요사항:

에이전트 커넥터 또는 기고자 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 또는 기고자 사용자의 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 [역할 및 가상 사용자](#) 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보

대출 기고자 또는 에이전트 커넥터는 고객 데이터를 입력하고 필요한 서류를 수집한 후 대출 서비스 요청 신청서를 제출합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(목록 아이콘)을 클릭합니다. 
3. Lists(목록) 탭의 **Loan Service Cases**(대출 서비스 케이스)에서 All(모두)을 클릭합니다.
4. 새로 만들기를 클릭합니다.
5. Create a new case(새 케이스 생성) 대화 상자가 나타나면 대출 서비스를 선택하고 Create(만들기)를 클릭합니다.

대출 서비스 케이스가 생성됩니다.

**6. 케이스와 관련된 필요한 정보를 입력합니다.**

**i 주:**

각 대출 서비스 케이스 양식에는 선택한 대출 서비스를 기반으로 하는 다양한 필드 세트가 있습니다.

**7. 저장**을 클릭합니다.

**8. 옵션:** 인바운드 문서 탭에서 고객 문서를 수집합니다(있는 경우).

**9. Update and Continue**(업데이트하고 계속)를 클릭합니다.

**결과**

- 대출 케이스가 생성되어 이행을 위해 제출됩니다.
- 워크플로우를 기반으로 하는 새 작업이 케이스의 작업 탭에 자동으로 생성됩니다. 새 작업은 할당 규칙에 따라 할당 그룹 또는 에이전트에 할당됩니다.
- 고객이 요청 제출에 대해 미리 구성된 이메일 알림을 받습니다.

**요청자로 대출 서비스 요청 제출**

대출 서비스 요청을 제출하여 고객을 지원합니다. 프런트 오피스의 요청자는 고객(소비자 또는 비즈니스 접촉 창구)에 대해 이 서비스를 수행할 수 있습니다.

**시작하기 전에**

필요한 역할: 요청을 제출하는 고객의 유형에 따라 다음 역할이 필요합니다.

- 소비자를 위한 개인 대출 서비스의 경우: `sn_bom_loan.b2c_requestor`
- 비즈니스 고객(계정 또는 접촉 창구)을 위한 비즈니스 대출 서비스의 경우: `sn_bom_loan_b2b.requestor`

**이 태스크 정보**

비즈니스 고객과 소비자는 Customer Service Portal, Consumer Service Portal 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 대출 서비스 요청을 제출할 수도 있습니다. 서비스 카탈로그 항목을 선택하고 필요한 양식을 작성한 다음 해당 양식을 제출하면 됩니다.

**i 주:**

소비자가 Consumer Service Portal을 사용하여 요청을 제출하려면 Consumer Service Portal 플러그인 (com.glide.service-portal.consumer-portal)이 활성화되어 있어야 합니다.

**프로시저**

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(목록 )을 클릭합니다.
3. 고객 기록 또는 상호작용 기록에서 대출 요청을 생성합니다.
4. 대출 요청 생성을 클릭합니다.
5. 카탈로그 목록에서 은행 서비스를 선택합니다.
6. 범주에서 기업 대출 서비스 또는 개인 대출 서비스를 원하는지 여부를 선택합니다.
  - 기업 대출 서비스의 경우 대출 서비스 - 비즈니스를 클릭합니다.
  - 개인 대출 서비스의 경우 대출 서비스 - 개인을 클릭합니다.

7. 요청을 제출하려는 대출 서비스를 클릭합니다.

8. 요청과 관련된 필요한 정보를 입력합니다.

**i** 주:

각 대출 서비스 요청 양식에는 대출 서비스를 기반으로 하는 다양한 필드 세트가 있습니다.

9. 제출을 클릭합니다.

## 결과

- 요청 유형에 따라 대출 서비스 케이스가 신규 상태로 생성됩니다. 케이스가 대출 서비스 부서의 할당 그룹 또는 대출 에이전트에게 할당됩니다. 케이스가 할당되는 할당 그룹 또는 사용자는 할당 규칙을 기반으로 합니다.
- 고객이 요청 제출에 대해 미리 구성된 이메일 알림을 받습니다.

## 다음에 수행할 작업

- 상세 정보 보기를 클릭하여 대출 서비스 케이스를 열고 상세 정보를 봅니다. 설명 필드에 대출 에이전트가 케이스를 해결하는 데 도움이 될 수 있는 추가 정보를 추가할 수도 있습니다.
- 대출 기고자는 고객 문서(있는 경우)를 수집하고 이행을 위해 대출 케이스를 제출할 수 있습니다.
- 대출 서비스 에이전트가 케이스 및 해당 작업에 대한 작업을 시작할 수 있습니다.

약정 위반 또는 대출 구조 조정에 대한 신용 서비스 케이스 생성

약정 위반 또는 대출 구조 조정을 처리하기 위한 신용 서비스 케이스를 생성합니다.

## 시작하기 전에

필요한 역할:

- 비즈니스 고객(계정 또는 접촉 창구)을 위한 비즈니스 대출 서비스의 경우:  
sn\_bom\_credit\_asmt.b2b\_agent, sn\_bom\_credit\_asmt.b2b\_agent\_connector 또는 sn\_bom\_credit\_asmt.b2b\_contributor
- 소비자를 위한 개인 대출 서비스의 경우: sn\_bom\_credit\_asmt.b2c\_agent, sn\_bom\_credit\_asmt.b2c\_agent\_connector 또는 sn\_bom\_credit\_asmt.b2c\_contributor

**i** 주:

케이스를 생성하기 위해 해당하는 범용 기고자 역할을 할당할 수도 있습니다. 자세한 내용은 [product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita](#) 문서를 참조하십시오.

**i** 중요사항:

에이전트 커넥터 또는 기고자 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 또는 기고자 사용자의 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 [역할 및 가상 사용자](#) 문서를 참조하십시오.

## 이 태스크 정보

백엔드의 API는 대출에 대한 위반이 관찰될 때 약정 위반 신용 서비스 케이스를 트리거할 수도 있습니다.

## 프로시저

- 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
- 목록 아이콘(목록  을 클릭합니다.
- 신용 서비스 케이스 아래의 목록 탭에서 모두를 클릭합니다.
- 새로 만들기를 클릭합니다.

5. 새 신용 서비스 케이스 대화 상자에서 케이스를 만들 신용 서비스를 선택합니다.

- 대출에 대한 약정 위반을 처리하려면 약정 위반을 선택합니다.
- 대출 구조 조정을 제안하려면 대출 구조 조정 제안을 선택합니다.

6. 생성을 클릭합니다.

7. 양식에서 필수 필드와 고객으로부터 수집한 기타 관련 정보를 입력합니다.

8. 저장을 클릭합니다.

## 결과

신용 서비스 케이스가 신규 상태로 생성되어 신용 운영 팀의 할당 그룹 또는 신용 에이전트에게 할당됩니다. 케이스가 할당되는 할당 그룹 또는 사용자는 할당 규칙을 기반으로 합니다.

## 다음에 수행할 작업

신용 에이전트는 케이스가 본인에게 할당되지 않은 경우 케이스를 자신에게 할당하고 작업을 시작할 수 있습니다. 다른 신용 에이전트에게 케이스를 할당할 수도 있습니다.

## 대출 서비스 케이스 작업

대출 서비스 요청에 대한 대출 케이스를 검토하고 상세 정보를 업데이트하여 워크플로우를 트리거합니다.

## 시작하기 전에

필요한 역할:

- 비즈니스 대출 서비스 케이스의 경우: `sn_bom_loan_b2b.agent` 또는 `sn_bom_loan_b2b.agent_connector`
- 개인 대출 서비스 케이스의 경우: `sn_bom_loan.b2c_agent` 또는 `sn_bom_loan.agent_connector`

### 중요사항:

에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 [역할 및 가상 사용자](#) 문서를 참조하십시오.

## 이 태스크 정보

고객이 대출 서비스를 요청하면 대출 서비스 케이스가 생성되어 대출 에이전트에게 할당됩니다. 대출 에이전트가 케이스 상세 정보를 업데이트하면 해당 워크플로우가 트리거됩니다. 플로우는 케이스에서 다양한 작업을 트리거하고 할당 규칙은 이러한 작업을 대출, 신용 또는 문서 서비스와 같은 적절한 백오피스 팀으로 라우팅합니다. 에이전트가 이전 작업을 닫으면 새 작업이 생성됩니다. 케이스와 연결된 모든 작업이 작업 탭에 나타납니다.

### 주:

다음 대출 워크플로우의 경우 에이전트는 케이스를 해결하는 데 필요한 단계를 안내하는 케이스 Playbook을 사용할 수도 있습니다.

- 비즈니스 대출 운영을 위한 대출 탕감 워크플로우
- 개인 대출 운영을 위한 대출 연기 워크플로우

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(목록 )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 대출 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.

- 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
- 모든 문서 작업에 대해 모두를 클릭합니다.

#### 4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.

본인에게 아직 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 케이스를 할당합니다.

#### 5. 케이스를 검토하고 수수료와 관련된 정보와 같은 추가 상세 정보를 추가합니다.

#### 6. Update and Continue(업데이트하고 계속)를 클릭합니다.

### 결과

- 케이스 워크플로우가 에이전트의 다음 작업을 트리거하고 케이스가 다음 스테이지로 이동합니다.
- 문서 프로세서 서비스는 케이스에 대해 확인해야 하는 문서를 결정합니다. 워크플로우는 작업 탭에서 인바운드 문서 검증 작업을 자동으로 생성합니다. 문서 작업이 신규 상태로 생성되고 할당 규칙에 따라 문서 서비스 팀의 할당 그룹 또는 문서 에이전트에 할당됩니다.

### 문서 작업을 수행하여 문서 확인

대출 서비스 케이스에 필요한 문서(인바운드 및 아웃바운드)를 관리하고 추적하는 문서 작업을 수행합니다.

### 시작하기 전에

#### 필요한 역할:

- 개인 대출 서비스 케이스의 경우: `sn_bom_document.b2c_agent`
- 비즈니스 대출 서비스 케이스의 경우: `sn_bom_document.b2b_agent`

### 이 태스크 정보

Document Processor 서비스는 워크플로우에 필요한 문서(인바운드 및 아웃바운드)를 결정합니다. 문서를 수집하거나 고객에게 배포해야 하는 경우 문서 에이전트에 대한 작업이 자동으로 생성됩니다. 작업은 할당 규칙에 따라 문서 서비스 팀 또는 문서 에이전트에 할당됩니다.

자세한 내용은 [인바운드 및 아웃바운드 문서 이해](#) 문서를 참조하십시오.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(목록  을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 문서 서비스에서 작업 목록을 엽니다.
  - 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
  - 모든 문서 작업에 대해 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 수행하려는 작업을 선택합니다.
 

아직 자신에게 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 케이스에 필요한 서류를 확인합니다.
  - 인바운드 문서 목록을 보려면 인바운드 문서 탭을 클릭합니다.
  - 아웃바운드 문서 목록을 보려면 아웃바운드 문서 탭을 클릭합니다.
6. 고객이 제출했거나(인바운드) 은행이 고객과 공유해야 하는(아웃바운드) 모든 문서의 완전성을 확인합니다.

**i 주:**

문서 규칙에 따라 문서에 대한 연기 또는 예외의 경우 작업을 종결하려면 문서 에이전트의 승인이 필요할 수 있습니다. 승인하려면 문서에서 승인 탭을 클릭하고 승인을 클릭합니다.

**7. 옵션:** 작업 메모 필드에 의견을 입력합니다.

**8. 닫기**를 클릭합니다.

**결과**

- 문서 작업이 완료 종결 상태로 바뀌고 연결된 대출 케이스가 다음 단계로 이동합니다.
- 워크플로우를 기반으로 하는 새 작업은 관련 케이스의 작업 탭에 자동으로 생성됩니다. 새 작업은 할당 규칙에 따라 할당 그룹 또는 에이전트에 할당됩니다.

**대출 서비스 케이스에 대한 신용 작업 수행**

신용 작업을 수행하여 대출 고객의 신용을 검토하거나 승인합니다. 결과에 따라 요청을 승인하거나 거부할 수 있습니다. 약정 위반에 대한 작업을 수행할 때 신용 작업은 약정을 업데이트하는 데도 사용됩니다.

**시작하기 전에****필요한 역할:**

- 개인 대출 서비스 작업의 경우: `sn_bom_credit_asmt.b2c_agent` 또는 `sn_bom_credit_asmt.b2b_agent_connector`
- 비즈니스 대출 서비스 작업의 경우: `sn_bom_credit_asmt.b2b_agent` 또는 `sn_bom_credit_asmt.b2c_agent_connector`

**i 중요사항:**

에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 **역할 및 가상 사용자** 문서를 참조하십시오.

**이 태스크 정보**

대출 서비스 요청에 신용 평가가 필요한 경우 워크플로우에서 신용 에이전트에 대한 신용 작업이 자동으로 생성됩니다. 작업은 할당 규칙에 따라 신용 운영 팀 또는 신용 에이전트에게 할당됩니다.

**프로시저**

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(목록 )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 크레딧 작업에서 작업 목록을 엽니다.
  - 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
  - 모든 신용 평가 작업에 대해 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 수행하려는 작업을 선택합니다.
 

아직 자신에게 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 핵심 은행 시스템에서 작업을 완료하는 데 필요한 작업을 완료합니다.
6. 옵션: 작업 메모 필드에 결과와 관련된 의견을 입력합니다.
7. 승인을 클릭하여 승인하거나 거부를 클릭하여 요청을 거부합니다.

**i 주:**

신용 작업을 활성화하여 약정을 업데이트하려면 닫기를 클릭합니다.



## 결과

- 신용 작업이 완료 종결 상태로 전환됩니다.
- 워크플로우를 기반으로 하는 새 작업은 관련 케이스의 작업 탭에 자동으로 생성됩니다. 새 작업은 할당 규칙에 따라 할당 그룹 또는 에이전트에 할당됩니다.

## 대출 서비스 케이스에 대한 대출 작업 수행

대출 작업을 수행하여 대출 서비스 요청을 검토하고 승인하거나, 대출 계좌를 업데이트하거나, 대출 서비스 요청이 이행될 때 대출을 지급합니다.

## 시작하기 전에

### 필요한 역할:

- 비즈니스 대출 서비스 작업의 경우: `sn_bom_loan_b2b.agent` 또는 `sn_bom_loan_b2b.agent_connector`
- 개인 대출 서비스 작업의 경우: `sn_bom_loan.b2c_agent` 또는 `sn_bom_loan.agent_connector`



### 중요사항:

에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 [역할 및 가상 사용자](#) 문서를 참조하십시오.

## 이 태스크 정보

다음 대출 워크플로우의 경우 에이전트는 케이스를 해결하는 데 필요한 단계를 안내하는 케이스 Playbook을 사용할 수도 있습니다.

- 비즈니스 대출 운영을 위한 대출 탭 워크플로우
- 개인 대출 운영을 위한 대출 연기 워크플로우

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(목록 을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 대출 작업에서 작업 목록을 엽니다.
  - 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
  - 모든 신용 평가 작업에 대해 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 수행하려는 작업을 선택합니다.  
아직 자신에게 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 핵심 은행 시스템에서 대출 작업을 완료하는 데 필요한 작업을 완료합니다.



### 주:

대출 작업을 사용하여 대출 요청을 승인할 때 검토를 완료하는 데 필요한 정보가 필요한 경우 정보 요청을 클릭합니다.

6. 옵션: 작업 메모 필드에 의견을 입력합니다.
7. 대출 작업을 종결합니다.

## 결과

- 대출 작업이 완료 종결 상태로 이동하고 연결된 대출 케이스가 다음 단계로 이동합니다.
- 대출 작업이 대출 서비스 요청을 승인하는 경우 워크플로우를 기반으로 하는 새 작업이 관련 케이스의 작업 탭에 자동으로 생성됩니다. 새 작업은 할당 규칙에 따라 할당 그룹 또는 에이전트에 할당됩니다.
- 대출 작업이 대출 계좌를 업데이트하거나 대출을 지출하는 경우 연결된 대출 케이스가 완료 종결 스테이지로 이동합니다.

## Financial Services Loan Operations에 대한 분석 및 보고

Financial Services Loan Operations에는 조직에서 비즈니스 프로세스를 개선하고 셀프 서비스의 가치를 정량화하는 데 도움이 될 수 있는 실행 가능한 데이터 시각화와 함께 사전 구성된 대시보드가 포함되어 있습니다.

대시보드의 Performance Analytics 위젯을 사용하여 시간 경과에 따른 데이터를 시각화하고, 비즈니스 프로세스를 분석하고, 개선 영역을 식별합니다.

다음 대시보드를 사용할 수 있습니다. Financial Services Loan Operations

- [Financial Services Business Loan Operations 대시보드](#)
- [Financial Services Personal Loan Operations 대시보드](#)

## Financial Services Loan Operations 참조

애플리케이션과 Financial Services Personal Loan Operations 애플리케이션을 설치할 때 설치되는 구성요소(예: 역할, 테이블, 플러그인, 스토어 애플리케이션)에 Financial Services Business Loan Operations 대해 알아봅니다.

### Financial Services Business Loan Operations 앱과 함께 설치되는 구성요소

애플리케이션을 설치 Financial Services Business Loan Operations 하면 테이블 및 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다. 이 애플리케이션은 관련 플러그인 및 스토어 애플리케이션도 설치합니다(아직 설치되어 있지 않은 경우).

- i** 주:
- 애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 [애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기](#)를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

### 설치된 플러그인

| 플러그인                               | 설명                                                                          |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 고객 서비스<br>[com.sn_customerservice] | 애플리케이션에서 고객 서비스 관리 애플리케이션으로 테이블을 확장할 수 있습니다 Financial Services Operations . |

### 설치된 스토어 애플리케이션

| 스토어 애플리케이션                         | 설명                                                                 |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Financial Services Operations Core | 대출 서비스를 요청하는 데 필요한 고객 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 <a href="#">product/</a> |

| 스토어 애플리케이션                           | 설명                                                                                                                                                |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                      | <a href="#">fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita</a> 문서를 참조하십시오.                                                           |
| Financial Services Credit Operations | 대출 운영 워크플로우에서 사용되는 신용 서비스 케이스와 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 <a href="#">Financial Services Credit Operations 앱과 함께 설치되는 구성요소</a> 문서를 참조하십시오.           |
| Document Processor                   | 대출 운영 워크플로우에 사용되는 문서 서비스 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 <a href="#">Financial Services Document Processor와 통합</a> 문서를 참조하십시오.                            |
| Playbooks for 고객 서비스 관리              | 단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하여 일반적으로 발생하는 상황에 일관된 응답을 보장하는 방법을 제공합니다. 자세한 내용은 <a href="#">Customer Service Management를 위한 플레이북을</a> 참조하십시오. |

## 설치되는 역할

이러한 역할은 Business Loan Operations에 해당합니다.

| 역할 이름 [name]                      | 설명                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 포함하는 역할                                                                                                                                           |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 대출 관리자<br>[sn_bom_loan_b2b.admin] | <p>다음을 수행할 수 있는 비즈니스 대출에 대한 애플리케이션별 시스템 관리자 역할:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>대출 운영 애플리케이션 구성</li> <li>대출 서비스 정의 생성 및 수정</li> <li>대출 데이터에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 권한이 있습니다.</li> <li>대출 운영 역할 부여</li> <li>대출 케이스 및 작업 삭제</li> </ul> <p><b>i</b> 주:<br/>애플리케이션을 설치하면 sn_bom.admin 역할에 sn_bom_loan_b2b.admin 역할 Financial Services Business Loan Operations 이 포함됩니다.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom.service_definition_admin</li> <li>sn_bom_loan_b2b.agent</li> <li>sn_bom_loan_b2b.manager</li> </ul> |

| 역할 이름 [name]                                     | 설명                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 대출 에이전트<br>[sn_bom_loan_b2b.agent]               | <ul style="list-style-type: none"> <li>대출 케이스의 전체 상태 보기</li> <li>대출 케이스 및 작업을 처리하여 대출 요청을 이행합니다.</li> </ul>                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom.loan_account_viewer</li> <li>sn_bom_credit_asmt.b2b_뷰어</li> <li>sn_bom_document.b2b_뷰어</li> <li>sn_bom.account_data_viewer</li> <li>sn_bom.line_of_credit_viewer</li> <li>sn_bom.b2b_agent</li> <li>sn_bom.deposit_account_viewer</li> <li>sn_bom_document.b2b_collector</li> </ul>                                                                                                                    |
| 대출 기고자<br>[sn_bom_loan_b2b.기고자]                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>대출 서비스 요청 제출</li> <li>대출 서비스 케이스의 상태 보기</li> <li>대출 케이스를 작업하고 시작 및 검토 단계까지 관리자가 관리하는 계정에 대한 인바운드 문서를 수집합니다.</li> </ul> <div> <b>i</b> <b>중요사항:</b><br/> 기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 <a href="#">역할 및 가상 사용자</a> 문서를 참조하십시오. </div> | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom.loan_account_viewer</li> <li>sn_bom_credit_asmt.b2b_뷰어</li> <li>sn_bom.service_definition_read</li> <li>sn_sla_definition_read</li> <li>sn_bom_document.b2b_뷰어</li> <li>sn_bom.viewer</li> <li>sn_bom.account_data_viewer</li> <li>sn_bom.b2b_line_of_credit_viewer</li> <li>sn_customerservice.csm_workspace</li> <li>sn_bom.deposit_account_viewer</li> <li>sn_bom_document.b2b_collector</li> </ul> |
| 대출 에이전트 커넥터<br>[sn_bom_loan_b2b.agent_connector] | <ul style="list-style-type: none"> <li>대출 서비스 요청 제출</li> <li>대출 케이스 및 작업을 수행하여 관리 계좌에 대한 대출 요청 이행</li> </ul> <div> <b>i</b> <b>중요사항:</b><br/> 에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 <a href="#">역할 및 가상 사용자</a> 문서를 참조하십시오. </div>                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom.loan_account_viewer</li> <li>sn_bom_credit_asmt.b2b_뷰어</li> <li>sn_bom.service_definition_read</li> <li>sn_sla_definition_read</li> <li>sn_bom_document.b2b_뷰어</li> <li>sn_bom.account_data_viewer</li> <li>sn_bom.b2b_line_of_credit_viewer</li> <li>sn_bom.deposit_account_viewer</li> <li>sn_bom_document.b2b_collector</li> </ul>                                                                  |

| 역할 이름 [name]                          | 설명                                                                                                                            | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 대출 관리자<br>(sn_bom_loan_b2b.관리자)       | <ul style="list-style-type: none"> <li>비즈니스 대출 운영 대시보드 보기</li> <li>Business Loan Operations 프로세스에 사용 프로세스 마이닝</li> </ul>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom_loan_b2b.agent</li> <li>pa_viewer</li> </ul>                                                                                                                                                                            |
| 대출 요청자<br>[sn_bom_loan_b2b.requestor] | <ul style="list-style-type: none"> <li>대출 서비스 요청 제출</li> <li>대출 케이스, 신용 서비스 작업 및 문서 서비스 작업의 상태 보기</li> <li>상호작용 기록</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>agent_workspace_user</li> <li>sn_bom.service_definition_read</li> <li>sn_bom.account_data_viewer</li> <li>sn_bom_loan_b2b.viewer</li> <li>sn_esm_agent</li> <li>sn_bom.b2b_request또는</li> </ul>                                |
| 대출 뷰어<br>(sn_bom_loan_b2b.뷰어)         | 대출 케이스 및 관련 데이터 보기                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom.loan_account_viewer</li> <li>sn_bom.ref_data_viewer</li> <li>sn_bom.service_definition_read</li> <li>sn_bom.account_data_viewer</li> <li>sn_bom.line_of_credit_viewer</li> <li>sn_bom.deposit_account_viewer</li> </ul> |

## 설치되는 테이블

이러한 테이블은 Business Loan Operations에 해당합니다.

| 테이블                                 | 설명                                                                                     |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 대출 기반<br>[sn_bom_loan_base]         | 대출 서비스 케이스 테이블은 대출 기본 테이블을 확장합니다. 대출 기본 테이블은 케이스 (sn_customerservice_case) 테이블을 확장합니다. |
| 대출 서비스 케이스<br>[sn_bom_loan_service] | 모든 비즈니스 대출 서비스 케이스를 저장합니다. 이 테이블은 대출 기준 (sn_bom_loan_base) 테이블을 확장합니다.                 |
| 대출 작업<br>[sn_bom_loan_task]         | 모든 비즈니스 대출 작업을 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업 (sn_bom_task) 테이블을 확장합니다.                           |

## Financial Services Personal Loan Operations 앱과 함께 설치되는 구성요소

애플리케이션을 설치 Financial Services Personal Loan Operations 하면 테이블 및 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다. 이 애플리케이션은 관련 플러그인 및 스토어 애플리케이션도 설치합니다(아직 설치되어 있지 않은 경우).



주:

애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 [애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기](#)를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

## 설치된 플러그인

| 플러그인                               | 설명                                                                             |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 고객 서비스<br>[com.sn_customerservice] | 애플리케이션에서 고객 서비스 관리 애플리케이션으로 테이블을 확장할 수 있습니다<br>Financial Services Operations . |

## 설치된 스토어 애플리케이션

| 스토어 애플리케이션                           | 설명                                                                                                                                                |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Financial Services Operations Core   | 대출 서비스를 요청하는 데 필요한 고객 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 <a href="#">product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita</a> 문서를 참조하십시오.         |
| Financial Services Credit Operations | 대출 운영 워크플로우에서 사용되는 신용 서비스 케이스와 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 <a href="#">Financial Services Credit Operations 앱과 함께 설치되는 구성요소</a> 문서를 참조하십시오.           |
| Document Processor                   | 대출 운영 워크플로우에 사용되는 문서 서비스 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 <a href="#">Financial Services Document Processor와 통합</a> 문서를 참조하십시오.                            |
| Playbooks for 고객 서비스 관리              | 단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하여 일반적으로 발생하는 상황에 일관된 응답을 보장하는 방법을 제공합니다. 자세한 내용은 <a href="#">Customer Service Management를 위한 플레이북을</a> 참조하십시오. |

## 설치되는 역할

이러한 역할은 개인 대출 운영에 해당합니다.

| 역할 이름 [name]                      | 설명                                                                                                                                                           | 포함하는 역할                                                                                                                                           |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 대출 관리자<br>[sn_bom_loan.b2c_admin] | 다음을 수행할 수 있는 개인 대출에 대한 애플리케이션별 시스템 관리자 역할:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>대출 운영 역할 부여</li> <li>대출 케이스 및 작업 삭제</li> <li>대출 운영 애플리케이션 구성</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom.service_definition_admin</li> <li>sn_bom_loan.b2c_agent</li> <li>sn_bom_loan.b2c_manager</li> </ul> |

| 역할 이름 [name]                       | 설명                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>대출 서비스 정의 생성 및 수정</li> <li>대출 데이터에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 권한이 있습니다.</li> </ul> <p><b>i</b> 주:<br/>애플리케이션을 설치하면 sn_bom.admin 역할에는 sn_bom_loan.b2c_admin 역할이 Financial Services Personal Loan Operations 포함됩니다.</p>                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 대출 에이전트<br>[sn_bom_loan.b2c_agent] | <ul style="list-style-type: none"> <li>대출 케이스의 전체 상태 보기</li> <li>대출 케이스 및 작업 처리</li> </ul>                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom.loan_account_viewer</li> <li>sn_bom.ref_data_viewer</li> <li>sn_bom.service_definition_read</li> <li>sn_bom.customer_data_viewer</li> <li>sn_bom_credit_asmt.b2c_뷰어</li> <li>sn_bom_document.b2c_뷰어</li> <li>sn_bom.deposit_account_viewer</li> <li>sn_bom.b2c_agent</li> <li>sn_esm_agent</li> </ul>                                                                                                   |
| 대출 기고자<br>(sn_bom_loan.기고자)        | <ul style="list-style-type: none"> <li>대출 서비스 요청 제출</li> <li>대출 서비스 케이스의 상태 보기</li> <li>대출 케이스를 작업하고 시작 및 검토 단계까지 관리하는 소비자 계정에 대한 인바운드 문서를 수집합니다.</li> </ul> <p><b>i</b> 중요사항:<br/>기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 <a href="#">역할 및 가상 사용자</a> 문서를 참조하십시오.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom.loan_account_viewer</li> <li>sn_bom.service_definition_read</li> <li>sn_sla_definition_read</li> <li>sn_bom.customer_data_viewer</li> <li>sn_bom_credit_asmt.b2c_뷰어</li> <li>sn_bom.viewer</li> <li>sn_bom.b2c_line_of_credit_viewer</li> <li>sn_bom_document.b2c_뷰어</li> <li>sn_customerservice.csm_workspace</li> <li>sn_bom.deposit_account_viewer</li> <li>sn_bom_document.b2c_collector</li> </ul> |



| 역할 이름 [name]                                     | 설명                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 대출 에이전트 커넥터<br>[sn_bom_loan_b2c.agent_connector] | <ul style="list-style-type: none"> <li>대출 서비스 요청 제출</li> <li>대출 케이스 및 작업을 수행하여 관리자가 관리하는 소비자 계정에 대한 대출 요청 이행</li> </ul> <div> <b>i</b> <b>중요사항:</b><br/>           에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 <a href="#">역할 및 가상 사용자</a> 문서를 참조하십시오.         </div> | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom.loan_account_viewer</li> <li>sn_bom.service_definition_read</li> <li>sn_sla_definition_read</li> <li>sn_bom.customer_data_viewer</li> <li>sn_bom_credit_asmt.b2c_뷰어</li> <li>sn_bom.b2c_line_of_credit_viewer</li> <li>sn_bom_document.b2c_뷰어</li> <li>sn_customerservice.csm_workspace</li> <li>sn_bom.deposit_account_viewer</li> <li>sn_bom_document.b2c_collector</li> </ul> |
| 대출 관리자<br>[sn_bom_loan.b2c_manager]              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Personal Loan Operations 대시보드 보기</li> <li>개인 대출 운영 프로세스에 사용 프로세스 마이닝</li> </ul>                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom_loan.b2c_agent</li> <li>pa_viewer</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 대출 요청자<br>[sn_bom_loan.b2c_requestor]            | <ul style="list-style-type: none"> <li>대출 서비스 요청 제출</li> <li>대출 케이스, 신용 서비스 작업 및 문서 서비스 작업의 상태 보기</li> <li>상호작용 기록</li> </ul>                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>agent_workspace_user</li> <li>sn_bom_loan.b2c_뷰어</li> <li>sn_bom.service_definition_read</li> <li>sn_bom.customer_data_viewer</li> <li>sn_bom.b2c_request또는</li> <li>sn_esm_agent</li> </ul>                                                                                                                                                                                            |
| 대출 뷰어<br>(sn_bom_loan.b2c_뷰어)                    | 대출 케이스 및 관련 데이터 보기                                                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom.loan_account_viewer</li> <li>sn_bom.ref_data_viewer</li> <li>sn_bom.service_definition_read</li> <li>sn_bom.customer_data_viewer</li> <li>sn_bom.deposit_account_viewer</li> </ul>                                                                                                                                                                                               |

## 설치되는 테이블

이 테이블은 개인 대출 운영에 해당합니다.

| 테이블                         | 설명                                                                                     |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 대출 기반<br>[sn_bom_loan_base] | 대출 서비스 케이스 테이블은 대출 기본 테이블을 확장합니다. 대출 기본 테이블은 케이스 (sn_customerservice_case) 테이블을 확장합니다. |

| 테이블                                 | 설명                                                                   |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| 대출 서비스 케이스<br>[sn_bom_loan_service] | 모든 개인 대출 서비스 케이스를 저장합니다. 이 테이블은 대출 기준 (sn_bom_loan_base) 테이블을 확장합니다. |
| 대출 작업<br>[sn_bom_loan_task]         | 모든 개인 대출 작업을 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업 (sn_bom_task) 테이블을 확장합니다.           |

## Financial Services Payment Operations

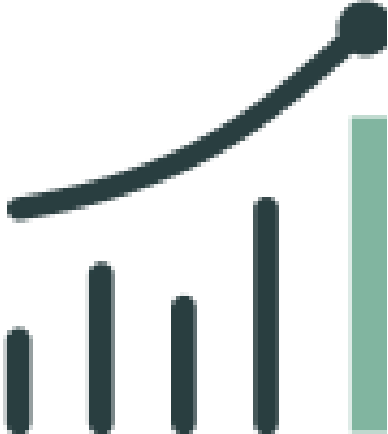
ServiceNow<sup>#</sup> Financial Services Payment Operations를 사용하면 금융 기관의 프런트, 미들 및 백오피스에서 지불 운영을 간소화하고 자동화하며 미래에 대비할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 개인 및 비즈니스 지불 문의, 클레임 및 차변을 모두 지원합니다.

스토어에서 앱 요청

[ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

| 탐색                                                                                                                                                     | 설정                                                                                                                   | 결제 문의 관리                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>고객, 지점 근무자 및 문의 에이전트가 Payment Operations를 사용하는 방법에 대해 알아봅니다.</p> |  <p>Payment Operations를 설정합니다.</p> |  <p>고객 및 제3자 은행으로부터 받은 지불 문의 요청을 제출하고 관리합니다.</p> |

기계변역

| 결제 클레임 관리                                                                                                            | 분석 및 보고                                                                                                                          | 참조                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>지불 클레임 및 차변 승인을 제출하고 관리합니다.</p> |  <p>미리 구성된 대시보드를 사용하여 작업을 조율하고 프로세스를 개선합니다.</p> |  <p>설치되는 역할, 테이블, 속성, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.</p> |

## Financial Services Payment Operations 탐색

애플리케이션을 사용하여 ServiceNow<sup>#</sup> Financial Services Payment Operations 금융 기관에 대한 지불 문의, 클레임 및 차변 승인에 대한 요청을 생성하고 관리할 수 있습니다.

다음 기능을 통해 금융 기관의 미들 및 백오피스 결제 운영을 혁신합니다.

### 지불 문의

이 애플리케이션을 사용하면 다음과 같은 유형의 지불 문의를 만들 수 있습니다.

- 수취인 클레임 미수령(BCNR): 고객이 지불을 보냈지만 수취인이 돈을 받지 못했다고 주장합니다. 이러한 문의는 내부 또는 외부일 수 있습니다.
- 결제 오류(PIE): 고객이 결제 대금을 보낼 때 실수를 저질러 대금을 회수하려고 합니다.

### 지불 클레임 및 차변 승인

응용 프로그램을 사용하면 다음과 같은 유형의 클레임을 만들 수 있습니다.

- 내부 클레임: 클레임은 문의 또는 프론트 오피스 직원(지점 또는 콜 센터)을 통해 은행 고객으로부터 발생합니다. 내부 클레임의 경우 환불은 은행 내부(고객 또는 은행 자체) 또는 외부 공급업체 은행에서 이루어질 수 있습니다.
- 외부 소유권 주장: 소유권 주장이 타사 은행에서 제기되었습니다. 외부 클레임의 경우, 환불은 항상 은행 내부, 즉 고객 또는 은행 자체에 의해 이루어집니다.

차변 승인 케이스는 클레임에 대한 환불에 대해 고객의 승인을 받는 데 도움이 됩니다.

### 대상 사용자

이 Financial Services Payment Operations 응용 프로그램은 다음 사용자를 대상으로 합니다.

- 관리자: 응용 프로그램 구성을 담당합니다 Financial Services Payment Operations .
- 이행자: 은행의 금융 기관의 미들 오피스 또는 백오피스에 있는 에이전트로, 결제 서비스로 들어오는 문의 및 청구와 같은 결제 업무를 담당합니다.
  - 문의 에이전트
  - 클레임 에이전트
- 최종 사용자: 결제 요청을 제출하고 케이스 상태를 확인하는 고객 및 지점 직원(또는 콜 센터 에이전트)입니다.

## 지급 대시보드

미리 구성된 대시보드에서 실행 가능한 데이터 시각화를 사용하여 비즈니스 프로세스를 개선하고 셀프 서비스의 가치를 정량화할 수 있습니다.

## Payment Operations 워크플로우 예시

에서 Financial Services Payment Operations 사용할 수 있는 워크플로우는 사람, 부서 및 기관을 연결하여 지급 오류 및 지급 누락을 신속하게 시작, 조사 및 해결합니다.

다음 워크플로 예제에서는 애플리케이션이 지불 문의, 조사 및 클레임 해결뿐만 아니라 외부 지불을 위해 다른 금융 기관과의 통신을 용이하게 하는 방법을 보여 줍니다.

## Payment Operations가 지불 문의, 클레임 해결 등을 용이하게 하는 방법을 보여주는 인포그래픽

### 1. 케이스 개시

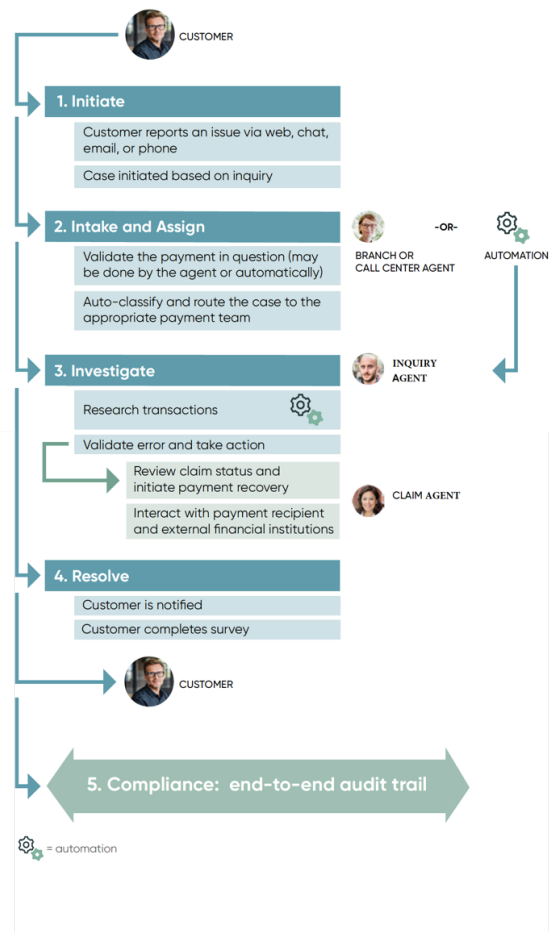
고객은 계정에 로그인하거나 이메일, 전화 또는 채팅을 통해 케이스를 시작하여 결제 오류 또는 누락된 결제를 보고할 수 있습니다. 이 케이스는 문제 시작부터 해결까지 모든 연락처 (모바일, 웹 및 전화), 작업 및 조치에 대해 디지털화된 단일 참여 시스템을 제공합니다.

### 2. 수용 및 할당

케이스가 시작되면 워크플로우가 자동으로 트리거되거나 트랜잭션 및 고객에 대한 정보를 확인하고 적절한 미들 오피스 및 백오피스 결제 팀으로 문의를 라우팅하는 에이전트에 의해 트리거됩니다.

### 3. 조사

문의 에이전트는 시스템 전반에 걸쳐 조사할 필요 없이 참여 시스템 내에서 고객 세부 정보 또는 지불 세부 정보를 검토하고 클레임이 반복될 수 있는 경우 조치를 취할 수 있습니다. 클레임 대리인은 결제 수취인 및/또는 외부 금융 기관과의 모든 상호작용을 관리할 수 있습니다. 케이스에서 작업 및 상태가 추적되고 자금 복구 및 시정 조치를 시도하기 위해 알림이 자동으로 전송됩니다.



**Payment Operations**가 지불 문의, 클레임 해결 등을 용이하게 하는 방법을 보여주는 인포그래픽

#### 4. 해결

고객과의 통신을 통해 문제가  
해결되었음을 알리고 만족도 설문  
조사를 요청합니다.

#### 5. 감사 추적 제공

모든 데이터와 타임라인이  
케이스에 캡처되므로 규정 준수  
요구 사항을 지원하기 위한 보고서  
또는 감사에 필요할 때 해당 정보를  
수동으로 가져올 필요가 없습니다.

워크플로우의 각 작업에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- [결제 문의 관리](#)
- [결제 클레임 및 차변 승인 관리](#)

## Financial Services Payment Operations 설정

애플리케이션을 설치 Financial Services Payment Operations 하고, 금융 서비스 데이터를  
임포트하고, 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소를 검토 및 구성하여 구현 Financial Services  
Payment Operations 을 설정할 수 있습니다.

### Financial Services Payment Operations 설치

Financial Services Payment Operations 관리자 역할이 있는 경우 (sn\_bom\_payment)  
애플리케이션을 설치합니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하고 관련 스토어 애플리케이션  
및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 설치합니다.

#### 시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 스토어 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야  
합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. [에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는  
애플리케이션](#)  레이블이 표시됩니다.
- 애플리케이션에 플러그인 또는 다른 스토어 애플리케이션이 필요한데 아직 설치되어 있지 않으면  
먼저 설치합니다.

필요한 역할: admin

#### 이 태스크 정보

애플리케이션을 설치하면 다음 항목이 설치됩니다 Financial Services Payment Operations .

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 예약된 작업
- 테이블

자세한 내용은 [Financial Services Payment Operations 앱과 함께 설치되는 구성요소](#) 문서를  
참조하십시오.

**주:**

고객이 Consumer Service Portal을 통해 요청을 제출할 수 있게 하려면 Consumer Service Portal 플러그인 (com.glide.service-portal.customer-portal)도 활성화해야 합니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 Financial Services Payment Operations 애플리케이션을 찾습니다.

애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없으면 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수도 있습니다.

[ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.



### 중요사항:

설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 선택합니다.

## 관련 정보

[플러그인 목록 \(Washington DC\)](#)

## Financial Services Payment Operations 구성

애플리케이션과 함께 Financial Services Payment Operations 설치되는 구성요소를 검토하고 조직의 비즈니스 요구에 맞게 수정합니다.

## 시작하기 전에

응용 프로그램이 설치되어 있는지 Financial Services Payment Operations 확인합니다.

필요한 역할: sn\_bom\_payment.admin 및 admin

## 프로시저

1. 금융 계좌, 금융 상품, 금융 기관 및 거래 데이터를 테이블로 임포트합니다 ServiceNow . 자세한 내용은 [임포트 세트를 사용하여 재무 데이터 임포트](#) 문서를 참조하십시오.
2. 설치된 구성요소를 검토하고 이를 수정하거나 새로 추가합니다(해당하는 경우).

## 도메인 분리 및 Financial Services Payment Operations

Financial Services Payment Operations에서는 도메인 분리가 지원됩니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

### 지원 수준: 기본

- 비즈니스 논리: 데이터가 애플리케이션의 서비스 제공자 사용 사례에 적합한 도메인으로 들어가도록 보장합니다.
- 애플리케이션은 런타임에서 도메인 분리를 지원합니다. 도메인 분리에는 사용자 인터페이스, 캐시 키, 보고서, 롤업, 집계 등에서의 분리가 포함됩니다.
- 인스턴스 소유자는 여러 테넌트에서 작동하도록 애플리케이션을 설정해야 합니다.

샘플 사용 사례: 서비스 제공자(SP)가 채팅을 사용하여 테넌트 고객의 메시지에 응답할 때 고객이 SP의 응답을 볼 수 있어야 합니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 [도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원](#)을 참조하십시오.

## Financial Services Payment Operations에서 도메인 분리가 작동하는 방식

모든 FSO 통합 애플리케이션은 많은 테이블 위에 고객 서비스 관리(CSM) 빌드되고 사용됩니다 CSM . 핵심 참조 테이블은 소비자, 거래처, 접촉 창구와 같은 고객 테이블이며 이러한 테이블은 도메인으로 구분됩니다.

### 테이블

Payment Operations에 추가된 모든 새 테이블은 도메인으로 구분됩니다.

- 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

### 사용 사례

#### 지불 문의

고객은 다음 사용 사례에 대해 포털을 통해 지불 문의를 생성할 수 있습니다.

- 수취인 클레임 미수령(BCNR): 고객이 지불을 보냈지만 의도한 수취인은 돈을 받지 못했다고 주장합니다.
- PiE(Payment in Error) – 고객이 결제를 보낼 때 실수를 저질러 돈을 회수하려고 합니다.

지점 근무자와 콜 센터 에이전트가 고객을 대신하여 이러한 문의를 만들 수 있습니다. Payment Operations 직원은 외부 은행뿐만 아니라 고객으로부터 문의를 받습니다.



- 내부 문의는 은행 자체 고객으로부터 옵니다. 수신 고객은 은행 내부 또는 외부일 수 있습니다. 내부 수신자 또는 외부 수신자 간의 구분은 문의를 해결하기 위해 Payment Operations에서 취하는 경로를 결정하기 때문에 중요합니다.
- 외부 문의는 제3자 은행에서 이루어지며, 이는 지불 수신자가 항상 내부에 있음을 의미합니다.

**i** 주:

문의가 외부이고 수신자가 외부인 경우는 있을 수 없습니다.

- 일부 문의의 경우 클레임이 생성될 수 있습니다.

### 지불 클레임

문의 에이전트는 은행이 청구가 유효하고 고객이 환불을 받을 자격이 있다고 판단하는 경우 고객을 대신하여 청구를 생성할 수 있습니다.

Payment Operations 직원은 문의 또는 외부 은행으로부터 내부적으로 청구를 받습니다. 클레임을 받으면 환불을 받을 곳을 결정하기 시작합니다.

- 내부 클레임은 문의를 통해 은행 고객으로부터 또는 은행 직원(지점 또는 콜센터)으로부터 직접 발생합니다. 상담원은 환불을 받을 수 있는 곳을 알고 있는 경우 클레임을 해결할 수 있습니다. 환불은 외부(제3자 은행 고객에 대한 지불) 또는 내부(은행 고객에 대한 지불)일 수 있습니다. 내부 환불인 경우 차변 승인을 생성해야 합니다(아래 차변 승인 참조).
- 외부 클레임은 제3자 은행에서 발생합니다. 환불은 항상 외부 클레임에 대한 내부 환불입니다. 상담원은 내부 환불을 위해 차변 승인을 만들어야 할 수 있습니다(아래 차변 승인 참조).

### 차변 승인

클레임 에이전트는 고객이 클레임에서 환불을 승인할 수 있도록 차변 승인을 생성합니다. 고객은 차변을 수락하거나 이의를 제기하거나 거부할 수 있습니다.

**i** 주:

ServiceNow<sup>#</sup> 경우에 따라 플랫폼 기능이나 애플리케이션은 도메인 프레임워크가 사용되지 않는 경우에도 서비스 제공자 사용 사례를 효과적으로 지원할 수 있습니다. 이 경우 애플리케이션은 도메인 지원 수준에 대해 Basic\*, Standard\* 또는 Enhanced\*를 할당할 수 있으며 자세한 사용 사례를 포함할 수 있습니다. 예: New York 릴리스 이전에는 도메인에 서비스 카탈로그 대한 지원이 없었습니다. 그러나 인스턴스 소유자는 도메인 분리된 인스턴스에서 각 고객에 대해 별도의 카탈로그와 항목을 구성할 수 있었습니다. 이를 통해 Service Catalog를 표준 지원 수준에서 사용할 수 있었습니다. 자세한 내용은 도메인 분리 애플리케이션 수준의 지원을 [참조](#)하세요.

### 관련 정보

[서비스 제공자용 도메인 분리](#)

### 결제 문의 관리

애플리케이션의 Financial Services Payment Operations 지불 문의 기능을 사용하여 금융 기관의 고객 및 외부 공급업체 은행으로부터 받은 지불 문의 요청을 제출하고 관리할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 개인 및 비즈니스 클레임 및 차변을 모두 지원합니다.

미들 오피스 및 백오피스의 문의 상담원은 외부 은행뿐만 아니라 고객으로부터도 문의를 받습니다.

- 내부 문의: 이러한 문의는 은행 고객으로부터 옵니다. 지불 수신자는 문의 해결 방법을 결정하는 은행 내부 또는 외부일 수 있습니다.
- 외부 문의: 이러한 문의는 제3자 은행에서 발생하므로 결제 수신자가 항상 내부에 있습니다.

## 지불 문의 유형

이 애플리케이션을 사용하면 다음과 같은 유형의 지불 문의를 만들 수 있습니다.

- 수취인 클레임 미수령(BCNR): 고객이 지불을 보냈지만 수취인이 돈을 받지 못했다고 주장합니다. 이러한 문의는 내부 또는 외부일 수 있습니다.
- 결제 오류(PIE): 고객이 결제 대금을 보낼 때 실수를 저질러 대금을 회수하려고 합니다.

## 결제 문의를 시작하는 방법

### 내부 문의

수취인 클레임 미수령 - 내부 및 오류로 인한 지불과 같은 내부 문의의 경우:

- 지점 작업자와 콜 센터 에이전트는 상호작용 기록 및 서비스 카탈로그에서 고객을 대신하여 이러한 요청을 만들 수 있습니다.
- 비즈니스 고객과 소비자는 Customer Service Portal과 Consumer Service Portal에서 각각 카탈로그 항목을 선택하고 양식을 작성 및 제출하여 이러한 요청을 생성할 수 있습니다.

### 외부 문의

문의 에이전트는 수취인 클레임 비영수증 - 외부와 같은 외부 문의에 대한 문의 케이스를 생성할 수 있습니다.

## 지불 문의에 대한 할당 및 해결

제출된 요청에서 질의 케이스가 생성된 후에는 할당 규칙을 사용하여 할당 그룹 또는 문의 에이전트에 할당됩니다. 문의 에이전트는 케이스를 조사하고, 수신자 은행에서 정보를 요청하기 위한 이메일을 보내고, 케이스에 대한 솔루션을 제안하는 등의 다음 단계를 처리합니다.

일부 내부 문의의 경우 클레임이 생성될 수도 있습니다.

외부 문의에 대한 지불 문의 케이스 생성

문의 에이전트는 외부 공급업체 은행에서 받은 외부 문의에 대한 문의 케이스를 생성할 수 있습니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: sn\_bom\_payment.inquiry\_agent 또는 sn\_bom\_payment.inquiry\_agent\_connector

### 이 태스크 정보

외부 문의는 제3자 은행에서 오는 문의로, 지불 수신자가 항상 내부에 있음을 의미합니다.

- **주:**  
문의와 수신자가 모두 외부인 경우는 있을 수 없습니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. Lists(목록) 탭의 **Payment Inquiry Cases**(지불 문의 케이스)에서 All(모두)을 클릭합니다.
4. 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 새 지금 문의 케이스 대화 상자의 목록에서 수취인 클레임 비영수증 - 외부 를 선택합니다.
6. 생성을 클릭합니다.
7. 양식에서 필수 필드와 송금인 은행으로부터 받은 요청과 관련된 기타 정보를 입력합니다.

지불 문의 케이스 양식 필드 설명에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [지불 문의 케이스에 대한 필드 설명](#).

## 8. 저장을 클릭합니다.

### 결과

지불 문의 케이스가 신규 상태로 만들어지고 지불 문의 부서의 할당 그룹 또는 문의 에이전트에게 할당됩니다. 케이스가 할당된 할당 그룹 또는 사용자는 할당 규칙을 기반으로 합니다.

### 다음에 수행할 작업

- 조회 에이전트는 케이스가 본인에게 할당되지 않은 경우 케이스를 자신에게 할당하고 조사를 시작할 수 있습니다. 지불 문의 케이스 작업에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [지불 문의 케이스 조사](#).
- 케이스를 다른 조회 에이전트에 할당할 수도 있습니다. 자세한 내용은 [지불 문의 케이스 할당](#) 문서를 참조하십시오.

### 내부 문의를 위해 지불 문의 요청 제출

프런트 오피스 직원(지점 직원 또는 콜 센터 에이전트)은 고객을 대신하여 지불 문의 요청을 제출할 수 있습니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: `sn_bom_payment.requestor`

### 이 태스크 정보

비즈니스 고객과 소비자는 Service Catalog 항목을 선택하고 필요한 양식을 작성한 다음 해당 양식을 제출하여 Customer Service Portal과 Consumer Service Portal에서 각각 지불 문의 요청을 만들거나 다른 셀프 서비스 포털에서 지불 문의 요청을 만들 수 있습니다.

### 주:

Consumer Service Portal을 사용하려면 Consumer Service Portal 플러그인 (com.glide.service-portal.customer-portal)을 활성화합니다.

지점 근로자 및 고객은 수취인 클레임 미수령 - 내부 및 결제 오류와 같은 내부 결제 문의만 제출할 수 있습니다.

외부 문의에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [외부 문의에 대한 지불 문의 케이스 생성](#).

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(  )을 클릭합니다.
3. 고객 기록 또는 상호작용 기록에서 지불 문의 요청을 생성합니다.
4. 결제 요청 생성을 클릭합니다.
5. 카탈로그 목록에서 은행 서비스를 선택합니다.
6. Categories(카테고리)에서 **Payment Service**(결제 서비스)를 클릭합니다.
7. 요청을 제출할 지불 문의 항목을 클릭합니다.
  - 수취인이 지급금을 받지 못한 경우 요청을 제출하려면 수취인 클레임 미수령을 클릭합니다.
  - 결제 중 오류가 발생했을 때 요청을 제출하려면 오류로 인한 결제를 클릭합니다.
8. 요청과 관련된 필요한 정보를 입력합니다.

**주:**

각 지불 문의 요청 양식에는 지불 문의 서비스를 기반으로 하는 다양한 필드 집합이 있습니다.

## 9. 제출을 클릭합니다.

### 결과

- 요청에 따라 지불 문의 케이스가 신규 상태로 만들어지고 지불 문의 부서의 할당 그룹 또는 문의 에이전트에게 할당됩니다. 케이스가 할당된 할당 그룹 또는 사용자는 할당 규칙을 기반으로 합니다.
- 고객이 요청 제출에 대해 미리 구성된 이메일 알림을 받습니다.

### 다음에 수행할 작업

- 세부 정보 보기를 클릭하여 지불 문의 케이스를 열고 세부 정보를 확인합니다. 문의 에이전트가 케이스를 해결하는 데 도움이 될 수 있는 추가 정보를 설명 필드에 추가할 수도 있습니다.
- 문의 에이전트 [는 지불 문의 케이스 조사](#)를 시작할 수 있습니다.

### 지불 문의 케이스 할당

본인 또는 다른 에이전트가 케이스 조사를 시작할 수 있도록 지불 문의 케이스를 자신 또는 다른 문의 에이전트에게 할당합니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: `sn_bom_payment.inquiry_agent`, `sn_bom_payment.inquiry_agent_connector` 또는 `sn_bom_payment.admin`

### 이 태스크 정보

지불 문의 요청이 제출되면 지불 문의 부서의 할당 그룹 또는 사용자에게 문의 케이스가 자동으로 할당됩니다. 할당은 구성된 할당 규칙을 기반으로 합니다. 케이스가 할당 그룹에 할당되면 그룹의 모든 구성원이 케이스를 본인이 직접 분류하거나 그룹의 다른 구성원에게 케이스를 할당할 수 있습니다.

### 프로시저

- 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
- 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
- Lists(목록) 탭의 **Payment Inquiry** Cases(지불 문의 케이스)에서 All(모두)을 클릭합니다.
- 목록에서 케이스를 클릭하여 엽니다.
- 케이스를 할당합니다.
  - 자신에게 케이스를 할당하려면 나에게 할당을 클릭합니다.
  - 케이스를 다른 에이전트에 할당하려면 할당 대상 필드에서 에이전트를 선택합니다.

### 결과

케이스가 문의 에이전트에게 할당됩니다. 에이전트도 에이전트 할당 그룹에 속하는 경우 그룹의 이름이 할당 그룹 필드에 나타납니다.

### 지불 문의 케이스 조사

해결 시에 케이스에 대한 충분한 정보를 얻을 수 있도록 지불 문의 케이스를 조사합니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: `sn_bom_payment.inquiry_agent` 또는 `sn_bom_payment.inquiry_agent_connector`

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.

2. 목록 아이콘(  )을 클릭합니다.

3. 목록 탭의 지불 문의 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.

- 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
- 모든 경우에 대해 모두를 클릭합니다.

4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.

- 다른 사람이 사용자에게 할당한 케이스에 대해 작업하려면 수락을 클릭합니다.
- 본인에게 아직 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 케이스를 할당합니다.

케이스는 진행 중 상태로 업데이트됩니다.

지불 문의 양식 필드 설명에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [지불 문의 케이스에 대한 필드 설명](#).

5. 문의 유형 필드에서 문의 유형을 검토합니다.

6. 문의 유형이 수취인 클레임 비영수증 - 내부로 설정된 경우 수신자 유형 필드에서 수신자 유형을 선택하고 수신자 은행 필드에서 수신자 은행을 선택합니다.

수신자 은행 필드에는 수신자 유형을 기반으로 하는 은행 목록이 표시됩니다.

7. 옵션: 수취인 은행에 정보를 요청하려면 추가 의견 필드에 요청 의견을 추가하고 정보 요청을 클릭합니다.

케이스의 상태가 정보 대기 중으로 업데이트됩니다.

수혜자 클레임 비영수증 - 외부 수신자가 있는 내부 케이스의 경우, 문의 작업이 자동으로 생성되어 케이스를 담당하는 문의 에이전트에게 할당됩니다.

8. 옵션: 임시 내부 후속 조치의 경우, 케이스의 문의 작업 탭으로 이동하고 신규를 클릭하여 질의 작업을 생성합니다.

9. 케이스와 연결된 문의 작업이 있는 경우 [문의 작업을 진행](#) 하여 종결 상태로 전환합니다.

10. 수취인 은행에서 필요한 정보를 받은 후 받은 정보에 따라 케이스의 필수 필드를 업데이트하고 케이스의 상태를 진행 중으로 변경합니다.

11. 조사 결과 유효한 클레임인 것으로 확인되면 유효한 클레임을 선택하고 문의에 대한 클레임을 만듭니다.

**i** 주:

케이스가 내부 지불 문의 케이스인 경우에만 유효한 클레임으로 설정할 수 있습니다.

자세한 내용은 [지불 문의 케이스에 대한 클레임 생성](#) 문서를 참조하십시오.

## 결과

고객은 케이스 진행률에 대해 미리 구성된 이메일 알림을 받습니다.

## 다음에 수행할 작업

조사를 마쳤으면 케이스 [에 대한 해결 방법을 제안](#) 하여 해결합니다.

## 문의 작업 수행

지불 문의 작업을 수행하여 수신 은행의 문의 케이스와 관련된 추가 정보를 요청합니다.

## 시작하기 전에

필요한 역할: sn\_bom\_payment.inquiry\_agent 또는 sn\_bom\_payment.inquiry\_agent\_connector

## 이 태스크 정보

외부 수신자가 있는 수취인 클레임 비영수증 - 내부 케이스에 대해 조회 작업이 자동으로 생성되고 케이스를 담당하는 문의 에이전트에게 할당됩니다. 그러나 내부 후속 조치의 경우 모든 유형의 문의에 대해 임시 문의 작업을 생성할 수도 있습니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 지불 문의 케이스 또는 문의 작업 목록에서 문의 작업을 엽니다.
4. 상태 필드에서 작업 상태를 진행 중으로 변경하고 케이스에 필요한 정보를 요청하는 이메일을 수신자 은행으로 보냅니다.
5. 옵션: 이메일 또는 기타 상호작용을 통해 수신자 은행으로부터 필요한 정보를 받은 경우 이러한 아티팩트를 케이스에 첨부합니다.
6. 옵션: 작업 메모 필드에 의견 또는 받은 정보를 입력합니다.
7. 상태 필드에서 작업 상태를 완료 종결로 변경하여 작업을 닫습니다.
8. 저장을 클릭합니다.

## 다음에 수행할 작업

- 수취인 은행에서 요청된 정보를 수신하고 문의 작업을 종결한 후 받은 정보에 따라 연결된 문의 케이스를 업데이트합니다.
- 연결된 케이스의 상태를 진행 중 으로 변경하고 케이스에 대한 작업을 수행하여 해결합니다.



### 주:

문의 케이스가 `sn_bom_payment.inquiry_task_follow_up_interval_in_days` 지불 속성에 언급된 일 수 내에 해결되지 않거나 종결되지 않으면 시스템에서 케이스에 대한 또 다른 후속 문의 작업을 생성합니다.

## 지불 문의 케이스에 대한 클레임 생성

조사 결과 유효한 클레임이고 고객이 환불을 받을 자격이 있는 것으로 확인되면 내부 지불 문의 케이스에 대한 클레임을 생성합니다.

## 시작하기 전에

필요한 역할: `sn_bom_payment.inquiry_agent` 또는 `sn_bom_payment.inquiry_agent_connector`

## 이 태스크 정보

케이스를 유효한 클레임 으로 설정하고 질의에 대한 클레임을 만듭니다.

케이스를 유효한 클레임으로 설정하고 수취인 클레임 미영수증 - 내부 및 오류로 인한 지불과 같은 내부 지불 문의 케이스인 경우에만 클레임을 생성할 수 있습니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. Lists(목록) 탭의 **Payment Inquiry Cases**(지불 문의 케이스)에서 **Assigned to me**(나에게 할당됨)를 클릭합니다.
4. 목록에서 열리는 케이스를 선택합니다.



## 5. 문의 케이스를 유효한 클레임으로 설정합니다.

- a. 유효한 클레임 확인란을 선택합니다.
- b. 지불 처리 업체 필드에서 지불 처리 업체를 선택합니다.
- c. 트랜잭션 ID 필드에 트랜잭션 ID를 입력합니다.
- d. 추가 의견 필드에 의견을 입력합니다.
- e. 업데이트를 클릭합니다.

## 6. **Additional comments**(추가 의견) 필드에 클레임에 대한 의견을 입력하고 **Create Claim**(클레임 생성)을 클릭합니다.

### 결과

- 지불 문의 케이스에 대한 클레임 케이스가 생성되어 구성된 할당 규칙에 따라 할당 그룹 또는 클레임 에이전트에 할당됩니다. 이제 클레임 케이스를 통해 결제 문의가 추적됩니다.

케이스 생성 메시지의 링크를 클릭하여 케이스 세부 정보를 볼 수 있습니다. 소유권 주장에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [결제 클레임 및 차변 승인 관리](#).

- 고객은 새 클레임 케이스에 대해 미리 구성된 이메일 알림을 받습니다.
- 고객이 사용할 수 있는 고객 또는 Consumer Service Portal이 있는 경우 새 클레임 케이스가 포털에 나타납니다.

자세한 내용은 [Consumer Service Portal](#)에서 [케이스 보기](#)를 참조하십시오.

### **i** 주:

Consumer Service Portal을 사용하려면 Consumer Service Portal 플러그인 (com.glide.service-portal.customer-portal)을 활성화합니다.

### 다음에 수행할 작업

클레임 케이스를 통해 요청이 추적되므로 연결된 문의 케이스를 종결할 수 있습니다. 자세한 내용은 [지불 문의 케이스 종결](#) 문서를 참조하십시오.

### 문의 케이스에 대한 솔루션 제안

케이스를 해결할 수 있도록 방금 완료한 문의 케이스에 대한 조사 결과를 기반으로 하는 솔루션을 제안합니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: sn\_bom\_payment.inquiry\_agent 또는 sn\_bom\_payment.inquiry\_agent\_connector

### 프로시저

- 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
- 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
- Lists(목록) 탭의 **Payment Inquiry** Cases(지불 문의 케이스)에서 **Assigned to me**(나에게 할당됨)를 클릭합니다.
- 목록에서 해결하려는 케이스를 클릭합니다.
- 케이스의 상태가 진행 중이 아닌 경우 상태 필드에서 상태를 진행 중으로 변경합니다.
- 해결 코드 필드에서 받은 정보를 기반으로 적절한 해결 코드를 선택합니다.
- 해결 메모 필드에 제안된 솔루션에 대한 의견을 입력합니다.
- 솔루션 제안을 클릭합니다.



## 결과

- 케이스의 상태가 해결됨으로 업데이트됩니다.
- 케이스 해결에 대해 미리 구성된 이메일 알림이 고객에게 전송됩니다.
- 고객을 위한 Customer 또는 Consumer Service Portal이 있는 경우 포털에서 제안된 솔루션에 대한 알림을 받게 됩니다. 솔루션을 수락하거나 거부하는 버튼은 포털에서 소비자 작업을 보여주는 양식의 섹션에 나타납니다.

자세한 내용은 [Consumer Service Portal에서 케이스 솔루션 수락 또는 거부를](#) 참조하십시오.

### **i** 주:

Consumer Service Portal을 사용하려면 Consumer Service Portal 플러그인 (com.glide.service-portal.customer-portal)을 활성화합니다.

## 다음에 수행할 작업

해결에 대한 고객의 수락을 얻고 [문의 케이스를 종결합니다](#).

고객이 제안된 솔루션을 거부하면 케이스를 다시 오픈 상태로 이동합니다. 고객이 Customer 또는 Consumer Service Portal에서 제안된 솔루션을 거부하면 케이스 상태가 자동으로 오픈으로 업데이트됩니다.

## 지불 문의 케이스 종결

문의 케이스에 대한 클레임 케이스를 생성했거나 고객이 제안된 솔루션을 수락한 후 케이스를 종결합니다.

## 시작하기 전에

문의 케이스가 유효한 클레임으로 설정된 경우 [이에 대한 클레임 케이스를 생성](#) 했는지 확인합니다.

케이스에 대해 다른 솔루션을 제안한 경우 고객이 제안된 솔루션을 수락했는지 확인합니다.

필요한 역할: sn\_bom\_payment.inquiry\_agent 또는 sn\_bom\_payment.inquiry\_agent\_connector

## 이 태스크 정보

고객을 위한 Customer 또는 Consumer Service Portal이 있는 경우, 해당 고객은 포털에서 제안된 솔루션에 대한 알림을 받게 되며, 여기에서 케이스에 대해 제안된 솔루션을 수락하거나 거부할 수 있습니다. 에이전트가 제안한 솔루션을 고객이 수락하면 케이스 상태가 자동으로 종결로 변경됩니다. 자세한 내용은 [Consumer Service Portal에서 케이스 솔루션 수락 또는 거부를](#) 참조하십시오.

### **i** 주:

Consumer Service Portal을 사용하려면 Consumer Service Portal 플러그인 (com.glide.service-portal.customer-portal)을 활성화합니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. Lists(목록) 탭의 **Payment Inquiry Cases**(지불 문의 케이스)에서 **Assigned to me**(나에게 할당됨)를 클릭합니다.
4. 목록에서 종결하려는 케이스를 클릭합니다.
5. 클레임을 생성한 후 문의 케이스를 종결할 계획이라면 해결 방법에 입력합니다.
  - a. 해결 코드 필드에서 적절한 해결 코드를 선택합니다.
  - b. 해결 메모 필드에 제안된 솔루션에 대한 의견을 입력합니다.
6. 닫기를 클릭합니다.

## 결과

케이스 종결에 대해 미리 구성된 이메일이 고객에게 전송됩니다.

## 결제 클레임 및 차변 승인 관리

애플리케이션의 Financial Services Payment Operations 지불 클레임 기능을 사용하여 금융 기관에 대한 지불 클레임 및 차변 승인을 제출하고 관리할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 개인 및 비즈니스 클레임 및 차변을 모두 지원합니다.

## 클레임 유형

### 내부 클레임

이 클레임은 문의 또는 금융 기관의 프런트 오피스(지점 또는 콜 센터) 직원을 통해 은행의 고객으로부터 발생합니다. 클레임 대리인이 클레임을 해결하기 전에 에이전트는 환불을 받을 수 있는 곳을 알아야 합니다. 내부 클레임의 경우 환불 유형은 외부 또는 내부일 수 있습니다.

- 외부 환불 유형은 제3자 은행에서 환불이 이루어졌음을 나타냅니다.
- 내부 환불 유형은 은행의 직원으로부터 환불이 이루어졌음을 나타냅니다. 이 경우 차변 승인이 필요할 수 있습니다.

### 외부 클레임

이 클레임은 타사 은행에서 제기되었습니다. 외부 클레임의 경우 환불 유형은 항상 내부적이며, 이는 환불이 은행 내부(고객 또는 은행 자체)에 의해 이루어진다는 것을 의미합니다. 이 경우 차변 승인이 필요할 수 있습니다.

## 결제 청구를 시작하는 방법

### 내부 클레임

내부 클레임은 다음과 같은 방법으로 시작할 수 있습니다.

- 문의 케이스가 유효한 클레임으로 확인되면 문의 에이전트가 고객을 대신하여 클레임을 생성할 수 있습니다. 이는 은행이 고객이 환불을 받을 자격이 있다고 믿는다는 것을 의미합니다.
- 지점 작업자와 콜 센터 에이전트는 상호작용 기록 및 서비스 카탈로그에서 고객을 대신하여 이러한 요청을 만들 수 있습니다.
- 비즈니스 고객과 소비자는 Customer Service Portal과 Consumer Service Portal에서 카탈로그 항목을 선택하고 양식을 작성한 다음 양식을 제출하여 이러한 요청을 생성할 수 있습니다.

### 외부 클레임

클레임 대리인은 제3자 은행에서 온 환불 요청에 대한 클레임 케이스를 만들 수 있습니다.

## 차변 승인

클레임 에이전트는 차변 승인 케이스를 만들어 클레임에 대한 환불에 대해 고객의 승인을 받을 수 있습니다. 고객은 차변을 수락하거나 거부할 수 있습니다.

### 외부 클레임에 대한 케이스 만들기

클레임 대리인은 제3자 은행에서 보낸 환불 요청에 대한 케이스를 만들 수 있습니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: `sn_bom_payment.claim_agent` 또는 `sn_bom_payment.claim_agent_connector`

## 이 태스크 정보

외부 클레임의 경우 환불 유형은 항상 내부이며, 이는 환불이 은행에서 내부적으로 이루어진다는 것을 의미합니다.

이 절차를 통해 내부 클레임에 대한 케이스를 만들 수도 있습니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. **Lists** 탭의 **Claims**에서 All(모두)을 클릭한 다음 New(새로 만들기)를 클릭합니다.
4. New Claim(새 클레임) 대화 상자의 목록에서 External(외부)을 선택합니다.
5. 생성을 클릭합니다.
6. 양식에서 필수 필드와 송금인 은행으로부터 받은 청구와 관련된 기타 정보를 입력합니다.  
클레임 양식 필드 설명에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [클레임 케이스에 대한 필드 설명](#).
7. 저장을 클릭합니다.

## 결과

신규 상태의 클레임에 대한 케이스가 생성됩니다. 그런 다음 케이스는 지불 클레임 부서의 할당 그룹 또는 클레임 에이전트에게 할당됩니다. 케이스가 할당된 할당 그룹 또는 사용자는 할당 규칙을 기반으로 합니다.

## 다음에 수행할 작업

- 클레임 에이전트는 케이스를 자신에게 할당하고 작업을 시작할 수 있습니다. 자세한 내용은 [내부 환금이 포함된 클레임 처리](#) 문서를 참조하십시오.
- 다른 클레임 에이전트에게 케이스를 할당할 수도 있습니다. 자세한 내용은 [지불 클레임 할당](#) 문서를 참조하십시오.

## 내부 클레임에 대한 요청 제출

프런트 오피스 직원(지점 직원 또는 콜 센터 에이전트)은 고객을 대신하여 클레임 요청을 제출할 수 있습니다.

## 시작하기 전에

필요한 역할: sn\_bom\_payment.requestor

## 이 태스크 정보

지점 작업자와 고객은 내부 클레임에 대해서만 클레임 요청을 제출할 수 있습니다. 외부 클레임에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [외부 클레임에 대한 케이스 만들기](#).

내부 지불 문의 케이스에 대한 조사 결과 유효한 클레임인 것으로 확인되는 경우 문의 에이전트가 내부 클레임을 생성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 [지불 문의 케이스에 대한 클레임 생성](#) 문서를 참조하십시오.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 고객 기록 또는 상호작용 기록에서 클레임을 생성합니다.
4. 결제 요청 생성을 클릭합니다.

5. 카탈로그 목록에서 은행 서비스를 선택합니다.
6. Categories(카테고리)에서 **Payment Service**(결제 서비스)를 클릭합니다.
7. 클레임 - 내부 고객을 클릭합니다.
8. 요청과 관련된 모든 정보를 입력합니다.
9. 제출을 클릭합니다.

#### 결과

- 신규 상태의 클레임에 대한 케이스가 생성됩니다. 그런 다음 케이스는 지불 클레임 부서의 할당 그룹 또는 클레임 에이전트에게 할당됩니다. 케이스가 할당된 할당 그룹 또는 사용자는 할당 규칙을 기반으로 합니다.
- 고객이 요청 제출에 대해 미리 구성된 이메일 알림을 받습니다.

#### 다음에 수행할 작업

- 세부 정보 보기를 클릭하여 클레임을 열고 세부 정보를 확인합니다. 설명 필드에 클레임 에이전트가 케이스를 해결하는 데 도움이 될 수 있는 추가 정보를 추가할 수도 있습니다.
- 클레임 에이전트가 클레임 작업을 시작할 수 있습니다.

#### 지불 클레임 할당

본인 또는 다른 에이전트가 케이스에 대한 작업을 시작할 수 있도록 지불 클레임에 대한 케이스를 자신 또는 다른 클레임 에이전트에게 할당합니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: sn\_bom\_payment.claim\_agent, sn\_bom\_payment.claim\_agent\_connector 또는 sn\_bom\_payment.admin

#### 이 태스크 정보

클레임에 대한 케이스가 만들어지면 해당 케이스는 지불 클레임 부서의 할당 그룹 또는 사용자에게 자동으로 할당됩니다. 할당은 구성된 할당 규칙을 기반으로 합니다. 케이스가 할당 그룹에 할당되면 그룹의 모든 구성원이 케이스를 본인이 직접 분류하거나 그룹의 다른 구성원에게 케이스를 할당할 수 있습니다.

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. Lists(목록) 탭의 Claims(클레임)에서 All(모두)을 클릭합니다.
4. 목록에서 열리는 케이스를 클릭합니다.
5. 케이스를 할당합니다.
  - 자신에게 케이스를 할당하려면 나에게 할당을 클릭합니다.
  - 케이스를 다른 에이전트에 할당하려면 할당 대상 필드에서 에이전트를 선택합니다.

#### 결과

케이스가 클레임 에이전트에게 할당됩니다. 에이전트도 에이전트 할당 그룹에 속하는 경우 그룹의 이름이 할당 그룹 필드에 나타납니다.

#### 외부 환불이 포함된 클레임 처리

내부 클레임을 처리하여 유효한지, 환불을 받을 수 있는 곳을 결정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn\_bom\_payment.claim\_agent 또는 sn\_bom\_payment.claim\_agent\_connector

이 태스크 정보

내부 클레임의 경우 환불 유형은 외부 또는 내부일 수 있습니다.

- 외부 환불 유형은 제3자 은행에서 환불이 이루어졌음을 나타냅니다.
- 내부 환불 유형은 고객 또는 은행 자체와 같이 은행 내부에서 환불이 이루어진다는 것을 나타냅니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.

2. 목록 아이콘(  )을 클릭합니다.

3. 목록 탭의 클레임 아래에서 케이스 목록을 엽니다.

- 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
- 모든 경우에 대해 모두를 클릭합니다.

4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.

- 다른 사람이 사용자에게 할당한 케이스에 대해 작업하려면 수락을 클릭합니다.
- 본인에게 아직 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 케이스를 할당합니다.  
케이스는 진행 중 상태로 업데이트됩니다.

5. **Claim type**(클레임 유형) 필드에서 클레임 유형이 Internal(내부)로 설정되어 있는지 확인합니다.

6. 환불 유형 필드에서 외부를 선택합니다.

7. 제3자 은행에 환불을 요청합니다.

a. 다음 필드에 클레임 상세 정보를 입력합니다.

- 오류 유형
- 오류 범주
- 오류 하위 범주
- 요청된 처리
- 클레임 은행
- 트랜잭션 ID
- 환불 은행

클레임 양식 필드 설명에 대한 자세한 내용은 [을 참조하십시오](#) [클레임 케이스에 대한 필드 설명](#).

b. 상태 필드에서 케이스의 상태를 환불 대기 중으로 변경하고 업데이트를 클릭합니다.

클레임 작업이 자동으로 생성되어 케이스를 담당하는 클레임 에이전트에게 할당됩니다. 그러나 내부 후속 조치의 경우 케이스의 클레임 작업 탭으로 이동하고 새로 만들기를 클릭하여 임시 클레임 작업을 생성할 수도 있습니다.

8. **클레임 작업을 수행** 하여 환불 은행에 대한 후속 조치를 취하고 종결됨 상태로 전환합니다.

9. 환불 은행 계좌에서 환불을 받은 후 클레임에 대한 환불을 완료합니다.

- a. 실제 처리 필드에서 처리 유형을 선택합니다.
  - b. 결과 필드에서 적절한 결과를 선택합니다.
  - c. 결과 메모 필드에 결과와 관련된 의견을 입력합니다.
  - d. 상태 필드에서 케이스의 상태를 환불 완료로 변경하고 업데이트를 클릭합니다.
10. 클레임 고객으로부터 환불 완료에 대한 승인을 받고 닫기를 클릭하여 클레임을 완료합니다.  
자세한 내용은 [클레임 케이스 종결](#) 문서를 참조하십시오.

## 결과

고객은 클레임 진행 상황에 대해 미리 구성된 이메일 알림을 받습니다.

외부 환불에 대한 클레임 작업 수행

클레임 작업을 사용하여 클레임 환불을 위해 타사 은행에 후속 조치를 취합니다.

## 시작하기 전에

필요한 역할: `sn_bom_payment.claim_agent` 또는 `sn_bom_payment.claim_agent_connector`

## 이 태스크 정보

외부 환급이 있는 클레임에 대해 클레임 작업이 자동으로 생성되고 케이스를 담당하는 클레임 에이전트에게 할당됩니다. 그러나 내부 후속 조치의 경우 모든 유형의 클레임에 대해 임시 클레임 작업을 생성할 수도 있습니다.

케이스의 클레임 작업 탭으로 이동하고 새로 만들기를 클릭하여 임시 클레임 작업을 만들 수 있습니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(  )을 클릭합니다.
3. 클레임 케이스 또는 클레임 작업 목록에서 클레임 작업을 엽니다.
4. 상태 필드에서 작업 상태를 진행 중으로 변경하고 환불 은행에 이메일을 보내 클레임에 대한 환불 상태에 대한 후속 조치를 취합니다.
5. 옵션: 이메일이나 기타 상호작용을 통해 환불 은행에서 정보를 받은 경우 이러한 아티팩트를 케이스에 첨부합니다.
6. 옵션: 작업 메모 필드에 의견 또는 받은 정보를 입력합니다.
7. 상태 필드에서 작업 상태를 완료 종결로 변경하여 작업을 닫습니다.
8. 저장을 클릭합니다.

## 다음에 수행할 작업

환불 또는 환불 은행에서 받은 정보에 따라 관련 클레임 케이스를 업데이트합니다.

### 주:

`sn_bom_payment.claim_follow_up_interval_in_days` [결제 속성](#)에 언급된 일수 내에 클레임이 종결되지 않으면 시스템에서 클레임에 대한 또 다른 후속 클레임 작업을 생성합니다.

내부 환급이 포함된 클레임 처리

클레임에 대해 작업하여 유효한지, 환불을 받을 수 있는 곳을 결정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn\_bom\_payment.claim\_agent 또는 sn\_bom\_payment.claim\_agent\_connector

이 태스크 정보

클레임의 내부 환불 유형은 환불이 고객 또는 은행 자체와 같이 은행 내부에서 이루어져야 함을 나타냅니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.

2. 목록 아이콘(  )을 클릭합니다.

3. 목록 탭의 클레임 아래에서 케이스 목록을 엽니다.

◦ 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.

◦ 모든 경우에 대해 모두를 클릭합니다.

4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.

◦ 다른 사람이 사용자에게 할당한 케이스에 대해 작업하려면 수락을 클릭합니다.

◦ 본인에게 아직 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 케이스를 할당합니다.

케이스는 진행 중 상태로 업데이트됩니다.

클레임 양식 필드 설명에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [클레임 케이스에 대한 필드 설명](#).

5. **Claim type**(클레임 유형) 필드에서 클레임 유형을 검토합니다.

6. 환불 유형 필드에서 내부를 선택합니다.



주:

외부 공급업체 은행에서 제공하는 외부 클레임 유형의 경우 환불 유형은 기본적으로 내부로 설정됩니다.

7. 은행 또는 고객으로부터 환불을 받으려면 필요한 필드를 업데이트하고 [차변 승인 케이스를 생성합니다](#).

◦ 케이스의 상태가 환불 대기 중으로 업데이트됩니다.

◦ 차변 승인 필드는 차변 승인 케이스 번호로 채워집니다.

8. 옵션: 임시 내부 후속 조치의 경우, 케이스의 클레임 작업 탭으로 이동하고 신규를 클릭하여 클레임 작업을 생성합니다.

자세한 내용은 [클레임 작업 수행](#)을 참조하세요.

9. [차변 승인 케이스를 처리](#) 하여 환불을 완료합니다.

◦ 클레임 케이스의 상태가 환불 완료로 업데이트됩니다.

◦ 클레임의 결과, 결과 메모 및 환급 금액 필드는 차변 승인 케이스에서 업데이트됩니다.

10. 클레임 고객으로부터 환불 완료에 대한 수락을 받고 닫기를 클릭하여 클레임을 완료합니다.

자세한 내용은 [클레임 케이스 종결](#) 문서를 참조하십시오.

결과

클레임 고객은 클레임 진행 상황에 대해 미리 구성된 이메일 알림을 받습니다.

다음에 수행할 작업

외부 클레임인 경우 클레임 종결에 대해 타사 은행에 업데이트합니다.



내부 환급에 대한 차변 승인 케이스 생성

은행 또는 고객 중 한 곳에 내부적으로 환불을 요청할 수 있도록 클레임에 대한 차변 승인 케이스를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: `sn_bom_payment.claim_agent` 또는 `sn_bom_payment.claim_agent_connector`

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(  )을 클릭합니다.
3. **Lists** 탭의 **Claims**에서 **Assigned to me**(나에게 할당됨)를 클릭합니다.
4. 목록에서 열리는 케이스를 클릭합니다.
5. 청구 양식에서 다음 필드를 작성합니다.
  - 오류 유형
  - 오류 범주
  - 오류 하위 범주
  - 요청된 처리
  - 클레임 은행
  - 트랜잭션 ID
  - 환불 은행
  - 인출 고객 또는 인출 계좌
  - 차변 금융 계좌
  - 수신 거래

클레임 양식 필드 설명에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [클레임 케이스에 대한 필드 설명](#).

6. 차변 승인 생성을 클릭합니다.

결과

- 차변 승인을 위한 지불 서비스 케이스가 생성되고 클레임을 처리하는 클레임 에이전트에게 할당됩니다.
- 클레임 케이스의 상태가 환불 대기 중으로 업데이트됩니다.
- 차변 고객은 차변 승인 케이스에 대해 미리 구성된 이메일 알림을 받습니다.
- 고객이 사용할 수 있는 고객 또는 **Consumer Service Portal**이 있는 경우 포털에서 차변 승인 케이스에 대한 알림을 받게 됩니다. 차변 승인을 수락하거나 거부하는 버튼은 포털에서 고객 작업을 보여주는 양식의 섹션에 나타납니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.
  - [Consumer Service Portal에서 케이스 보기](#) 
  - [Consumer Service Portal에서 케이스 솔루션 수락 또는 거부](#) 



주:

Consumer Service Portal을 사용하려면 Consumer Service Portal 플러그인 (`com.glide.service-portal.customer-portal`)을 활성화합니다.

## 다음에 수행할 작업

- 환불 금액을 여러 금융 계좌에서 인출해야 하는 경우 인출 지침 탭에서 각 인출 계좌에 대한 지침을 설정하세요.
- 직불 고객 또는 환불 은행에서 차변에 대한 수락을 받습니다.
- 필요에 따라 차변 승인 케이스 필드를 업데이트하여 환불을 완료하고 이 케이스를 종결합니다. 자세한 내용은 [차변 승인 케이스를 처리하여 현금 완료](#) 문서를 참조하십시오.
- 인출 고객 또는 은행이 인출을 거부하는 경우 클레임 케이스를 다시 오픈 상태로 이동합니다. 고객이 Customer 또는 Consumer Service Portal에서 인출을 거부한 경우 클레임 케이스의 상태가 자동으로 미해결로 업데이트됩니다.

## 차변 승인 케이스를 처리하여 현금 완료

클레임 환불을 완료할 수 있도록 내부 고객 또는 은행과 협력하여 차변 금액을 승인받으세요.

## 시작하기 전에

인출 고객 또는 환불 은행이 인출 금액을 승인했는지 확인합니다.

필요한 역할: `sn_bom_payment.claim_agent` 또는 `sn_bom_payment.claim_agent_connector`

## 이 태스크 정보

고객이 사용할 수 있는 고객 또는 Consumer Service Portal이 있는 경우, 요청된 차변 금액을 수락하거나 거부할 수 있는 포털에서 차변 승인 케이스에 대한 알림을 받게 됩니다. 차변 고객이 차변 금액을 수락하면 차변 승인 케이스 상태가 자동으로 종결로 변경됩니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- [Consumer Service Portal에서 케이스 보기](#)
- [Consumer Service Portal에서 케이스 솔루션 수락 또는 거부](#)

## 주:

Consumer Service Portal을 사용하려면 Consumer Service Portal 플러그인 (com.glide.service-portal.customer-portal)을 활성화합니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(  )을 클릭합니다.
3. 클레임 케이스 또는 차변 승인 목록에서 차변 승인 결제 서비스 케이스를 엽니다.
4. 고객의 지침에 따라 여러 금융 계좌에서 총 환불 금액을 부분적으로 인출해야 하는 경우 인출 지침 탭에서 각 인출 계좌에 대한 지침을 설정합니다.
5. 직불 지침 탭에 나열된 각 직불 계좌에 대해 직불 고객 또는 직불 계좌에서 수락을 받고 환불을 완료합니다.
6. 결과 필드에서 적절한 환불 결과를 선택합니다.
7. 결과 메모 필드에 환불 결과와 관련된 의견을 입력합니다.
8. 닫기를 클릭합니다.

## 결과

- 차변 승인 케이스가 종결 - 완료 상태로 이동합니다.
- 연결된 클레임 케이스의 상태가 환불 완료로 업데이트됩니다.

- 클레임의 결과, 결과 메모 및 환불 금액 필드는 차변 승인 케이스에서 업데이트됩니다.
- 인출 고객은 인출 완료에 대해 미리 구성된 이메일 알림을 받습니다.

#### 다음에 수행할 작업

필요에 따라 클레임 케이스 필드를 업데이트하고 [클레임을 종결합니다](#).

#### 클레임 케이스 종결

클레임된 환불 프로세스를 완료하면 클레임 케이스를 종결합니다.

#### 시작하기 전에

클레임 고객이 환불 완료 알림을 수락했는지 확인합니다.

필요한 역할: `sn_bom_payment.claim_agent` 또는 `sn_bom_payment.claim_agent_connector`

#### 이 태스크 정보

고객을 위한 Customer 또는 Consumer Service Portal이 있는 경우, 해결 방법을 수락하거나 거부할 수 있는 포털에서 환불 완료에 대한 알림을 받게 됩니다. 고객이 포털에서 환불 완료를 수락하면 케이스 상태가 자동으로 종결로 변경됩니다. 자세한 내용은 [Consumer Service Portal에서 케이스 솔루션 수락 또는 거부를](#)  참조하십시오.

#### 주:

Consumer Service Portal을 사용하려면 Consumer Service Portal 플러그인 (`com.glide.service-portal.customer-portal`)을 활성화합니다.

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. **Lists** 탭의 **Claims**에서 **Assigned to me**(나에게 할당됨)를 클릭합니다.
4. 목록에서 열려 있는 케이스를 클릭합니다.
5. 실제 처리 필드에서 클레임에 대한 처리 유형을 선택합니다.
6. 닫기를 클릭합니다.

#### 결과

케이스 종결에 대해 미리 구성된 이메일이 클레임 고객에게 전송됩니다.

### Financial Services Payment Operations 참조

참조 주제는 Financial Services Payment Operations에 대한 추가 정보를 제공합니다.

#### Financial Services Payment Operations 앱과 함께 설치되는 구성요소

애플리케이션을 설치 Financial Services Payment Operations 하면 테이블 및 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다. 이 애플리케이션은 관련 플러그인 및 스토어 애플리케이션도 설치합니다(아직 설치되어 있지 않은 경우).

#### 주:

애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 [애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기](#)  를 참조하십시오.

이 애플리케이션에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

## 설치된 플러그인

**Financial Services Payment Operations**와 함께 설치되는 플러그인

| 플러그인                               | 설명                                                                                |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 고객 서비스<br>[com.sn_customerservice] | 애플리케이션에서 고객 서비스 관리<br>애플리케이션으로 테이블을 확장할 수 있습니다<br>Financial Services Operations . |

## 설치된 스토어 애플리케이션

앱과 함께 설치되는 스토어 애플리케이션 **Financial Services Payment Operations**

| 스토어 애플리케이션                         | 설명                                                                                                                                      |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Financial Services Operations Core | 결제 요청에 필요한 고객 데이터를 저장합니다.<br>자세한 내용은 <a href="#">product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita</a><br>문서를 참조하십시오. |

## 설치되는 역할

**Financial Services Payment Operations**와 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                             | 설명                                                                                                                                                                                                                                                                           | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 결제 관리자 [sn_bom_payment.admin]            | <p>다음을 수행할 수 있는 애플리케이션별 시스템 관리자 역할:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>지불 운영 역할 부여</li> <li>지불 케이스 및 작업 삭제</li> </ul> <p><b>i</b> 주:<br/>애플리케이션을 설치하면<br/>sn_bom.admin 역할에<br/>sn_bom_payment.admin<br/>역할이 Financial<br/>Services Payment<br/>Operations 포함됩니다.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom_payment.inquiry_agent</li> <li>sn_bom_payment.inquiry_view</li> <li>sn_bom_payment.claim_agent</li> <li>sn_bom_payment.claim_view</li> </ul>            |
| 클레임 에이전트<br>[sn_bom_payment.claim_agent] | <ul style="list-style-type: none"> <li>클레임 케이스의 전체 상태 보기</li> <li>클레임 케이스 생성</li> <li>클레임 케이스, 차변 승인 및 클레임 작업 처리</li> <li>상호작용 기록</li> </ul>                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom.account_viewer</li> <li>sn_bom.ref_data_viewer</li> <li>sn_bom_payment.inquiry_view</li> <li>sn_esm_agent</li> <li>sn_bom_payment.claim_view</li> </ul> |

## Financial Services Payment Operations와 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                                            | 설명                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 지불 요청자<br>[sn_bom_payment.requestor]                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>지불 문의 요청 제출</li> <li>내부 클레임에 대한 지불 클레임 요청 제출</li> <li>지불 문의 및 클레임 케이스 상태 보기</li> <li>상호작용 기록</li> </ul>                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>agent_workspace_user</li> <li>sn_bom.customer_data_viewer</li> <li>sn_customerservice.case_viewer</li> <li>sn_bom_payment.inquiry_viewer</li> <li>sn_bom_payment.claim_viewer</li> </ul>                                                                                                      |
| 지불 기고자<br>(sn_bom_payment.기고자)                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>지불 문의 요청 제출</li> <li>내부 클레임에 대한 지불 클레임 요청 제출</li> <li>지불 문의 및 클레임 케이스 상태 보기</li> </ul> <div> <b>i</b> <b>중요사항:</b><br/>           기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 <a href="#">역할 및 가상 사용자</a> 문서를 참조하십시오.         </div> | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_sla_definition_read</li> <li>sn_bom.b2c_contributor</li> <li>sn_bom.account_data_viewer</li> <li>sn_bom_payment.inquiry_viewer</li> <li>sn_customerservice.csm_work</li> <li>sn_bom.b2b_contributor</li> <li>sn_bom.deposit_account_viewer</li> <li>sn_bom_payment.claim_viewer</li> </ul> |
| 클레임 에이전트 커넥터<br>[sn_bom_payment.claim_agent_connector]  | <ul style="list-style-type: none"> <li>클레임 케이스 생성</li> <li>클레임 케이스, 차변 승인 및 관리자가 관리하는 계정의 클레임 작업 처리</li> </ul> <div> <b>i</b> <b>중요사항:</b><br/>           에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 <a href="#">역할 및 가상 사용자</a> 문서를 참조하십시오.         </div>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom.ref_data_viewer</li> <li>sn_sla_definition_read</li> <li>sn_bom.viewer</li> <li>sn_bom.account_data_viewer</li> <li>sn_bom.agent</li> <li>sn_bom_payment.inquiry_viewer</li> <li>sn_bom.deposit_account_viewer</li> <li>sn_bom_payment.claim_viewer</li> </ul>                         |
| 문의 에이전트 커넥터<br>[sn_bom_payment.inquiry_agent_connector] | <ul style="list-style-type: none"> <li>문의 케이스 생성</li> <li>관리자가 관리하는 계정에 대한 지불 문의 케이스 및 문의 작업 수행</li> </ul>                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom.ref_data_viewer</li> <li>sn_sla_definition_read</li> <li>sn_bom.viewer</li> <li>sn_bom.account_data_viewer</li> </ul>                                                                                                                                                                  |

## Financial Services Payment Operations와 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                              | 설명                                                                                                                             | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                           | <b>i 중요사항:</b><br>에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 <a href="#">역할 및 가상 사용자</a> 문서를 참조하십시오.         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom.agent</li> <li>• sn_bom_payment.inquiry_view</li> <li>• sn_bom.deposit_account_view</li> <li>• sn_bom_payment.claim_view</li> </ul>                               |
| 클레임 뷰어<br>[sn_bom_payment.claim_viewer]   | 클레임 케이스 및 관련 데이터 보기                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom.account_viewer</li> <li>• sn_bom.ref_data_viewer</li> <li>• sn_bom.customer_data_viewer</li> </ul>                                                                |
| 문의 에이전트<br>[sn_bom_payment.inquiry_agent] | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 지불 문의 케이스의 전체 상태 보기</li> <li>• 지불 문의 케이스 및 문의 작업 처리</li> <li>• 상호작용 기록</li> </ul>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom.account_viewer</li> <li>• sn_bom.ref_data_viewer</li> <li>• sn_bom_payment.inquiry_view</li> <li>• sn_esm_agent</li> <li>• sn_bom_payment.claim_viewer</li> </ul> |
| 문의 뷰어<br>(sn_bom_payment.문의_뷰어)           | 문의 케이스 및 관련 데이터 확인                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom.account_viewer</li> <li>• sn_bom.ref_data_viewer</li> <li>• sn_bom.customer_data_viewer</li> </ul>                                                                |
| 결제 관리자<br>(sn_bom_payment.관리자)            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Payment Operations 대시보드 보기</li> <li>• Payment Operations 프로세스에 사용 프로세스 마이닝</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom_payment.inquiry_agent</li> <li>• pa_viewer</li> <li>• sn_bom_payment.claim_agent</li> </ul>                                                                       |

## 설치되는 테이블

## Financial Services Payment Operations 앱과 함께 설치되는 테이블

| 테이블                            | 설명                                             |
|--------------------------------|------------------------------------------------|
| 지불 기준<br>[sn_bom_payment_base] | 클레임, 지불 문의 케이스 및 지불 서비스 테이블은 지불 기준 테이블을 확장합니다. |
| 클레임<br>[sn_bom_payment_claim]  | 모든 지불 클레임 케이스를 저장합니다.                          |

**Financial Services Payment Operations** 앱과 함께 설치되는 테이블

| 테이블                                                 | 설명                              |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------|
| 클레임 작업<br>[sn_bom_payment_claim_task]               | 모든 클레임 작업을 저장합니다.               |
| 차변 지침<br>[sn_bom_payment_debit_instruction]         | 모든 환불에 대한 모든 차변 지침을 저장합니다.      |
| 지불 문의 케이스<br>[sn_bom_payment_inquiry]               | 모든 지불 문의 케이스를 저장합니다.            |
| 문의 작업<br>[sn_bom_payment_inquiry_task]              | 모든 지불 문의 작업을 저장합니다.             |
| 수신 거래<br>[sn_bom_payment_m2m_receiving_transaction] | 수신 고객 및 계정이 받은 모든 금융 거래를 저장합니다. |
| 보낸 사람 거래<br>[sn_bom_payment_m2m_sender_transaction] | 보낸 고객이 보낸 모든 금융 거래(입금)를 저장합니다.  |
| 결제 서비스<br>[sn_bom_payment_service]                  | 차변 승인을 위한 모든 지불 서비스 케이스를 저장합니다. |

**Financial Services Payment Operations** 앱과 함께 설치되는 속성

와 함께 Financial Services Payment Operations 사용할 수 있는 속성을 사용자 지정합니다.

**i** 주 :

시스템 속성 (sys\_properties) 테이블을 열려면 탐색 필터에 sys\_properties.list를 입력합니다.

다음으로 이동하여 지불 운영 속성에 액세스할 수 있습니다. 모두 > **Payment Operations** > 관리자 > 속성레이블이 표시됩니다.

**Financial Services Payment Operations**의 속성

| 속성                                                                             | 설명                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 후속 클레임 작업을 생성할 때까지 대기하는 일 수<br>sn_bom_payment.claim_follow_up_interval_in_days | 이 속성에 언급된 일수 내에 클레임 케이스가 종결되지 않은 경우 시스템은 클레임에 대한 후속 클레임 작업을 생성합니다.<br>• 유형: 정수<br>• 기본값: 16<br>• 위치: 모두 > <b>Payment Operations</b> > 관리자 > 속성<br>• 자세히 알아보기: <a href="#">외부 환불에 대한 클레임 작업 수행</a> |
| 후속 쿼리 작업을 생성할 때까지 대기하는 일 수                                                     | 이 속성에 언급된 일 수 내에 케이스가 해결되지 않거나 종결되지 않은 경우, 시스템은 지불 문의 케이스에 대한 후속 문의 작업을 만듭니다.                                                                                                                     |



## Financial Services Payment Operations의 속성

| 속성                                                     | 설명                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_bom_payment.inquiry_task_follow_up_interval_in_days | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 유형: 정수</li> <li>• 기본값: 16</li> <li>• 위치: 모두 &gt; <b>Payment Operations</b> &gt; 관리자 &gt; 속성</li> <li>• 자세히 알아보기: <a href="#">문의 작업 수행</a></li> </ul> |

## 지불 문의 케이스에 대한 필드 설명

지불 문의 케이스는 문의 에이전트가 은행의 고객 또는 타사 은행으로부터 받은 문의를 해결하는 데 도움이 됩니다.

지불 문의 요청이 제출되면 문의 케이스가 생성됩니다. 케이스 양식의 일부 필드는 문의 케이스가 생성된 요청에서 채워집니다.

케이스가 할당된 후 문의 에이전트는 다음 단계를 처리할 때 케이스의 필드를 채웁니다. 다음 단계에는 사례를 조사하고, 수신자 은행에 정보를 요청하는 이메일을 보내고, 사례에 대한 솔루션을 제안하는 것이 포함될 수 있습니다.

## 지불 문의 케이스의 상세 정보 탭 필드

양식의 세부 정보 탭은 케이스 관련 정보를 제공합니다.

## 지불 문의 케이스 상세 정보 탭 필드

| 필드          | 설명                                                                                             |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 번호          | 케이스에 대해 시스템에서 생성된 고유 번호입니다.                                                                    |
| 문의 유형       | 지불 오류, 수취인 클레임 미수령 등 지불 문의 케이스의 유형입니다. 조회 유형에 따라 트리거할 플로우와 표시할 양식 뷰가 결정됩니다.                    |
| 보낸 사람 고객    | 지불을 보낸 소비자입니다. 이 필드는 내부 지불 문의에만 표시됩니다.<br><br>보낸 사람 계정 필드에서 비즈니스 고객을 선택한 경우에는 이 필드가 나타나지 않습니다. |
| 보낸 사람 계좌    | 지불을 보낸 비즈니스 고객입니다. 이 필드는 내부 지불 문의에만 표시됩니다. 보낸 사람 고객 필드에서 소비자를 선택하면 이 필드가 나타나지 않습니다.            |
| 보낸 사람 연락처   | 지불을 보낸 비즈니스 고객의 접촉 창구입니다. 이 필드는 내부 지불 문의에만 표시됩니다. 보낸 사람 고객 필드에서 소비자를 선택하면 이 필드가 나타나지 않습니다.     |
| 보낸 사람 금융 계좌 | 송금인이 결제에 사용한 금융 계좌입니다. 이 필드는 내부 결제 문의에만 나타나며 선택한 보낸 고객 또는 계좌의 입금 계좌만 표시됩니다.                    |

## 지불 문의 케이스 상세 정보 탭 필드

| 필드                | 설명                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 보낸 사람 거래          | <p>보낸 고객이 보낸 금융 거래입니다. 이 필드는 내부 지불 문의에만 나타나며 선택한 보낸 사람 금융 계좌에 대한 입금 거래만 보여줍니다.</p> <p>여러 트랜잭션을 질의에 연결할 수 있습니다. 이러한 거래는 문의의 보낸 사람 거래 탭에도 나열되며, 여기에서 추가 정보를 볼 수 있습니다.</p> <p>트랜잭션이 변경되면 보낸 사람 트랜잭션 필드와 보낸 사람 트랜잭션 탭이 모두 업데이트됩니다.</p> |
| 상태                | 케이스의 상태입니다.                                                                                                                                                                                                                        |
| 할당 그룹             | 케이스에 대해 작업할 수 있는 사용자 그룹입니다. 케이스가 아직 사용자에게 할당되지 않은 경우 이 그룹의 모든 구성원이 케이스에 대해 작업할 수 있습니다.                                                                                                                                             |
| 담당자               | 케이스에 할당된 사용자입니다.                                                                                                                                                                                                                   |
| 채널                | 고객이 문의를 위해 연락하는 데 사용한 커뮤니케이션 채널입니다.                                                                                                                                                                                                |
| 오류 유형             | 고객 또는 은행의 잘못인지 확인하기 위한 결제 오류 유형입니다. 이 필드는 수취인 클레임 비영수증 - 외부 및 오류 시 지불 지불 문의에만 나타납니다.                                                                                                                                               |
| 유효한 클레임           | 에이전트가 문의가 클레임을 생성해야 하고 고객이 환불을 받을 자격이 있다고 판단할 때 문의 에이전트가 사용하는 옵션입니다. 이 옵션을 선택하면 저장 후 <b>Create Claim</b> (클레임 생성) 버튼이 표시됩니다.                                                                                                       |
| 간단한 설명            | 케이스에 대한 간단한 설명입니다. 이 필드는 선택한 요청 유형에서 자동으로 채워집니다.                                                                                                                                                                                   |
| 설명                | 케이스에 대한 자세한 설명입니다.                                                                                                                                                                                                                 |
| 지불 정보             |                                                                                                                                                                                                                                    |
| 받는 사람 유형          | 은행 내부 또는 외부의 수취인입니다. 이 필드는 수취인 클레임 비영수증 - 외부 및 수취인 클레임 비영수증 - 내부 질의 유형에만 나타납니다.                                                                                                                                                    |
| 전송 대상 - 수취인 이름    | 지불이 송금된 수령인의 이름입니다. 이 필드는 수취인 클레임 비영수증 - 내부 및 오류 지불과 같은 내부 질의에만 나타납니다.                                                                                                                                                             |
| 전송 대상 - 계좌 번호     | 지불이 송금된 수혜자의 계좌 번호입니다. 이 필드는 수취인 클레임 비영수증 - 내부 및 오류 지불과 같은 내부 질의에만 나타납니다.                                                                                                                                                          |
| 전송 대상 - 정렬/라우팅 번호 | 지불이 송금된 정렬 또는 라우팅 번호입니다. 이 필드는 수취인 클레임 비영수증 - 내부 및 오류 지불과 같은 내부 질의에만 나타납니다.                                                                                                                                                        |

## 지불 문의 케이스 상세 정보 탭 필드

| 필드            | 설명                                                                                                                                    |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 지불 처리 업체      | 지불이 이루어진 방법입니다. 결제 프로세서는 지역에 따라 다릅니다.                                                                                                 |
| 트랜잭션 ID       | 지불 트랜잭션의 고유 식별자이며 외부 공급업체 은행과 공유합니다.                                                                                                  |
| 지급 날짜         | 지불이 이루어진 날짜입니다.<br><br>보낸 사람 트랜잭션 필드는 트랜잭션의 날짜 필드를 기준으로 이 날짜를 설정합니다. 문의와 관련된 거래가 여러 개 있는 경우 가장 빠른 거래 날짜가 지불 날짜로 설정됩니다.                |
| 총 금액          | 총 지불 금액입니다. 결제가 이루어진 통화를 선택합니다.<br><br>보낸 사람 트랜잭션 필드는 트랜잭션의 금액 필드를 기준으로 총 금액을 설정합니다. 문의와 관련된 트랜잭션이 여러 개 있는 경우 모든 금액을 더하여 총 금액을 설정합니다. |
| 보낸 사람 은행      | 보낸 사람의 금융 계좌와 연결된 은행입니다. 이 필드의 금융 기관 목록은 보낸 사람이 내부 또는 외부인지 여부에 따라 달라집니다.                                                              |
| 수신자 은행        | 수취인의 금융 계좌와 연결된 은행입니다. 이 필드의 금융 기관 목록은 수신자 유형이 내부인지 외부인지에 따라 달라집니다.                                                                   |
| 외부 문의 ID      | 외부 공급업체 은행에서 받은 케이스의 고유 ID입니다. 이 필드는 수신자 유형이 외부인 경우에만 나타납니다.                                                                          |
| 해외 결제         | 해외 지불인지 여부를 나타내는 옵션입니다.                                                                                                               |
| 정기 결제         | 지불이 반복되는 지불 일정의 일부인지 여부를 나타내는 옵션입니다.                                                                                                  |
| 해결 정보         |                                                                                                                                       |
| 해결한 사람        | 케이스를 해결하기 위해 솔루션을 제안한 에이전트의 이름입니다.                                                                                                    |
| 해결됨           | 에이전트가 케이스에 대한 솔루션을 제안하고 케이스 상태가 해결됨 상태로 이동한 날짜입니다.                                                                                    |
| 종결한 사람        | 고객이 제안된 솔루션을 수락한 후 케이스를 종결한 에이전트의 이름입니다.                                                                                              |
| 종결            | 에이전트가 제안된 솔루션에 대한 고객의 수락을 수신한 후 케이스가 종결되고 케이스 상태가 종결 상태로 이동한 날짜입니다.                                                                   |
| 해결 코드         | 제안된 솔루션의 유형입니다.                                                                                                                       |
| 해결 메모         | 제안된 솔루션에 대한 에이전트의 메모입니다.                                                                                                              |
| 피드백에 해결 메모 추가 | 해결 메모를 코멘트에 복사하는 옵션입니다.                                                                                                               |

## 지불 문의 케이스 상세 정보 탭 필드

| 필드      | 설명                        |
|---------|---------------------------|
| 설명 및 활동 |                           |
| 추가 설명   | 케이스 진행률에 대한 에이전트의 코멘트입니다. |

## 내부 지불 수신자가 있는 수취인 클레임 비영수증 케이스와 관련된 필드

## 내부 지불 수신자가 있는 수취인 클레임 비영수증 케이스의 필드

| 필드       | 설명                                                                                                                                                                             |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 수신 고객    | 지불을 받은 소비자입니다.<br><br>수신 계정 필드에서 비즈니스 고객을 선택한 경우에는 이 필드가 나타나지 않습니다.                                                                                                            |
| 수신 계좌    | 지불을 받은 비즈니스 고객입니다. 수신 고객 필드에서 소비자를 선택하면 필드가 나타나지 않습니다.                                                                                                                         |
| 수신 연락처   | 지불을 받은 비즈니스 고객의 접촉 창구입니다. 수신 고객 필드에서 소비자를 선택하면 필드가 나타나지 않습니다.                                                                                                                  |
| 수신 금융 계좌 | 지불을 받은 수취인의 금융 계좌입니다.                                                                                                                                                          |
| 수신 거래    | 수신 고객 또는 계정이 받은 금융 거래입니다.<br><br>여러 수신 거래를 질의에 연결할 수 있습니다. 이러한 거래는 문의의 수신 거래 탭에서도 업데이트되며, 여기에서 해당 거래에 대한 추가 정보를 볼 수 있습니다.<br><br>트랜잭션이 변경되면 수신 트랜잭션 필드와 수신 트랜잭션 탭이 모두 업데이트됩니다. |

## 오류 케이스의 지불과 관련된 필드

## 오류 케이스의 지불 필드

| 필드                 | 설명                                                          |
|--------------------|-------------------------------------------------------------|
| 자금 회수를 시도함         | 고객이 문의를 열기 전에 결제 복구를 시도했는지 여부를 식별하는 옵션입니다.                  |
| 올바른 전송 대상 - 수취인 이름 | 지불을 받을 것으로 예상되는 수혜자의 이름입니다. 이 필드는 오류 문의 유형의 지불에만 나타납니다.     |
| 올바른 전송 대상 - 계좌 번호  | 지불이 전송될 것으로 예상되는 수혜자의 계좌 번호입니다. 이 필드는 오류 문의 유형의 지불에만 나타납니다. |

## 오류 케이스의 지불 필드

| 필드                  | 설명                                                        |
|---------------------|-----------------------------------------------------------|
| 올바른 보내기 - 정렬/라우팅 번호 | 지불이 전송되어야 하는 정렬 또는 라우팅 번호입니다. 이 필드는 오류 문의 유형의 지불에만 나타납니다. |
| 고객 사유               | 고객이 지불 문의를 연 이유 목록입니다.                                    |

## 클레임 케이스에 대한 필드 설명

클레임 케이스는 클레임 대리인이 은행의 고객 또는 제3자 은행으로부터 받은 결제 클레임 요청을 해결하는 데 도움이 됩니다.

클레임 요청이 제출되면 클레임 케이스가 생성됩니다. 케이스 양식의 일부 필드는 클레임이 생성된 요청에서 채워집니다.

케이스가 할당되면 클레임 에이전트는 다음 단계를 처리할 때 케이스의 필드를 채웁니다. 다음 단계에는 사례 조사, 은행 또는 고객에게 환불 요청, 환불 완료가 포함될 수 있습니다.

## 클레임 케이스의 상세 정보 탭 필드

양식의 세부 정보 탭은 케이스 관련 정보를 제공합니다.

## 클레임 케이스 상세 정보 탭 필드

| 필드     | 설명                                                                                                                                                                     |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 번호     | 케이스에 대해 시스템에서 생성된 고유 번호입니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>내부: 은행 고객으로부터 옵니다.</li> <li>외부: 타사 은행에서 제공</li> </ul>                                               |
| 클레임 유형 | 클레임 케이스의 유형입니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>내부: 은행의 고객으로부터 요청이 왔습니다.</li> <li>외부: 외부 공급업체 은행에서 요청이 들어왔습니다.</li> </ul> 클레임 유형에 따라 트리거할 플로우와 표시할 양식 뷰가 결정됩니다. |
| 환불 유형  | 클레임에 대한 환불을 받을 위치를 나타내는 옵션입니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>내부: 환불은 고객 또는 은행 자체와 같이 은행 내부에서 이루어집니다.</li> <li>외부: 제3자 은행에서 환불합니다.</li> </ul>                  |
| 오류 유형  | 고객 또는 은행으로 인한 것인지 여부를 나타내는 오류 유형입니다. 일반적으로 이 필드는 클레임을 해결하기 위한 최적의 과정을 결정합니다.                                                                                           |

## 클레임 케이스 상세 정보 탭 필드

| 필드           | 설명                                                                                                                                       |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 오류 범주        | 클레임의 오류 범주입니다. 이 목록에는 선택한 오류 유형을 기반으로 하는 업계 표준 오류 범주가 포함되어 있습니다.                                                                         |
| 오류 하위 범주     | 클레임의 오류 하위 범주입니다. 이 목록에는 선택한 오류 범주를 기반으로 하는 업계 표준 오류 하위 범주가 포함되어 있습니다.                                                                   |
| 상태           | 케이스의 상태입니다.                                                                                                                              |
| 할당 그룹        | 케이스에 대해 작업할 수 있는 사용자 그룹입니다. 케이스가 아직 사용자에게 할당되지 않은 경우 이 그룹의 모든 구성원이 케이스에 대해 작업할 수 있습니다.                                                   |
| 담당자          | 케이스에 할당된 사용자입니다.                                                                                                                         |
| 지불 문의        | 지불 문의 케이스의 참조 번호로, 해당 문의에서 클레임이 생성되었음을 나타냅니다.<br><br>이 필드는 클레임 유형 필드가 내부 로 설정되고 문의에서 클레임이 생성될 때 자동으로 채워지는 경우에만 나타납니다.                    |
| 요청된 처리       | 내부 클레임 팀 또는 제3자 은행에서 클레임에 대한 처리를 요청했습니다. 이 목록에는 업계 표준 치료법이 포함되어 있습니다.                                                                    |
| 실제 처리        | 내부 클레임 팀 또는 외부 공급업체 은행의 클레임에 대한 실제 처리입니다.                                                                                                |
| 간단한 설명       | 케이스에 대한 간단한 설명입니다. 이 필드는 선택한 요청 유형에서 자동으로 채워집니다. 그러나 이 설명은 수정할 수 있습니다.                                                                   |
| 설명           | 케이스에 대한 자세한 설명입니다.                                                                                                                       |
| 클레임 상세 정보 섹션 |                                                                                                                                          |
| 클레임 은행       | 클레임과 연결된 은행입니다. 이 필드에 표시되는 금융 기관 목록은 다음에 따릅니다.<br><br>• 클레임 유형 - 내부 또는 외부.<br><br>• 금융 기관 [sn_bom_financial_institution] 테이블에 나열된 은행입니다. |
| 외부 클레임 ID    | 외부 공급업체 은행에서 제공한 클레임의 고유 ID입니다. 이 필드는 클레임 유형 필드가 외부로 설정된 경우에만 나타납니다.                                                                     |
| 클레임 고객       | 클레임을 연 소비자입니다. 이 필드는 클레임 유형 필드가 내부로 설정된 경우에만 나타납니다.                                                                                      |

## 클레임 케이스 상세 정보 탭 필드

| 필드          | 설명                                                                                                                                                                                                              |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | 클레임 계정 필드에서 비즈니스 고객을 선택한 경우에는 이 필드가 나타나지 않습니다.                                                                                                                                                                  |
| 청구 계좌       | 클레임을 연 비즈니스 고객입니다. 이 필드는 클레임 유형 필드가 내부로 설정된 경우에만 나타납니다. 고객 청구 필드에서 소비자를 선택하면 이 필드가 나타나지 않습니다.                                                                                                                   |
| 청구 연락처      | 클레임을 시작한 비즈니스 고객의 접촉 창구입니다. 이 필드는 클레임 유형 필드가 내부로 설정된 경우에만 나타납니다. 고객 청구 필드에서 소비자를 선택하면 이 필드가 나타나지 않습니다.                                                                                                          |
| 클레임 금융 계좌   | 클레임 고객이 사용한 입금 계좌입니다. 이 필드는 클레임 유형 필드가 내부로 설정된 경우에만 나타납니다.                                                                                                                                                      |
| 클레임 거래      | <p>클레임에 사용되는 금융(예금) 거래입니다. 이 필드는 클레임 유형 필드가 내부로 설정된 경우에만 나타납니다.</p> <p>여러 트랜잭션을 클레임에 연결할 수 있습니다. 이러한 거래는 클레임의 클레임 거래 탭에도 나열되며, 여기에서 추가 정보를 볼 수 있습니다.</p> <p>트랜잭션이 변경되면 클레임 트랜잭션 필드와 클레임 트랜잭션 탭이 모두 업데이트됩니다.</p> |
| 트랜잭션 ID     | 외부 공급업체 은행과 공유할 지불 트랜잭션의 고유 식별자입니다.                                                                                                                                                                             |
| 총 금액        | <p>클레임과 연결된 총 지불 금액입니다. 결제가 이루어진 통화를 선택합니다.</p> <p>클레임 트랜잭션 필드는 트랜잭션의 금액 필드를 기준으로 총 금액을 설정합니다. 클레임과 연결된 트랜잭션이 여러 개 있는 경우 모든 금액을 더하여 총 금액을 설정합니다.</p>                                                            |
| 지불 처리 업체    | 지불이 이루어진 방법입니다. 결제 프로세서는 지역에 따라 다릅니다.                                                                                                                                                                           |
| 지급 날짜       | 지불이 이루어진 날짜입니다.                                                                                                                                                                                                 |
| 정기 결제       | 지불이 반복되는 지불 일정의 일부인지 여부를 나타내는 옵션입니다.                                                                                                                                                                            |
| 해외 결제       | 해외 지불인지 여부를 나타내는 옵션입니다.                                                                                                                                                                                         |
| 환불 상세 정보 섹션 |                                                                                                                                                                                                                 |
| 환불 은행       | 환불과 연결된 은행입니다. 이 필드에 표시되는 금융 기관 목록은 다음에 따라 달라집니다.                                                                                                                                                               |



## 클레임 케이스 상세 정보 탭 필드

| 필드                                | 설명                                                                                                                                 |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>클레임 유형 - 내부 또는 외부.</li> <li>금융 기관 [sn_bom_financial_institution] 테이블에 나열된 은행입니다.</li> </ul> |
| 추적 ID                             | 외부 공급업체 은행에서 제공하는 클레임의 고유 ID입니다. 이 필드는 클레임 유형 필드가 외부로 설정된 경우에만 나타납니다.                                                              |
| 결과                                | 클레임에 대한 환불 결과입니다. 이 필드는 환불 유형 필드가 내부로 설정된 경우 차변 승인 케이스에서 자동으로 업데이트됩니다.                                                             |
| 환급 금액                             | <p>환불 결과에 따라 환불되는 총 금액입니다. 이 필드는 환불 유형 필드가 내부로 설정된 경우 차변 승인 케이스에서 자동으로 업데이트됩니다.</p> <p>환불이 이루어지는 통화를 선택합니다.</p>                    |
| 결과 메모                             | 환불 결과에 대한 추가 참고 사항입니다. 이 필드는 환불 유형 필드가 내부로 설정된 경우 차변 승인 케이스에서 자동으로 업데이트됩니다.                                                        |
| Comments & Activities(설명 및 활동) 섹션 |                                                                                                                                    |
| 추가 설명                             | 케이스 진행률에 대한 에이전트의 코멘트입니다.                                                                                                          |

## 내부 환불 유형이 있는 클레임과 관련된 환불 필드

내부 환불 유형이 있는 클레임의 경우 클레임 에이전트는 차변 승인 케이스를 생성하여 은행 또는 고객에게 내부적으로 환불을 요청하고 이러한 필드를 작성합니다.

**i** 주:

이러한 필드는 환불 유형 필드가 내부로 설정된 경우에만 나타납니다.

## 환불 유형 필드가 내부로 설정된 경우의 환불 필드

| 필드          | 설명                                                                                              |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 환불 상세 정보 섹션 |                                                                                                 |
| 차변 고객       | 에이전트가 환불이 고객으로부터 이루어져야 한다고 판단하는 경우 클레임을 환불하는 고객입니다.                                             |
| 차변 금융 계좌    | <p>환불에 사용되는 인출 고객의 입금 계좌입니다.</p> <p><b>i</b> 주:<br/>이 계좌는 수취 거래에서 돈을 받은 계좌와 동일하지 않을 수 있습니다.</p> |
| 인출 계좌       | 클레임을 환불하는 비즈니스 고객입니다. 차변 고객 필드에서 소비자를 선택한 경우에는 이 필드가 나타나지 않습니다.                                 |

환불 유형 필드가 내부로 설정된 경우의 환불 필드

| 필드     | 설명                                                                                                                                                                      |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 직불 연락처 | 클레임을 환불하는 비즈니스 고객의 접촉 창구입니다. 차변 고객 필드에서 소비자를 선택한 경우에는 이 필드가 나타나지 않습니다.                                                                                                  |
| 수신 거래  | 고객이 받고 환불에 사용되는 금융(입금) 거래입니다.<br><br>여러 수신 거래를 클레임과 연결할 수 있습니다. 이러한 거래는 클레임의 수신 거래 탭에도 나열되며, 여기에서 추가 정보를 볼 수 있습니다.<br><br>트랜잭션이 변경되면 수신 트랜잭션 필드와 수신 트랜잭션 탭이 모두 업데이트됩니다. |
| 차변 승인  | 은행 또는 고객에게 내부적으로 환불을 요청하기 위해 생성된 차변 승인 케이스 번호입니다.<br><br>이 필드는 클레임에 대한 차변 승인 케이스를 만들 때 자동으로 채워집니다.<br><br>자세한 내용은 <a href="#">내부 환급에 대한 차변 승인 케이스 생성</a> 문서를 참조하십시오.    |

## Financial Services Treasury Operations

ServiceNow<sup>#</sup> Financial Services Treasury Operations 애플리케이션은 재무 조직이 자동화된 워크플로우를 통해 재무 상품의 엔드 투 엔드 온보딩을 디지털화할 수 있는 Financial Services Operations의 솔루션입니다.

스토어에서 앱 요청

[ServiceNow Store](#)  웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보](#)를 참조하십시오 .

|                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>탐색</p>  <p>고객, 관계 관리자 및 에이전트가 Treasury Operations를 사용하는 방법에 대해 알아봅니다.</p> | <p>설정</p>  <p>Financial Services Treasury Operations 항목을 설정합니다.</p> | <p>사용</p>  <p>재무 서비스 요청을 제출하고 관리합니다.</p>                                   |
| <p>분석 및 보고</p>  <p>미리 구성된 대시보드를 사용하여 작업을 조율하고 프로세스를 개선합니다.</p>              | <p>프로세스 마이닝</p>  <p>프로세스를 시각화하고 개선 기회를 식별합니다.</p>                  | <p>참조</p>  <p>설치되는 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대해 자세히 알아봅니다.</p> |

## Financial Services Treasury Operations 탐색

계좌 이체 및 RDC(Remote Deposit Capture)와 같은 주요 서비스에 사용할 수 있는 워크플로우를 통해 재무 상품 온보딩 관리를 할 ServiceNow<sup>®</sup> Financial Services Treasury Operations 수 있습니다.

### 주요 기능

- 실시간 엔드 투 엔드 가시성을 통해 단일 시스템에서 새 요청을 관리합니다.
- 관련 팀 간에 케이스를 지능적으로 분할합니다.

- 통합 플레이북 경험을 통해 재무 제품 온보딩 프로세스의 복잡성을 줄입니다.
- 애플리케이션을 사용하여 ServiceNow<sup>#</sup> Financial Services Document Management 필수 문서를 관리합니다.
- 특정 작업에 집중하고 사용자 지정 작업 공간 및 역할을 사용하여 올바른 순서로 작업을 완료합니다.
- 지속적인 개선을 위해 추세 퍼포먼스 분석 와 응답 시간을 추적합니다.

## 재무 운영 가상 사용자

Treasury Operations는 다음과 같은 가상 사용자를 대상으로 합니다.

### 의 가상 사용자 **Financial Services Treasury Operations**

| 가상 사용자  | 설명                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 관리자     | 애플리케이션 구성을 담당하는 재무 관리자입니다.                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 서비스 요청자 | 요청을 제출하고 케이스의 상태를 확인하는 지점 작업자입니다. 다음 사용자는 재무 제품 활성화 또는 수정을 위해 재무 서비스 요청을 제출할 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 재무 기고자에게 연락하는 계정 및 연락처 (비즈니스 고객)</li> <li>• 금융 기관 프런트 오피스의 재무 기고자</li> </ul>                                                                        |
| 이행자     | 재무 서비스 팀과 협력하는 금융 기관의 미들 오피스 또는 백오피스에 있는 에이전트입니다. 이들은 재무 서비스에 들어오는 재무 케이스 및 작업을 처리하고 재무 상품의 활성화 또는 수정을 완료할 책임이 있습니다. <p>다음 에이전트는 재무 서비스 요청에 대해 작업합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 재무 기고자</li> <li>• 재무 에이전트</li> <li>• 재무 에이전트 커넥터</li> <li>• 문서 에이전트</li> </ul> |
| 매니저     | 금융 기관의 재무 관리자: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 보고서, 대시보드 및 SLA 검토</li> <li>• 프로젝트를 사용하여 프로세스 마이닝 비즈니스 프로세스를 분석합니다.</li> </ul>                                                                                                                                            |

## Financial Services Treasury Operations 설정

애플리케이션을 설치하고, 금융 서비스 데이터를 임포트하고, 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소를 검토 및 구성하여 애플리케이션의 구현 Financial Services Treasury Operations 을 설정할 수 있습니다.

### Financial Services Treasury Operations 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn\_bom\_treasury)을 설치할 Financial Services Treasury Operations 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow<sup>®</sup> Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

#### 시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. [예 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션](#).

필요한 역할: admin

#### 이 태스크 정보

다음 항목이 Financial Services Treasury Operations 앱과 함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블

자세한 내용은 [Financial Services Treasury Operations 앱과 함께 설치되는 구성요소](#) 문서를 참조하십시오.

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. Financial Services Treasury Operations 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션 (sn\_bom\_treasury)을 찾습니다.

애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

[ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 Financial Services Treasury Operations 앱을 설치할 수 있습니다.

4. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

**중요사항:**

설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

**5. 설치를 선택합니다.****Financial Services Treasury Operations 구성**

애플리케이션과 함께 Financial Services Treasury Operations 설치되는 구성요소를 검토하고 조직의 비즈니스 요구에 맞게 수정합니다.

**시작하기 전에**

응용 프로그램이 설치되어 있는지 Financial Services Treasury Operations 확인합니다. 자세한 내용은 [Financial Services Treasury Operations 설치](#) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn\_bom\_treasury.admin 및 admin

**프로시저**

1. 금융 계좌, 금융 상품, 금융 기관 및 거래 데이터를 테이블로 임포트합니다 ServiceNow .  
자세한 내용은 [임포트 세트를 사용하여 재무 데이터 임포트](#) 문서를 참조하십시오.
2. 설치된 구성요소를 검토합니다.  
이를 수정하거나 해당하는 경우 새로 추가합니다.

**Financial Services Treasury Operations 사용**

기고자와 에이전트가 Financial Services Treasury Operations 애플리케이션을 사용하여 재무 케이스를 시작, 조사 및 해결하는 방법에 대해 알아봅니다.

**작업 공간**

컨트리뷰터와 백오피스 에이전트는 Personalized 작업 공간 를 사용하여 재무 케이스의 모든 측면을 처리합니다. Workspace를 사용하면 에이전트가 다음을 수행할 수 있습니다.

- 작업 부하 및 성능 모니터링
- 우선순위가 높은 항목에 집중
- 작업을 쉽게 탐색

자세한 내용은 [작업 공간](#) 문서를 참조하십시오.

**작업 공간 재무 운영 사용자**

| 사용자         | 설명                                                         |
|-------------|------------------------------------------------------------|
| 재무 기고자      | 자신이 관리하는 계정에 대한 재무 서비스 케이스를 생성하고 추적합니다.                    |
| 재무 에이전트     | 재무 서비스 케이스 및 재무 작업에서 작동합니다.                                |
| 재무 에이전트 커넥터 | 재무 케이스 및 작업을 생성하고 처리하여 재무 케이스 및 작업이 관리하는 계정에 대한 요청을 이행합니다. |
| 문서 에이전트     | 재무 서비스 케이스에 대한 문서 작업을 수행합니다.                               |

## 작업 공간 재무 운영 사용자

| 사용자    | 설명                                                                                                       |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 재무 관리자 | 비즈니스 요구 사항에 따라 재무 작업 공간을 구성합니다.<br><br>자세한 내용은 <a href="#">CSM Configurable Workspace 구성</a> 문서를 참조하십시오. |

## 자동화된 워크플로우

재무 케이스에 대해 미리 정의된 워크플로우를 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.

고객에게 재무 제품이 필요한 경우 재무 기고자가 케이스를 시작하고 상세 정보를 업데이트하여 워크플로우를 트리거합니다. 플로우는 케이스에서 다양한 작업을 트리거하고 할당 규칙은 이러한 작업을 재무 및 문서 에이전트와 같은 적절한 백오피스 에이전트로 라우팅합니다. 에이전트는 이러한 작업을 수행하여 재무 제품 요청을 이행합니다.

자세한 내용은 [Financial Services Treasury Operations 워크플로우](#) 문서를 참조하십시오.

케이스 **Playbook**

재무 기고자와 에이전트는 케이스 Playbook을 사용하여 케이스와 작업을 검토하고 작업합니다. Playbook은 케이스가 로그인 시간부터 최종 해결 및 고객과의 통신까지 케이스 처리 프로세스 중에 수행되는 작업에 대한 엔드 투 엔드 수명주기를 제공합니다.

## 대시보드

퍼포먼스 분석 비즈니스 소유자에게 팀과 비즈니스의 성과에 대한 통찰력을 제공합니다. 미리 구성된 보고서와 사용자 지정 가능한 뷰가 있는 대시보드를 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.

자세한 내용은 [Financial Services Treasury Operations 대시보드](#) 문서를 참조하십시오.

**Financial Services Treasury Operations** 워크플로우

애플리케이션은 Financial Services Treasury Operations 모든 재무 서비스에 대해 구성할 수 있는 자동화된 워크플로우를 설치합니다. 이러한 워크플로우는 케이스를 생성하고 작업을 재무 및 문서 에이전트에게 라우팅합니다.

## 이 애플리케이션에서 사용할 수 있는 워크플로우

재무 서비스에 대해 다음과 같은 사전 정의된 워크플로우를 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.

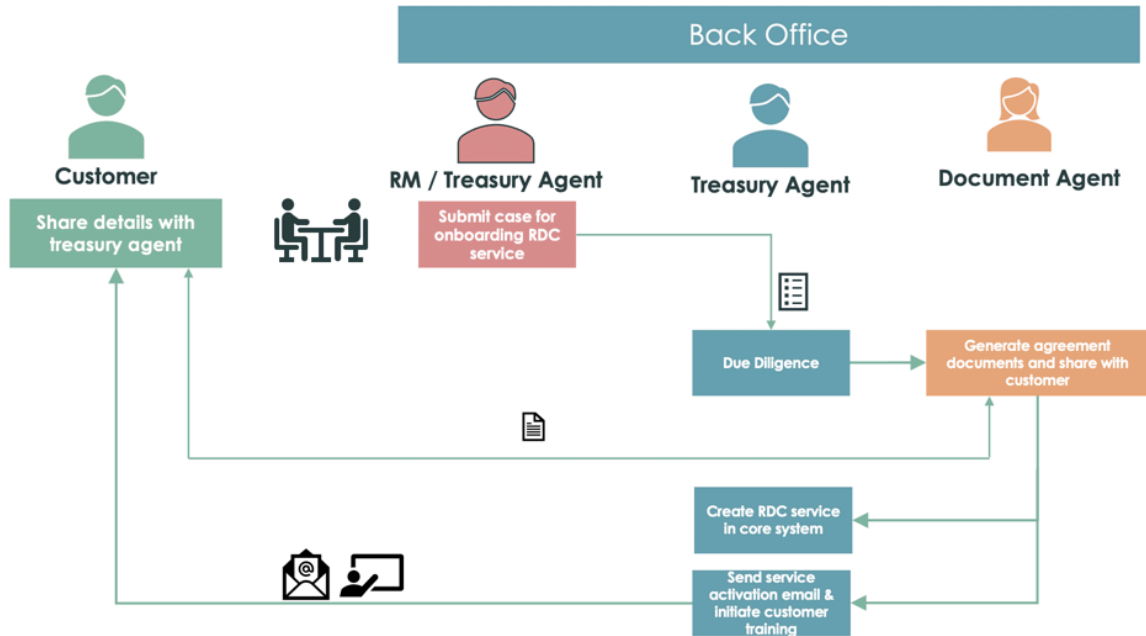
- RDC(Remote Deposit Capture) 서비스
- 계좌 이체 서비스

이러한 워크플로우는 [Process Automation Designer](#) 및 [Flow Designer](#)를 사용하여 구축됩니다. 재무 관리자는 조직의 필요에 따라 이러한 워크플로우를 검토하고 사용자 지정할 수 있습니다.

다음 다이어그램은 애플리케이션이 은행 에이전트가 RDC 서비스 온보딩에 대한 재무 요청을 해결하는 데 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.



## RDC 서비스 온보딩을 위한 재무 운영 워크플로우 예시



## Treasury Operations를 위한 일반 워크플로우

고객에게 재무 제품이 필요한 경우 재무 기고자가 케이스를 시작하고 상세 정보를 업데이트하여 워크플로우를 트리거합니다. 워크플로우 전체에서 재무 및 문서 에이전트는 할당된 작업을 완료하고 케이스의 상태를 업데이트합니다. 케이스 Playbook은 에이전트에게 케이스를 처리하는 데 필요한 단계를 안내합니다.

다음은 애플리케이션의 일반적인 재무 워크플로입니다 Financial Services Treasury Operations .

**i** 주:

서비스 요청 유형에 따라 워크플로우에 작업이 추가되거나 줄어들 수 있습니다.

고객으로서

고객이 금융 기관에 연락하여 재무 서비스를 요청합니다.

재무 기고자로서

관계 관리자와 같은 재무 기고자는 고객을 대신하여 재무 제품 활성화 또는 수정에 대한 요청을 제출합니다.

1. 기고자가 재무 제품 온보딩 케이스를 개시합니다.
2. 케이스 Playbook에서 기고자는 시작 스테이지의 케이스 세부 정보를 업데이트하고 애플리케이션을 제출합니다.

워크플로우가 자동으로 트리거되고 할당 규칙이 연관된 작업을 적절한 백오피스 팀으로 라우팅합니다.

백오피스 에이전트

1. 케이스 Playbook에서 재무 에이전트는 케이스 상세 정보를 검토하고 실사를 수행합니다. 신청자가 금융 기관의 표준을 충족하면 에이전트는 작업을 완료로 표시합니다.

**i** 주:

실사 작업은 RDC 서비스 워크플로우에 대해서만 나타냅니다.

2. 문서 에이전트는 문서 작업을 수행하여 계약 문서를 생성하고, 이를 고객과 공유하고, 동의를 받습니다.

워크플로우는 재무 에이전트가 수행할 이행 작업을 생성합니다.

3. 이전의 모든 작업이 완료되면 재무 에이전트는 핵심 재무 시스템에서 재무 서비스를 활성화하고, 서비스 활성화 이메일을 고객에게 보내고, 재무 서비스에 대한 고객 교육을 시작합니다.

케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정됩니다.

재무 서비스 케이스 생성

고객을 대신하여 재무 케이스를 생성하여 재무 서비스 신청 프로세스를 시작합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: `sn_bom_treasury.contributor` 또는 `sn_bom_treasury.agent_connector`

#### 주:

케이스를 생성하기 위해 해당하는 범용 기고자 역할을 할당할 수도 있습니다. 자세한 내용은 [product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita](#) 문서를 참조하십시오.

#### 중요사항:

에이전트 커넥터 또는 기고자 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 또는 기고자 사용자의 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 [역할 및 가상 사용자](#) 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보

재무 에이전트는 작업 공간의 목록 뷰에서 재무 서비스 케이스 로 이동한 후 신규를 클릭하여 재무 서비스 케이스를 생성할 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(목록 )을 클릭합니다.
3. 재무 케이스 목록 또는 상호작용 기록에서 재무 케이스를 생성합니다.
4. 새 케이스 생성 대화 상자에서 케이스를 생성할 재무 서비스를 선택합니다.
  - RDC 서비스를 온보딩합니다.
  - 온보드 유선 서비스.
5. 생성을 클릭합니다.
6. 양식에서 필수 필드와 고객으로부터 수집한 기타 관련 정보를 입력합니다.
7. 저장을 클릭합니다.

결과

- 재무 서비스 케이스가 신규 상태로 생성되고 워크플로우가 트리거됩니다.
- 케이스는 정의된 할당 규칙에 따라 재무 서비스의 할당 그룹 또는 에이전트에게 할당됩니다.

다음에 수행할 작업

필요한 모든 고객 정보를 수집하고 신청서를 제출합니다.

1. **Playbook** 탭에서 시작 스테이지의 데이터를 입력합니다.

2. 이행을 위해 애플리케이션을 백오피스 에이전트에게 제출합니다.

이행을 위한 재무 서비스 케이스 제출

고객에 대한 모든 필수 정보를 수집하고 이행을 위해 케이스를 백오피스 에이전트에게 제출합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: `sn_bom_treasury.contributor` 또는 `sn_bom_treasury.agent_connector`

### 중요사항:

에이전트 커넥터 또는 기고자 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 또는 기고자 사용자의 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 [역할 및 가상 사용자](#) 문서를 참조하십시오.

### 이 태스크 정보

케이스 Playbook의 시작 스테이지에서 고객 데이터를 입력하고 요청된 재무 제품을 활성화하기 위한 애플리케이션을 제출합니다. 재무 에이전트는 케이스 Playbook의 시작 스테이지에서도 활동을 수행할 수 있습니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(목록 아이콘)을 클릭합니다. 
3. Lists(목록) 탭의 **Treasury Service Cases**(재무 서비스 케이스)에서 All(모두)을 클릭합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
5. **Playbook** 탭을 선택합니다.
6. 시작 스테이지에서 활동을 완료합니다.

- a. 설정 활동에서 필드를 채우고 완료 표시를 클릭합니다.

### 주:

필드는 은행 송금 또는 RDC와 같은 재무 제품 유형에 따라 사용할 수 있습니다.

- b. 계정 활동에서 새로 추가 를 클릭하여 재무 서비스에 사용할 고객 계정을 추가합니다.
- c. 사용자 활동에서 새로 추가 를 클릭하여 재무 서비스의 사용자를 추가합니다.
- d. 케이스 제출 활동에서 제출 의견 필드에 의견을 입력한 후 제출 을 클릭하여 신청서를 완료합니다.

### 결과

- 이행을 위해 재무 케이스가 제출됩니다.
- 케이스 Playbook의 시작 스테이지가 완료로 표시되고 케이스가 자동으로 다음 스테이지로 진행됩니다.
- 연결된 재무 작업은 재무 서비스의 할당 그룹 또는 에이전트에 할당됩니다. 모든 문서 작업은 문서 서비스의 그룹 또는 에이전트에 할당됩니다. 작업이 할당된 할당 그룹 또는 사용자는 할당 규칙을 기반으로 합니다.

## 재무 서비스 케이스 작업

재무 케이스를 작업하여 신청자 정보를 수집하고, 미해결 작업이 완료되었는지 확인하고, 재무 상품 요청을 이행합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: `sn_bom_treasury.agent` 또는 `sn_bom_treasury.agent_connector`

**i** **중요사항:**

에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 [역할 및 가상 사용자](#) 문서를 참조하십시오.

**이 태스크 정보**

고객에게 재무 제품이 필요하면 관계 관리자와 같은 재무 기고자가 케이스를 시작하고 상세 정보를 업데이트하여 워크플로우를 트리거합니다. 워크플로우 전체에서 재무 및 문서 에이전트는 할당된 작업을 완료하고 케이스의 상태를 업데이트합니다.

**i** **주:**

재무 서비스 요청 유형에 따라 워크플로우에 작업이 추가되거나 줄어든 수 있습니다.

요청을 조사하고 이행하는 데 필요한 활동과 작업을 제공하는 케이스 Playbook을 사용합니다.

**프로시저**

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(목록 )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 재무 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
  - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
  - 모든 재무 케이스에 대해 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.  
본인에게 아직 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 케이스를 할당합니다.
5. **Playbook** 탭을 선택합니다.  
케이스 Playbook은 에이전트에게 케이스 해결에 필요한 단계를 안내합니다.
6. 다음 Playbook 스테이지의 활동과 작업을 사용하여 요청을 이행하고 케이스를 해결합니다.
  - 고객 정보 수집 및 재무 서비스 활성화 신청서 제출을 개시합니다.
  - 실사를 수행하기 위한 실사입니다.

**i** **주:**

이 단계는 RDC 서비스 워크플로에만 사용할 수 있습니다.

- 계약 문서를 - 계약 문서를 준비하고 고객과 공유합니다.
  - 요청된 재무 서비스를 활성화하고, 서비스 활성화 이메일을 고객에게 보내고, 고객 교육을 시작하고, 케이스를 종결하기 위한 이행입니다.
- Playbook 활동 중에 생성된 모든 작업이 케이스의 작업 탭에 나타납니다.

**결과**

- 재무 케이스가 자동으로 업데이트되어 완료 종결됨이 표시됩니다.
- 고객이 재무 서비스 활성화 이메일을 받습니다.

문서 작업을 수행하여 계약 문서 생성

재무 제품을 활성화하는 데 필요한 고객 계약 문서를 생성하는 문서 작업을 수행합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn\_bom\_document.b2b\_agent

### 이 태스크 정보

문서 관리 서비스는 워크플로우에 필요한 문서를 결정합니다. 문서를 수집하거나 고객에게 배포해야 하는 경우 문서 에이전트에 대한 작업이 자동으로 생성됩니다. 작업은 할당 규칙에 따라 문서 서비스 팀 또는 문서 에이전트에 할당됩니다.

자세한 내용은 [인바운드 및 아웃바운드 문서 이해](#) 문서를 참조하십시오.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(목록  을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 문서 서비스에서 작업 목록을 엽니다.
  - 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
  - 모든 문서 작업에 대해 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 수행하려는 작업을 선택합니다.  
아직 자신에게 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 아웃바운드 문서 탭에서 문서를 선택합니다.
6. 문서를 검토한 후 확인을 클릭합니다.
7. 옵션: 작업 메모 필드에 의견을 입력합니다.
8. 달기를 클릭합니다.

### 결과

- 문서 작업이 완료 종결 상태로 전환됩니다.
- 상위 재무 케이스의 경우, 케이스 Playbook의 계약 문서 단계가 완료로 표시되고 케이스가 다음 스테이지로 이동합니다.

실사 또는 이행을 위한 재무 작업 수행

상위 재무 서비스 케이스에 대한 실사 또는 이행 활동을 수행하기 위해 재무 작업을 수행합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn\_bom\_treasury.agent 또는 sn\_bom\_treasury.agent\_connector



#### 중요사항:

에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 [역할 및 가상 사용자](#) 문서를 참조하십시오.

### 이 태스크 정보

재무 워크플로우는 재무 케이스에서 다음 활동에 대한 재무 작업을 자동으로 생성합니다.

- 실사 수행



#### 주:

이 작업은 RDC 재무 케이스에 대해서만 생성됩니다.

- 코어 시스템에서 재무 서비스 활성화

- 고객에게 재무 서비스 활성화 이메일 발송
- 재무 서비스에 대한 고객 교육 시작

할당 규칙이 구성되면 작업이 재무 에이전트에게 자동으로 할당됩니다. 재무 에이전트는 케이스 Playbook 또는 작업 양식을 사용하여 재무 작업을 수행할 수 있습니다.

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(목록 )을 클릭합니다.
3. 케이스 Playbook 또는 재무 작업 목록에서 작업을 엽니다.
4. 아직 자신에게 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 핵심 은행 시스템에서 재무 작업을 완료하는 데 필요한 작업을 완료합니다.
6. 옵션: 작업 메모 필드에 의견을 입력합니다.
7. Playbook 활동 또는 재무 작업 양식에서 작업을 닫습니다.
  - 케이스 Playbook에서 완료 표시 를 클릭하여 작업을 닫습니다.
  - 작업 양식에서 닫기를 클릭하여 작업을 닫습니다.

#### 결과

재무 작업이 완료 종결 상태로 변경됩니다.

### Financial Services Treasury Operations 참조

애플리케이션을 설치할 때 설치되는 구성요소(예: 역할, 테이블, 플러그인, 스토어 애플리케이션)에 Financial Services Treasury Operations 대해 알아봅니다.

#### Financial Services Treasury Operations 앱과 함께 설치되는 구성요소

애플리케이션을 설치하면 Financial Services Treasury Operations 테이블, 사용자 역할, 예약된 작업을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다. 이 애플리케이션은 관련 플러그인 및 스토어 애플리케이션도 설치합니다(아직 설치되어 있지 않은 경우).

#### 주:

애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 [애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기](#)  를 참조하십시오.

#### 설치된 플러그인

#### Financial Services Treasury Operations와 함께 설치되는 플러그인

| 플러그인                               | 설명                                                                                |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 고객 서비스<br>[com.sn_customerservice] | 애플리케이션에서 고객 서비스 관리<br>애플리케이션으로 테이블을 확장할 수 있습니다<br>Financial Services Operations . |

## 설치된 스토어 애플리케이션

앱과 함께 설치되는 스토어 애플리케이션 **Financial Services Treasury Operations**

| 스토어 애플리케이션                         | 설명                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Financial Services Operations Core | 재무 서비스 요청을 수행하는 데 필요한 고객 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 <a href="#">product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita</a> 문서를 참조하십시오.                        |
| Document Processor                 | 작업 워크플로에 Financial Services Treasury Operations 사용되는 문서 서비스 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 <a href="#">Financial Services Document Processor</a> 와 통합 문서를 참조하십시오.          |
| Playbooks for 고객 서비스 관리            | 단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하여 일반적으로 발생하는 상황에 일관된 응답을 보장하는 방법을 제공합니다. 자세한 내용은 <a href="#">Customer Service Management</a> 를 위한 플레이북을 <a href="#">참조하십시오</a> . |
| CSM Contributor User               | 미들 오피스 팀이 고객 요청에 대한 케이스를 만들 수 있습니다. 자세한 내용은 <a href="#">CSM 기고자 사용자</a> 를 <a href="#">참조하십시오</a> .                                                                  |

## 설치되는 역할

**Financial Services Treasury Operations**와 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                      | 설명                                                                                                                                                                                                                                                | 포함하는 역할                                                                                                                                           |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 재무 관리자<br>[sn_bom_treasury.admin] | <p>다음을 수행할 수 있는 재무 운영을 위한 애플리케이션별 시스템 관리자 역할:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>재무 운영 역할 부여</li> <li>재무 서비스 케이스 및 작업 삭제</li> <li>Treasury Operations 애플리케이션 구성</li> <li>재무 서비스 정의 생성 및 수정</li> <li>재무 데이터에 대한 읽기, 쓰기 및 액세스 생성</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom.service_definition_admin</li> <li>sn_bom_treasury.agent</li> <li>sn_bom_treasury.manager</li> </ul> |



## Financial Services Treasury Operations와 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                       | 설명                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 재무 에이전트<br>[sn_bom_treasury.agent] | <ul style="list-style-type: none"> <li>재무 서비스 케이스 생성 및 케이스 데이터 입력</li> <li>케이스의 전체 상태 보기</li> <li>재무 서비스 케이스 및 작업 처리</li> </ul>                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom.service_viewer</li> <li>sn_bom_document.b2b_뷰어</li> <li>sn_bom.rdc_service_viewer</li> <li>sn_bom.b2b_checking_account_viewer</li> <li>sn_bom.b2b_저축_계정_뷰어</li> <li>sn_bom.b2b_agent</li> <li>sn_bom_document.b2b_collector</li> <li>sn_bom.wire_transfer_service_viewer</li> </ul>                                                                                                                                   |
| 재무 관리자<br>(sn_bom_treasury.관리자)    | <ul style="list-style-type: none"> <li>퍼포먼스 분석 재무 대시보드에서 보고서 보기</li> <li>재무 운영 프로세스에 프로젝트 사용 프로세스 마이닝</li> </ul>                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom_treasury.agent</li> <li>pa_viewer</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 재무 기고자<br>(sn_bom_treasury.기고자)    | <ul style="list-style-type: none"> <li>재무 제품 활성화 또는 수정을 위한 서비스 요청 제출</li> <li>재무 서비스 케이스 및 문서 서비스 작업의 상태 보기</li> <li>시작 및 검토 단계까지 재무 케이스에 대한 작업</li> </ul> <div> <p><b>중요사항:</b><br/>기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 <a href="#">역할 및 가상 사용자 문서</a>를 참조하십시오.</p> </div> | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom.service_definition_read</li> <li>sn_sla_definition_read</li> <li>sn_bom_document.b2b_뷰어</li> <li>sn_bom.rdc_service_viewer</li> <li>sn_bom.account_data_viewer</li> <li>sn_bom.b2b_checking_account_viewer</li> <li>sn_bom.b2b_저축_계정_뷰어</li> <li>sn_customerservice.csm_workspace_user</li> <li>sn_bom.b2b_contributor</li> <li>sn_bom_document.b2b_collector</li> <li>sn_bom.wire_transfer_service_viewer</li> </ul> |

## Financial Services Treasury Operations와 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                                     | 설명                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 재무 에이전트 커넥터<br>[sn_bom_treasury.agent_connector] | <ul style="list-style-type: none"> <li>재무 서비스 요청 제출</li> <li>재무 케이스 및 작업을 처리하여 재무 케이스 및 작업이 관리하는 계정에 대한 요청 이행</li> </ul> <div> <b>i</b> <b>중요사항:</b><br/>           에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 <a href="#">역할 및 가상 사용자 문서</a>를 참조하십시오.         </div> | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom.service_viewer</li> <li>sn_sla_definition_read</li> <li>sn_bom_document.b2b_뷰어</li> <li>sn_bom.rdc_service_viewer</li> <li>sn_bom.viewer</li> <li>sn_bom.account_data_viewer</li> <li>sn_bom.b2b_checking_account_viewer</li> <li>sn_bom.agent</li> <li>sn_bom.b2b_저축_계정_뷰어</li> <li>sn_bom_document.b2b_collector</li> <li>sn_bom.wire_transfer_service_viewer</li> </ul> |
| 재무 뷰어<br>(sn_bom_treasury.뷰어)                    | 모든 재무 서비스 케이스 및 연관 데이터에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 보유합니다.                                                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom.service_viewer</li> <li>sn_bom.service_definition_read</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

## 설치되는 테이블

## Financial Services Treasury Operations 앱과 함께 설치되는 테이블

| 테이블                                          | 설명                                                                                        |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 재무 기준<br>[sn_bom_treasury_base]              | 재무 서비스 케이스 테이블은 재무 기본 테이블을 확장합니다. 재무 기준 테이블은 재무 서비스 기준 (sn_bom_case) 테이블을 확장합니다.          |
| 재무 서비스 케이스<br>[sn_bom_treasury_service]      | 모든 재무 케이스를 저장합니다. 이 테이블은 재무 기준 (sn_bom_treasury_base) 테이블을 확장합니다.                         |
| RDC 서비스 케이스<br>[sn_bom_treasury_rdc_service] | RDC 서비스 요청과 관련된 모든 재무 케이스를 저장합니다. 이 테이블은 재무 서비스 케이스 (sn_bom_treasury_service) 테이블을 확장합니다. |
| 유선 서비스 케이스                                   | 유선 서비스 요청과 관련된 모든 재무 케이스를 저장합니다. 이 테이블은 재무 서비스 케이스                                        |

**Financial Services Treasury Operations** 앱과 함께 설치되는 테이블

| 테이블                                                         | 설명                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| [sn_bom_treasury_wire_service]                              | [sn_bom_treasury_service] 테이블을 확장합니다.                                                                                                              |
| 재무 서비스 금융 계좌<br>[sn_bom_treasury_service_financial_account] | 요청된 재무 서비스에 대한 모든 재무 계좌 수준 구성을 저장하는 중간 테이블입니다. 이 테이블에는 재무 계정 [sn_bom_financial_account] 테이블과 재무 서비스 케이스 [sn_bom_treasury_service] 테이블 간의 매핑이 있습니다. |
| 재무 서비스 사용자<br>[sn_bom_treasury_service_user]                | 요청된 재무 서비스에 대한 모든 사용자 (접촉 창구) 수준 구성을 저장하는 중간 테이블입니다. 이 테이블에는 연락처 [customer_contact] 테이블과 재무 서비스 케이스 [sn_bom_treasury_service] 테이블 간의 매핑이 있습니다.     |
| 재무 작업<br>[sn_bom_treasury_task]                             | 모든 재무 케이스에 대한 모든 재무 작업을 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업 [sn_bom_task] 테이블을 확장합니다.                                                                              |

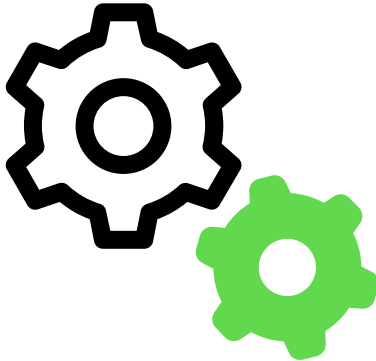
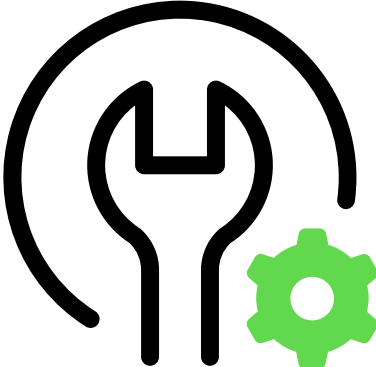
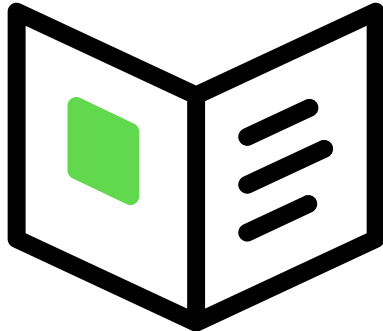
**Intelligent Servicing for Fraud**

ServiceNow<sup>#</sup> Intelligent Servicing for Fraud를 사용하면 경보 탐지 시스템의 의심스러운 사기 경보에 대한 케이스를 생성하거나, 고객이나 외부 소스(예: 법 집행 기관 또는 규제당국)에서 보고한 사기 케이스를 생성할 수 있습니다.

## 스토어에서 앱 요청

[ServiceNow Store](#)  웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#)  .

## 시작하기

|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                     |                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>탐색</p>  <p>개념 및 기능에 대해 알아봅니다.</p>                            | <p>구성</p>  <p>환경, 도구 및 사용자 액세스를 구성합니다.</p>         | <p>사용</p>  <p>서비스 요청을 제출하고 관리합니다.</p>                     |
| <p>분석 및 보고</p>  <p>미리 구성된 대시보드를 사용하여 작업을 조율하고 프로세스를 개선합니다.</p> | <p>프로세스 마이닝</p>  <p>프로세스를 시각화하고 개선 기회를 파악합니다.</p> | <p>참조</p>  <p>필드, 테이블 및 속성과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.</p> |

### Intelligent Servicing for Fraud 탐색

애플리케이션을 사용하여 Intelligent Servicing for Fraud 외부 시스템에서 플래그가 지정된 경보 세부 정보를 검토하고, 고객이 보고한 케이스를 검토하고, 고객이 보고한 경보 케이스를 조사하고, 케이스를 최종 케이스 처리로 이동할 수 있습니다.

#### 주요 기능

Intelligent Servicing for Fraud 애플리케이션을 사용하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 신용 카드, 입금 계좌 및 대출 계좌와 같은 단일 금융 계좌에 대한 여러 사기 거래를 처리합니다.
- 경보 케이스 상세 정보를 검토하고, 케이스 경보를 조사하고 조치를 취한 다음, 최종 케이스 처리로 이동합니다.
- 비즈니스 규칙을 정의하고 관리하여 조직의 계획을 달성하고 비즈니스 결과를 이끌어냅니다.

## Intelligent Servicing for Fraud 사람들

다음 표에서는 조직에서 애플리케이션을 사용할 Intelligent Servicing for Fraud 수 있는 가상 사용자를 보여줍니다.

### Intelligent Servicing for Fraud 사람들

| 가상 사용자 | 설명                                                                                                                                                                                                                               |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 관리자    | 애플리케이션 구성을 담당하는 사기 관리자입니다.                                                                                                                                                                                                       |
| 최종 사용자 | 고객을 대신하여 요청을 제출하는 지점 작업자, 관계 관리자, 위치 관리자 및 사기 에이전트와 같은 기고자입니다.                                                                                                                                                                   |
| 이행자    | <ul style="list-style-type: none"> <li>요청을 이행하기 위해 사기 케이스 및 작업을 처리하는 사기 에이전트입니다. 또한 사기 에이전트는 사기 관리자가 거부한 케이스를 재작업할 수 있습니다.</li> <li>대시보드와 대시보드 및 보고서에서 모든 사기 케이스를 프로세스 마이닝 모니터링, 승인, 거부 및 조회하는 부정 행위 관리자입니다 퍼포먼스 분석 .</li> </ul> |

### Intelligent Servicing for Fraud 설정

애플리케이션을 설치하고, 금융 서비스 데이터를 임포트하고, 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소를 검토 및 구성하여 애플리케이션의 구현 Intelligent Servicing for Fraud 을 설정할 수 있습니다.

다음 표에서는 에 필요한 Intelligent Servicing for Fraud구성 작업에 대한 개요를 제공합니다.

### Intelligent Servicing for Fraud 구성 작업

| 작업                                                | 설명                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Intelligent Servicing for Fraud을 설치합니다.           | <p>Intelligent Servicing for Fraud 사기 케이스를 처리하려면 애플리케이션을 설치합니다.</p> <p>응용 프로그램을 설치하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 <a href="#">Intelligent Servicing for Fraud 설치</a>.</p> |
| 사용자에게 역할을 할당합니다 Intelligent Servicing for Fraud . | <p>각 사용자가 사용할 수 있는 작업을 제어하는 역할을 할당합니다.</p> <p>역할을 할당하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 <a href="#">사용자에 대한 Intelligent Servicing for Fraud 역할 할당</a>.</p>                    |

## Intelligent Servicing for Fraud 구성 작업

| 작업                                         | 설명                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 서비스 정의를 구성합니다.                             | <p>다음으로 이동하여 서비스 정의 구성 사기 운영 &gt; 관리자 &gt; 서비스 정의입니다.레이블이 표시됩니다.</p> <p>서비스 정의를 구성하는 방법에 대한 자세한 지침은 <a href="#">서비스 정의 구성</a>을 참조하세요.</p>                                                            |
| Playbook을 구성합니다.                           | <p>다음으로 이동하여 Playbook을 구성합니다. 모두 &gt; 프로세스 자동화 &gt; <b>Process Automation</b> Designer를 참조하십시오.레이블이 표시됩니다.</p> <p>흐름을 편집하거나 만드는 방법에 대한 자세한 지침은 <a href="#">새 플레이북 편집 또는 만들기</a>를 참조하세요.</p>          |
| CSM Configurable Workspace 항목을 구성합니다.      | <p>에이전트가 고객과 상호작용하고 케이스를 만들고 작업할 수 있도록 구성합니다 CSM Configurable Workspace .</p> <p>구성 CSM Configurable Workspace방법에 대한 자세한 지침은 다음을 참조하십시오.<a href="#">구성 CSM Configurable Workspace</a>레이블이 표시됩니다.</p> |
| 플로우를 편집하거나 생성합니다.                          | <p>다음으로 이동하여 플로우 편집 또는 생성 모두 &gt; 프로세스 자동화 &gt; <b>Flow</b> Designer에서 선택한 플로우를 수정할 것입니다.레이블이 표시됩니다.</p> <p>플로우를 편집하거나 생성하는 방법에 대한 자세한 지침은 다음을 참조하십시오. <a href="#">플로우 구성</a></p>                    |
| 서비스 수준 계약(SLA)을 구성합니다.                     | <p>다음으로 이동하여 SLA 구성 모두 &gt; <b>Service Level Management</b> &gt; <b>SLA</b> &gt; <b>SLA</b> 정의레이블이 표시됩니다.</p> <p>SLA를 구성하는 방법에 대한 자세한 지침은 <a href="#">서비스 수준 계약(SLA) 구성</a>을 참조하십시오.</p>             |
| 사용자 그룹을 구성합니다.                             | <p>케이스 및 작업 할당에 대해 다음 사용자 그룹을 구성합니다. 그룹 및 사용자에게 역할을 할당할 수도 있습니다.</p> <p>사용자 그룹을 구성하는 방법에 대한 자세한 지침은 <a href="#">사용자 그룹 구성</a>을 참조하십시오.</p>                                                           |
| 기술 세트를 기반으로 작업을 에이전트에 라우팅하도록 할당 규칙을 구성합니다. | <p>다음 할당 규칙을 구성하여 특정 조건에 맞는 케이스를 식별한 다음 해당 케이스를 에이전트에 라우팅합니다.</p>                                                                                                                                    |

## Intelligent Servicing for Fraud 구성 작업

| 작업 | 설명                                                          |
|----|-------------------------------------------------------------|
|    | 할당 규칙을 구성하는 방법에 대한 자세한 지침은 <a href="#">할당 규칙 구성</a> 을 참조하세요 |

## Intelligent Servicing for Fraud 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn\_bom\_fraud)을 설치할 Intelligent Servicing for Fraud 수 있습니다. 애플리케이션에는 애플리케이션 및 플러그인과 관련된 ServiceNow<sup>®</sup> Store 데모 데이터와 설치가 포함됩니다(아직 설치되어 있지 않은 경우).

## 시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. [예 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션](#).
- 종속성, 라이선스 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 ServiceNow Store에서 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

필요한 역할: admin

## 이 태스크 정보

Intelligent Servicing for Fraud 애플리케이션과 함께 설치되는 항목은 다음과 같습니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블

자세한 내용은 [Intelligent Servicing for Fraud 앱과 함께 설치되는 구성요소](#) 문서를 참조하십시오.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 Intelligent Servicing for Fraud 애플리케이션(sn\_bom\_fraud)을 찾습니다.

애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에 요청해야 할 수 있습니다.

설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.

3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.



**중요사항:**

설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

**6. 설치를 선택합니다.**

사용자에 대한 **Intelligent Servicing for Fraud** 역할 할당

역할을 할당하여 애플리케이션의 기능, 역량 및 데이터에 대한 접근을 제어합니다 Intelligent Servicing for Fraud .

시작하기 전에

필요한 역할: sn\_bom\_fraud.admin 또는 admin

이 태스크 정보

다음 테이블에 나열된 역할이 있는 사용자는 Intelligent Servicing for Fraud 애플리케이션을 사용할 수 있습니다.

**Intelligent Servicing for Fraud에 대한 역할**

| 역할                  | 설명                                            | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_bom_fraud.admin  | 사기 케이스에 대한 CRUD(생성, 읽기, 업데이트 및 삭제) 작업을 수행합니다. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• decision_table_admin</li> <li>• sn_bom.service_definition_admin</li> <li>• sn_bom_fraud.agent</li> <li>• sn_doc_processor.admin</li> </ul>                                                                                                                                                                    |
| sn_bom_fraud.agent  | 사기 에이전트로서 사기 데이터에 액세스하고 확인합니다.                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_doc_processor.agent</li> <li>• sn_bom.customer_data_viewer</li> <li>• sn_bom.account_data_viewer</li> <li>• sn_bom.credit_card_account_viewer</li> <li>• sn_bom.b2b_agent</li> <li>• sn_bom.deposit_account_viewer</li> <li>• sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer</li> <li>• sn_bom.b2c_agent</li> </ul> |
| sn_bom_fraud.viewer | 사기 케이스를 볼 수 있는 액세스 권한을 부여합니다.                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom.service_definition_read</li> <li>• sn_bom.customer_data_viewer</li> <li>• sn_bom.account_data_viewer</li> <li>• sn_bom.credit_card_account_viewer</li> <li>• sn_bom.deposit_account_viewer</li> <li>• sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer</li> </ul>                                                 |

## Intelligent Servicing for Fraud에 대한 역할

| 역할                           | 설명                                          | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_bom_fraud.manager         | 사기 케이스를 승인하거나 거부합니다.                        | sn_bom_fraud.agent                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| sn_bom_fraud.contributor     | 고객을 대신하여 사기 케이스를 생성합니다.                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom.account_viewer</li> <li>• sn_doc_processor.collector</li> <li>• sn_bom.ref_data_viewer</li> <li>• sn_bom.service_viewer</li> <li>• sn_bom.service_definition_read</li> <li>• sn_sla_definition_read</li> <li>• sn_bom.credit_card_account_viewer</li> <li>• sn_customerservice.csm_workspace_user</li> <li>• sn_bom.deposit_account_viewer</li> <li>• sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer</li> </ul> |
| sn_bom_fraud.agent_connector | 사기 케이스를 생성, 조회 및 편집하고 소비자와 협력하여 케이스를 해결합니다. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_doc_processor.agent</li> <li>• sn_sla_definition_read</li> <li>• sn_bom.customer_data_viewer</li> <li>• sn_bom.viewer</li> <li>• sn_bom.account_data_viewer</li> <li>• sn_bom.credit_card_account_viewer</li> <li>• sn_bom.agent</li> <li>• sn_bom.deposit_account_viewer</li> <li>• sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer</li> </ul>                                                                      |

## 프로시저

사용자 관리 기능을 사용하여 Now Platform 사용자 및 그룹에 역할을 할당합니다.

- 사용자에게 역할을 할당하려면 [사용자에게 역할 할당](#)  참조하십시오.
- 그룹에 역할을 할당하려면 [그룹에 역할 할당](#)  을 참조하십시오.

## Intelligent Servicing for Fraud 사용

부정 행위 에이전트 및 관리자가 애플리케이션을 사용하여 부정 행위 케이스를 Intelligent Servicing for Fraud 시작, 조사 및 해결하는 방법에 대해 알아보십시오.

## 사기 케이스에 대한 일반 워크플로우

지점 근무자와 사기 에이전트는 개인화 작업 공간을 사용하여 사기 케이스의 모든 측면에 대해 작업합니다. 를 사용하면 에이전트가 다음 작업을 수행할 수 있습니다. 작업 공간

- 작업 부하 및 성능 모니터링
- 우선순위가 높은 항목에 집중
- 작업 간 탐색

고객 또는 외부 부정 행위 탐지 시스템에서 사기 케이스를 보고하면 부정 행위 에이전트가 케이스를 개시하고 트랜잭션 상세 정보를 업데이트합니다. 트랜잭션에 대한 워크플로우를 트리거하는 이 프로세스는 케이스 Playbook을 통해 수행됩니다. 워크플로우 전체에서 사기 에이전트는 경보를 처리하고, 케이스를 조사하고, 케이스 업데이트와 관련된 작업의 상태를 업데이트합니다. 작업 업데이트에 따라 워크플로우에 작업이 추가되거나 줄어들 수 있습니다.

## 사기 케이스를 시작하는 방법

사기 케이스는 다음과 같이 시작할 수 있습니다.

- 사기 경보 케이스는 외부 사기 탐지 시스템에 의해 플래그가 지정됩니다.
- 사기 케이스는 고객 또는 법 집행 기관이나 규제 기관과 같은 외부 소스에서 보고됩니다.

## 사기 케이스의 할당 및 해결

- 부정 행위 에이전트와 관리자는 부정 행위 케이스를 사용하여 부정 행위 경보의 수명주기와 요청에 대한 작업을 추적할 수 있습니다.
- 이 애플리케이션에는 Intelligent Servicing for Fraud 사기 에이전트와 관리자가 사용할 수 있는 미리 정의된 값이 있는 두 개의 샘플 서비스 정의가 포함되어 있습니다. 사기 유형 서비스 정의는 다음과 같습니다.
  - 경고에 의한 카드 사기: 사기 에이전트는 고객과 상호 작용하여 사기로 의심되는 거래의 상태를 업데이트할 수 있습니다.
  - 카드 사기: 사기 행위 에이전트는 고객 또는 법 집행 기관 또는 규제 기관과 같은 외부 출처에서 신고한 사기 사례를 조사할 수 있습니다.
 케이스를 해결하기 위해 사기 에이전트는 케이스가 종결될 때까지 문서를 수집할 수도 있습니다. 승인을 위해 케이스를 사기 관리자에게 보낼 수도 있습니다.

## 사기 케이스 요청 제출

에이전트는 애플리케이션의 소비자 또는 비즈니스 접촉 창구로부터 받은 사기 케이스 요청을 제출하여 워크플로우를 Intelligent Servicing for Fraud 시작할 수 있습니다.

## 사기 요청 제출

고객으로부터 필요한 모든 정보와 문서를 수집하고 이행 프로세스를 시작할 수 있도록 사기 요청을 백오피스 에이전트에게 제출합니다.

## 시작하기 전에

필요한 역할: sn\_bom\_fraud.agent

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(  )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 사기 케이스에서 모두를 선택합니다.

4. 새로 만들기를 선택합니다.
5. Create case(사례 생성) 대화 상자가 나타나면 사기 유형을 선택하고 Create(만들기)를 선택합니다.  
새 사기 케이스가 생성됩니다.
6. 케이스와 관련된 필요한 정보를 입력합니다.

**i** 주:

각 사기 케이스 양식에는 선택한 사기 유형에 따라 다양한 필드 세트가 있습니다.

7. 저장을 선택합니다.
8. 옵션: 다음으로 이동 구성 > 관련 목록 > 문서 검증 작업, 고객 문서를 수집합니다(있는 경우).  
경보별 카드 사기의 경우 경보를 검토하고 필요한 조치를 취하는 작업이 있습니다.
9. 제출을 선택합니다.

### 결과

- 사기 케이스가 신규 상태로 만들어지고 워크플로우가 트리거됩니다.
- 케이스는 정의된 할당 규칙에 따라 할당 그룹에 할당됩니다.

### 경보별 카드 사기에 대한 사기 케이스 처리

경보별 카드 사기를 사용하여 외부 부정 행위 탐지 시스템에서 수신한 경보를 처리하기 위해 생성된 사기 케이스를 작업하고, 미해결 작업이 완료되었는지 확인하고, 케이스를 조사 및 해결합니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: sn\_bom\_fraud.agent 또는 sn\_bom\_fraud.agent\_connector

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(  )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 사기 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
  - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.
  - 모든 사기 사례에 대해 모두를 선택합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.  
아직 자신에게 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당합니다.
5. **Playbook** 탭을 선택합니다.  
케이스 Playbook은 케이스 해결에 필요한 단계를 통해 이행자를 안내합니다.
6. 다음 Playbook 스테이지의 활동과 작업을 사용하여 요청을 이행하고 케이스를 해결합니다.
  - 시작 - 이 단계에서는 사기 정보를 입력하고, 사기 트랜잭션을 확인하고, 케이스를 제출할 수 있습니다.
  - 경보 처리 - 이 단계에서는 **Decision Builder** 기능을 사용하여 사기 위험을 평가할 수 있습니다.  
카드 사기 위험 평가 규칙에 구성된 비즈니스 규칙에 따라 카드 사기는 낮은 위험 또는 높은 위험으로 평가됩니다.
  - 조사 - 이 단계에서는 사기 케이스를 조사하고 사기 조사를 검토하기 위해 관리자 승인을 요청할 수 있습니다.

**i 주:**

케이스를 해결하기 위해 에이전트는 케이스가 종결될 때까지 문서를 요청할 수도 있습니다. 승인을 위해 케이스를 사기 관리자에게 라우팅할 수도 있습니다.

- 케이스 처리 - 이 단계를 통해 케이스 결과를 캡처하고, 고객에게 알리고, 사기 관리 시스템을 업데이트하고, 상각을 요청하고, 모든 이행 사기 작업을 완료할 수 있습니다. Playbook 활동 중에 생성된 모든 작업이 케이스의 작업 탭에 나타납니다.

**7. 작업 양식에서 작업을 닫습니다.**

## 카드 사기에 대한 사기 케이스 처리

카드 사기를 사용하여 고객 또는 외부 소스에서 플래그가 지정된 경보를 검토하기 위해 생성된 사기 케이스를 작업하고, 미해결 작업이 완료되었는지 확인하고, 케이스가 조사 및 해결되도록 합니다.

## 시작하기 전에

필요한 역할: `sn_bom_fraud.agent` 또는 `sn_bom_fraud.agent_connector`

**i 중요사항:**

에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 [역할 및 가상 사용자](#) 문서를 참조하십시오.

## 프로시저

**1.** 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.

**2.** 목록 아이콘(  )을 선택합니다.

**3.** 목록 탭의 사기 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.

- 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.
- 모든 사기 사례에 대해 모두를 선택합니다.

**4.** 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.

아직 자신에게 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당합니다.

**5. Playbook** 탭을 선택합니다.

케이스 Playbook은 케이스 해결에 필요한 단계를 통해 이행자를 안내합니다.

**6.** 다음 Playbook 스테이지의 활동과 작업을 사용하여 요청을 이행하고 케이스를 해결합니다.

- 시작 - 이 단계에서는 사기 정보를 입력하고, 사기 트랜잭션을 확인하고, 케이스를 제출할 수 있습니다.
- 조사 - 이 스테이지를 통해 사기 케이스를 조사하고, 복구 자금 옵션을 결정하고, 검증을 위한 문서를 수집하고, 사기 조사를 검토하기 위해 관리자 승인을 요청할 수 있습니다.
- 케이스 처리 - 이 단계를 통해 케이스 결과를 캡처하고, 고객에게 알리고, 사기 관리 시스템을 업데이트하고, 상각을 요청하고, 모든 이행 사기 작업을 완료할 수 있습니다. Playbook 활동 중에 생성된 모든 작업이 케이스의 작업 탭에 나타납니다.

**7.** 작업 양식에서 작업을 닫습니다.

## 사기 에이전트를 위한 작업 공간

작업 공간은 Intelligent Servicing for Fraud 사기 에이전트가 케이스와 작업을 처리할 수 있는 단일 위치를 제공합니다. 에이전트는 이 보고서를 사용하여 모든 작업 유형에 응답하고, 문제의 전체 컨텍스트를 확인하고, 관련 권장 사항을 확인하여 문제를 해결할 수 있습니다.

작업 공간 방문 페이지에서 나와 내 팀이 작업 중인 케이스 및 작업에 대한 간략한 개요를 볼 수 있습니다. 위젯을 사용하면 사용자와 팀이 작업 부하를 모니터링하고 우선순위가 높은 항목에 집중하며 책임을 쉽게 탐색할 수 있습니다.



주:

위젯과 위젯에 표시되는 데이터는 역할에 따라 다릅니다.

다음은 사기 에이전트에 대한 작업 공간 방문 페이지의 예입니다.

#### 사기 에이전트에 대한 방문 페이지의 예

Hello, Carol!

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

My cases and tasks Team's cases and tasks

**My cases**

Total open cases: 24 SLA breached: 10 SLA at risk: 0

**My open cases** (Last refreshed just now)

| Number     | Fraud type          | Consumer | Account | Total fraud amount | State            | Created             |
|------------|---------------------|----------|---------|--------------------|------------------|---------------------|
| FRC0000501 | Card fraud by alert | Anu Raj  | (empty) | \$1,338,788.046    | Work in Progress | 2022-12-02 05:15:29 |
| FRC0000502 | Card fraud by alert | Anu Raj  | (empty) | \$15,910.6077      | Work in Progress | 2022-12-14 22:05:31 |
| FRC0000503 | Card fraud          | Anu Raj  | (empty) | \$15,910.6077      | Work in Progress | 2022-12-21 22:30:25 |
| FRC0000504 | Card fraud          | Anu Raj  | (empty) | \$15,104.8551      | Work in Progress | 2022-12-21 22:36:12 |
| FRC0000505 | Card fraud          | Anu Raj  | (empty) | \$15,104.8551      | Work in Progress | 2022-12-21 22:38:17 |

Showing 1-5 of 24

**My tasks**

Total open tasks: SLA breached: SLA at risk:

#### 사기 관리자를 위한 작업 공간

관리자는 작업 공간을 사용하여 Intelligent Servicing for Fraud 케이스와 작업을 보고, 검토를 위해 전송된 기록을 승인하거나 거부하고, 관련 활동을 추적할 수 있습니다. 또한 Performance Analytics 대시보드 및 프로세스 최적화를 볼 수 있습니다.

다음은 사기 관리자에 대한 작업 공간 방문 페이지의 예입니다.

#### 사기 관리자에 대한 방문 페이지의 예

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 | (empty)    | (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 |

## 사기 관리자 대시보드의 예

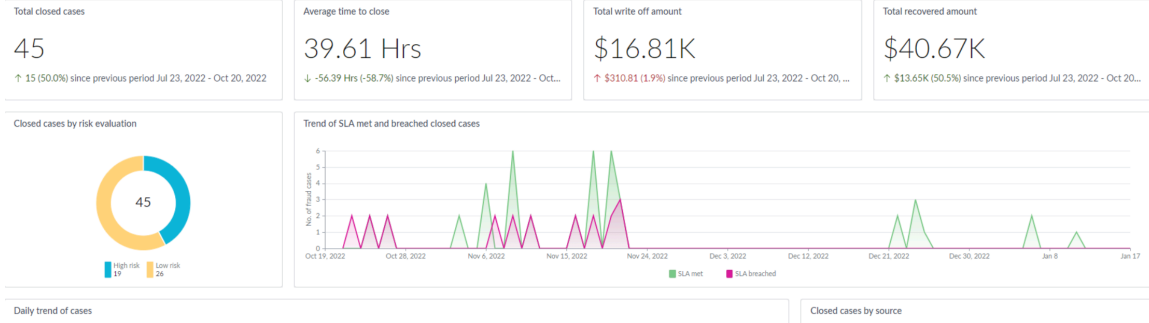
Hello, Charles!

Get a view of your team's performance



### Fraud Management

#### Overall metrics



## Intelligent Servicing for Fraud 대시보드

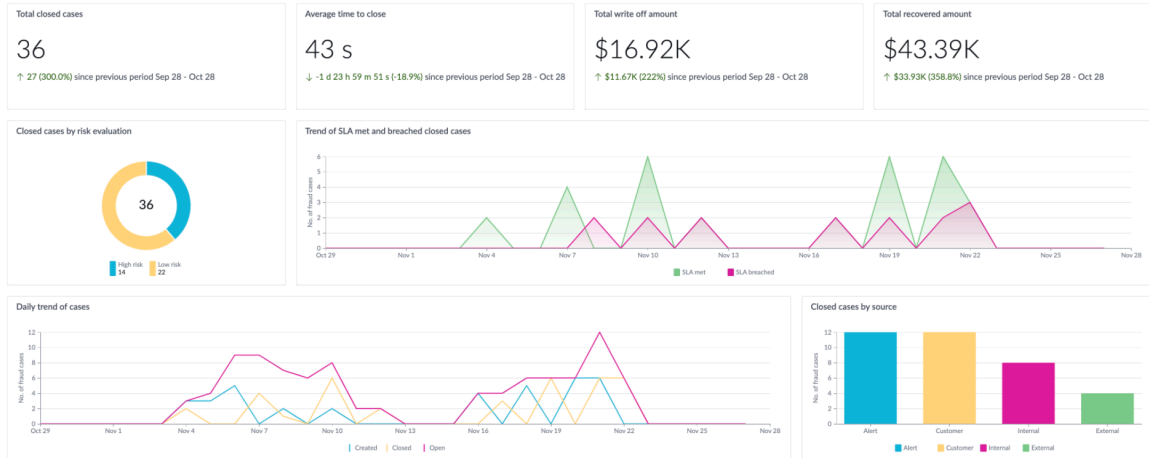
Intelligent Servicing for Fraud 조직에서 비즈니스 프로세스를 개선하고 셀프 서비스의 가치를 정량화하는 데 도움이 될 수 있는 실행 가능한 데이터 시각화와 함께 미리 구성된 대시보드가 포함되어 있습니다.

대시보드를 Intelligent Servicing for Fraud 사용하면 사기 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 단일 뷰에서 상세 정보로 드릴다운할 수 있습니다. 지정된 기간 동안 SLA를 위반한 종결 케이스와 즉각적인 주의가 필요한 오픈 케이스에 대한 세부 정보를 볼 수 있습니다.

### Intelligent Servicing for Fraud 대시보드

#### Fraud Operations

##### Overall metrics



## 필요한 Now Platform 역할

- sn\_bom\_fraud.manager, 대시보드 위젯과 데이터를 확인해야 합니다.
- sn\_bom\_fraud.admin, 대시보드를 편집하는 데 필요합니다.

## Intelligent Servicing for Fraud 대시보드에 액세스

대시보드를 열려면 다음으로 이동합니다. 모두 > 사기 운영 > 대시보드레이블이 표시됩니다.

## 사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 사용 사례를 참조합니다.

### 대시보드 사용 **Intelligent Servicing for Fraud** 사례

| 사용자    | 대시보드 사용                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 사기 관리자 | <p>사기 케이스의 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음을 수행해야 합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SLA(서비스 수준 계약)를 위반했거나 SLA를 위반하려고 하므로 주의가 필요한 미해결 사기 케이스를 모니터링합니다</li> <li>• 각 사기 범주에 대한 사기 케이스의 양과 추세를 모니터링합니다</li> <li>• 각 범주에 대한 케이스의 평균 종결 시간 검토</li> <li>• 사기 범주에서 상세 정보로 드릴다운</li> </ul> |
| 사기 관리자 | 보기를 사용자 지정할 수 있어야 합니다.                                                                                                                                                                                                                                                               |

## 표시기

### SLA를 위반한 종결 케이스 수

SLA를 위반한 하루 동안 종결된 사기 케이스 수입니다.

### SLA가 있는 종결 케이스 수

SLA 내에서 해당 날 종결된 사기 케이스 수입니다. 이 표시기는 SLA를 충족하는 종결된 케이스 수와 SLA를 위반한 케이스 수를 비교하는 데 사용됩니다.

### 종결 케이스 수

선택한 기간 동안 세부 항목이 사기 소스, 서비스 및 위험 분류인 종결된 사기 케이스 수입니다.

### 상각이 있는 사기 케이스

선택한 기간에 대해, 세부 항목이 서비스인 상각 프로세스를 거친 종결된 사기 케이스의 총 상각 금액을 보유합니다.

### 복구 옵션이 있는 사기 케이스

선택한 기간에 대해, 세부 항목이 서비스인 복구 프로세스를 거쳤으며 종결된 사기 케이스의 총 복구 금액을 보유합니다.

### 오픈 케이스

오늘 현재 오픈 케이스의 수입니다. 이 표시기는 생성된 케이스 수, 종결된 케이스 및 오픈 케이스 수의 추세를 비교하고 확인하는 데 사용됩니다.

### 생성된 케이스 수

오늘 생성된 새 사기 케이스 수입니다. 이 표시기는 생성된 케이스 수, 종결된 케이스 및 오픈 케이스 수의 추세를 비교하고 확인하는 데 사용됩니다.

### 평균 케이스 종결 시간

사기 케이스를 종결하는 데 소요된 평균 시간의 세부 항목입니다. 점수는  $(FSO \text{ 사기.종결 케이스의 합산 기간}) / (FSO \text{ 사기.종결 케이스 수})$ 로 계산됩니다.



## 세부 항목

- 사기 서비스
- 사기 소스
- 사기 위험 분류

## 필터

대시보드에서 **Intelligent Servicing for Fraud** 사용할 수 있는 필터

| 이름       | 유형 | 설명                                                                |
|----------|----|-------------------------------------------------------------------|
| 사기 서비스   | 선택 | 사기 케이스<br>(sn_bom_fraud_case)<br>테이블에 대해 정의된 모든 활성<br>서비스를 표시합니다. |
| 사기 위험 분류 | 선택 | 사기 케이스<br>(sn_bom_fraud_case)<br>테이블에 대한 모든 활성 위험<br>분류를 표시합니다.   |
| 사기 소스    | 선택 | 사기 케이스<br>(sn_bom_fraud_case)<br>테이블에 대한 모든 활성 소스<br>유형을 표시합니다.   |

## Intelligent Servicing for Fraud 앱과 함께 설치되는 구성요소

(sn\_bom\_fraud) 플러그인을 Intelligent Servicing for Fraud 활성화하면 테이블, 사용자 역할, 예약된 작업을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

## 설치된 플러그인

애플리케이션과 함께 설치되는 **Intelligent Servicing for Fraud** 플러그인

| 플러그인                               | 설명                                                                                |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 고객 서비스<br>[com.sn_customerservice] | 애플리케이션에서 고객 서비스 관리<br>애플리케이션으로 테이블을 확장할 수 있습니다<br>Financial Services Operations . |

## 설치된 스토어 애플리케이션

애플리케이션과 함께 설치되는 **Intelligent Servicing for Fraud** 스토어 애플리케이션

| 스토어 애플리케이션                         | 설명                                                                                                                                             |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Financial Services Operations Core | 불만 서비스 요청을 만드는 데 필요한 고객<br>데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 <a href="#">product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita</a> 문서를 참조하십시오. |
| Playbooks for 고객 서비스 관리            | 단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스<br>워크플로우를 시각화하여 일반적으로                                                                                                  |

애플리케이션과 함께 설치되는 **Intelligent Servicing for Fraud** 스토어 애플리케이션

| 스토어 애플리케이션 | 설명                                                                                                                       |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            | 발생하는 상황에 일관된 응답을 보장하는 방법을 제공합니다. 자세한 내용은 <a href="#">Customer Service Management</a> 를 위한 플레이북을 <a href="#">참조하십시오</a> . |

## 설치되는 역할

**Intelligent Servicing for Fraud** 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할                   | 설명                                            | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_bom_fraud.admin   | 사기 케이스에 대한 CRUD(생성, 읽기, 업데이트 및 삭제) 작업을 수행합니다. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• decision_table_admin</li> <li>• sn_bom.service_definition_admin</li> <li>• sn_bom_fraud.agent</li> <li>• sn_doc_processor.admin</li> </ul>                                                                                                                                                                    |
| sn_bom_fraud.agent   | 사기 에이전트로서 사기 데이터에 액세스하고 확인합니다.                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_doc_processor.agent</li> <li>• sn_bom.customer_data_viewer</li> <li>• sn_bom.account_data_viewer</li> <li>• sn_bom.credit_card_account_viewer</li> <li>• sn_bom.b2b_agent</li> <li>• sn_bom.deposit_account_viewer</li> <li>• sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer</li> <li>• sn_bom.b2c_agent</li> </ul> |
| sn_bom_fraud.viewer  | 사기 케이스를 볼 수 있는 액세스 권한을 부여합니다.                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom.service_definition_read</li> <li>• sn_bom.customer_data_viewer</li> <li>• sn_bom.account_data_viewer</li> <li>• sn_bom.credit_card_account_viewer</li> <li>• sn_bom.deposit_account_viewer</li> <li>• sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer</li> </ul>                                                 |
| sn_bom_fraud.manager | 사기 케이스를 승인하거나 거부합니다.                          | sn_bom_fraud.agent                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## Intelligent Servicing for Fraud 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할                           | 설명                                          | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_bom_fraud.contributor     | 고객을 대신하여 사기 케이스를 생성합니다.                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom.account_viewer</li> <li>• sn_doc_processor.collector</li> <li>• sn_bom.ref_data_viewer</li> <li>• sn_bom.service_viewer</li> <li>• sn_bom.service_definition_read</li> <li>• sn_sla_definition_read</li> <li>• sn_bom.credit_card_account_viewer</li> <li>• sn_customerservice.csm_workspace_user</li> <li>• sn_bom.deposit_account_viewer</li> <li>• sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer</li> </ul> |
| sn_bom_fraud.agent_connector | 사기 케이스를 생성, 조회 및 편집하고 소비자와 협력하여 케이스를 해결합니다. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_doc_processor.agent</li> <li>• sn_sla_definition_read</li> <li>• sn_bom.customer_data_viewer</li> <li>• sn_bom.viewer</li> <li>• sn_bom.account_data_viewer</li> <li>• sn_bom.credit_card_account_viewer</li> <li>• sn_bom.agent</li> <li>• sn_bom.deposit_account_viewer</li> <li>• sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer</li> </ul>                                                                      |

## 설치되는 테이블

## Intelligent Servicing for Fraud 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

| 테이블                           | 설명                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 사기 케이스<br>[sn_bom_fraud_case] | <p>외부 사기 탐지 시스템에서 플래그를 지정한 모든 경보를 저장합니다. 이 테이블은 고객 또는 외부 엔터티(예: 국가의 법 집행 기관 또는 규제 기관)에서 보고한 사기 케이스를 기록하고 조사하는 데도 사용됩니다.</p> <p>사기 케이스 테이블은 재무 서비스 기본 테이블을 확장합니다. 서비스 기본 테이블은 케이스 [sn_customerservice_case] 테이블을 확장합니다.</p> |
| 사기 작업<br>[sn_bom_fraud_task]  | 모든 사기 작업을 저장합니다. 이 테이블은 사기 에이전트가 사기 케이스를 완료하기 위한 하위 작업으로 사용합니다. 예를 들어, 상각하고 위험 및 준수에 보고합니다.                                                                                                                                |

**Intelligent Servicing for Fraud** 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

| 테이블                                 | 설명                                                       |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------|
|                                     | 사기 작업 테이블은 재무 작업 [sn_bom_task] 테이블을 확장합니다.               |
| 사기 거래<br>[sn_bom_fraud_transaction] | 케이스 수명주기의 다양한 단계에서 트리거되는 사기 트랜잭션 정보와 비즈니스 규칙의 결과를 저장합니다. |

## 설치되는 결정 테이블

애플리케이션과 함께 설치되는 **Intelligent Servicing for Fraud** 결정 테이블

| 이름             | 설명                                                |
|----------------|---------------------------------------------------|
| 카드 사기 정책 규칙    | 트랜잭션에 대한 조사가 허용되는지 여부를 결정하고 관련 고객 책임을 결정하는 규칙입니다. |
| 카드 사기 위험 평가 규칙 | 트랜잭션과 관련된 위험을 결정하는 규칙입니다.                         |
| 사기 조사 라우팅 규칙   | 케이스를 사기 조사 그룹에 라우팅할지 여부를 결정하는 규칙입니다.              |

## 보험 애플리케이션

보험 애플리케이션 제품군을 사용하여 Financial Services Operations 민첩하고 고객 중심적이며 대응력이 뛰어나 중기 정책 변경 및 요청을 해결합니다.

## 시작하기

FSO 보험 신청은 다음을 수행하는 데 도움이 될 수 있습니다.

- 유통, 언더라이팅 및 서비스 팀 간에 작업을 연결하여 고객 문제와 정책 변경 요청을 더 빠르게 해결합니다.
- 보험료 서면의 우선 순위를 지정하기 위해 인수 대기열에서 관리 작업을 제거합니다.
- 내장된 제어 기능과 완전한 감사 추적을 통해 규정 준수를 개선합니다.

## 요구 사항에 가장 적합한 애플리케이션 찾기

## 재산 및 상해 보험 서비스

재산 및 상해 보험 서비스 정책 서비스 요청은 개인 및 상업용 애플리케이션을 통해 지원됩니다.

개인 및 상업 보험 정책 서비스 요청은 다음 애플리케이션을 통해 지원됩니다.

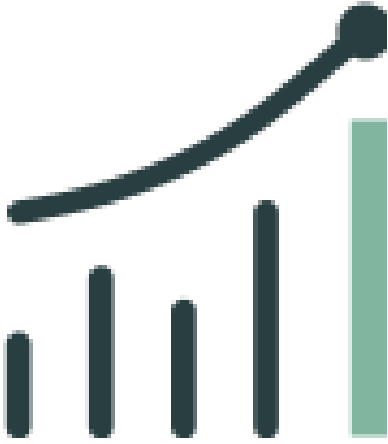
- [재산 및 상해 보험 서비스](#)
- [Commercial Lines Servicing](#)

**Personal Lines Servicing**

ServiceNow<sup>#</sup> Personal Lines Servicing을 사용하면 금융 기관의 보험업자와 프로세서가 개인 보험 정책 서비스 요청을 빠르게 해결하고 미들 및 백오피스 보험 정책 운영을 혁신할 수 있습니다.

## 스토어에서 앱 요청

[ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

|                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>탐색</p>  <p>고객, 보험 에이전트 및 정책 프로세서가 Personal Lines Servicing을 사용하는 방법에 대해 알아봅니다.</p> | <p>설정</p>  <p>Personal Lines Servicing을 설정합니다.</p>               | <p>요청</p>  <p>보험 정책 서비스 요청을 제출합니다.</p>                                      |
| <p>해결</p>  <p>케이스 및 작업을 통해 정책 서비스 요청을 해결합니다.</p>                                    | <p>분석 및 보고</p>  <p>키 통계를 모니터링하고 미리 구성된 대시보드를 통해 성과를 추적합니다.</p> | <p>참조</p>  <p>설치되는 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대해 자세히 알아봅니다.</p> |

### Personal Lines Servicing 탐색

기고자, 처리자 및 보험업자는 개인 보험 정책에 대한 서비스 요청을 생성하고 관리하는 데 사용할 Personal Lines Servicing 수 있습니다.

## 주요 기능

- 재산 및 상해 보험 개인 보험 운영
- 인수 운영
- 인스턴스 또는 셀프 서비스 포털을 사용하여 ServiceNow 정책 서비스 요청 제출
- 비즈니스 요구 사항을 충족하는 데이터 구조 및 워크플로우를 생성할 수 있는 유연하고 향상된 데이터 모델
- 인바운드 및 아웃바운드 문서를 다루고 예외 및 승인을 처리하는 문서 관리 서비스
- 다양한 역할에 맞게 개인화 작업 공간

이 애플리케이션을 사용하여 개인 라인 제품에 대한 보험 증권 서비스 요청의 개시, 처리, 인수, 확인 및 이행을 관리합니다. 필요한 문서를 수집 및 확인하고, 승인 프로세스를 인증하고, 마무리하는 등의 모든 작업을 하나의 중앙 집중식 워크플로우에서 수행할 수 있습니다.

다음에서 (sn\_ins\_policy\_b2c) 애플리케이션을 설치 Personal Lines Servicing 하여 활성화할 수 있습니다. [ServiceNow Store](#) 레이블이 표시됩니다.

## Personal Lines Servicing 사람들

Personal Lines Servicing 는 다음 가상 사용자를 대상으로 합니다.

### 의 가상 사용자 Personal Lines Servicing

| 가상 사용자 | 설명                                                                                                                                                                                     |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 관리자    | 애플리케이션 구성을 담당하는 보험 정책 관리자입니다.                                                                                                                                                          |
| 요청자    | 정책 서비스 요청을 제출하고 케이스 상태를 확인하는 고객, 고객 서비스 담당자 및 기고자입니다. 다음 두 가지 유형의 사용자가 정책 요청을 제출할 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 소비자</li> <li>• 금융 기관 프론트 오피스의 고객 서비스 담당자</li> </ul> |
| 기고자    | 정책 서비스 요청을 제출하는 보험 에이전트입니다.                                                                                                                                                            |
| 관리자    | 관리자는 대시보드와 프로세스 마이닝 워크플로우를 볼 수 있습니다.                                                                                                                                                   |
| 프로세서   | 재산 및 상해 보험을 다루는 금융 기관의 중간 또는 백 오피스에 있는 처리자입니다. 이들은 정책 서비스 및 정책 서비스로 들어오는 작업 (예: 보험 작업 및 문서 서비스 작업)에 대한 작업을 담당합니다. <p>이러한 역할은 정책 요청에 대해 작업합니다.</p>                                      |

의 가상 사용자 **Personal Lines Servicing**

| 가상 사용자 | 설명                                                                             |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------|
|        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 보험 정책 프로세서</li> <li>• 보험업자</li> </ul> |

**Personal Lines Servicing** 설정

애플리케이션을 설치하고, 금융 서비스 데이터를 가져오고, 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소를 검토 및 구성하여 애플리케이션의 구현 Personal Lines Servicing 을 설정할 수 있습니다.

**Personal Lines Servicing** 설치

관리자 역할이 Personal Lines Servicing 있으면 (sn\_ins\_policy\_b2c) 애플리케이션을 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow<sup>®</sup> Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

## 시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. [예 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션](#) .
- 종속성, 라이선스 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 대한 자세한 내용은 에서 ServiceNow Store [Personal Lines Servicing](#) 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

필요한 역할: admin

## 이 태스크 정보

다음 항목이 과 함께 Personal Lines Servicing 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블

자세한 내용은 [Personal Lines Servicing과 함께 설치되는 구성요소](#) 문서를 참조하십시오.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. Personal Lines Servicing 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션 (sn\_ins\_policy\_b2c)을 찾습니다.

애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

[ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#) .

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 Personal Lines Servicing 앱을 설치할 수 있습니다.

4. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.



#### 중요사항:

설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

5. 설치를 선택합니다.

### Personal Lines Servicing 구성

애플리케이션과 함께 Personal Lines Servicing 설치되는 구성요소를 검토하고 조직의 비즈니스 요구에 맞게 수정합니다.

#### 시작하기 전에

응용 프로그램이 설치되어 있는지 Personal Lines Servicing 확인합니다. 자세한 내용은 [Personal Lines Servicing 설치](#) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn\_ins\_policy\_b2c.admin 또는 admin

#### 프로시저

1. 금융 계좌, 금융 상품, 금융 기관 및 거래 데이터를 테이블로 임포트합니다 ServiceNow . 자세한 내용은 [임포트 세트를 사용하여 재무 데이터 임포트](#) 문서를 참조하십시오.
2. 설치된 구성요소를 검토하고 이를 수정하거나 새로 추가합니다(해당하는 경우).

### Personal Lines Servicing 사용

다음 역할을 사용하여 Personal Lines Servicing 보험을 업데이트하고, 보장 범위를 변경하고, 인수를 검토 및 승인하고, 개인 보험에 대한 문서를 보내는 방법에 대해 알아봅니다.

를 통해 Personal Lines Servicing 요청자와 기고자는 요청을 제출할 수 있으며 프로세서는 다음과 같은 개인 보험 케이스 유형에 대해 케이스에 대해 작업할 수 있습니다.

#### 개인 케이스 유형

- 개인 자동차
- 주택 소유자

#### 작업 공간

요청자, 기고자 및 프로세서는 개인화 작업 공간 를 사용하여 보험 정책 케이스의 모든 측면에서 작업합니다. Workspace를 사용하면 이러한 역할이 다음을 수행할 수 있습니다.

- 작업 부하 및 성능 모니터링
- 우선순위가 높은 항목에 집중
- 작업을 쉽게 탐색

자세한 내용은 [작업 공간](#) 문서를 참조하십시오.



## 작업 공간 사용자 **Personal Lines Servicing**

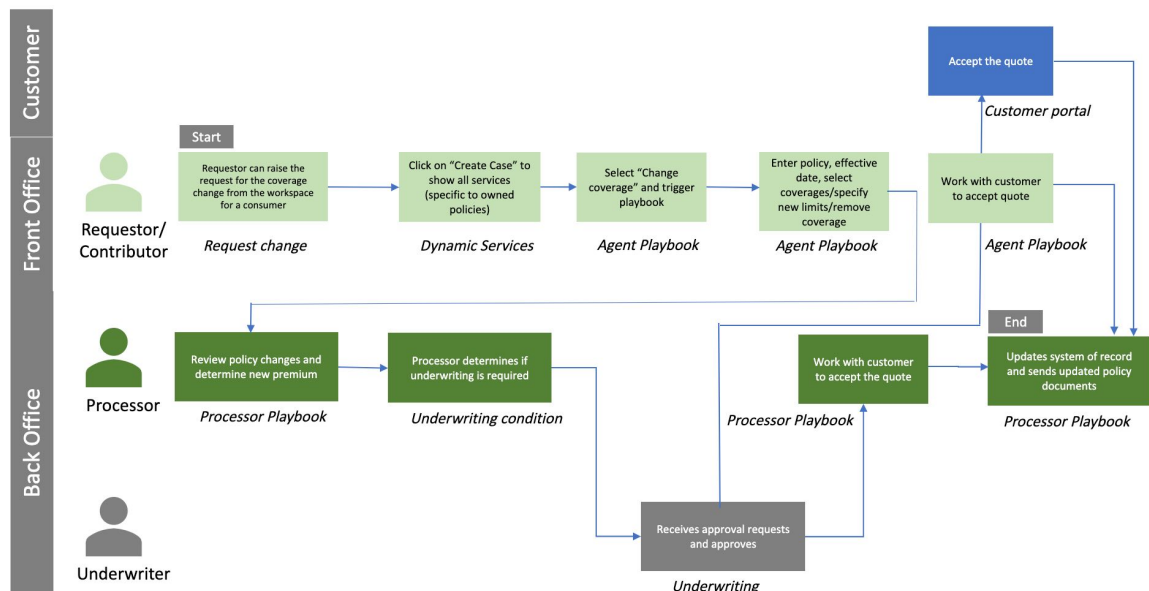
| 사용자        | 설명                                                                                                          |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 정책 관리자     | 비즈니스 요구 사항에 따라 보험 정책 작업 공간을 구성합니다.<br><br>자세한 내용은 <a href="#">CSM Configurable Workspace 구성</a> 문서를 참조하십시오. |
| 보험 인수 관리자  | 비즈니스 요구 사항에 따라 보험 인수 작업 공간을 구성합니다.<br><br>자세한 내용은 <a href="#">CSM Configurable Workspace 구성</a> 문서를 참조하십시오. |
| 프로세서 작업 공간 |                                                                                                             |
| 정책 프로세서    | 정책 케이스와 작업을 처리하여 해당 케이스가 관리하는 계정에 대한 요청을 이행합니다.                                                             |
| 기고자 작업 공간  |                                                                                                             |
| 정책 기고자     | 정책 서비스 요청을 제출합니다.                                                                                           |
| 보험사 작업 공간  |                                                                                                             |
| 보험 업자      | 인수 작업의 상태를 보고 처리합니다.                                                                                        |

### 변경 범위 요청 워크플로우 요청, 검토 및 승인

에이전트가 변경 범위 제한 워크플로우를 사용하여 정책 변경 요청 요청, 검토 및 승인에 대한 서비스 요청을 해결하는 방법을 알아봅니다.

다음 다이어그램에서는 애플리케이션이 에이전트의 변경 정책 범위 요청 해결을 지원하는 방법을 보여줍니다.

### 보장 변경 워크플로우 예



보험 정책 관리자는 조직의 비즈니스 요구에 따라 미리 정의된 플로우를 검토하고 사용자 지정할 수 있습니다.

다음 워크플로우는 보험 적용 범위를 변경하기 위한 케이스와 작업을 여러 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐 작업 공간에 있는 작업을 수행하기 위해 로그인합니다. 케이스 Playbook은 에이전트에게 요청을 이행하는 데 필요한 단계를 안내합니다.

정책 요청자, 기고자 또는 프로세서로 요청 제출

보험 정책 요청자가 고객을 대신하여 요청을 제출합니다.

고객(소비자 또는 접촉 창구)은 Customer Service Portal, Consumer Service Portal 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 직접 요청을 제출할 수 있습니다.

**i** 주:

소비자가 Consumer Service Portal을 사용하여 요청을 제출하려면 Consumer Service Portal 플러그인 (com.glide.service-portal.consumer-portal)이 활성화되어 있어야 합니다.

정책 서비스 케이스는 요청 유형에 따라 만들어지고 프로세서로 라우팅됩니다.

**i** 주:

케이스 Playbook에서 요청자 또는 기고자는 시작 및 검토 단계에서 케이스 세부 정보를 업데이트하고 이행을 위해 변경 내용을 제출합니다.

워크플로우는 자동으로 트리거되고 할당 규칙은 연관된 작업을 적절한 처리자 팀으로 라우팅합니다.

요청 검토 및 처리자로서 결정 제출

1. 케이스 Playbook에서 프로세서는 보험 변경 요청을 검토하고 인수가 필요한지 결정합니다. 프로세서가 요청을 승인하거나 거부합니다.
  - 프로세서가 변경 요청을 승인하면 요청된 변경에 대한 견적이 고객 또는 기고자에게 전송됩니다.
  - 프로세서가 요청된 변경을 승인할지 여부를 확신하지 못하는 경우 케이스를 보험사에게 진행하는 작업이 생성됩니다.
2. 보험업자는 케이스 세부 정보를 검토하고 케이스를 승인하거나 거부합니다. 고객이 케이스를 승인하여 정책 변경 요청을 승인하면 요청된 변경에 대한 견적이 고객 또는 기고자에게 전송됩니다.
3. 고객이 견적을 승인하면 프로세서가 정책 기록을 업데이트하고 업데이트된 정책 문서를 고객에게 보낸 다음 Playbook에서 범위 변경 작업을 닫습니다.

고객으로서 견적 수락 또는 거부

고객이 요청된 정책 변경을 수락한 후 견적을 받으면 견적을 수락하거나 거부할 수 있습니다.

케이스가 완료되고 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정됩니다.

보험 서비스 요청 제출

고객을 위한 정책 서비스 요청을 제출하여 고객을 지원할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn\_ins\_policy\_b2c.requestor, sn\_ins\_policy\_b2c.homeowner\_policy\_processor, sn\_ins\_policy\_b2c.auto\_policy\_processor 또는 sn\_ins\_policy\_b2c.contributor

**i** 주:

케이스를 생성하기 위해 해당하는 범용 기고자 역할을 할당할 수도 있습니다. 자세한 내용은 [product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita](#) 문서를 참조하십시오.

**i** 중요사항:

기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 **역할 및 가상 사용자** 문서를 참조하십시오.

**이 태스크 정보**

요청자, 기고자 및 프로세서는 고객에 대한 정책 서비스 요청을 제출할 수 있습니다.

고객은 Consumer Service Portal 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 정책 서비스 요청을 제출할 수 있습니다. 서비스 카탈로그 항목을 선택하고 필요한 양식을 작성한 다음 양식을 제출할 수 있습니다.

**i** 주:

고객이 Consumer Service Portal을 사용하여 요청을 제출하려면 Consumer Service Portal 플러그인 (com.glide.service-portal.customer-portal)이 있어야 합니다.

**프로시저**

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(목록 )을 클릭합니다.
3. 고객 기록 또는 상호작용 기록에서 정책 서비스 요청을 만듭니다.

**4. Create Policy Request**(정책 요청 생성)를 클릭합니다.

**5.** 카탈로그 목록에서 **Financial Services**를 선택합니다.

**6.** 범주에서 **Insurance Policy** Service(보험 정책 서비스)를 클릭합니다.

**7.** 요청을 제출하려는 정책 서비스를 클릭합니다.

**8.** 요청과 관련된 필요한 정보를 입력합니다.

**i** 주:

각 정책 서비스 요청 양식에는 정책 서비스를 기반으로 하는 다양한 필드 세트가 있습니다.

**9.** 제출을 클릭합니다.

**결과**

요청 유형에 따라 정책 서비스 케이스가 신규 상태로 생성됩니다. 케이스가 할당 그룹 또는 정책 서비스 부서의 정책 프로세서에 할당됩니다. 케이스가 할당되는 할당 그룹 또는 사용자는 할당 규칙을 기반으로 합니다.

**다음에 수행할 작업**

- 세부 정보 보기를 클릭하여 정책 서비스 케이스를 열고 세부 정보를 봅니다. 설명 필드에 정책 프로세서가 케이스를 해결하는 데 도움이 될 수 있는 추가 정보를 추가할 수도 있습니다.
- 정책 프로세서가 케이스와 해당 작업에 대한 작업을 시작할 수 있습니다.

**정책 서비스 케이스에 대한 작업**

정책 서비스 요청에 대한 정책 케이스를 검토하고 세부 정보를 업데이트하여 워크플로우를 트리거합니다.

**시작하기 전에**

필요한 역할: sn\_ins\_policy\_b2c.auto\_policy\_processor 또는 sn\_ins\_policy\_b2c.homeowner\_policy\_processor

## 이 태스크 정보

Personal Lines Servicing 모듈을 사용하면 프로세서가 개인 보험 계정에 대한 케이스 및 작업을 수행할 수 있습니다. 고객이 보험 정책 서비스를 요청하면 정책 서비스 케이스가 생성되어 보험 정책 프로세서에 할당됩니다. 프로세서가 케이스 세부 정보를 업데이트한 후 구성된 워크플로우가 트리거됩니다. 플로우는 케이스에서 다양한 작업을 트리거하고 할당 규칙은 이러한 작업을 보험 정책, 보험 또는 문서 서비스와 같은 적절한 백오피스 팀으로 라우팅합니다. 에이전트가 이전 작업을 닫으면 새 작업이 생성됩니다. 케이스와 연결된 모든 작업이 해당 작업 탭에 나타납니다.

요청을 조사하고 이행하는 데 필요한 활동과 작업을 제공하는 케이스 Playbook을 사용합니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(목록  을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 정책 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
  - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
  - 모든 경우에 대해 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
  - 다른 사람이 사용자에게 할당한 케이스에 대해 작업하려면 수락을 클릭합니다.
  - 본인에게 아직 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 케이스를 할당합니다.  
케이스는 진행 중 상태로 업데이트됩니다.
5. **Playbook** 탭을 선택합니다.  
케이스 Playbook은 케이스 해결에 필요한 단계를 통해 프로세서를 안내합니다.
6. Playbook 스테이지의 활동과 작업을 사용하여 요청을 이행하고 케이스를 해결합니다.

### 주:

정책 서비스 요청 유형에 따라 Playbook에 활동 및 작업이 추가되거나 줄어든 수 있습니다.

Playbook 활동 중에 생성된 모든 작업이 케이스의 작업 탭에 나타납니다.

7. 옵션: 임시 작업의 경우 케이스의 정책 서비스 작업 탭으로 이동하고 새로 만들기를 클릭하여 정책 서비스 작업을 생성합니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.

## 결과

케이스 워크플로우는 보험업자 및 문서 에이전트에 대한 다음 작업을 트리거하고 케이스는 다음 스테이지로 이동합니다.

## 다음에 수행할 작업

케이스와 연결된 작업을 수행하여 해결합니다.

- **보험 인수 작업 수행.**
- **문서 작업을 수행하여 정책 서비스 케이스에 대한 문서를 확인합니다..**
- 정책 서비스 작업을 수행합니다.

## 보험 인수 작업 수행

개인 보험 인수 작업을 수행하여 보험 요청을 평가하고 보험 정책 고객의 위험을 분석합니다.

## 시작하기 전에

필요한 역할: sn\_ins\_underwrite.b2c\_underwriter

## 이 태스크 정보

구성된 워크플로우는 보험 에이전트에 대한 보험 작업을 자동으로 생성합니다. 작업은 할당 규칙에 따라 인수 운영 팀 또는 에이전트에게 할당됩니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(목록 )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 **Personal Underwriting** 서비스 작업에서 작업 목록을 엽니다.
  - 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
  - 모든 보험 작업에 대해 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 수행하려는 작업을 선택합니다.  
아직 자신에게 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 보험 시스템에서 작업을 완료하는 데 필요한 작업을 완료합니다.
6. 옵션: 작업 메모 필드에 결과와 관련된 의견을 입력합니다.
7. 상태 필드에서 작업 상태를 완료 종결로 변경하여 작업을 닫습니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.

문서 작업을 수행하여 정책 서비스 케이스에 대한 문서를 확인합니다.

정책 서비스 케이스에 필요한 문서(인바운드 및 아웃바운드)를 관리하고 추적하는 문서 작업을 수행합니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: `sn_bom_document.b2c_agent`

## 이 태스크 정보

Document Processor 서비스는 워크플로우에 필요한 문서(인바운드 및 아웃바운드)를 결정합니다. 문서를 수집하거나 고객에게 배포해야 하는 경우 문서 에이전트에 대한 작업이 자동으로 생성됩니다. 작업은 할당 규칙에 따라 문서 서비스 팀 또는 문서 에이전트에 할당됩니다.

자세한 내용은 [인바운드 및 아웃바운드 문서 이해](#) 문서를 참조하십시오.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(목록 )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 문서 서비스에서 작업 목록을 엽니다.
  - 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
  - 모든 문서 작업에 대해 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 수행하려는 작업을 선택합니다.  
아직 자신에게 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 케이스에 필요한 서류를 확인합니다.
  - 인바운드 문서 목록을 보려면 인바운드 문서 탭을 클릭합니다.
  - 아웃바운드 문서 목록을 보려면 아웃바운드 문서 탭을 클릭합니다.
6. 고객이 제출했거나(인바운드) 은행이 고객과 공유해야 하는(아웃바운드) 모든 문서의 완전성을 확인합니다.



주:

문서 규칙에 따라 문서에 대한 연기 또는 예외의 경우 작업을 종결하려면 문서 에이전트의 승인이 필요할 수 있습니다. 승인하려면 문서에서 승인 탭을 클릭하고 승인을 클릭합니다.

7. 옵션: 작업 메모 필드에 의견을 입력합니다.

8. 닫기를 클릭합니다.

## 결과

- 문서 작업이 완료 종결 상태로 전환되고 관련 케이스가 다음 단계로 이동합니다.
- 구성된 워크플로우를 기반으로 하는 새 작업은 연결된 케이스의 해당 작업 탭에 자동으로 생성됩니다. 새 작업은 할당 규칙에 따라 할당 그룹 또는 에이전트에 할당됩니다.

## Personal Lines Servicing 참조

Personal Lines Servicing 애플리케이션을 설치할 때 설치되는 구성요소(예: 역할, 테이블, 플러그인, 스토어 애플리케이션)에 대해 알아봅니다.

### Personal Lines Servicing과 함께 설치되는 구성요소

Personal Lines Servicing 스토어 애플리케이션을 설치 Financial Services Insurance Policy Operations 하면 테이블 및 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다. 또한 애플리케이션은 관련 플러그인을 설치하고 애플리케이션을 저장합니다(아직 설치되어 있지 않은 경우).



주:

애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 [애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기](#) 를 참조하십시오.

## 설치된 플러그인

### Personal Lines Servicing 스토어 애플리케이션과 함께 설치되는 플러그인

| 플러그인                               | 설명                                                                          |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 고객 서비스<br>[com.sn_customerservice] | 애플리케이션에서 고객 서비스 관리 애플리케이션으로 테이블을 확장할 수 있습니다 Financial Services Operations . |

## 설치된 스토어 애플리케이션

### Personal Lines Servicing 스토어 애플리케이션과 함께 설치되는 스토어 애플리케이션

| 스토어 애플리케이션                         | 설명                                                                                                                                           |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Financial Services Operations Core | 정책 서비스 요청을 수행하는 데 필요한 고객 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 <a href="#">product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita</a> 문서를 참조하십시오. |
| Personal Lines Underwriting        | 보험 정책 서비스 케이스에 사용되는 개인 보험 서비스 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 <a href="#">Personal Lines Underwriting과 함께 설치되는 구성요소</a> 문서를 참조하십시오.                  |

**Personal Lines Servicing** 스토어 애플리케이션과 함께 설치되는 스토어 애플리케이션

| 스토어 애플리케이션              | 설명                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Document Processor      | 보험 운영 워크플로우에 사용되는 문서 서비스 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 <a href="#">Financial Services Document Processor와 통합</a> 문서를 참조하십시오.                                                                                                                |
| Playbooks for 고객 서비스 관리 | 단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하여 일반적으로 발생하는 상황에 일관된 응답을 보장하는 방법을 제공합니다. 자세한 내용은 <a href="#">Customer Service Management를 위한 플레이북을</a>  참조하십시오. |

## 설치되는 역할

**Personal Lines Servicing** 스토어 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                              | 설명                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 포함하는 역할                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 개인 보험 정책 관리자<br>[sn_ins_policy_b2c.admin] | <p>다음을 수행할 수 있는 개인 보험 정책에 대한 애플리케이션별 시스템 관리자 역할:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 개인 재산 및 상해 보험 서비스 역할 부여</li> <li>• 개인 정책 케이스 및 작업 삭제</li> <li>• 개인 재산 및 상해 보험 서비스 애플리케이션 구성</li> <li>• 개인 정책 서비스 정의 생성 및 수정</li> <li>• 개인 정책 데이터에 대한 읽기, 쓰기 및 만들기 권한이 있습니다.</li> </ul> <p><b>i</b> 주:<br/>sn_bom.admin 역할에는 Property and Casualty Insurance Servicing 애플리케이션이 설치된 경우 sn_ins_policy_b2c.admin 역할이 포함됩니다.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom.service_def</li> <li>• sn_ins_policy_b2c.in</li> <li>• sn_ins_policy_b2c.a</li> <li>• sn_ins_policy_b2c.hor</li> </ul> |



## Personal Lines Servicing 스토어 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                                               | 설명                                                                                                                                                                                               | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 개인 보험 정책 요청자<br>[sn_ins_policy_b2c.requestor]              | <ul style="list-style-type: none"> <li>개인 보험 정책 서비스 요청 제출</li> <li>개인 보험 정책 케이스, 인수 작업 및 문서 서비스 작업의 상태 보기</li> <li>상호작용 기록</li> </ul>                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_ins_policy_b2c.h</li> <li>sn_ins_policy_b2c.in</li> <li>sn_bom.homeowner</li> <li>sn_bom.auto_ins_po</li> <li>sn_bom.viewer</li> <li>sn_bom_document.b</li> <li>sn_ins_policy_b2c.a</li> <li>sn_bom.b2c_request</li> <li>sn_ins_underwrite.v</li> </ul>                                 |
| 개인 보험 기고자<br>(sn_ins_policy_b2c.기고자)                       | <p>관리자가 관리하는 계정에 대한 정책 서비스 케이스를 만들고 추적합니다.</p> <div> <b>i</b> <b>중요사항:</b><br/>         기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 <b>역할</b> 및 <b>가상 사용자</b> 문서를 참조하십시오.       </div> | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_sla_definition_re</li> <li>sn_bom.customer_d</li> <li>sn_ins_policy_b2c.in</li> <li>sn_bom.homeowner</li> <li>sn_bom.auto_ins_po</li> <li>sn_bom.b2c_contrib</li> <li>sn_bom_document.b</li> <li>sn_customer_service</li> <li>sn_ins_underwrite.v</li> <li>sn_bom_document.k</li> </ul> |
| 자동차 정책 프로세서<br>[sn_ins_policy_b2c.auto_policy_processor]   | <ul style="list-style-type: none"> <li>자동차 보험 정책 서비스 요청 제출</li> <li>자동차 보험 정책 케이스, 인수 작업 및 문서 서비스 작업의 상태 보기</li> <li>상호작용 기록</li> </ul>                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_ins_policy_b2c.in</li> <li>sn_bom.auto_ins_po</li> <li>sn_bom_document.b</li> <li>sn_bom.b2c_agent</li> <li>sn_ins_underwrite.v</li> </ul>                                                                                                                                              |
| 자동차 보험 정책 뷰어<br>(sn_ins_policy_b2c.auto_policy_viewer)입니다. | 자동차 보험 정책 케이스 및 관련 데이터 보기                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom.ref_data_vie</li> <li>sn_bom.service_defi</li> <li>sn_bom.customer_d</li> <li>sn_ins_policy_b2c.in</li> <li>sn_ins_policy_b2c.in</li> </ul>                                                                                                                                         |



**Personal Lines Servicing** 스토어 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                                                         | 설명                                                                                                                                            | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 주택 소유주 보험 프로세서<br>[sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_processor]입니다. | <ul style="list-style-type: none"> <li>주택 소유주 보험 증권 서비스 요청 제출</li> <li>주택 소유자 보험 정책 케이스, 인수 작업 및 문서 서비스 작업의 상태 보기</li> <li>상호작용 기록</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_ins_policy_b2c.in</li> <li>sn_bom.homeowner</li> <li>sn_bom_document.b</li> <li>sn_bom.b2c_agent</li> <li>sn_ins_underwrite.v</li> </ul>        |
| 주택 소유주 보험 증권 뷰어<br>[sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_viewer]       | 주택 소유주 보험 정책 케이스 및 관련 데이터 보기                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom.ref_data_vie</li> <li>sn_bom.service_defi</li> <li>sn_bom.customer_d</li> <li>sn_ins_policy_b2c.in</li> <li>sn_ins_policy_b2c.in</li> </ul> |

## 설치되는 테이블

**Personal Lines Servicing** 스토어 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

| 테이블                                                   | 설명                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 보험 기반<br>[sn_ins_policy_b2c_base]                     | 정책 서비스 케이스 테이블은 정책 기본 테이블을 확장합니다. 정책 기본 테이블은 케이스 [sn_customerservice_case] 테이블을 확장합니다.                                       |
| 자동차 보험 케이스<br>[sn_ins_policy_b2c_service]             | 모든 Financial Services Operations 애플리케이션의 소비자 서비스에 대한 모든 정책 서비스 케이스를 저장합니다. 이 테이블은 정책 기준 [sn_ins_policy_b2c_base] 테이블을 확장합니다. |
| 자동차 보험 작업<br>[sn_ins_policy_b2c_task]                 | 모든 Financial Services Operations 애플리케이션의 정책 서비스에 대한 모든 정책 작업을 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업 [sn_bom_task] 테이블을 확장합니다.                  |
| 주택 소유주 보험 케이스<br>[sn_ins_policy_b2c_home_service]     | 주택 소유주 보험에 대한 모든 서비스 케이스를 포함하는 주택 소유자 케이스 유형 테이블입니다. 이 테이블은 정책 기본 테이블에서 확장됩니다.                                               |
| 주택 소유주 보험 작업<br>[sn_ins_policy_b2c_home_service_task] | 이 테이블은 재무 작업 [sn_bom_task] 테이블을 확장합니다. 주택 소유자 케이스와 관련된 모든 작업을 저장합니다.                                                         |

**Personal Lines Servicing** 스토어 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

| 테이블                                                                     | 설명                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 피보험자 속성 정보<br>[sn_ins_policy_b2c_insured_property_info]                 | 정책에 대한 케이스 서비스의 일부로 발생할 수 있는 피보험자 속성에 대한 변경 내용을 저장하는 정보 테이블입니다.                    |
| 관계자 피보험자 속성 정보<br>[sn_ins_policy_b2c_participant_insured_property_info] | 이는 참가자가 피보험자 속성에서 수행하는 역할에 대한 변경 내용을 저장하는 정보 테이블로, 정책에 대한 케이스 서비스의 일부로 발생할 수 있습니다. |
| 보험 보장 정보<br>[sn_ins_policy_b2c_policy_coverage_info]                    | 이는 정책에 대한 서비스 케이스의 일부로 발생할 수 있는 정책 참가자에 대한 변경 내용을 저장하는 정보 테이블입니다.                  |
| 보험 관계자 정보<br>[sn_ins_policy_b2c_policy_participant_info]                | 이는 보험에 대한 서비스 케이스의 일부로 발생할 수 있는 보험 보장에 대한 변경 내용을 저장하는 정보 테이블입니다.                   |

**Personal Lines Underwriting**과 함께 설치되는 구성요소

Personal Lines Underwriting 애플리케이션(sn\_ins\_underwrite)을 설치하면 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.



주:

애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 [애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기](#)를 참조하십시오.

Personal Lines Underwriting 플러그인(sn\_ins\_underwrite)은 Personal Lines Servicing 플러그인과 함께 자동으로 설치됩니다.

Personal Lines Underwriting은 애플리케이션 전체의 Financial Services Operations 워크플로우에서 사용되는 보험 작업을 관리합니다.

## 설치되는 역할

**Personal Lines Underwriting** 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                         | 설명                                                                                         | 포함하는 역할                       |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 보험 인수 관리자<br>sn_ins_underwrite.admin | 모든 보험 인수 운영 데이터에 대한 액세스 권한을 부여할 수 있는 애플리케이션별 시스템 관리자 역할입니다.<br><br>이 역할을 가진 사용자는 Insurance | sn_ins_underwrite.underwriter |

**Personal Lines Underwriting** 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                                     | 설명                                                                                                      | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                  | Underwriting Operations 테이블에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 액세스 권한을 갖습니다.                                               |                                                                                                                                                                                                                                              |
| 개인 보험 보험사<br>[sn_ins_underwrite.b2c_underwriter] | <ul style="list-style-type: none"> <li>보험 증권 서비스에 대한 개인 보험 작업의 전체 상태 보기</li> <li>개인 보험 작업 수행</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom.b2c_agent</li> <li>sn_bom.ins_policy_viewer</li> <li>sn_ins_policy_b2c.info_viewer</li> <li>sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_viewer</li> <li>sn_ins_policy_b2c.auto_policy_viewer</li> </ul> |
| 보험 인수 뷰어<br>sn_ins_underwrite.viewer             | 보험 증권 서비스에 대한 인수 작업 및 관련 데이터 보기                                                                         | 없음                                                                                                                                                                                                                                           |

## 설치되는 테이블

**Personal Lines Underwriting** 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

| 테이블                                           | 설명                                                                                                                |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 보험 서비스 작업(개인)<br>[sn_ins_underwrite_b2c_task] | 모든 Financial Services Operations 애플리케이션의 개인 보험 서비스 요청에 대한 모든 보험 작업을 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업 [sn_bom_task] 테이블을 확장합니다. |

**Commercial Lines Servicing**

ServiceNow<sup>#</sup> Commercial Lines Servicing을 사용하면 금융 기관의 보험업자와 프로세서가 상업용 보험 정책 서비스 요청을 빠르게 해결하고 미들 및 백오피스 보험 정책 운영을 혁신할 수 있습니다.

## 스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store  웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#) .

|                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                  |                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>탐색</p>  <p>고객, 보험 대리점 및 정책 프로세서가 Commercial Lines Servicing을 사용하는 방법에 대해 알아봅니다.</p> | <p>설정</p>  <p>Commercial Lines Servicing을 설정합니다.</p>            | <p>요청</p>  <p>보험 정책 서비스 요청을 제출합니다.</p>             |
| <p>해결</p>  <p>케이스 및 작업을 통해 정책 서비스 요청을 해결합니다.</p>                                      | <p>분석 및 보고</p>  <p>키 통계를 모니터링하고 미리 구성된 대시보드를 통해 성과를 추적합니다.</p> | <p>프로세스 마이닝</p>  <p>프로세스를 시각화하고 개선 기회를 식별합니다.</p> |

|                                                                                                                                                            |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <p>참조</p>  <p>설치되는 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대해 자세히 알아봅니다.</p> |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

## Commercial Lines Servicing 탐색

기고자, 처리자 및 보험업자는 상업용 보험 정책에 대한 서비스 요청을 생성하고 관리하는 데 사용할 Commercial Lines Servicing 수 있습니다.

### 주요 기능

- 손해보험 사업 정책 운영
- 인수 운영
- 인스턴스 또는 셀프 서비스 포털을 사용하여 ServiceNow 정책 서비스 요청 제출
- 비즈니스 요구 사항을 충족하는 데이터 구조 및 워크플로우를 생성할 수 있는 유연하고 향상된 데이터 모델
- 인바운드 및 아웃바운드 문서를 다루고 예외 및 승인을 처리하는 문서 관리 서비스
- 다양한 역할에 맞게 개인화 작업 공간

이 애플리케이션을 사용하여 상업용 라인 제품에 대한 보험 증권 서비스 요청의 개시, 처리, 인수, 확인 및 이행을 관리합니다. 필요한 문서를 수집 및 확인하고, 승인 프로세스를 인증하고, 마무리하는 등의 모든 작업을 하나의 중앙 집중식 워크플로우에서 수행할 수 있습니다.

다음에서 (sn\_ins\_policy\_b2b) 애플리케이션을 설치 Commercial Lines Servicing 하여 활성화할 수 있습니다. [ServiceNow Store](#) 레이블이 표시됩니다.

## Commercial Lines Servicing 사람들

Commercial Lines Servicing 는 다음 가상 사용자를 대상으로 합니다.

의 가상 사용자 **Commercial Lines Servicing**

| 가상 사용자 | 설명                                                                                                                                                                                                                               |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 관리자    | 애플리케이션 구성을 담당하는 보험 정책 관리자입니다.                                                                                                                                                                                                    |
| 요청자    | 정책 서비스 요청을 제출하고 케이스 상태를 확인하는 고객, 고객 서비스 담당자 및 기고자입니다. 다음 두 가지 유형의 사용자가 정책 요청을 제출할 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 소비자</li> <li>• 금융 기관 프런트 오피스의 고객 서비스 담당자</li> </ul>                                           |
| 기고자    | 정책 서비스 요청을 제출하는 보험 에이전트입니다.                                                                                                                                                                                                      |
| 관리자    | 관리자는 대시보드와 프로세스 마이닝 워크플로우를 볼 수 있습니다.                                                                                                                                                                                             |
| 프로세서   | 재산 및 상해 보험을 다루는 금융 기관의 중간 또는 백 오피스에 있는 처리자입니다. 이들은 정책 서비스 및 정책 서비스로 들어오는 작업 (예: 보험 작업 및 문서 서비스 작업)에 대한 작업을 담당합니다. <p>이러한 역할은 정책 요청에 대해 작업합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 보험 정책 프로세서</li> <li>• 보험업자</li> </ul> |

**Commercial Lines Servicing** 설정

애플리케이션을 설치하고, 금융 서비스 데이터를 가져오고, 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소를 검토 및 구성하여 애플리케이션의 구현 Commercial Lines Servicing 을 설정할 수 있습니다.

**Commercial Lines Servicing** 설치

관리자 역할이 Commercial Lines Servicing 있으면 (sn\_ins\_policy\_b2b) 애플리케이션을 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow<sup>®</sup> Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

## 시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. [예 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션](#) .
- 종속성, 라이선스 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 에서 ServiceNow Store [Commercial Lines Servicing](#) 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

필요한 역할: admin

## 이 태스크 정보

다음 항목이 과 함께 Commercial Lines Servicing 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블

자세한 내용은 [Commercial Lines Servicing](#)과 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. Commercial Lines Servicing 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn\_ins\_policy\_b2b)을 찾습니다.

애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

[ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 Commercial Lines Servicing 앱을 설치할 수 있습니다.

4. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

### 중요사항:

설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

5. 설치를 선택합니다.

## Commercial Lines Servicing 구성

애플리케이션과 함께 Commercial Lines Servicing 설치되는 구성요소를 검토하고 조직의 비즈니스 요구에 맞게 수정합니다.

## 시작하기 전에

응용 프로그램이 설치되어 있는지 Commercial Lines Servicing 확인합니다. 자세한 내용은 [Personal Lines Servicing 설치](#) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn\_ins\_policy\_b2b.admin 또는 admin

## 프로시저

1. 금융 계좌, 금융 상품, 금융 기관 및 거래 데이터를 테이블로 임포트합니다 ServiceNow . 자세한 내용은 [임포트 세트를 사용하여 재무 데이터 임포트](#) 문서를 참조하십시오.
2. 설치된 구성요소를 검토하고 이를 수정하거나 새로 추가합니다(해당하는 경우).

## Commercial Lines Servicing 사용

다음 역할을 사용하여 Commercial Lines Servicing 보험을 업데이트하고, 보장 범위를 변경하고, 인수를 검토 및 승인하고, 개인 보험에 대한 문서를 보내는 방법에 대해 알아봅니다.

을 사용하면 Commercial Lines Servicing요청자와 기고자가 요청을 제출할 수 있으며 프로세서는 다음과 같은 개인 정책 케이스 유형에 대해 케이스에 대해 작업할 수 있습니다.

### 상업용 케이스 유형

비즈니스 소유자 보험은 사용 가능한 상업용 케이스 유형입니다.

### 작업 공간

요청자, 기고자 및 프로세서는 개인화 작업 공간을 사용하여 보험 정책 케이스의 모든 측면에서 작업합니다. Workspace를 사용하면 이러한 역할이 다음을 수행할 수 있습니다.

- 작업 부하 및 성능 모니터링
- 우선순위가 높은 항목에 집중
- 작업을 쉽게 탐색

자세한 내용은 [작업 공간](#) 문서를 참조하십시오.

### 작업 공간 사용자 Commercial Lines Servicing

| 사용자        | 설명                                                                                                          |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 정책 관리자     | 비즈니스 요구 사항에 따라 보험 정책 작업 공간을 구성합니다.<br><br>자세한 내용은 <a href="#">CSM Configurable Workspace 구성</a> 문서를 참조하십시오. |
| 인수 관리자     | 비즈니스 요구 사항에 따라 보험 인수 작업 공간을 구성합니다.<br><br>자세한 내용은 <a href="#">CSM Configurable Workspace 구성</a> 문서를 참조하십시오. |
| 프로세서 작업 공간 |                                                                                                             |
| 정책 프로세서    | 정책 케이스와 작업을 처리하여 해당 케이스가 관리하는 계정에 대한 요청을 이행합니다.                                                             |
| 기고자 작업 공간  |                                                                                                             |
| 정책 기고자     | 정책 서비스 요청을 제출합니다.                                                                                           |
| 보험사 작업 공간  |                                                                                                             |
| 보험 업자      | 인수 작업의 상태를 보고 처리합니다.                                                                                        |

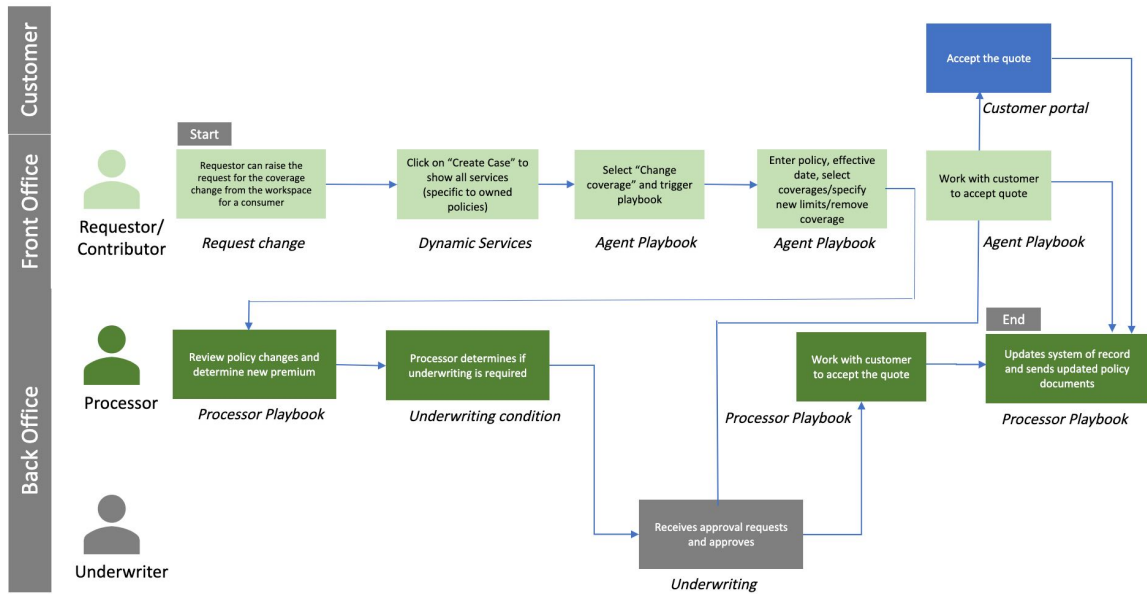
### 변경 범위 요청 워크플로우 요청, 검토 및 승인

에이전트가 변경 범위 제한 워크플로우를 사용하여 정책 변경 요청 요청, 검토 및 승인에 대한 서비스 요청을 해결하는 방법을 알아봅니다.

다음 다이어그램에서는 애플리케이션이 에이전트의 변경 정책 범위 요청 해결을 지원하는 방법을 보여줍니다.



## 보장 변경 워크플로우 예



보험 정책 관리자는 조직의 비즈니스 요구에 따라 미리 정의된 플로우를 검토하고 사용자 지정할 수 있습니다.

다음 워크플로우는 보험 적용 범위를 변경하기 위한 케이스와 작업을 여러 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐 작업 공간에 있는 작업을 수행하기 위해 로그인합니다. 케이스 Playbook은 에이전트에게 요청을 이행하는 데 필요한 단계를 안내합니다.

정책 요청자, 기고자 또는 프로세서로 요청 제출

보험 정책 요청자가 고객을 대신하여 요청을 제출합니다.

고객(소비자 또는 접촉 창구)은 Customer Service Portal, Consumer Service Portal 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 직접 요청을 제출할 수 있습니다.

- i** 주:
- 소비자가 Consumer Service Portal을 사용하여 요청을 제출하려면 Consumer Service Portal 플러그인 (com.glide.service-portal.consumer-portal)이 활성화되어 있어야 합니다.

정책 서비스 케이스는 요청 유형에 따라 만들어지고 프로세서로 라우팅됩니다.

- i** 주:
- 케이스 Playbook에서 요청자 또는 기고자는 시작 및 검토 단계에서 케이스 세부 정보를 업데이트하고 이행을 위해 변경 내용을 제출합니다.

워크플로우는 자동으로 트리거되고 할당 규칙은 연관된 작업을 적절한 처리자 팀으로 라우팅합니다.

요청 검토 및 처리자로서 결정 제출

1. 케이스 Playbook에서 프로세서는 보험 변경 요청을 검토하고 인수가 필요한지 결정합니다. 프로세서가 요청을 승인하거나 거부합니다.
  - 프로세서가 변경 요청을 승인하면 요청된 변경에 대한 견적이 고객 또는 기고자에게 전송됩니다.
  - 프로세서가 요청된 변경을 승인할지 여부를 확신하지 못하는 경우 케이스를 보험사에게 진행하는 작업이 생성됩니다.

2. 보험업자는 케이스 세부 정보를 검토하고 케이스를 승인하거나 거부합니다. 고객이 케이스를 승인하여 정책 변경 요청을 승인하면 요청된 변경에 대한 견적이 고객 또는 기고자에게 전송됩니다.
3. 고객이 견적을 승인하면 프로세서가 정책 기록을 업데이트하고 업데이트된 정책 문서를 고객에게 보낸 다음 Playbook에서 범위 변경 작업을 닫습니다.

고객으로서 견적 수락 또는 거부

고객이 요청된 정책 변경을 수락한 후 견적을 받으면 견적을 수락하거나 거부할 수 있습니다.

케이스가 완료되고 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정됩니다.

보험 서비스 요청 제출

고객을 위한 정책 서비스 요청을 제출하여 고객을 지원할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: `sn_ins_policy_b2b.requestor` 또는 `sn_ins_policy_b2b.contributor`

#### 주:

케이스를 생성하기 위해 해당하는 범용 기고자 역할을 할당할 수도 있습니다. 자세한 내용은 <product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita> 문서를 참조하십시오.

#### 중요사항:

기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 [역할 및 가상 사용자](#) 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보

요청자, 기고자 및 프로세서는 고객에 대한 정책 서비스 요청을 제출할 수 있습니다.

고객은 Consumer Service Portal 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 정책 서비스 요청을 제출할 수 있습니다. 서비스 카탈로그 항목을 선택하고 필요한 양식을 작성한 다음 양식을 제출할 수 있습니다.

#### 주:

고객이 Consumer Service Portal을 사용하여 요청을 제출하려면 Consumer Service Portal 플러그인 (`com.glide.service-portal.customer-portal`)이 있어야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(목록 )을 클릭합니다.
3. 고객 기록 또는 상호작용 기록에서 정책 서비스 요청을 만듭니다.
4. **Create Policy Request**(정책 요청 생성)를 클릭합니다.
5. 카탈로그 목록에서 **Financial Services**를 선택합니다.
6. 범주에서 **Insurance Policy Service**(보험 정책 서비스)를 클릭합니다.
7. 요청을 제출하려는 정책 서비스를 클릭합니다.
8. 요청과 관련된 필요한 정보를 입력합니다.



주:

각 정책 서비스 요청 양식에는 정책 서비스를 기반으로 하는 다양한 필드 세트가 있습니다.

## 9. 제출을 클릭합니다.

### 결과

요청 유형에 따라 정책 서비스 케이스가 신규 상태로 생성됩니다. 케이스가 할당 그룹 또는 정책 서비스 부서의 정책 프로세서에 할당됩니다. 케이스가 할당되는 할당 그룹 또는 사용자는 할당 규칙을 기반으로 합니다.

### 다음에 수행할 작업

- 세부 정보 보기를 클릭하여 정책 서비스 케이스를 열고 세부 정보를 봅니다. 설명 필드에 정책 프로세서가 케이스를 해결하는 데 도움이 될 수 있는 추가 정보를 추가할 수도 있습니다.
- 정책 프로세서가 케이스와 해당 작업에 대한 작업을 시작할 수 있습니다.

### 정책 서비스 케이스에 대한 작업

정책 서비스 요청에 대한 정책 케이스를 검토하고 세부 정보를 업데이트하여 워크플로우를 트리거합니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: `sn_ins_policy_b2b.bop_processor`

### 이 태스크 정보

Commercial Lines Servicing 모듈을 사용하면 프로세서가 상업용 보험 계정에 대한 케이스 및 작업을 수행할 수 있습니다. 고객이 보험 정책 서비스를 요청하면 정책 서비스 케이스가 생성되어 보험 정책 프로세서에 할당됩니다. 프로세서가 케이스 세부 정보를 업데이트한 후 구성된 워크플로우가 트리거됩니다. 플로우는 케이스에서 다양한 작업을 트리거하고 할당 규칙은 이러한 작업을 보험 정책, 보험 또는 문서 서비스와 같은 적절한 백오피스 팀으로 라우팅합니다. 에이전트가 이전 작업을 닫으면 새 작업이 생성됩니다. 케이스와 연결된 모든 작업이 해당 작업 탭에 나타납니다.

요청을 조사하고 이행하는 데 필요한 활동과 작업을 제공하는 케이스 Playbook을 사용합니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(목록 )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 정책 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
  - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
  - 모든 경우에 대해 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
  - 다른 사람이 사용자에게 할당한 케이스에 대해 작업하려면 수락을 클릭합니다.
  - 본인에게 아직 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 케이스를 할당합니다.  
케이스는 진행 중 상태로 업데이트됩니다.
5. **Playbook** 탭을 선택합니다.  
케이스 Playbook은 케이스 해결에 필요한 단계를 통해 프로세서를 안내합니다.
6. Playbook 스테이지의 활동과 작업을 사용하여 요청을 이행하고 케이스를 해결합니다.

**i 주:**

정책 서비스 요청 유형에 따라 Playbook에 활동 및 작업이 추가되거나 줄어든 수 있습니다.

Playbook 활동 중에 생성된 모든 작업이 케이스의 작업 탭에 나타납니다.

**7. 옵션:** 임시 작업의 경우 케이스의 정책 서비스 작업 탭으로 이동하고 새로 만들기를 클릭하여 정책 서비스 작업을 생성합니다.

**8. 업데이트를 클릭합니다.**

**결과**

케이스 워크플로우는 보험업자 및 문서 에이전트에 대한 다음 작업을 트리거하고 케이스는 다음 스테이지로 이동합니다.

**다음에 수행할 작업**

케이스와 연결된 작업을 수행하여 해결합니다.

- **보험 인수 작업 수행.**
- **문서 작업을 수행하여 정책 서비스 케이스에 대한 문서를 확인합니다..**
- **정책 서비스 작업을 수행합니다.**

**보험 인수 작업 수행**

상업용 보험 인수 작업을 수행하여 보험 요청을 평가하고 보험 정책 고객에 대한 위험을 분석합니다.

**시작하기 전에**

필요한 역할: sn\_ins\_uw\_b2b.underwriter

**이 태스크 정보**

구성된 워크플로우는 보험 에이전트에 대한 보험 작업을 자동으로 생성합니다. 작업은 할당 규칙에 따라 인수 운영 팀 또는 에이전트에게 할당됩니다.

**프로시저**

- 1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.**
- 2. 목록 아이콘(목록  을 클릭합니다.**
- 3. 목록 탭의 상업용 보험 서비스 작업에서 작업 목록을 엽니다.**
  - 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
  - 모든 보험 작업에 대해 모두를 클릭합니다.
- 4. 목록에서 수행하려는 작업을 선택합니다.**

아직 자신에게 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
- 5. 보험 시스템에서 작업을 완료하는 데 필요한 작업을 완료합니다.**
- 6. 옵션:** 작업 메모 필드에 결과와 관련된 의견을 입력합니다.
- 7. 상태 필드에서 작업 상태를 완료 종결로 변경하여 작업을 닫습니다.**
- 8. 업데이트를 클릭합니다.**

문서 작업을 수행하여 정책 서비스 케이스에 대한 문서를 확인합니다.

정책 서비스 케이스에 필요한 문서(인바운드 및 아웃바운드)를 관리하고 추적하는 문서 작업을 수행합니다.

**시작하기 전에**

필요한 역할: sn\_bom\_document.b2b\_agent

## 이 태스크 정보

Document Processor 서비스는 워크플로우에 필요한 문서(인바운드 및 아웃바운드)를 결정합니다. 문서를 수집하거나 고객에게 배포해야 하는 경우 문서 에이전트에 대한 작업이 자동으로 생성됩니다. 작업은 할당 규칙에 따라 문서 서비스 팀 또는 문서 에이전트에 할당됩니다.

자세한 내용은 [인바운드 및 아웃바운드 문서 이해](#) 문서를 참조하십시오.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(목록 )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 문서 서비스에서 작업 목록을 엽니다.
  - 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
  - 모든 문서 작업에 대해 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 수행하려는 작업을 선택합니다.  
아직 자신에게 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 케이스에 필요한 서류를 확인합니다.
  - 인바운드 문서 목록을 보려면 인바운드 문서 탭을 클릭합니다.
  - 아웃바운드 문서 목록을 보려면 아웃바운드 문서 탭을 클릭합니다.
6. 고객이 제출했거나(인바운드) 은행이 고객과 공유해야 하는(아웃바운드) 모든 문서의 완전성을 확인합니다.

### 주:

문서 규칙에 따라 문서에 대한 연기 또는 예외의 경우 작업을 종결하려면 문서 에이전트의 승인이 필요할 수 있습니다. 승인하려면 문서에서 승인 탭을 클릭하고 승인을 클릭합니다.

7. 옵션: 작업 메모 필드에 의견을 입력합니다.
8. 닫기를 클릭합니다.

## 결과

- 문서 작업이 완료 종결 상태로 전환되고 관련 케이스가 다음 단계로 이동합니다.
- 구성된 워크플로우를 기반으로 하는 새 작업은 연결된 케이스의 해당 작업 탭에 자동으로 생성됩니다. 새 작업은 할당 규칙에 따라 할당 그룹 또는 에이전트에 할당됩니다.

## Commercial Lines Servicing 참조

Commercial Lines Servicing 애플리케이션을 설치할 때 설치되는 구성요소(예: 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션)에 대해 알아봅니다.

## Commercial Lines Servicing과 함께 설치되는 구성요소

Commercial Lines Servicing 스토어 애플리케이션을 설치 Financial Services 하면 테이블 및 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다. 또한 애플리케이션은 관련 플러그인을 설치하고 애플리케이션을 저장합니다(아직 설치되어 있지 않은 경우).

### 주:

애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 [애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기](#)  를 참조하십시오.

## 설치된 플러그인

**Commercial Lines** Servicing과 함께 설치되는 플러그인

| 플러그인                               | 설명                                                                                |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 고객 서비스<br>[com.sn_customerservice] | 애플리케이션에서 고객 서비스 관리<br>애플리케이션으로 테이블을 확장할 수 있습니다<br>Financial Services Operations . |

## 설치된 스토어 애플리케이션

**Commercial Lines** Servicing과 함께 설치되는 스토어 애플리케이션

| 스토어 애플리케이션                         | 설명                                                                                                                                                |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Financial Services Operations Core | 정책 서비스 요청을 수행하는 데 필요한 고객 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 <a href="#">product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita</a> 문서를 참조하십시오.      |
| Commercial Lines Underwriting      | 보험 정책 서비스 케이스에 사용되는 상업용 보험 서비스 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 <a href="#">Commercial Lines Underwriting과 함께 설치되는 구성요소</a> 문서를 참조하십시오.                    |
| Document Processor                 | 보험 운영 워크플로우에 사용되는 문서 서비스 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 <a href="#">Financial Services Document Processor와 통합</a> 문서를 참조하십시오.                            |
| Playbooks for 고객 서비스 관리            | 단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하여 일반적으로 발생하는 상황에 일관된 응답을 보장하는 방법을 제공합니다. 자세한 내용은 <a href="#">Customer Service Management를 위한 플레이북을</a> 참조하십시오. |

## 설치되는 역할

**Commercial Lines** Servicing과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                               | 설명                                                                                                                                           | 포함하는 역할                                                                                                                    |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 상업용 보험 정책 관리자<br>(sn_ins_policy_b2b.admin) | <ul style="list-style-type: none"> <li>상업용 재산 및 상해 보험 서비스 역할 부여</li> <li>상업용 보험 케이스 및 작업 삭제</li> <li>상업용 재산 및 상해 보험 서비스 애플리케이션 구성</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom.service_definition_admin</li> <li>sn_ins_policy_b2b.bop_processor</li> </ul> |

## Commercial Lines Servicing과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                                   | 설명                                                                                                                                            | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 상업용 정책 서비스 정의 생성 및 수정</li> <li>• 상업용 보험 데이터에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 접근 권한이 있습니다.</li> </ul>                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 상업용 정책 프로세서<br>(sn_ins_policy_b2b.bop_프로세서)    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 상업용 보험 정책 서비스 요청 제출</li> <li>• 상업용 보험 정책 케이스, 인수 작업 및 문서 서비스 작업의 상태 보기</li> <li>• 상호작용 기록</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_ins_policy_b2b.info_viewer</li> <li>• sn_bom_document.b2b_뷰어</li> <li>• sn_ins_policy_b2b.info_writer</li> <li>• sn_bom.b2b_agent</li> <li>• sn_ins_uw_b2b.viewer</li> <li>• sn_ins_policy_b2b.bop_viewer</li> <li>• sn_bom_document.b2b_collector</li> <li>• sn_bom.bo_ins_policy_viewer</li> </ul> |
| 상업용 보험 정책 요청자<br>(sn_ins_policy_b2b.requestor) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 상업용 보험 정책 서비스 요청 제출</li> <li>• 상업용 보험 정책 케이스, 인수 작업 및 문서 서비스 작업의 상태 보기</li> <li>• 상호작용 기록</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• agent_workspace_user</li> <li>• sn_ins_policy_b2b.info_viewer</li> <li>• sn_bom_document.b2b_뷰어</li> <li>• sn_ins_policy_b2b.info_writer</li> <li>• sn_ins_uw_b2b.viewer</li> <li>• sn_ins_policy_b2b.bop_viewer</li> <li>• sn_bom.bo_ins_policy_viewer</li> <li>• sn_bom.b2b_request또는</li> </ul>      |
| 상업용 보험 기고자<br>(sn_ins_policy_b2b.기고자)          | 관리자가 관리하는 계정에 대한 정책 서비스 케이스를 만들고 추적합니다.                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_ins_policy_b2b.info_viewer</li> <li>• sn_sla_definition_read</li> <li>• sn_bom_document.b2b_뷰어</li> </ul>                                                                                                                                                                                            |



## Commercial Lines Servicing과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                               | 설명                                                                                                                     | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                            | <b>i</b> <b>중요사항:</b><br>기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 <a href="#">역할 및 가상 사용자</a> 문서를 참조하십시오. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_ins_policy_b2b.info_writer</li> <li>• sn_bom.account_data_viewer</li> <li>• sn_ins_uw_b2b.viewer</li> <li>• sn_customerservice.csm_workspace_user</li> <li>• sn_bom.b2b_contributor</li> <li>• sn_bom_document.b2b_collector</li> <li>• sn_bom.bo_ins_policy_viewer</li> </ul> |
| 상업용 보험 정책 뷰어<br>(sn_ins_policy_b2b.bop_뷰어) | 상업용 보험 정책 사례 및 관련 데이터 보기                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom.ref_data_viewer</li> <li>• sn_bom.service_definition_read</li> <li>• sn_bom.customer_data_viewer</li> <li>• sn_ins_uw_b2b.viewer</li> <li>• sn_bom.bo_ins_policy_viewer</li> </ul>                                                                                         |

## 설치되는 테이블

## Commercial Lines Servicing과 함께 설치되는 테이블

| 테이블                                                     | 설명                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 보험 기반<br>[sn_ins_policy_b2b_base]                       | 케이스 [sn_customerservice_case] 테이블의 Personal Lines Servicing 기본 테이블 확장입니다. 모든 사업부별 케이스 유형 테이블을 이 테이블에서 확장할 수 있습니다. |
| 비즈니스 소유자 보험 케이스<br>[sn_ins_policy_b2b_bop_service]      | 비즈니스 소유자 보험에 대한 모든 서비스 케이스를 포함하는 BOP 케이스 유형 테이블입니다. 이 테이블은 정책 기본 테이블의 확장입니다.                                      |
| 비즈니스 소유자 보험 작업<br>[sn_ins_policy_b2b_bop_task]          | 이 테이블은 재무 작업 [sn_bom_task] 테이블을 확장합니다. BOP 케이스와 관련된 모든 작업을 저장합니다.                                                 |
| 피보험자 속성 정보<br>[sn_ins_policy_b2b_insured_property_info] | 정책에 대한 케이스 서비스의 일부로 발생할 수 있는 피보험자 속성에 대한 변경 내용을 저장하는 정보 테이블입니다.                                                   |
| 관계자 피보험자 속성 정보                                          | 이는 참가자가 피보험자 속성에서 수행하는 역할에 대한 변경 내용을                                                                              |



**Commercial Lines** Servicing과 함께 설치되는 테이블

| 테이블                                                      | 설명                                                                |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| [sn_ins_policy_b2b_participant_insured_property_info]    | 저장하는 정보 테이블로, 정책에 대한 케이스 서비스의 일부로 발생할 수 있습니다.                     |
| 보험 관계자 정보<br>[sn_ins_policy_b2b_policy_participant_info] | 이는 정책에 대한 서비스 케이스의 일부로 발생할 수 있는 정책 참가자에 대한 변경 내용을 저장하는 정보 테이블입니다. |
| 보험 보장 정보<br>[sn_ins_policy_b2b_policy_coverage_info]     | 이는 보험에 대한 서비스 케이스의 일부로 발생할 수 있는 보험 보장에 대한 변경 내용을 저장하는 정보 테이블입니다.  |

**Commercial Lines** Underwriting과 함께 설치되는 구성요소

Commercial Lines Underwriting 애플리케이션 (sn\_ins\_uw\_b2b)을 설치하면 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

**주 :**

애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 [애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기](#)를 참조하십시오.

Commercial Lines Underwriting 플러그인 (sn\_ins\_uw\_b2b)은 Commercial Lines Servicing 플러그인과 함께 자동으로 설치됩니다.

Commercial Lines Underwriting은 애플리케이션 전체의 Financial Services Operations 워크플로우에서 사용되는 보험 작업을 관리합니다.

## 설치되는 역할

**Commercial Lines Underwriting** 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                         | 설명                                                                                                                                                   | 포함하는 역할                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 보험 인수 관리자<br>sn_ins_underwrite.admin | 모든 보험 인수 운영 데이터에 대한 액세스 권한을 부여할 수 있는 애플리케이션별 시스템 관리자 역할입니다.<br><br>이 역할을 가진 사용자는 Insurance Underwriting Operations 테이블에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 액세스 권한을 갖습니다. | sn_ins_underwrite.underwriter                                                                                                                                                     |
| 상업용 보험 보험사<br>(sn_ins_uw_b2b.보험업자)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>보험 증권 서비스에 대한 상업용 인수 작업의 전체 상태 보기</li> <li>상업용 보험 작업 수행</li> </ul>                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_ins_policy_b2b.info_viewer</li> <li>sn_bom.b2b_agent</li> <li>sn_ins_policy_b2b.bop_viewer</li> <li>sn_bom.ins_policy_viewer</li> </ul> |

**Commercial Lines Underwriting** 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                         | 설명                                 | 포함하는 역할 |
|--------------------------------------|------------------------------------|---------|
| 보험 인수 뷰어<br>sn_ins_underwrite.viewer | 보험 증권 서비스에 대한 인수<br>작업 및 관련 데이터 보기 | 없음      |

## 설치되는 테이블

**Commercial Lines Underwriting** 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

| 테이블                                      | 설명                                                                                                                        |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Commercial Lines Underwriting            |                                                                                                                           |
| 상업용 보험 서비스<br>작업<br>[sn_ins_uw_b2b_task] | 모든 Financial Services Operations 애플리케이션의 비즈니스 정책<br>서비스 요청에 대한 모든 인수 작업을 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업<br>(sn_bom_task) 테이블을 확장합니다. |

## 생명 보험 서비스

생명 보험 서비스 정책 서비스 요청은 개인 생명 및 그룹 생명 애플리케이션을 통해 지원됩니다.

개인 및 단체 생명 보험 정책 서비스 요청은 다음 애플리케이션을 통해 지원됩니다.

- [Individual Life Servicing](#)
- [Group Life Servicing](#)

**Individual Life Servicing**

애플리케이션 (sn\_ins\_indiv\_life)은 ServiceNow<sup>#</sup> Individual Life Servicing 개별 생명 및 장애 보험 정책을 신속하게 업데이트하고 유지관리할 수 있는 도구를 조직에 제공합니다.

## 스토어에서 앱 요청

[ServiceNow Store](#)  웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#)  .

|                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                  |                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>탐색</p>  <p>고객, 보험 에이전트 및 정책 프로세서가 Individual Life Servicing을 사용하는 방법에 대해 알아봅니다.</p> | <p>설정</p>  <p>Individual Life Servicing 설정</p>                  | <p>요청</p>  <p>보험 정책 서비스 요청을 제출합니다.</p>             |
| <p>해결</p>  <p>케이스 및 작업을 통해 정책 서비스 요청을 해결합니다.</p>                                      | <p>분석 및 보고</p>  <p>키 통계를 모니터링하고 미리 구성된 대시보드를 통해 성과를 추적합니다.</p> | <p>프로세스 마이닝</p>  <p>프로세스를 시각화하고 개선 기회를 식별합니다.</p> |

참조



설치되는 역할, 테이블,  
플러그인 및 스토어  
애플리케이션과 같은  
구성요소에 대해  
자세히 알아봅니다.

### Individual Life Servicing 탐색

기고자, 처리자 및 보험업자는 개별 생명 및 장애 보험 정책을 관리하고 케이스를 생성하여 보험 워크플로우 작업을 시작하고 완료할 수 있습니다.

### 주요 기능

- 정책 정보를 업데이트하기 위한 5가지 기준 플로우
- 각 역할에 맞게 설계된 전용 Playbook과 작업 공간을 사용하여 보험 워크플로우를 시작하고 완료합니다. Playbook은 프로세스의 올바른 단계에서 모든 단계가 완료될 수 있도록 작업에 대한 단계별 지침을 제공합니다. 에 대한 기준선 서비스 플로우 사용 또는 개선 Individual Life Servicing
- 관련 서비스 정의를 작성하고 정책에 대한 정확한 정보를 보는 데 도움이 되는 기준선 데이터 모델
- 문서를 지능적으로 수집 및 처리하고 전자 서명을 위해 문서를 구성 및 전송하는 데 도움이 되는 문서 프로세서 기능
- 다양한 역할에 맞게 개인화 작업 공간
- 주요 통계를 모니터링하고 및 를 사용하여 ServiceNow<sup>#</sup> 퍼포먼스 분석 성과를 추적합니다 ServiceNow<sup>#</sup> 프로세스 마이닝.

Individual Life Servicing 애플리케이션을 사용하여 개별 생명 및 장애 상품에 대한 보험 정책 서비스 요청의 시작, 처리 및 이행을 관리합니다. 부서 및 사무실과의 노력을 조정하여 생명 및 장애 보험 정책 변경 작업을 관리합니다. 하나의 중앙 집중식 워크플로우에서 필요한 문서를 수집 및 확인하고, 승인 프로세스를 승인하고, 마무리합니다.

### Individual Life Servicing 사람들

Individual Life Servicing 는 다음 가상 사용자를 대상으로 합니다.

애플리케이션의 **Individual Life Servicing** 가상 사용자

| 가상 사용자 | 설명                                                                             |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 관리자    | 애플리케이션 구성을 담당하는 보험 정책 관리자입니다.                                                  |
| 기고자    | 고객을 대신하여 정책 서비스 요청을 제출하는 보험 에이전트입니다.                                           |
| 관리자    | 분석 및 프로세스 마이닝 대시보드를 볼 수 있는 관리자입니다.                                             |
| 프로세서   | 생명 보험 정책 변경을 담당하는 금융 기관의 미들 또는 백 오피스에 있는 처리자입니다. 그들은 정책 사례 및 작업에 대한 작업을 담당합니다. |
| 보험 업자  | 보험업자는 케이스를 해결하는 데 입력이 필요한 경우 서비스 요청을 검토하고 처리하는 데 도움을 줍니다.                      |

**Individual Life Servicing** 설정

애플리케이션을 설치하고, 금융 서비스 데이터를 가져오고, 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소를 검토 및 구성하여 애플리케이션의 구현 Individual Life Servicing 을 설정할 수 있습니다.

**Individual Life Servicing** 설치

관리자 역할이 있으면 Individual Life Servicing 애플리케이션(sn\_ins\_indiv\_life)을 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow<sup>®</sup> Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

## 시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. [에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션](#).
- 종속성, 라이선스 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 에서 ServiceNow Store [Individual Life Servicing](#) 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

필요한 역할: admin

## 이 태스크 정보

다음 항목이 Individual Life Servicing과 함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블

자세한 내용은 [Individual Life Servicing과 함께 설치되는 구성요소](#) 문서를 참조하십시오.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 Individual Life Servicing 애플리케이션(sn\_ins\_indiv\_life)을 찾습니다.

애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.

3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

**중요사항:**

설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 선택합니다.

**Individual Life Servicing** 구성

Individual Life Servicing 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소를 검토하고 조직의 비즈니스 요구에 맞게 수정합니다.

## 시작하기 전에

Individual Life Servicing 응용 프로그램이 설치되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 [Individual Life Servicing 설치](#) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn\_ins\_indiv\_life.admin 또는 admin

## 프로시저

1. 금융 계좌, 금융 상품, 금융 기관 및 거래 데이터를 테이블로 임포트합니다 ServiceNow . 자세한 내용은 [임포트 세트를 사용하여 재무 데이터 임포트](#) 문서를 참조하십시오.
2. 설치된 구성요소를 검토하고 이를 수정하거나 새로 추가합니다(해당하는 경우).

**Individual Life Servicing** 참조

Individual Life Servicing 애플리케이션을 설치할 때 설치되는 구성요소(예: 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션)에 대해 알아봅니다.

**Individual Life** Servicing과 함께 설치되는 구성요소

Individual Life Servicing 플러그인을 활성화하면 테이블 및 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.



주:

애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 [애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기](#)를 참조하십시오.

## 설치된 플러그인

### Individual Life Servicing 애플리케이션과 함께 설치되는 플러그인

| 플러그인 이름                             | 설명                                                                                       |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 고객 서비스<br>[com.sn_customerservice]  | 애플리케이션에서 고객 서비스 관리 애플리케이션으로 테이블을 확장할 수 있습니다 Financial Services Operations .              |
| 개별 수명 보험 인수 운영<br>[sn_ins_indiv_uw] | 보험사가 기존 인수 지침 및 규칙에 따라 보험사에게 서비스 요청을 라우팅할 수 있습니다. 보험업자는 워크플로를 통해 유통 및 서비스 팀과 협업할 수 있습니다. |

## 설치된 스토어 애플리케이션

### Individual Life Servicing 애플리케이션과 함께 설치되는 스토어 애플리케이션

| 스토어 애플리케이션                         | 설명                                                                                                                                                |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Financial Services Operations Core | 정책 서비스 요청을 수행하는 데 필요한 고객 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 <a href="#">product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita</a> 문서를 참조하십시오.      |
| 개별 수명 보험 인수 운영                     | 보험 정책 서비스 워크플로우에 사용되는 개별 정책 인수 서비스 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 <a href="#">개별 수명 보험과 함께 설치되는 구성요소</a> 문서를 참조하십시오.                                     |
| Document Processor                 | 보험 정책 서비스 케이스에 사용되는 문서 서비스 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 <a href="#">Financial Services Document Processor와 통합</a> 문서를 참조하십시오.                          |
| Playbooks for 고객 서비스 관리            | 단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하여 일반적으로 발생하는 상황에 일관된 응답을 보장하는 방법을 제공합니다. 자세한 내용은 <a href="#">Customer Service Management를 위한 플레이북을</a> 참조하십시오. |
| CSM Contributor User               | 미들 오피스 팀이 고객 요청에 대한 케이스를 만들 수 있습니다. 자세한 내용은 <a href="#">CSM 기고자 사용자</a> 기고자 사용자 구성을 참조하십시오.                                                       |

## 설치되는 역할

## Individual Life Servicing 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                                              | 설명                                                                                                                                                                                                                             | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 개별 정책 관리자<br>[sn_ins_indiv_life.admin]                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 개별 보험 서비스 역할 부여</li> <li>• 개별 정책 케이스 및 작업 삭제</li> <li>• Individual Life Servicing 애플리케이션 구성</li> <li>• 개별 정책 서비스 정의 생성 및 수정</li> <li>• 개별 정책 데이터에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 권한이 있습니다.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom.service_definition_admin</li> <li>• sn_ins_indiv_life.line_writer</li> <li>• sn_ins_indiv_life.프로세서</li> <li>• sn_ins_indiv_life.processor_connector</li> </ul>                                                                                      |
| 개인 생명 관리자<br>(sn_ins_indiv_life.관리자)                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 대시보드에서 퍼포먼스 분석 Individual Life Servicing 보고서 보기</li> <li>• 보험 운영 프로세스에 프로젝트 사용 프로세스 마이닝</li> </ul>                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_ins_indiv_life.프로세서</li> <li>• sn_ins_indiv_life.processor_connector</li> </ul>                                                                                                                                                                          |
| 개별 정책 프로세서<br>[sn_ins_indiv_life.processor]               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 개별 보험 정책 서비스 요청 제출</li> <li>• 개별 보험 정책 케이스, 인수 작업 및 문서 서비스 작업의 상태 보기</li> <li>• 상호작용 기록</li> </ul>                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_ins_indiv_life.line_writer</li> <li>• sn_doc_processor.agent</li> <li>• sn_ins_indiv_uw.viewer</li> <li>• sn_bom.indiv_life_policy_viewer</li> <li>• sn_bom.indiv_disab_policy_viewer</li> <li>• sn_bom.b2b_agent</li> <li>• sn_bom.b2c_agent</li> </ul> |
| 개별 정책 프로세서 커넥터<br>[sn_ins_indiv_life.processor_connector] | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 개별 생명 및 장애 보험 케이스, 보험 작업 및 자신이 관리하는 고객 계정에 대한</li> </ul>                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_ins_indiv_life.viewer</li> <li>• sn_doc_processor.agent</li> <li>• sn_ins_indiv_life.line_writer</li> <li>• sn_sla_definition_read</li> </ul>                                                                                                            |



## Individual Life Servicing 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                                    | 설명                                                                                                                                                                         | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                 | <p>문서 서비스 작업의 상태에 액세스하고 확인합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>관리자가 관리하는 고객 계정에 대한 케이스 및 작업 생성, 업데이트 및 종결</li> <li>상호작용 기록</li> </ul>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom.customer_data_viewer</li> <li>sn_ins_indiv_uw.viewer</li> <li>sn_bom.viewer</li> <li>sn_bom.indiv_life_policy_viewer</li> <li>sn_bom.indiv_disab_policy_viewer</li> <li>sn_bom.account_data_viewer</li> <li>sn_bom.agent</li> <li>sn_ins_indiv_life.line_viewer</li> </ul>                                                                                                                                                                                                               |
| <p>개별 정책 기고자</p> <p>(sn_ins_indiv_life.기고자)</p> | <p>관리자가 관리하는 계정에 대한 정책 서비스 케이스를 만들고 추적합니다.</p> <div> <p><b>i</b> <b>중요사항:</b><br/>기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.</p> </div> | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom.service_viewer</li> <li>sn_ins_indiv_life.lineinfo_writer</li> <li>sn_sla_definition_read</li> <li>sn_bom.customer_data_viewer</li> <li>sn_ins_indiv_uw.viewer</li> <li>sn_bom.b2c_contributor</li> <li>sn_bom.indiv_life_policy_viewer</li> <li>sn_bom.indiv_disab_policy_viewer</li> <li>sn_bom.account_data_viewer</li> <li>sn_customerservice.csm_workspace_user</li> <li>sn_bom.b2b_contributor</li> <li>sn_ins_indiv_life.line_viewer</li> <li>sn_bom.ins_policy_viewer</li> </ul> |
| <p>개별 정책 뷰어</p> <p>(sn_ins_indiv_life.뷰어)</p>   | <p>개별 보험 정책 케이스 및 관련 데이터 보기</p>                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom.ref_data_viewer</li> <li>sn_bom.service_definition_read</li> <li>sn_bom.customer_data_viewer</li> <li>sn_bom.indiv_life_policy_viewer</li> <li>sn_ins_indiv_life.info_viewer</li> <li>sn_bom.ins_policy_viewer</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                |

## 설치되는 테이블

**Individual Life Servicing** 애플리케이션과 함께 설치되는 스토어 애플리케이션

| 테이블                                           | 설명                                                                                             |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 개인 생명 보험 기반<br>[sn_ins_indiv_life_base]       | 정책 기본 테이블은 케이스 (sn_customerservice_case) 테이블을 확장합니다.                                           |
| 개별 수명 정책 케이스<br>[sn_ins_indiv_life_service]   | 정책 서비스 케이스 테이블은 정책 기본 테이블을 확장합니다. 소비자 서비스에 대한 모든 정책 서비스 케이스를 저장합니다. Individual Life Servicing  |
| 개별 수명 정책 작업<br>[sn_ins_indiv_life_task]       | 이 테이블은 재무 작업 (sn_bom_task) 테이블을 확장합니다. 의 정책 서비스에 대한 모든 정책 작업을 저장합니다. Individual Life Servicing |
| 보험 보장 라인<br>[sn_ins_indiv_life_coverage_line] | 다음에 대한 정책 서비스의 보장에 대한 변경 내용을 저장하는 정보 테이블입니다. Individual Life Servicing                         |

## 개별 수명 보험과 함께 설치되는 구성요소

Individual Life Underwriting 플러그인을 활성화하면 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

## 설치되는 역할

**Individual Life Underwriting** 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                            | 설명                                                                                                                             | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 개별 보험 인수 관리자<br>[sn_ins_indiv_uw.admin] | 모든 개별 보험 인수 운영 데이터에 대한 액세스 권한을 부여할 수 있는 애플리케이션별 시스템 관리자 역할입니다.<br><br>이 역할이 있는 사용자는 개별 수명 보험 테이블에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 액세스 권한을 갖습니다. | sn_ins_indiv_uw.underwriter                                                                                                                                                                                     |
| 개인 보험 보험사<br>(sn_ins_indiv_uw.보험업자)     | <ul style="list-style-type: none"> <li>보험 증권 서비스에 대한 개별 보험 인수 작업의 전체 상태 보기</li> <li>개별 보험 인수 작업 수행</li> </ul>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_ins_indiv_life.viewer</li> <li>sn_ins_indiv_life.line_writer</li> <li>sn_bom.indiv_disab_policy_viewer</li> <li>sn_bom,b2b_agent</li> <li>sn_bom.b2c_agent</li> </ul> |
| 개별 보험 인수 뷰어<br>(sn_ins_indiv_uw.뷰어)     | 개별 보험 증권 서비스에 대한 인수 작업 및 관련 데이터 보기                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                 |

## 설치되는 테이블

**Individual Life Underwriting** 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

| 테이블                                       | 설명                                                                                  |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 개별 수명 보험 서비스 작업<br>[sn_ins_indiv_uw_task] | 모든 애플리케이션의 개별 보험 서비스 요청에 대한 모든 보험 작업을 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업 [sn_bom_task] 테이블을 확장합니다. |

**Individual Life Servicing** 사용

다음 역할을 사용하여 Individual Life Servicing 보험을 업데이트하고, 인수를 검토 및 승인하고, 개별 수명 보험에 대한 문서를 보내는 방법에 대해 알아봅니다.

을 사용하면 Individual Life Servicing 기고자/처리자가 고객을 대신하여 케이스를 제출할 수 있으며, 처리자/보험업자는 개별 정책 케이스 유형에서 제기된 케이스에 대해 작업할 수 있습니다.

## 개별 수명 정책 케이스 유형에 대해 미리 정의된 워크플로우

- 범위 확대
- 범위 축소
- 보험 취소
- 임시를 영구로 변환
- 수익자 추가/변경

## 작업 공간

기고자와 프로세서는 개인화 작업 공간을 사용하여 보험 정책 케이스의 모든 측면에 대해 작업합니다. Workspace를 사용하면 이러한 역할이 다음을 수행할 수 있습니다.

- 작업 부하 및 성능 모니터링
- 우선순위가 높은 항목에 집중
- 작업을 쉽게 탐색

자세한 내용은 [작업 공간](#) 문서를 참조하십시오.

작업 공간 사용자 **Individual Life Servicing**

| 사용자    | 설명                                                                                                          |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 정책 관리자 | 비즈니스 요구 사항에 따라 보험 정책 작업 공간을 구성합니다.<br><br>자세한 내용은 <a href="#">CSM Configurable Workspace 구성</a> 문서를 참조하십시오. |
| 인수 관리자 | 비즈니스 요구 사항에 따라 보험 인수 작업 공간을 구성합니다.                                                                          |

## 작업 공간 사용자 **Individual Life Servicing**

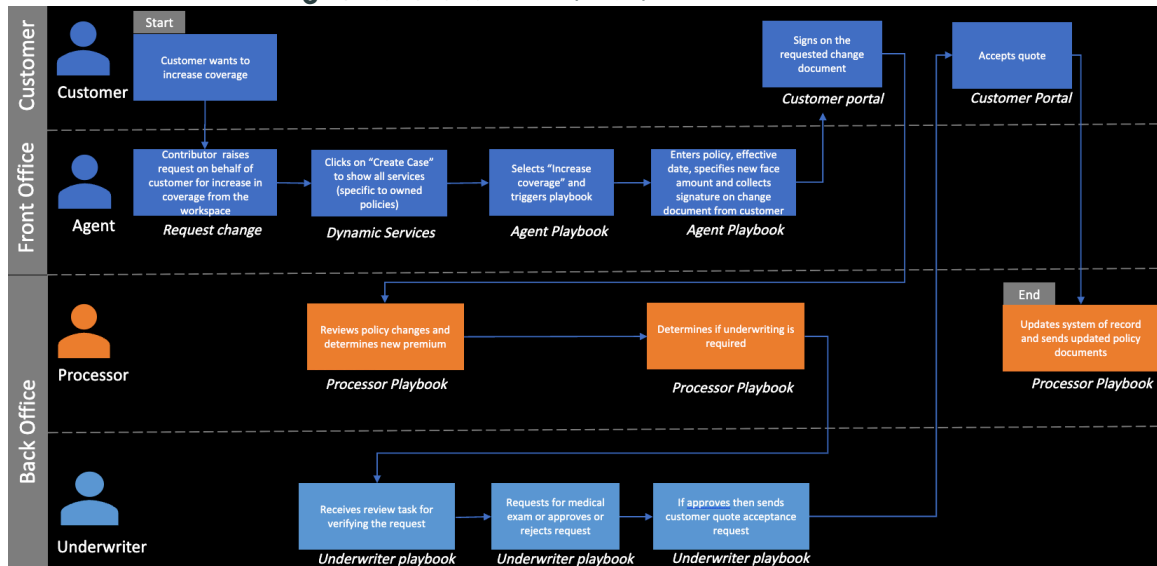
| 사용자        | 설명                                                                |
|------------|-------------------------------------------------------------------|
|            | 자세한 내용은 <a href="#">CSM Configurable Workspace 구성</a> 문서를 참조하십시오. |
| 프로세서 작업 공간 |                                                                   |
| 정책 프로세서    | 정책 케이스 및 작업을 처리하여 정책에 대해 제기된 요청을 이행합니다.                           |
| 기고자 작업 공간  |                                                                   |
| 정책 기고자     | 고객을 대신하여 정책 서비스 요청을 제출합니다.                                        |
| 보험사 작업 공간  |                                                                   |
| 보험 업자      | 작업 상태를 보고 보험 관련 작업을 처리합니다.                                        |

### 범위 확대 요청, 검토 및 승인 워크플로우

에이전트가 범위 확대 워크플로우를 사용하여 개별 생명 보험 정책 변경 요청을 요청, 검토 및 승인하기 위한 서비스 요청을 해결하는 방법을 알아봅니다.

다음 다이어그램에서는 애플리케이션이 에이전트가 보장 범위 증가 요청을 해결하는 데 어떻게 도움을 주는지 보여줍니다.

### Individual Life Servicing - 범위 확대 워크플로우 예시



보험 정책 관리자는 조직의 비즈니스 요구에 따라 미리 정의된 플로우를 검토하고 사용자 지정할 수 있습니다.

다음 워크플로우는 보험 적용 범위를 늘리기 위한 케이스와 작업을 여러 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐 작업 공간에 있는 작업을 수행하기 위해 로그인합니다. 케이스 Playbook은 에이전트에게 요청을 이행하는 데 필요한 단계를 안내합니다.

정책 기고자 또는 처리자로 요청 제출

보험 정책 기고자가 고객을 대신하여 요청을 생성합니다.

고객(소비자 또는 접촉 창구)은 **Customer Service Portal**, **Consumer Service Portal** 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 직접 요청을 제출할 수 있습니다.

**i** 주:

소비자가 Consumer Service Portal을 사용하여 요청을 제출하려면 Consumer Service Portal 플러그인 (com.glide.service-portal.consumer-portal)이 활성화되어 있어야 합니다.

요청 유형을 기반으로 정책 서비스 케이스가 생성되고, 서명을 위해 보장 범위 확대 .pdf 문서를 고객에게 보내기 위한 요청을 전송하기 위해 작업이 생성됩니다. 고객이 문서에 서명하고 기고자가 케이스를 제출하는 경우.

**i** 주:

케이스 Playbook에서 요청자 또는 기고자는 시작 및 검토 단계에서 케이스 세부 정보를 업데이트하고 이행을 위해 변경 내용을 제출합니다.

워크플로우가 자동으로 트리거되고 할당 규칙은 연관된 작업을 적절한 처리자 팀으로 라우팅합니다.

## 요청 검토 및 처리자로서 결정 제출

1. 케이스 Playbook에서 프로세서는 정책 변경 요청을 검토하고 새 프리미엄 금액을 결정합니다. 프로세서는 인수가 필요한지 여부를 결정합니다.
  - 프로세서가 요청을 승인하면 요청된 증가 범위 변경에 대한 견적이 고객 또는 기고자에게 전송됩니다.
  - 프로세서가 요청된 변경을 승인할지 여부를 확신하지 못하는 경우 케이스를 보험사에게 진행하는 작업이 생성됩니다.
  - 프로세서가 요청을 거부하면 케이스가 종결됩니다.
2. 고객이 견적을 승인하면 프로세서가 정책 기록을 업데이트하고 업데이트된 정책 문서를 고객에게 보낸 다음 Playbook에서 범위 확대 작업을 단습니다.

## 보험업자로서 케이스 승인 또는 거부

프로세서가 요청된 변경을 승인할지 여부를 확신하지 못하고 생성된 작업이 보험업자에게 케이스를 진행하는 경우, 보험업자는 케이스 세부 정보를 검토하고 고객에 대한 건강 검진을 요청하거나 케이스를 승인 또는 거부할 수 있습니다. 보험업자가 케이스를 승인하여 보장 범위 변경 요청을 승인하면 업데이트된 보험료 견적이 고객 또는 기고자에게 전송됩니다.

## 고객으로서 견적 수락 또는 거부

기고자 또는 프로세서가 고객의 서명에 대한 변경 내용이 포함된 범위 확대 문서를 업데이트하고 고객에게 보내면 고객은 요청 상세 정보를 검토하고 문서에 서명합니다. 프로세서나 보험업자가 보장 확대 요청을 승인하면 조정된 보험료 견적이 고객에게 전송되며 견적을 수락하거나 거부할 수 있습니다.

케이스가 완료되고 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정됩니다.

## 개별 수명 서비스 케이스 생성

프로세서 또는 기고자는 고객을 대신하여 개별 수명 케이스를 생성하여 정책 요청 프로세스를 시작할 수 있습니다.

## 시작하기 전에

필요한 역할: sn\_ins\_indiv\_life.processor, sn\_ins\_indiv\_life.processor\_connector 또는 sn\_ins\_indiv\_life.contributor

**i** 주:

케이스를 생성하기 위해 해당하는 범용 기고자 역할을 할당할 수도 있습니다. 자세한 내용은 [product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita](#) 문서를 참조하십시오.

**i** 중요사항:

에이전트 커넥터 또는 기고자 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 또는 기고자 사용자의 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 [역할 및 가상 사용자](#) 문서를 참조하십시오.

**이 태스크 정보**

기여자 및 프로세서는 작업 영역에서 고객에 대한 개별 정책 서비스 요청을 제출할 수 있습니다.

**프로시저**

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 개별 수명 서비스 케이스 목록 또는 상호작용 기록에서 케이스를 생성합니다.
4. 새 케이스 생성 대화 상자에서 케이스를 생성할 개별 생명 서비스를 선택합니다.
  - 수익자 추가/변경
  - 범위 확대
  - 범위 축소
  - 임시를 영구로 변환
  - 보험 취소
5. 생성을 선택합니다.
6. 양식에서 필수 필드와 고객으로부터 수집한 기타 관련 정보를 입력합니다.
7. 저장을 선택합니다.

**결과**

요청 유형에 따라 정책 서비스 케이스가 신규 상태로 생성됩니다. 케이스가 할당 그룹 또는 정책 서비스 부서의 정책 프로세서에 할당됩니다. 케이스가 할당되는 할당 그룹 또는 사용자는 할당 규칙을 기반으로 합니다.

**개별 수명 서비스 케이스에 대한 작업**

개별 수명 케이스를 작업하여 정책 정보를 검토하고, 미해결 작업이 완료되었는지 확인하고, 정책 서비스 요청을 완료합니다.

**시작하기 전에**

필요한 역할: `sn_ins_indiv_life.processor` 또는 `sn_ins_indiv_life.processor_connector`

**i** 중요사항:

에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 [역할 및 가상 사용자](#) 문서를 참조하십시오.

**이 태스크 정보**

고객이 보험 정책을 변경해야 하는 경우 관계 관리자와 같은 개별 생명 기고자가 케이스를 시작하고 세부 정보를 업데이트하여 워크플로우를 트리거합니다. 워크플로우 전체에서 보험 및 문서 에이전트는 할당된 작업을 완료하고 케이스 상태를 업데이트합니다.

**i** 주:

정책 서비스 요청 유형에 따라 워크플로우에 작업이 추가되거나 줄어든 수 있습니다.

요청을 조사하고 완료하는 데 필요한 활동과 작업을 제공하는 케이스 Playbook을 사용합니다. Playbook 활동의 작업은 케이스의 작업 탭에서도 사용할 수 있습니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 개별 수명 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
  - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.
  - 모든 개별 수명 케이스에 대해 모두를 선택합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.  
아직 자신에게 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당합니다.
5. **Playbook** 탭을 선택합니다.  
케이스 Playbook은 케이스 해결에 필요한 단계를 통해 프로세서를 안내합니다.
6. 다음 Playbook 스테이지의 활동과 작업을 사용하여 요청을 이행하고 케이스를 해결합니다.
  - 정책 상세 정보 또는 보장 변경 사항을 입력하고, 고객 문서를 수집하고, 검토를 위해 케이스를 제출하는 개시입니다.
  - 고객 문서를 검증하고, 정책 상세 정보를 검토하고, 검토를 제출하기 위한 프로세서 검토입니다.
  - 고객 수락 - 견적을 수락하거나 거부하는 고객의 결정을 업데이트합니다.
  - 수락 된 변경을 활성화하고, 정책 기록을 업데이트하고, 업데이트된 정책 문서를 고객에게 보내고, 케이스를 종결하는 이행  
Playbook 활동 중에 생성된 모든 작업이 케이스의 작업 탭에 나타납니다.
7. 옵션: 작업 메모 필드에 의견을 입력합니다.
8. Playbook 활동 또는 작업 양식에서 작업을 닫습니다.

## 결과

케이스가 자동으로 업데이트되어 완료 종결됨으로 표시됩니다.

## 개별 수명 보험 인수 작업 수행

보험업자는 개별 수명 보험 인수 작업을 수행하여 보험 요청을 평가하고 보험 증권 고객의 위험을 분석할 수 있습니다.

## 시작하기 전에

필요한 역할: sn\_ins\_indiv\_uw.underwriter

## 이 태스크 정보

구성된 워크플로우는 보험 에이전트에 대한 보험 작업을 자동으로 생성합니다. 작업은 할당 규칙에 따라 인수 운영 팀 또는 에이전트에게 할당됩니다.

요청을 조사하고 완료하는 데 필요한 활동과 작업을 제공하는 케이스 Playbook을 사용합니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 보험 작업 목록에서 작업을 엽니다.

| 옵션               | 설명                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 개별 수명 보험 작업 목록에서 | <p><b>a.</b> 목록 탭의 개인 수명 <b>UWS</b>서비스 T의 질문에서 작업 목록을 엽니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.</li> <li>▪ 모든 보험 작업에 대해 모두를 선택합니다.</li> </ul> <p><b>b.</b> 목록에서 수행하려는 작업을 선택합니다.</p> |

아직 자신에게 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.

**4.** 보험 시스템에서 작업을 완료하는 데 필요한 작업을 완료합니다.

**5.** 옵션: 작업 메모 필드에 결과와 관련된 의견을 입력합니다.

**6.** 인수 작업 양식에서 작업을 종결합니다.

**7.** 업데이트를 선택합니다.

## Group Life Servicing

애플리케이션(sn\_ins\_group\_life)은 ServiceNow<sup>#</sup> Group Life Servicing 조직에 단체 생명 및 장애 보험 정책을 수립, 업데이트 및 유지관리할 수 있는 도구를 제공합니다.

스토어에서 앱 요청

[ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

| 탐색                                                                                                                                                        | 설정                                                                                                                 | 요청                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>고객, 보험 대리인 및 정책 프로세서가 Group Life Servicing을 사용하는 방법에 대해 알아봅니다.</p> |  <p>Group Life Servicing 설정</p> |  <p>보험 정책 서비스 요청을 제출합니다.</p> |



|                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>해결</p>  <p>케이스 및 작업을 통해 정책 서비스 요청을 해결합니다.</p>                           | <p>분석 및 보고</p>  <p>키 통계를 모니터링하고 미리 구성된 대시보드를 통해 성과를 추적합니다.</p> | <p>프로세스 마이닝</p>  <p>프로세스를 시각화하고 개선 기회를 식별합니다.</p> |
| <p>참조</p>  <p>설치되는 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대해 자세히 알아봅니다.</p> |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                      |

### Group Life Servicing 탐색

기고자, 처리자 및 보험업자는 단체 생명 보험 및 장애 보험을 관리하고, 케이스를 생성하여 보험 워크플로우 작업을 시작하고 완료할 수 있습니다.

## 주요 기능

- 그룹 정책 구성원 정보 변경을 위한 베이스라인 서비스 플로우
- 각 역할에 맞게 설계된 전용 Playbook과 작업 공간을 사용하여 보험 워크플로우를 시작하고 완료합니다. Playbook은 프로세스의 올바른 단계에서 모든 단계가 완료될 수 있도록 작업에 대한 단계별 지침을 제공합니다. 에 대한 베이스라인 서비스 플로우를 사용하거나 개선합니다 Group Life Servicing.
- 관련 서비스 정의를 작성하고 정책에 대한 정확한 정보를 보는 데 도움이 되는 기준선 데이터 모델
- 문서를 지능적으로 수집 및 처리하고 전자 서명을 위해 문서를 구성 및 전송하는 데 도움이 되는 문서 프로세서 기능
- 다양한 역할에 맞게 개인화 작업 공간
- 주요 통계를 모니터링하고 및 를 사용하여 ServiceNow<sup>#</sup> 퍼포먼스 분석 성과를 추적합니다 ServiceNow<sup>#</sup> 프로세스 마이닝.

Group Life Servicing 애플리케이션을 사용하여 단체 생명 및 장애 상품에 대한 보험 정책 서비스 요청의 시작, 처리 및 이행을 관리합니다. 부서 및 사무소와의 협력을 통해 생명 보험 정책 변경 작업을 관리합니다. 하나의 중앙 집중식 워크플로우에서 필요한 문서를 수집 및 확인하고, 승인 프로세스를 승인하고, 마무리합니다.

## Group Life Servicing 가상 사용자

Group Life Servicing은 다음 가상 사용자를 대상으로 합니다.

### Group Life Servicing 애플리케이션의 가상 사용자

| 가상 사용자          | 설명                                                                             |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 관리자             | 애플리케이션 구성을 담당하는 보험 정책 관리자입니다.                                                  |
| 기고자             | 고객을 대신하여 정책 서비스 요청을 제출하는 보험 에이전트입니다.                                           |
| 관리자             | 분석 및 프로세스 마이닝 대시보드를 볼 수 있는 관리자입니다.                                             |
| 프로세서 및 프로세서 커넥터 | 생명 보험 정책 변경을 담당하는 금융 기관의 미들 또는 백 오피스에 있는 처리자입니다. 그들은 정책 사례 및 작업에 대한 작업을 담당합니다. |
| 보험 업자           | 보험업자는 케이스를 해결하는 데 입력이 필요한 경우 서비스 요청을 검토하고 처리하는 데 도움을 줍니다.                      |

### Group Life Servicing 설정

애플리케이션을 설치하고, 금융 서비스 데이터를 가져오고, 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소를 검토 및 구성하여 Group Life Servicing 애플리케이션의 구현을 설정할 수 있습니다.

### Group Life Servicing 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn\_ins\_group\_life)을 Group Life Servicing 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 관련 ServiceNow<sup>#</sup> Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

## 시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. [에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션](#).
- 종속성, 라이선스 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 대한 자세한 내용은 에서 ServiceNow Store [Group Life Servicing](#) 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

필요한 역할: admin

## 이 태스크 정보

sn\_ins\_group\_life와 함께 다음 항목이 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블

자세한 내용은 [Group Life Servicing과 함께 설치되는 구성요소](#) 문서를 참조하십시오.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 Group Life and Disability Servicing 애플리케이션 (sn\_ins\_group\_life)을 찾습니다.

애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.

3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.



### 중요사항:

설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 선택합니다.

## Group Life Servicing 구성

Group Life Servicing 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소를 검토하고 조직의 비즈니스 요구에 맞게 수정합니다.

## 시작하기 전에

Group Life Servicing 응용 프로그램이 설치되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 [Group Life Servicing 설치](#) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn\_ins\_group\_life.admin 또는 admin

## 프로시저

1. 금융 계좌, 금융 상품, 금융 기관 및 거래 데이터를 테이블로 임포트합니다 ServiceNow .  
자세한 내용은 [임포트 세트를 사용하여 재무 데이터 임포트](#) 문서를 참조하십시오.
2. 설치된 구성요소를 검토하고 이를 수정하거나 새로 추가합니다(해당하는 경우).

## Group Life Servicing 사용

다음 역할을 사용하여 Group Life Servicing 보험을 업데이트하고, 인수를 검토 및 승인하고, 그룹 수명 보험에 대한 문서를 보내는 방법에 대해 알아봅니다.

를 사용하면 Group Life Servicing 기여자가 요청을 제출할 수 있고 프로세서는 그룹 정책 사례 유형에 대해 제기된 사례에 대해 작업할 수 있습니다.

## 그룹 수명 정책 케이스 유형에 대해 미리 정의된 워크플로우

구성원 정보 변경은 그룹 정책 케이스 유형에서 사용할 수 있는 워크플로입니다.

## 작업 공간

기고자와 프로세서는 개인화 작업 공간 를 사용하여 보험 정책 케이스의 모든 측면에 대해 작업합니다. Workspace를 사용하면 이러한 역할이 다음을 수행할 수 있습니다.

- 작업 부하 및 성능 모니터링
- 우선순위가 높은 항목에 집중
- 작업을 쉽게 탐색

자세한 내용은 [작업 공간](#) 문서를 참조하십시오.

## 작업 공간 Group Life Servicing의 사용자

| 사용자        | 설명                                                                                                          |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 정책 관리자     | 비즈니스 요구 사항에 따라 보험 정책 작업 공간을 구성합니다.<br><br>자세한 내용은 <a href="#">CSM Configurable Workspace 구성</a> 문서를 참조하십시오. |
| 인수 관리자     | 비즈니스 요구 사항에 따라 보험 인수 작업 공간을 구성합니다.<br><br>자세한 내용은 <a href="#">CSM Configurable Workspace 구성</a> 문서를 참조하십시오. |
| 프로세서 작업 공간 |                                                                                                             |
| 정책 프로세서    | 정책 케이스와 작업을 처리하여 계정에 대한 요청을 이행합니다.                                                                          |
| 기고자 작업 공간  |                                                                                                             |
| 정책 기고자     | 고객을 대신하여 정책 서비스 요청을 제출합니다.                                                                                  |

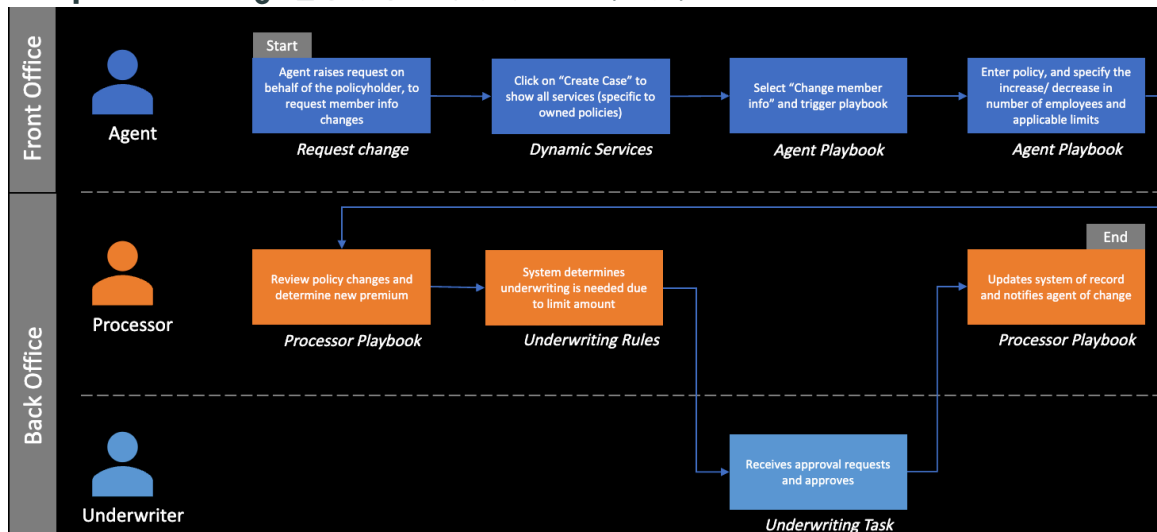
작업 공간 **Group Life Servicing**의 사용자

| 사용자       | 설명                   |
|-----------|----------------------|
| 보험사 작업 공간 |                      |
| 보험 업자     | 인수 작업의 상태를 보고 처리합니다. |

변경 구성원 자격 요청 워크플로우 요청, 검토 및 승인

에이전트가 구성원 정보 변경 워크플로우를 사용하여 그룹 생명 보험 구성원 변경 요청 요청, 검토 및 승인을 위한 서비스 요청을 해결하는 방법을 알아봅니다.

다음 다이어그램에서는 애플리케이션이 에이전트가 변경 정책 구성원 자격 요청을 해결하는 데 어떻게 도움을 주는지 보여줍니다.

**Group Life Servicing** - 변경 구성원 자격 워크플로우 예시

보험 정책 관리자는 조직의 비즈니스 요구에 따라 미리 정의된 플로우를 검토하고 사용자 지정할 수 있습니다.

다음 워크플로우는 정책의 구성원 자격을 변경하기 위한 케이스와 작업을 여러 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐 작업 공간에 있는 작업을 수행하기 위해 로그인합니다. 케이스 Playbook은 에이전트에게 요청을 이행하는 데 필요한 단계를 안내합니다.

정책 기고자 또는 처리자로 요청 제출

보험 정책 기고자가 고객을 대신하여 요청을 제출합니다.

고객(소비자 또는 접촉 창구)은 **Customer Service Portal**, **Consumer Service Portal** 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 직접 요청을 제출할 수 있습니다.

**i** 주:

소비자가 Consumer Service Portal을 사용하여 요청을 제출하려면 Consumer Service Portal 플러그인 (com.glide.service-portal.consumer-portal)이 활성화되어 있어야 합니다.

정책 서비스 케이스는 요청 유형에 따라 만들어지고 프로세서로 라우팅됩니다.

**i 주:**

케이스 Playbook에서 요청자 또는 기고자는 시작 및 검토 단계에서 케이스 세부 정보를 업데이트하고 이행을 위해 변경 내용을 제출합니다.

워크플로우가 자동으로 트리거되고 할당 규칙은 연관된 작업을 적절한 처리자 팀으로 라우팅합니다.

## 요청 검토 및 처리자로서 결정 제출

1. 케이스 Playbook에서 프로세서는 보험 변경 요청을 검토하고 인수가 필요한지 결정합니다. 프로세서가 요청을 승인하거나 거부합니다.
  - 프로세서가 변경 요청을 승인하면 요청된 변경에 대한 견적이 고객 또는 기고자에게 전송됩니다.
  - 프로세서가 요청된 변경을 승인할지 여부를 확신하지 못하는 경우 케이스를 보험사에게 진행하는 작업이 생성됩니다.
2. 보험업자는 케이스 세부 정보를 검토하고 케이스를 승인하거나 거부합니다. 고객이 케이스를 승인하여 정책 변경 요청을 승인하면 요청된 변경에 대한 견적이 고객 또는 기고자에게 전송됩니다.
3. 고객이 견적을 승인하면 프로세서가 정책 기록을 업데이트하고 업데이트된 정책 문서를 고객에게 보낸 다음 Playbook에서 구성원 자격 변경 작업을 닫습니다.

## 보험업자로서 케이스 승인 또는 거부

프로세서가 요청된 변경을 승인할지 여부를 확신하지 못하고 생성된 작업이 보험업자에게 케이스를 진행하는 경우, 보험업자는 케이스 세부 정보를 검토하고 케이스를 승인하거나 거부합니다. 보험업자가 케이스를 승인하여 정책 변경 요청을 승인하면 요청된 변경에 대한 견적이 고객 또는 기고자에게 전송됩니다.

## 고객으로서 견적 수락 또는 거부

고객이 요청된 정책 변경을 수락한 후 견적을 받으면 견적을 수락하거나 거부할 수 있습니다.

케이스가 완료되고 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정됩니다.

## 그룹 수명 서비스 케이스 생성

처리자 또는 기고자는 고객 대신 그룹 수명 케이스를 생성하여 구성원 정보 변경 요청 프로세스를 시작할 수 있습니다.

## 시작하기 전에

필요한 역할: `sn_ins_group_life.processor`, `sn_ins_group_life.processor_connector` 또는 `sn_ins_group_life.contributor`

**i 주:**

케이스를 생성하기 위해 해당하는 범용 기고자 역할을 할당할 수도 있습니다. 자세한 내용은 [product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita](#) 문서를 참조하십시오.

**i 중요사항:**

에이전트 커넥터 또는 기고자 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 또는 기고자 사용자의 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 [역할 및 가상 사용자](#) 문서를 참조하십시오.

## 이 태스크 정보

참가자 및 프로세서는 고객에 대한 그룹 정책 서비스 요청을 제출할 수 있습니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 그룹 수명 서비스 케이스 목록 또는 상호작용 기록에서 케이스를 생성합니다.
4. 새 서비스 케이스 생성 대화 상자에서 그룹 수명 변경 구성원 정보를 선택합니다.
5. 생성을 선택합니다.
6. 양식에서 필수 필드와 고객으로부터 수집한 기타 관련 정보를 입력합니다.
7. 저장을 선택합니다.

## 결과

요청 유형에 따라 정책 서비스 케이스가 신규 상태로 생성됩니다. 케이스가 할당 그룹 또는 정책 서비스 부서의 정책 프로세서에 할당됩니다. 케이스가 할당되는 할당 그룹 또는 사용자는 할당 규칙을 기반으로 합니다.

## 그룹 수명 정책 서비스 케이스 작업

구성원 정보를 변경 또는 검토하는 그룹 수명 케이스를 작업하고 정책 서비스 요청을 완료합니다.

## 시작하기 전에

필요한 역할: `sn_ins_group_life.processor`, `sn_ins_group_life.contributor` 또는 `sn_ins_group_life.processor.connector`

 중요사항:

에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 [역할 및 가상 사용자](#) 문서를 참조하십시오.

## 이 태스크 정보

고객이 보험 정책을 변경 해야 하는 경우 관계 관리자와 같은 그룹 생명 기고자가 케이스를 시작하고 상세 정보를 업데이트하여 워크플로우를 트리거합니다. 워크플로우 전체에서 보험 및 문서 에이전트는 할당된 작업을 완료하고 케이스 상태를 업데이트합니다.

 주:

정책 서비스 요청 유형에 따라 워크플로우에 작업이 추가되거나 줄어든 수 있습니다.

요청을 조사하고 완료하는 데 필요한 활동과 작업을 제공하는 케이스 Playbook을 사용합니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 그룹 수명 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
  - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.
  - 모든 그룹 수명 케이스에 대해 모두를 선택합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
 

아직 자신에게 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당합니다.
5. **Playbook** 탭을 선택합니다.
 

케이스 Playbook은 케이스 해결에 필요한 단계를 통해 프로세서를 안내합니다.

6. 다음 Playbook 스테이지의 활동과 작업을 사용하여 요청을 이행하고 케이스를 해결합니다.

- 정책 세부 정보 또는 보장 변경 사항을 입력하고, 고객 문서를 수집하고, 검토를 위해 케이스를 제출하는 시작 및 검토입니다.
- 고객 문서를 검증하고, 정책 상세 정보를 검토하고, 검토를 제출하기 위한 프로세서 검토입니다.
- 고객 수락 - 견적을 수락하거나 거부하는 고객의 결정을 업데이트합니다.
- 수락 된 변경을 활성화하고, 정책 기록을 업데이트하고, 업데이트된 정책 문서를 고객에게 보내고, 케이스를 종결하는 이행  
Playbook 활동 중에 생성된 모든 작업이 케이스의 작업 탭에 나타납니다.

7. 옵션: 작업 메모 필드에 의견을 입력합니다.

8. Playbook 활동 또는 작업 양식에서 작업을 닫습니다.

## 결과

케이스가 자동으로 업데이트되어 완료 종결됨으로 표시됩니다.

## 그룹 생명 보험 인수 작업 수행

보험업자는 그룹 수명 보험 인수 작업을 수행하여 보험 요청을 평가하고 보험 증권 고객의 위험을 분석할 수 있습니다.

## 시작하기 전에

필요한 역할: sn\_ins\_group\_uw.underwriter

## 이 태스크 정보

구성된 워크플로우는 보험 에이전트에 대한 보험 작업을 자동으로 생성합니다. 작업은 할당 규칙에 따라 인수 운영 팀 또는 에이전트에게 할당됩니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(☰)을 선택합니다.
3. 보험 작업 목록에서 작업을 엽니다.

| 옵션                              | 설명                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Group Life Underwriting 작업 목록에서 | <p><b>a.</b> 목록 탭의 그룹 수명 <b>UWS</b>서비스 T에서 작업 목록을 엽니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.</li> <li>▪ 모든 보험 작업에 대해 모두를 선택합니다.</li> </ul> <p><b>b.</b> 목록에서 수행하려는 작업을 선택합니다.</p> |

아직 자신에게 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.

4. 보험 시스템에서 작업을 완료하는 데 필요한 작업을 완료합니다.
5. 옵션: 작업 메모 필드에 결과와 관련된 의견을 입력합니다.
6. 인수 작업 양식에서 작업을 종결합니다.

7. 업데이트를 선택합니다.



## Group Life Servicing 참조

Group Life Servicing 애플리케이션을 설치할 때 설치되는 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대해 알아봅니다.

## Group Life Servicing과 함께 설치되는 구성요소

Group Life Servicing 플러그인을 활성화하면 테이블 및 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다. 또한 애플리케이션은 관련 플러그인을 설치하고 애플리케이션을 저장합니다 (아직 설치되어 있지 않은 경우).

### **i** 주:

애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 [애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기](#)  를 참조하십시오.

## 설치된 플러그인

### Group Life Servicing 애플리케이션과 함께 설치되는 플러그인

| 플러그인 이름                                                   | 설명                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 고객 서비스<br>[com.sn_customerservice]                        | 애플리케이션에서 고객 서비스 관리 애플리케이션으로 테이블을 확장할 수 있습니다 Financial Services Operations .              |
| Group Life 및 Disability Underwriting<br>[sn_ins_group_uw] | 보험사가 기존 인수 지침 및 규칙에 따라 보험사에게 서비스 요청을 라우팅할 수 있습니다. 보험업자는 워크플로를 통해 유통 및 서비스 팀과 협업할 수 있습니다. |

## 설치된 스토어 애플리케이션

### Group Life Servicing 애플리케이션과 함께 설치되는 스토어 애플리케이션

| 스토어 애플리케이션                         | 설명                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Financial Services Operations Core | 정책 서비스 요청을 수행하는 데 필요한 고객 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 <a href="#">product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita</a> 문서를 참조하십시오.                                                                                            |
| 그룹 수명 인수                           | 보험 정책 서비스 케이스에 사용되는 그룹 정책 인수 서비스 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 <a href="#">Group Life Underwriting과 함께 설치되는 구성요소</a> 문서를 참조하십시오.                                                                                                              |
| Document Processor                 | 보험 증권 서비스 워크플로우에 사용되는 문서 서비스 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 <a href="#">Financial Services Document Processor와 통합</a> 문서를 참조하십시오.                                                                                                              |
| Playbooks for 고객 서비스 관리            | 단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하여 일반적으로 발생하는 상황에 일관된 응답을 보장하는 방법을 제공합니다. 자세한 내용은 <a href="#">Customer Service Management를 위한 플레이북을</a>  참조하십시오. |

## Group Life Servicing 애플리케이션과 함께 설치되는 스토어 애플리케이션

| 스토어 애플리케이션           | 설명                                                                                          |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| CSM Contributor User | 미들 오피스 팀이 고객 요청에 대한 케이스를 만들 수 있습니다. 자세한 내용은 <a href="#">CSM 기고자 사용자</a> 기고자 사용자 구성을 참조하십시오. |

## 설치되는 역할

### Group Life Servicing 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                                | 설명                                                                                                                                                                                                                                                                  | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 그룹 정책 관리자<br>[sn_ins_group_life.admin]      | <ul style="list-style-type: none"> <li>그룹 보험 서비스 역할 부여</li> <li>그룹 정책 케이스 및 작업 삭제</li> <li>Group Life Servicing 애플리케이션 구성</li> <li>그룹 정책 서비스 정의 만들기 및 수정Create and modify group policy service definitions</li> <li>그룹 정책 데이터에 대한 읽기, 쓰기 및 만들기 권한이 있습니다.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>decision_table_admin</li> <li>sn_bom.service_definition_admin</li> <li>sn_doc_processor.admin</li> <li>sn_ins_group_life.프로세서</li> </ul>                     |
| 그룹 수명 관리자<br>[sn_ins_group_life.관리자]        | <ul style="list-style-type: none"> <li>대시보드에서 퍼포먼스 분석Group Life Servicing 보고서 보기</li> <li>보험 운영 프로세스에 프로젝트 사용 프로세스 마이닝</li> </ul>                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_ins_group_life.프로세서</li> <li>sn_ins_group_life.processor_connector</li> </ul>                                                                             |
| 그룹 정책 프로세서<br>[sn_ins_group_life.processor] | <ul style="list-style-type: none"> <li>단체 보험 정책 서비스 요청 제출</li> <li>단체 보험 정책 케이스, 인수 작업 및 문서</li> </ul>                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_doc_processor.agent</li> <li>sn_ins_group_life.info_viewer</li> <li>sn_ins_group_life.info_writer</li> <li>sn_bom.group_life_ins_policy_viewer</li> </ul> |

## Group Life Servicing 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                                                         | 설명                                                                                                                                                                                               | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                      | <p>서비스 작업의 상태 보기</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>상호작용 기록</li> </ul>                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom.b2b_agent</li> <li>sn_ins_group_uw.viewer</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>그룹 정책 프로세서 커넥터</p> <p>[sn_ins_group_life.processor_connector]</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>개별 생명 및 장애 보험 케이스, 보험 작업 및 자신이 관리하는 고객 계정에 대한 문서 서비스 작업의 상태에 액세스하고 확인합니다.</li> <li>관리자가 관리하는 고객 계정에 대한 케이스 및 작업 생성, 업데이트 및 종결</li> <li>상호작용 기록</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_ins_group_life.info_viewer</li> <li>sn_sla_definition_read</li> <li>sn_bom.viewer</li> <li>sn_bom.account_data_viewer</li> <li>sn_bom.agent</li> <li>sn_ins_group_life.info_writer</li> <li>sn_bom.group_life_ins_policy_viewer</li> <li>sn_ins_group_uw.viewer</li> </ul>                                   |
| <p>그룹 정책 참가자</p> <p>(sn_ins_group_life.기고자)</p>                      | <p>관리자가 관리하는 계정에 대한 정책 서비스 케이스를 만들고 추적합니다.</p> <div> <p><b>i</b> <b>중요사항:</b><br/>기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 <a href="#">역할 및 가상 사용자 문서</a>를 참조하십시오.</p> </div>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_ins_group_life.info_viewer</li> <li>sn_sla_definition_read</li> <li>sn_bom.account_data_viewer</li> <li>sn_ins_group_life.info_writer</li> <li>sn_bom.group_life_ins_policy_viewer</li> <li>sn_customerservice.csm_workspace_user</li> <li>sn_ins_group_uw.viewer</li> <li>sn_bom.b2b_contributor</li> </ul> |
| <p>그룹 정책 뷰어</p> <p>(sn_ins_group_life.뷰어)</p>                        | <p>단체 보험 정책 케이스 및 관련 데이터 보기</p>                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom.ref_data_viewer</li> <li>sn_bom.service_definition_read</li> <li>sn_bom.account_data_viewer</li> <li>sn_bom.group_life_ins_policy_viewer</li> </ul>                                                                                                                                                      |

## 설치되는 테이블

**Group Life Servicing** 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

| 테이블                                                     | 설명 |
|---------------------------------------------------------|----|
| 그룹 수명 정책 기반<br>[sn_ins_group_life_base]                 |    |
| 그룹 수명 정책 케이스<br>[sn_ins_group_life_service]             |    |
| 그룹 수명 정책 작업<br>[sn_ins_group_life_task]                 |    |
| 피보험자 속성 정보<br>[sn_ins_group_life_insured_property_info] |    |
| 보험 보장 정보<br>[sn_ins_group_life_policy_coverage_info]    |    |

**Group Life Underwriting**과 함께 설치되는 구성요소

Group Life and Disability Underwriting 플러그인을 활성화하면 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

## 설치되는 역할

**Group Life Underwriting** 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                            | 설명                                                                                                                                            | 포함하는 역할                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 그룹 보험 인수 관리자<br>[sn_ins_group_uw.admin] | 모든 그룹 보험 인수 운영 데이터에 대한 액세스 권한을 부여할 수 있는 애플리케이션별 시스템 관리자 역할입니다.<br><br>이 역할이 있는 사용자는 Group Life Underwriting 테이블에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 액세스 권한을 갖습니다. | sn_ins_group_uw.underwriter                                                                                                                                                        |
| 단체 보험 보험사<br>(sn_ins_group_uw.보험업자)     | <ul style="list-style-type: none"> <li>보험 증권 서비스에 대한 그룹 보험 인수 작업의 전체 상태 보기</li> <li>그룹 정책 인수 작업 수행</li> </ul>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_ins_group_life.info_viewer</li> <li>sn_ins_group_life.viewer</li> <li>sn_ins_group_life.info_writer</li> <li>sn_bom.b2b_agent</li> </ul> |
| 그룹 보험 인수 뷰어                             | 단체 보험 증권 서비스에 대한 인수 작업 및 관련 데이터 보기                                                                                                            | sn_bom.service_definition_read                                                                                                                                                     |

**Group Life Underwriting** 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]         | 설명 | 포함하는 역할 |
|----------------------|----|---------|
| {sn_ins_group_uw.뷰어} |    |         |

## 설치되는 테이블

**Group Life Underwriting** 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

| 테이블                                       | 설명                                                                                                                    |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 그룹 수명 인수 서비스 작업<br>[sn_ins_group_uw_task] | 모든 Financial Services Operations 응용 프로그램에 대한 그룹 정책 서비스 요청에 대한 모든 인수 작업을 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업 [sn_bom_task] 테이블을 확장합니다. |

**Commercial Lines Claims**

Commercial Lines Claims 애플리케이션을 사용하면 조직에서 클레임 프로세스의 다양한 단계를 신속하게 설정할 수 있습니다. 손실에 대한 첫 번째 알림부터 시작하여 클레임 종결에 이르는 이 프로세스를 통해 프로세서, 조정자 및 특별 조사 에이전트가 상업용 보험 클레임을 관리할 수 있습니다.

## 스토어에서 앱 요청

[ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

| 탐색                                                                                                                                                 | 설정                                                                                                                    | 관리                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>프로세서와 조정자가 Commercial Lines Claims를 사용하는 방법에 대해 알아보십시오.</p> |  <p>Commercial Lines Claims 설정</p> |  <p>손실에 대한 첫 번째 알림부터 클레임 종결에 이르기까지 보험 클레임에 대한 케이스를 관리합니다.</p> |



## Commercial Lines Claims 탐색

FNOL(First-Notice-of-Loss) 담당자, 처리자, 조정자, 특별 조사 대리인 및 관리자는 애플리케이션을 사용하여 Commercial Lines Claims 상업용 보험 청구를 만들고 관리할 수 있습니다.

Commercial Lines Claims 애플리케이션을 사용하면 하나의 중앙 집중식 워크플로우에서 상업 고객에 대한 보험 정책 청구의 시작, 처리 및 해결을 관리할 수 있습니다. 이 애플리케이션을 사용하면 특별 조사 부서 및 사무실과 협력하여 클레임 작업을 관리할 수 있습니다. 또한 필요한 클레임 문서를 수집 및 확인하고, 클레임을 조사하고, 클레임을 해결할 수 있습니다.

### 주요 기능

- 클레임 서비스를 빌드하는 데 사용할 수 있는 클레임 데이터 모델
- 전용 애플리케이션 내에서 케이스를 사용하여 관리할 수 있는 클레임 워크플로우
- 고객에 대한 모든 클레임 기록의 시각화
- 다양한 클레임 가상 사용자를 위해 빌드된 전용 Playbook 및 작업 공간
- 관리하고 추적할 ServiceNow<sup>#</sup> 퍼포먼스 분석 수 있는 주요 통계 및 성능 프로세스 마이닝
- 손실에 대한 첫 번째 알림부터 클레임 종결까지 클레임을 볼 수 있는 기준선 워크플로우

## Commercial Lines Claims 사람들

다음 표에서는 조직에서 애플리케이션을 사용할 Commercial Lines Claims 수 있는 가상 사용자를 보여줍니다.

## Commercial Lines Claims 사람들

| 가상 사용자               | 설명                                                                                                       |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 관리자                  | 애플리케이션 구성을 담당하는 클레임 관리자입니다.                                                                              |
| 첫 번째 손실 통지(FNOL) 담당자 | 고객을 대신하여 클레임 케이스를 생성하고 관련 문서를 업로드하는 프런트 오피스 담당자입니다.                                                      |
| 클레임 프로세서             | 보험금 청구를 처리하는 보험 기관의 중간 또는 백오피스에 있는 처리자입니다. 클레임 서비스 및 클레임 서비스에 들어오는 작업을 수행하고 클레임 케이스를 종결합니다.              |
| 특별수사대(SIU) 요원        | 잠재적인 사기 클레임 케이스를 조사하는 부서입니다.                                                                             |
| 클레임 조정자              | 문서, 손실 평가 상세 정보 및 비용, 공제액, 보장 범위 등의 보험 혜택을 수집하고 확인하는 사람입니다. 손해 사정인은 또한 사기 조사가 필요한지 여부를 결정한 다음 청구를 해결합니다. |
| 클레임 관리자              | 예약 및 지불 요청을 승인하고 대시보드, 퍼포먼스 분석 대시보드 및 보고서를 포함하여 프로세스 마이닝 모든 클레임의 개요를 볼 수 있는 관리자입니다.                      |

## Commercial Lines Claims 설정

FNOL(First Notice of Loss) 담당자, 처리자 및 조정자가 상업용 보험 청구 서비스를 시작할 수 있도록 애플리케이션을 설치 및 구성할 Commercial Lines Claims 수 있습니다.

## Commercial Lines Claims 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn\_ins\_claim\_cml)을 설치할 Commercial Lines Claims 수 있습니다. 이 애플리케이션은 관련 ServiceNow<sup>#</sup> Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

## 시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. [예 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션](#).
- 종속성, 라이선스 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 ServiceNow Store에서 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

필요한 역할: admin

## 이 태스크 정보

다음 항목이 Commercial Lines Claims 앱과 함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블

자세한 내용은 [Commercial Lines Claims](#) 앱과 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. Commercial Lines Claims 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn\_ins\_claim\_cml)을 찾습니다.

애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에 요청해야 할 수 있습니다.

설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.

3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.



#### 중요사항:

설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 선택합니다.

### Commercial Lines Claims 구성

애플리케이션과 함께 Commercial Lines Claims 설치되는 구성요소를 검토하고 조직의 비즈니스 요구에 맞게 수정합니다.

시작하기 전에

응용 프로그램이 설치되어 있는지 Commercial Lines Claims 확인합니다. 자세한 내용은 [Commercial Lines Claims 설치](#) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn\_ins\_claim\_cml.admin 및 admin

프로시저

1. 금융 계좌, 금융 상품, 금융 기관 및 거래 데이터를 테이블로 임포트합니다 ServiceNow . 자세한 내용은 [임포트 세트를 사용하여 재무 데이터 임포트](#) 문서를 참조하십시오.
2. 설치된 구성요소를 검토하고 이를 수정하거나 새로 추가합니다(해당하는 경우).

클레임 작업 공간, 사기 점수 및 클레임 요약 페이지 활성화

클레임 관리자, 조정자 또는 프로세서가 볼 수 있도록 사기 점수 및 클레임 요약 변형 페이지에 대한 조건을 활성화하고 설정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin



## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > **Now Experience** 프레임워크 > **UI Builder**레이블이 표시됩니다.
2. CSM/FSM Configurable Workspace에서 CSM 기본 기록 페이지를 활성화합니다.  
자세한 내용은 [CSM Configurable Workspace record pages](#) 문서를 참조하십시오.
3. CSM 기본 기록 페이지에서 페이지 순서를 설정합니다.
4. 다음 기록 페이지에서 변형 조건을 설정합니다.

**Commercial Lines Claims** 앱과 함께 설치되는 구성요소

sn\_ins\_claim\_cml 플러그인을 활성화하면 플러그인, 테이블, 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

## 설치된 플러그인

애플리케이션과 함께 설치되는 **Commercial Lines Claims** 플러그인

| 플러그인                               | 설명                                                                             |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 고객 서비스<br>[com.sn_customerservice] | 애플리케이션에서 고객 서비스 관리 애플리케이션으로 테이블을 확장할 수 있습니다<br>Financial Services Operations . |

## 설치된 스토어 애플리케이션

애플리케이션과 함께 설치되는 **Commercial Lines Claims** 스토어 애플리케이션

| 스토어 애플리케이션                         | 설명                                                                                                                                                 |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Financial Services Operations Core | 정책 서비스 요청을 수행하는 데 필요한 고객 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 <a href="#">product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita</a> 문서를 참조하십시오.       |
| 보험 특별 조사                           | 보험 특별 조사를 통해 보험사는 사기 조사 요청을 SIU 에이전트에게 전달할 수 있습니다. 애플리케이션의 워크플로우를 통해 클레임 케이스에 대해 작업하는 조정자를 통해 요청이 라우팅됩니다 Personal Lines Claims .                   |
| Document Processor                 | 보험 정책 서비스 케이스에 사용되는 문서 서비스 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 <a href="#">Financial Services Document Processor</a> 와 <a href="#">통합</a> 문서를 참조하십시오.          |
| Playbooks for 고객 서비스 관리            | 단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하여 일반적으로 발생하는 상황에 일관된 응답을 보장하는 방법을 제공합니다. 자세한 내용은 <a href="#">Customer Service Management</a> 를 위한 플레이북을 참조하십시오. |

## 설치되는 역할

## Commercial Lines Claims 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                                                    | 설명                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Commercial Lines Claims                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Commercial Lines Claims 관리자<br>[sn_ins_claim_cml.admin]         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 역할 부여 Commercial Lines Claims</li> <li>• 케이스 및 작업 삭제 Commercial Lines Claims</li> <li>• 애플리케이션 구성 Commercial Lines Claims</li> <li>• 서비스 정의 생성 및 수정 Commercial Lines Claims</li> <li>• 정책 또는 케이스 데이터에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 권한이 있습니다. Commercial Lines Claims</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• decision_table_admin</li> <li>• sn_bom.service_definition_admin</li> <li>• sn_ins_claim_cml.admin</li> <li>• sn_ins_claim_cml.auto_processor</li> <li>• sn_ins_siu.viewer</li> <li>• sn_doc_processor.admin</li> <li>• sn_ins_claim_cml.auto_adjuster</li> </ul> |
| Commercial Lines Claims 관리자<br>(sn_ins_claim_cml.관리자)           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Commercial Lines Claims 대시보드 보기</li> <li>• 프로세스에 사용 프로세스 마이닝 Commercial Lines Claims</li> </ul>                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_ins_claim_cml.auto_adjuster</li> <li>• sn_ins_claim_cml.auto_processor</li> <li>• pa_viewer</li> </ul>                                                                                                                                                        |
| Commercial Lines Claims 조정자<br>[sn_ins_claim_cml.auto_adjuster] | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 할당된 조정자 작업에 따라 상업용 자동차 클레임 상세 정보를 평가하고</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.case_contributor_viewer</li> <li>• sn_doc_processor.agent</li> <li>• sn_bom.조정자</li> <li>• sn_ins_claim_cml.auto_processor</li> <li>• sn_sla_definition_read</li> <li>• sn_bom.viewer</li> </ul>                                              |

# Commercial Lines Claims 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                                                      | 설명                                                                                                                                                                    | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                   | <p>클레임을 정산합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 상업용 자동차 클레임 케이스의 상태 보기</li> <li>• 임시 작업 생성 및 편집</li> </ul>                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom.ca_ins_policy_viewer</li> <li>• sn_customerservice.csm_workspace_user</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Commercial Lines Claims 프로세서<br>[sn_ins_claim_cml.auto_processor] | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 상업용 자동차 클레임 상세 정보를 제출하고 임시 작업을 생성 및 편집합니다.</li> <li>• 상업용 자동차 클레임 케이스의 상태 보기</li> <li>• 클레임 종결</li> <li>• 상호작용 기록</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.case_contributor_viewer</li> <li>• sn_ins_claim.payment_reader</li> <li>• sn_ins_claim.reserve_reader입니다.</li> <li>• sn_ins_claim.fraud_score_reader</li> <li>• sn_ins_claim.property_writer</li> <li>• sn_bom.ca_ins_policy_viewer</li> <li>• sn_ins_claim.coverage_writer</li> <li>• sn_ins_claim.summary_page_read</li> <li>• sn_bom.b2b_agent</li> <li>• sn_ins_claim.participant_writer</li> <li>• sn_ins_claim.policy_snapshot_reader</li> <li>• sn_ins_claim.profile_writer</li> <li>• sn_ins_claim.injury_writer</li> </ul> |
| Commercial Lines Claims 뷰어<br>[sn_ins_claim_cml.auto_viewer]      | 상업용 자동차 클레임 케이스 및 관련 데이터를 봅니다.                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom.ref_data_viewer</li> <li>• sn_bom.service_definition_read</li> <li>• sn_bom.account_data_viewer</li> <li>• sn_bom.ca_ins_policy_viewer</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Commercial Lines Claims FNOL 대표<br>(sn_ins_claim_cml.fnol_대표)     | 자신이 관리하는 보험에 대한 상업적 클레임 케이스를 생성하고 추적합니다.                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.case_contributor_viewer</li> <li>• sn_sla_definition_read</li> <li>• sn_bom.account_data_viewer</li> <li>• sn_customerservice.consumer_contributor</li> <li>• sn_bom.ca_ins_policy_viewer</li> <li>• sn_customerservice.csm_workspace_user</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## Commercial Lines Claims 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                       | 설명                                                                                                                                                                                                                 | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                    |                                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.account_contributor</li> <li>• sn_bom.fnol_대표</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 보험 특별 조사                           |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 보험 특별 조사 관리자<br>[sn_ins_siu.admin] | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 보조금 보험 특별 조사 역할</li> <li>• 특별 조사 케이스 및 작업 삭제</li> <li>• 보험 특별 조사 애플리케이션 구성</li> <li>• 특별 조사 서비스 정의 생성 및 수정</li> <li>• 특별 조사 케이스 데이터에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 권한을 보유합니다.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom.service_definition_admin</li> <li>• sn_ins_siu.agent</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 보험 특별 조사 대리인<br>[sn_ins_siu.agent] | 케이스와 연결된 SIU 작업에 대한 평가를 제출합니다.                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_ins_claim.property_reader</li> <li>• sn_ins_claim.payment_reader</li> <li>• sn_ins_claim.reserve_reader입니다.</li> <li>• sn_ins_claim.fraud_score_reader</li> <li>• sn_ins_claim_cml.auto_viewer</li> <li>• sn_bom.b2b_agent</li> <li>• sn_ins_claim.coverage_reader</li> <li>• sn_ins_claim_pers.auto_viewer</li> <li>• sn_bom.b2c_agent</li> <li>• sn_ins_claim.participant_reader</li> </ul> |
| 보험 특별 조사 뷰어<br>[sn_ins_siu.뷰어]     | 특별 조사 케이스 및 관련 데이터를 봅니다.                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## 설치되는 테이블

## Commercial Lines Claims 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

| 테이블                                                    | 설명                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Commercial Lines Claims                                |                                                                                                                     |
| 상업용 자동차 클레임 케이스<br>[sn_ins_claim_cml_auto_service]     | 상업 클레임 케이스에 대한 정보를 저장합니다. 이 표는 상업 클레임 기준 (sn_ins_claim_cml_base) 테이블을 확장합니다.                                        |
| 상업용 자동차 클레임 작업<br>[sn_ins_claim_cml_auto_task]         | 모든 상업적 클레임 케이스에 대한 모든 상업적 클레임 작업에 대한 정보를 저장합니다.                                                                     |
| 상업용 자동차 클레임 조정자 작업<br>[sn_ins_claim_cml_auto_adj_task] | 상업용 클레임의 조정자 가상 사용자와 관련된 작업에 대한 정보를 저장합니다.                                                                          |
| 상업 클레임 기반<br>sn_ins_claim_cml_base                     | 클레임 기반 (sn_bom_claim_base) 테이블을 확장합니다.                                                                              |
| 재산 인시던트<br>[sn_ins_claim_cml_auto_incident]            | 상업 클레임 케이스의 재산 인시던트 상세 정보에 대한 정보를 저장합니다. 이 테이블은 Insurance Claims Core의 클레임 인시던트 (sn_ins_claim_property) 테이블을 확장합니다. |
| 보험 특별 조사                                               |                                                                                                                     |
| SIU 작업<br>sn_ins_siu_task                              | 모든 클레임 자동 케이스에 대해 특별 조사 부서와 관련된 작업에 대한 정보를 저장합니다.                                                                   |

## 상업 클레임 관리

첫 번째 손실 통지(FNOL)부터 클레임 종결까지 애플리케이션을 사용하여 Commercial Lines Claims 보험 청구를 생성, 조사 및 관리하는 역할에 대해 알아봅니다.

신청서를 Commercial Lines Claims 통해 FNOL 담당자는 클레임 요청을 제출할 수 있으며, 프로세서와 조정자는 다음과 같은 상업 보험 케이스 유형에 대한 케이스를 처리할 수 있습니다.

## 상업용 케이스 유형

다음은 사용 가능한 상업용 케이스 유형입니다.

- 상업용 자동 보험
- 상업용 클레임 기본 케이스에서 케이스 유형을 확장하여 상업용 라인 클레임에 대한 케이스 유형을 만들 수도 있습니다.

## 작업 공간

프로세서, 조정자 및 기타 역할은 보험 청구 케이스의 모든 측면을 처리하는 데 사용됩니다. 작업 공간 . 를 사용하여 작업 공간이러한 역할을 가진 사용자는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 작업 부하 및 성능 모니터링
- 우선순위가 높은 항목에 집중
- 작업을 쉽게 탐색

자세한 내용은 [작업 공간](#) 문서를 참조하십시오.

다음 표에서는 Commercial Lines Claims 응용 프로그램을 사용할 수 있는 사용자를 보여 작업 공간 줍니다.

#### 작업 공간 사용자 **Commercial Lines Claims**

| 역할                       | 설명                                                                                                    |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 클레임 관리자                  | 비즈니스 요구 사항에 따라 구성합니다 작업 공간 .<br><br>자세한 내용은 <a href="#">CSM Configurable Workspace 구성</a> 문서를 참조하십시오. |
| 클레임 관리자                  | 예약 및 지불 요청을 승인하고 분석 및 프로세스 마이닝 대시보드를 봅니다.                                                             |
| 손실 담당자 작업 공간에 대한 첫 번째 알림 |                                                                                                       |
| 손실 대표자의 첫 번째 통지          | 고객을 대신하여 클레임 케이스를 생성하고 관련 문서를 업로드합니다.                                                                 |
| 프로세서 작업 공간               |                                                                                                       |
| 클레임 프로세서                 | 클레임 케이스 및 작업을 처리하여 해당 케이스가 관리하는 케이스를 해결합니다.                                                           |
| SIU 작업 공간                |                                                                                                       |
| 특별수사대(SIU) 요원            | 잠재적인 사기 클레임 조사 작업을 수행합니다.                                                                             |
| 조정자 작업 공간                |                                                                                                       |
| 조정자                      | 클레임 문서, 보장 범위, 준비금 및 지불을 검토하여 클레임을 평가합니다.                                                             |

#### **Commercial Lines Claims** 워크플로우

Commercial Lines Claims 응용 프로그램은 모든 클레임 작업에 대해 구성할 수 있는 자동화된 워크플로를 설치합니다. 이러한 워크플로우는 케이스를 만들고 그에 따라 작업을 라우팅합니다.

#### 개요

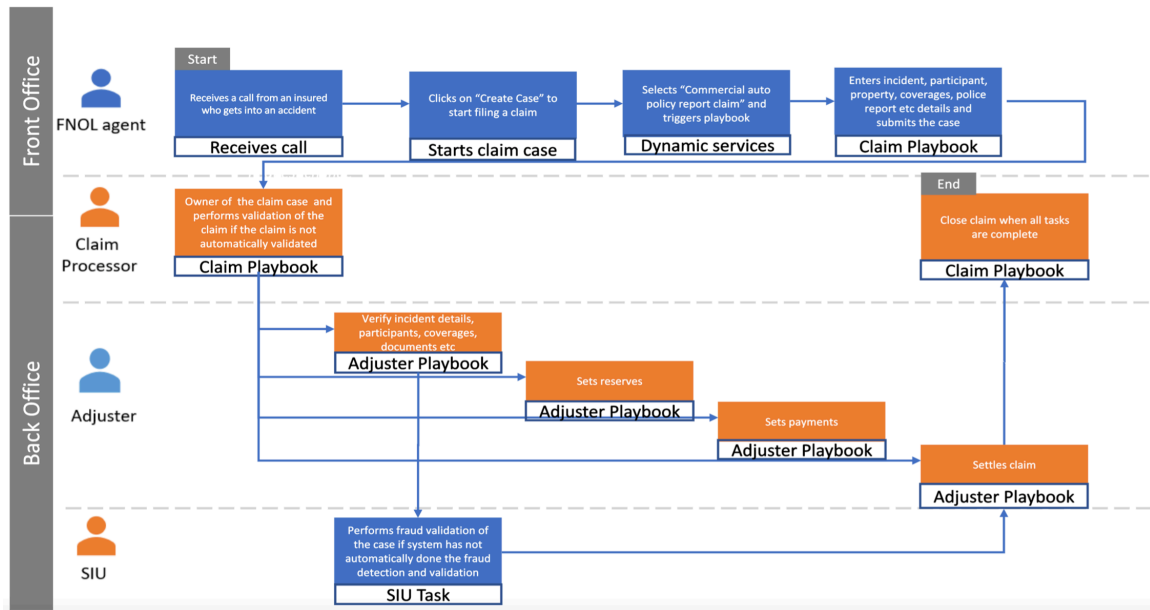
클레임 케이스가 시작되면 자동화된 워크플로우가 시작됩니다. 기본 시스템의 구성 가능한 규칙으로 구동되는 비즈니스 규칙 엔진은 조직에서 클레임을 잠재적 사기 또는 중복 클레임으로 분류하는 데 도움이 될 수 있습니다. 다음은 몇 가지 비즈니스 규칙의 예입니다.

- 클레임을 위해 제출된 속성 또는 참가자 수가 2개보다 크면 클레임은 높은 우선 순위로 간주됩니다.
- 클레임이 중복 클레임으로 식별되면 추가 검토를 위해 프로세서에 클레임 확인 작업이 생성됩니다.
- 클레임이 근접 클레임으로 식별되면 추가 검토를 위해 SIU(Special Investigation Unit) 팀에 작업이 생성됩니다.

다음 예는 보험 청구를 조사하고 관리하기 위한 케이스와 작업을 서로 다른 부서의 5가지 역할로 라우팅하는 워크플로우를 보여줍니다. 이 예에서 프론트 오피스 및 백오피스 에이전트는 큐 작업 공간에 있는 작업을 수행하기 위해 로그인합니다. Playbook은 클레임을 이행하기 위해 이 프로세스를 통해 에이전트를 안내합니다.

- 손실에 대한 첫 번째 통지 제출
- 클레임 확인
- 조정자 클레임 평가
- 사기 평가
- 클레임 종결

클레임 프로세스 워크플로우 - 상업용 자동차 클레임



## 첫 번째 손실 통지(FNOL) 스테이지

최초 손실 통지 대리인으로 청구 제출

1. 첫 번째 손실 통지(FNOL) 단계에서 보험 증권 청구인은 FNOL 담당자와 함께 손실을 보고합니다. 케이스가 생성되면 케이스를 해결까지 관리하기 위한 Playbook 작업과 함께 워크플로우가 자동으로 트리거됩니다.
2. FNOL 담당자는 청구에 대한 사고, 재산, 부상 및 참가자 세부 정보와 사용 가능한 보장 범위를 문서화합니다. 또한 대리인은 확인을 위해 운전 면허증과 같은 해당 인바운드 문서를 수집하여 제출하고 케이스를 제출하여 청구를 시작합니다.
3. 케이스가 제출되면 비즈니스 의사 결정에 다음 규칙이 적용됩니다.
  - 클레임에 보고된 속성 또는 참가자 수에 따라 클레임 케이스의 우선순위를 지정할 수 있습니다.
  - 작업을 트리거하고 추가 평가를 위해 클레임 케이스를 특별 조사 부서에 회부할 수 있습니다.
  - 추가 검토를 위해 클레임 확인 작업을 트리거할 수 있습니다.
  - 손실 평가를 위해 손해 사정인에게 클레임을 전달할 수 있습니다.

## 클레임 확인 단계

클레임 프로세서로서 클레임 확인 및 종결

1. 클레임 확인 단계에서 프로세서는 작업 세부 정보를 업데이트하고 그에 따라 클레임 작업을 거부하거나 승인합니다.
2. 프로세서가 작업을 승인하여 유효성을 검사하면 조정자 평가 단계로 이동합니다.

## 조정자 평가 단계

손해 사정인으로서 청구 평가 및 해결

1. 조정자 평가 단계에서 조정자는 제출된 청구 문서를 검토하고 확인하거나 거부합니다. 또한 조정자는 보장 범위를 검토하고 적절한 경우 보장 범위를 업데이트하거나 추가합니다.
2. 손해 사정인은 청구 조사를 위해 SIU 부서에 청구를 회부할 수 있습니다. SIU 부서가 사기 검토 작업을 완료하면 손해 사정인은 청구를 해결하거나 거부할 수 있습니다.
3. 조정자는 청구를 평가하고 손실 세부 정보를 기반으로 관련 보장 범위에 대해 준비금을 할당합니다.
  - 할당된 예약 금액이 조정자의 승인 권한 내에 있는 경우 조정자는 결과를 승인합니다.
  - 할당된 예약 금액이 조정자의 승인 권한을 벗어나는 경우 조정자는 승인을 위해 요청을 클레임 관리자에게 할당합니다. 적립금 금액이 클레임 관리자에 의해 승인되면 조정자는 클레임 지불 평가를 진행합니다. 금액이 승인되지 않은 경우 조정자는 클레임 관리자의 권장 사항에 따라 예약 금액을 다시 평가하고 수정합니다.
4. 조정자는 손실 준비금, 경비 준비금 또는 둘 다를 클레임 기록을 업데이트합니다.
5. 조정자는 최종 평가에 따라 생성된 준비금에 대해 지불 금액을 생성합니다.
  - 생성된 지불 금액이 조정자의 승인 권한 내에 있는 경우 조정자는 결과를 승인합니다.
  - 금액이 조정자의 승인 권한을 벗어나는 경우 조정자는 승인을 위해 클레임 관리자에게 요청을 할당합니다. 클레임 관리자가 지불 금액을 승인하면 조정자는 클레임 지불 평가를 진행합니다. 금액이 승인되지 않은 경우 조정자는 클레임 관리자의 권장 사항에 따라 새 지불 금액을 다시 평가하고 생성합니다.
6. 조정자는 검토 작업을 승인하거나 거부합니다. 조정자가 클레임을 해결하기 위한 검토 작업을 승인하면 클레임 케이스가 처리 단계로 이동하여 클레임 프로세서가 종결합니다. 조정자가 모든 관련 작업을 거부하는 경우 클레임 케이스는 자동으로 종결됩니다.

## SIU(Special Investigation Unit) 작업

특별 수사 부서 요원으로서 잠재적인 사기 주장 조사

1. 비즈니스 규칙에 따라 청구에 확인이 필요하다고 결정하거나 조정자가 사기 가능성을 판단하는 경우 조사를 위해 SIU 부서로 작업이 트리거됩니다. SIU 에이전트는 사기 작업을 검토하고 평가 작업 기록의 상세 정보를 업데이트한 다음 작업을 승인하거나 거부합니다. 승인된 평가 작업은 사기 판정을 찾을 수 없음을 나타냅니다. 거부된 평가 작업은 클레임이 유효하지 않고 사기 가능성이 있는 것으로 결정되었음을 나타냅니다.
2. 작업이 승인되면 청구는 사기가 발견되지 않음으로 결론지고 조정자가 승인할 수 있습니다. 클레임이 승인되면 케이스는 클레임 프로세서가 완료하는 이행 단계로 이동합니다.



## 클레임 관리자 승인 작업

클레임 관리자로서 준비금 또는 지불 금액 승인

1. 할당된 예약 금액이 조정자의 승인 권한을 벗어나는 경우 시스템은 승인을 위해 준비금 요청 금액을 클레임 관리자에게 할당합니다. 클레임 관리자가 준비금 금액을 승인하면 조정자는 클레임 지불 평가를 진행합니다. 클레임 관리자가 준비금 금액을 거부하고 권장 사항을 제공하는 경우 조정자는 권장 사항에 따라 준비금 금액을 수정해야 합니다.
2. 생성된 지불 금액이 조정자의 승인 권한을 벗어나는 경우 시스템은 승인을 위해 지불 금액 요청을 클레임 관리자에게 할당합니다. 클레임 관리자는 지불 금액 및 클레임 상세 정보를 검토하고 클레임 지불을 승인하거나 거부합니다. 클레임 관리자가 지불 금액을 승인하면 조정자는 정산을 진행할 수 있습니다. 그러나 관리자가 요청을 거부하고 권장 사항을 제공하는 경우 조정자는 권장 사항에 따라 지불 금액을 수정하고 제출해야 합니다. 승인 또는 거부를 나타내는 시스템에서 생성된 작업 메모는 작업 및 클레임 케이스에 대한 활동 스트림에 자동으로 추가됩니다.

## 종결

케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정되면 케이스가 완료됩니다.

상업 클레임 케이스 생성

최초 손실 통지 대리인 또는 처리자는 고객을 대신하여 상업 클레임 케이스를 시작하여 클레임 프로세스를 시작할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: `sn_ins_claim_cml.fnol_representative` 또는 `sn_ins_claim_cml.auto_processor`

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘을 선택합니다.
3. 상업용 자동차 클레임 케이스 목록 또는 상호작용 기록에서 케이스를 생성합니다.
4. Create a new case(새 케이스 생성) 대화 상자에서 **Commercial auto policy report claim**(상업용 자동차 보험 청구 신고)을 선택합니다.
5. 생성을 선택합니다.
6. 양식에서 필수 필드와 고객으로부터 수집한 기타 관련 정보를 입력합니다.
7. 옵션: 작업 메모 필드에 결과와 관련된 의견을 입력합니다.  
수동으로 게시된 의견과 시스템에서 생성된 작업 메모는 클레임 케이스의 활동 스트림에 추가됩니다.
8. 저장을 선택합니다.

결과

상업용 클레임 케이스가 신규 상태로 만들어지고 워크플로우가 트리거됩니다. 정의된 할당 규칙에 따라 케이스가 할당 그룹에 할당됩니다.

다음에 수행할 작업

클레임 처리자는 케이스를 자신에게 할당하고 작업을 시작할 수 있습니다. 자세한 내용은 [상업 클레임 처리](#) 문서를 참조하십시오.

## 상업 클레임 처리

프로세서는 클레임을 시작하고, 클레임을 검토하여 확인하고, 조정자의 평가 후 이행 작업을 완료하고 클레임을 종결할 수 있습니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: `sn_ins_claim_cml.auto_processor`

클레임 케이스의 작업을 업데이트하고 종결합니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 다음 방법 중 하나를 통해 클레임 케이스를 열고 작업을 수행합니다.  
수락을 선택하여 작업 할당을 수락하면 작업을 수행할 수 있습니다.
3. 클레임 시스템의 작업을 완료하는 데 필요한 작업을 마칩니다.  
완료해야 할 수 있는 작업에는 다음 단계 중 하나의 단계가 포함될 수 있습니다.
  - 클레임을 시작하기 위해 손실 스테이지 작업에 대한 첫 번째 통지를 완료합니다.
  - 고객이 보고한 클레임의 유효성을 평가합니다.
  - 클레임 완료 및 종결.
4. 옵션: 작업 메모 필드에 결과와 관련된 의견을 입력합니다.  
수동으로 게시된 의견과 시스템에서 생성된 작업 메모는 클레임 케이스의 활동 스트림에 추가됩니다.
5. Playbook 활동 또는 작업 양식에서 작업을 닫습니다.

### 조정자 작업

조정자는 클레임 작업 공간에서 클레임 작업을 수행할 수 있습니다.

### 클레임 작업 공간

클레임 작업 공간에서 조정자는 클레임을 검토하여 문서를 확인하고, 클레임 적용 범위를 평가하고, 클레임 지불 상세 정보를 확인하고, 클레임에 대한 정산을 승인할 수 있습니다. 조정자를 위한 클레임 작업 공간은 조정자가 클레임에 대해 수행할 수 있는 모든 작업에 대한 통합 뷰입니다. 조정자는 작업 공간 탭과 카드를 사용하여 다음 섹션을 탐색할 수 있습니다.

- 클레임 상세 정보 - 정책 번호, 클레임 스테이지, 클레임 상태, 인시던트 및 보고 날짜와 같은 상세 정보를 보고 수정합니다.
- 클레임 속성 - 클레임 케이스와 관련된 속성을 보고 작업합니다.
- 클레임 참가자 - 클레임 케이스와 관련된 참가자를 보고 작업합니다.
- 작업 상세 정보 - 작업이 할당된 에이전트 및 그룹을 보고 수정합니다.
- 작업 - 현재 클레임 케이스에 대한 조정자 작업을 보고 작업합니다.
- 범위 및 재무 - 개별 범위에서 클레임 범위, 관련 준비금, 지불 및 경비 금액과 같은 클레임 엔터티를 보고 수정합니다.

클레임 작업 공간에서 조정자는 탭에 액세스하여 클레임에 대한 사기 점수 페이지와 요약 페이지를 볼 수도 있습니다.

## 조정자 클레임 작업 공간 - 상업용 자동차 클레임 검토

The screenshot displays the 'Commercial auto claim review' workspace. The left sidebar contains 'Claim details' with fields for Account (Avid Corporation), Insurance policy (AUTO-56565), Number (CAC0001001), Priority (4 - Low), SIU review (Not in review), Incident date (2023-07-10 16:17:06), Report date (2023-07-10), Nature of loss (Collision), Police report number (PR-2453), Incident location (4560 Beacon Ave, Fremont, CA, US, 94538), and Incident description (Collided with a tree). The 'Claim properties' section shows 'Insured property' as Honda CRV. The main area has tabs for 'Claim workspace', 'Fraud score', and 'Claim summary'. The 'Tasks' section shows a 'Pending tasks' table with columns for Short description, Due date, Task type, and State. The 'Coverages and financials' section shows 'Claim coverages' with 'Collision Cover' and 'Loss reserve' details. The right sidebar shows an 'Activity stream' with a 'Compose' section for comments and an 'Activity' section showing system-generated events.

상업 클레임 조정자 작업 수행

클레임 케이스의 조정자 작업을 업데이트하고 종결합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn\_ins\_claim\_cml.auto\_adjuster



### 중요사항:

클레임 작업 공간, 사기 점수 및 요약 조정자 작업 공간 관련 탭에 액세스하려면 CSM 기본 기록 페이지를 활성화해야 합니다. 기본적으로 페이지는 비활성으로 설정되어 있습니다. CSM Configurable Workspace에 기록을 표시하기 위한 기본 페이지를 결정하려면 [CSM Configurable Workspace 기록 페이지를](#) 참조하십시오

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 다음 방법 중 하나로 작업을 엽니다.
3. 평가 또는 정산 작업을 완료하는 데 필요한 작업을 마칩니다.
4. 클레임 작업 공간에서 다양한 작업을 완료하여 조정자 작업을 수행합니다.
5. 옵션: 작업 내의 작업 메모 필드에 결과와 관련된 설명을 입력합니다.  
수동으로 게시된 의견과 시스템에서 생성된 작업 메모는 작업 및 클레임 케이스의 활동 스트림에 추가됩니다.

### 결과

케이스의 현재 단계에 따라 다음과 같이 진행됩니다.

- 조정자가 작업을 수락하면 작업 상태가 진행 중으로 설정됩니다.
- 조정자가 준비금 또는 지불을 제출할 때 금액이 승인 한도 내에 있으면 자동으로 승인됩니다.

- 조정자가 클레임을 해결하면 클레임 케이스가 자동으로 종결되고 케이스 상태가 완료 종결로 설정되고 클레임 스테이지가 종결 거부됨으로 바뀝니다. 거부를 나타내는 시스템에서 생성된 작업 메모는 작업 및 클레임 케이스의 활동 스트림에 자동으로 추가됩니다.
- 조정자 관련 작업 중 하나가 승인되면 케이스를 종결하기 위해 클레임 프로세서에 작업이 트리거됩니다. 승인을 나타내는 시스템에서 생성한 작업 메모는 작업 및 클레임 케이스의 활동 스트림에 자동으로 추가됩니다.

## 관련 정보

[클레임의 사기 점수 생성 및 보기](#)

[클레임 요약 보기](#)

### 클레임의 사기 점수 생성 및 보기

사기 점수를 생성하고 사기 점수 페이지를 확인하여 클레임의 사기 점수 및 기록에 대한 자세한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

조정자, 처리자 및 관리자는 사기 점수를 생성하고 클레임 케이스 및 조정자 작업에서 사기 점수 페이지를 보고 케이스의 사기 위험을 확인할 수 있습니다. 관리자는 기존 사기 점수 페이지를 사용하여 LOB(Line of Business)의 요구 사항과 관련된 사용자 지정 점수 매기기 페이지를 만들 수 있습니다.

#### **i** 주:

자세한 내용은 [를 사용하여 사기 점수 범위 구성 UI 빌더](#) 문서를 참조하십시오.

### 사기 점수 상세 정보 생성 및 접근

회사의 클레임 관리자, 조정자 또는 프로세서인 경우 [를 사용하여](#) FRISS와의 Financial Services Operations 통합클레임 사기 점수 세부 정보를 생성하고 액세스할 수 있습니다. 이 옵션은 클레임 케이스 기록 및 조정자 작업 기록에서만 사용할 수 있습니다.

클레임 케이스 기록 또는 조정자 작업 기록에서:

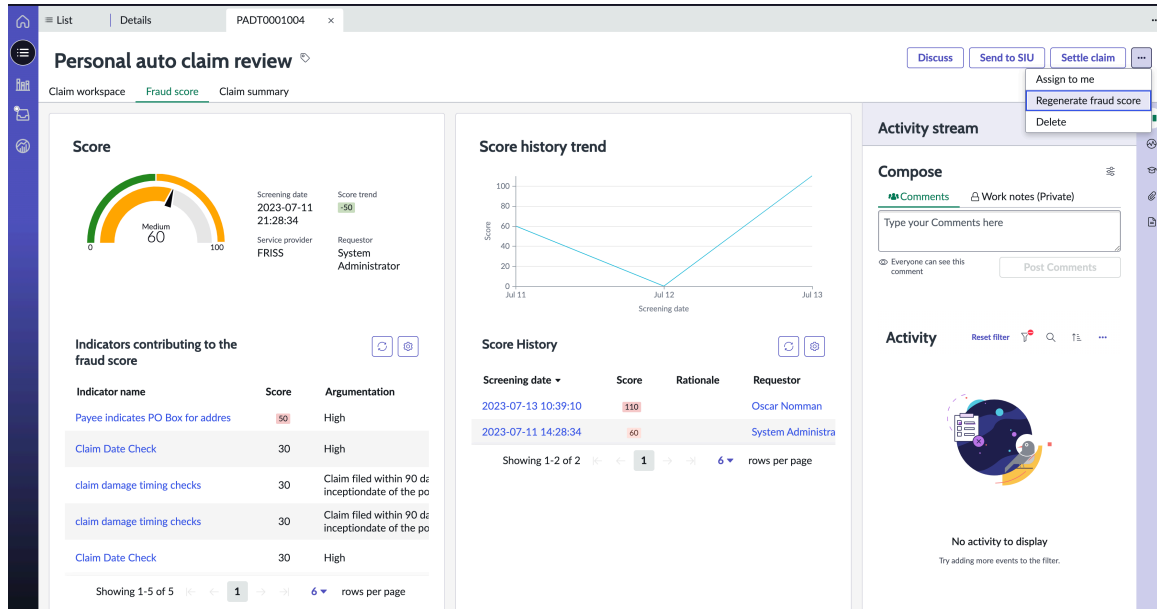
- 사기 점수 탭을 선택하여 사기 점수 페이지를 봅니다.
- 사기 점수 재생성을 선택하여 사기 점수를 생성하거나 재생성합니다.

### 사기 점수 페이지

클레임 또는 조정자 작업에서 사기 점수 탭에서 사기 점수에 대한 정보를 볼 수 있습니다.

다음 예제에서는 점수 세부 정보가 있는 애플리케이션의 Personal Lines Claims 사기 점수 페이지를 보여 줍니다.

## 사기 점수 페이지



## 사기 점수 페이지 상세 정보

## 점수 게이지

전달된 클레임 데이터를 기반으로 높음, 평균 또는 낮은 위험 점수를 표시합니다. 높음, 평균 또는 낮음 점수 범위를 정의하여 표시를 구성할 수 있습니다. 범위를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 [을 참조하십시오](#) **를 사용하여 사기 점수 범위 구성 UI 빌더**.

## 사기 점수

전체 사기 점수 번호입니다.

## 점수 추세

현재 점수와 이전 점수의 차이를 표시합니다.

## 서비스 제공자

사기 데이터 분석 서비스 제공자의 이름을 표시합니다.

## 검사 날짜

사기 탐지를 위해 클레임이 검사된 날짜를 나타냅니다.

## 사기 점수에 영향을 미치는 표시기

FRISS가 활성화된 경우 사기 점수에 영향을 미치는 클레임 날짜 확인 및 경찰 보고서와 같은 표시기 목록과 함께 각 점수가 표시기에 지정된 이유에 대한 점수 및 근거가 표시됩니다. FRISS에 대한 자세한 내용은 [을 참조하십시오](#) **FRISS와의 Financial Services Operations 통합**.

## 점수 이력 추세

검사 날짜별로 시간 경과에 따른 점수 기록의 시각적 차트를 표시합니다.

## 점수 이력

클레임 케이스에 대해 API가 실행되는 횟수를 표시합니다. 검사 날짜, 검사 요청의 근거 및 검사 요청자가 포함된 점수를 나열합니다. 요청 시 기록을 필터링하고 새로 고치도록 선택할 수 있습니다.

## 를 사용하여 사기 점수 범위 구성 UI 빌더

를 UI 빌더 사용하여 사기 점수 범위를 구성합니다. 점수 범위를 설정할 수 있도록 **Configurable Workspace**의 사기 정보 페이지에서 CSM범위 필드와 같은 특정 필드를 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에  
필요한 역할: admin

## 이 태스크 정보

### 주:

여기에서 변경한 구성은 수준에 표시되며 Financial Services Operations Core 모든 FSO Core 애플리케이션에 적용됩니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > **Now Experience** 프레임워크 > **UI Builder** > 페이지 수집레이블이 표시됩니다.
2. **CSM** 기본 기록 사후 상세 정보 > 사기 점수 > 기본값
3. 옵션: ## ##### ## 메시지가 나타나면 원래 범위에서 편집을 선택합니다.
4. Ranges(범위)를 선택하여 구성 패널의 Config(구성) 탭에서 최소값과 최대값을 설정합니다.
5. **Configure** Ranges(범위 구성)를 선택하여 값, 색 및 레이블을 설정합니다.
6. 적용을 선택합니다.  
게이지를 구성하면 지정된 최소값 및 최대값 범위 내에서 특정 값의 위치를 표시할 수 있습니다. 색상으로 구분된 데이터 범위를 설정하여 진행 상황을 볼 수도 있습니다. 게이지 구성에 대한 자세한 내용은 [ServiceNow<sup>®</sup> 개발자 사이트](#)  레이블이 표시됩니다.

## 관련 정보

[CSM Configurable Workspace record pages](#) 

사기에 대한 상업적 소유권 주장 평가

특별 조사 요원은 청구가 사기인지 여부를 결정하기 위해 청구를 검토할 수 있습니다.

## 시작하기 전에

필요한 역할: sn\_ins\_siu.agent

클레임 케이스의 작업을 업데이트하고 종결하는 데 필요한 활동과 작업을 제공하는 케이스 Playbook을 사용합니다.

## 이 태스크 정보

비즈니스 규칙 논리가 클레임 케이스를 '근접' 클레임(보험 시작 날짜에 매우 가까운 클레임 케이스)으로 식별하면 사기 평가를 위해 SIU 부서로 작업이 트리거됩니다. 손해사정인은 손해사정인의 청구 평가 중에 사기 평가에 대한 청구를 회부할 수도 있습니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(  )을 선택합니다.
3. 특별 조사 작업 목록에서 작업을 엽니다.

| 옵션            | 설명                                                                                                                                                                                                        |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 특별 조사 작업 목록에서 | <p><b>a.</b> 목록 탭의 특별 조사 작업에서 작업 목록을 엽니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.</li> <li>▪ 모든 특수 조사 작업에 대해 모두를 선택합니다.</li> </ul> <p><b>b.</b> 목록에서 수행하려는 작업을 선택합니다.</p> |

아직 자신에게 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.

**4.** 클레임 시스템에서 작업을 완료하는 데 필요한 작업을 완료합니다.

**5.** 옵션: 작업 메모 필드에 결과와 관련된 의견을 입력합니다.

**6.** 특별 조사 작업 양식에서 작업을 종결합니다.

## 결과

- 작업이 승인되면 작업이 완료 종결로 이동합니다.
- 작업이 거부되면 작업은 거부 종결로 전환됩니다.

## 준비금 또는 지불 금액 승인

클레임 관리자는 클레임 준비금 및 지불 금액을 승인할 수 있습니다.

## 시작하기 전에

필요한 역할: sn\_ins\_claim\_cml.manager

## 이 태스크 정보

조정자가 할당한 준비금 또는 생성된 지불 금액이 조정자의 승인 권한보다 높으면 클레임 관리자는 조정자로부터 준비금 또는 지불 금액 승인 요청을 받습니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 다음 방법 중 하나로 작업을 엽니다.

| 옵션                              | 설명                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 방문 페이지에서                        | 내 보류 중인 작업 목록에서 작업을 선택합니다.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Commercial Lines Claims 승인 목록에서 | <p><b>a.</b> 목록 아이콘(  )을 선택합니다.</p> <p><b>b.</b> 목록 탭의 <b>Commercial Lines Claims</b> 승인에서 다음 중 하나를 엽니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 내 승인 - 예약</li> <li>▪ 내 승인 - 지불</li> </ul> <p><b>c.</b> 목록에서 수행하려는 작업을 선택합니다.</p> |

3. 요청된 승인 금액을 거부하려면 의견 필드에 권장 사항을 의견을 입력합니다.



수동으로 게시된 의견과 시스템에서 생성된 작업 메모는 작업 및 클레임 케이스의 활동 스트림에 추가됩니다.

#### 4. 클레임 준비금 또는 클레임 지불 작업 양식에서 작업을 닫습니다.

### 결과

- 클레임 관리자가 준비금 또는 지불 금액을 승인하면 클레임 준비금 작업이 조정자에게 반환되어 클레임 지불 평가 또는 정산을 진행합니다.
- 클레임 관리자가 예약 또는 지불 금액을 거부하는 경우 관리자는 다른 권장 사항을 제공합니다. 거부됨 상태의 알림이 조정자에게 트리거됩니다.
- 예약, 지불 금액, 승인 또는 거부에 대한 시스템에서 생성된 항목이 활동 스트림에 추가됩니다. 이러한 자동 항목은 감사 및 추적을 지원합니다.

### 임시 작업 추가

처리자, 조정자 또는 관리자로써 작업을 생성하여 청구의 우선순위를 정하고 계획을 세우는 데 도움을 줍니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: `sn_ins_claim_cml.auto_processor`, `sn_ins_claim_cml.auto_adjuster` 또는 `sn_ins_claim_cml.manager`

#### 주:

작업 메뉴의 작업 추가 버튼을 사용하거나 관련 기록 패널의 새 기록 생성 버튼을 사용하여 클레임에 필요한 대로 추가 작업을 만들 수 있습니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 다음 방법 중 하나로 클레임을 엽니다.
3. 작업 추가를 선택합니다.
4. 새 상업용 자동차 클레임 작업 작성 양식에 세부 정보를 입력합니다.
5. 옵션: 작업 메모 필드에 결과와 관련된 의견을 입력합니다.  
수동으로 게시된 의견과 시스템에서 생성된 작업 메모는 작업의 활동 스트림에 추가됩니다.
6. 자신 또는 다른 사용자에게 작업을 할당합니다.
7. 저장을 선택합니다.  
작업이 신규 상태로 표시됩니다. 활성 및 비활성 클레임 작업이 클레임 케이스 및 클레임 조정자 평가 단계에 표시됩니다.

### 다음에 수행할 작업

작업이 생성되면 작업의 요구 사항에 따라 다음 상태로 작업이 이동할 수 있습니다.

- 작업 진행 중
  - 새로 만든 작업을 자신에게 할당한 후
  - 작업 담당자가 수락 을 선택하여 작업을 수락합니다.
  - 작업 담당자가 현재 정보 대기 중 상태에 있는 작업을 선택합니다.
  - 작업 담당자가 작업 열기를 선택하면 작업을 계속 진행할 수 있습니다.



- 정보 대기 중 - 작업 담당자가 정보 대기 중을 선택합니다.
- 완료 종결 - 작업 담당자가 종결을 선택하여 작업을 종결합니다.

클레임에 대한 임시 및 시스템 생성 작업 보기

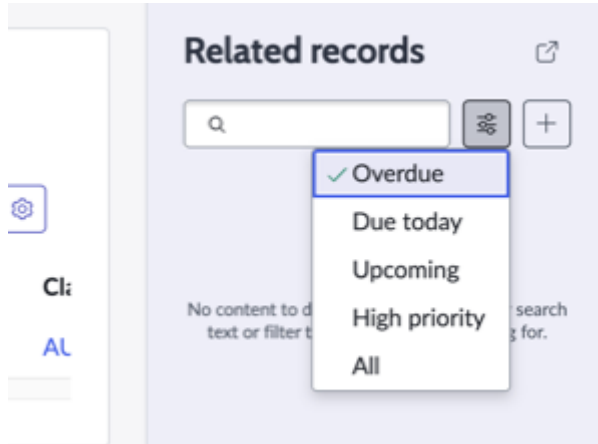
보류 중인 작업을 보고 클레임 작업의 우선순위를 지정합니다.

처리자는 클레임 케이스 또는 작업에서 할당된 작업을 볼 수 있으며, 조정자는 조정자 작업 내에서 작업할 때 할당된 작업을 볼 수 있습니다. 이러한 역할은 방문 페이지의 내 보류 중인 작업에서도 할당된 작업을 볼 수 있습니다.

작업 탭을 선택하거나 상황별 메뉴에서 관련 기록 아이콘(☰) 선택하여 클레임 케이스 또는 상위 조정자 작업에서 작업을 보거나 검색합니다.

다음과 같은 방법으로 작업을 검색합니다.

- 검색어에 간단한 설명 입력
- 다음 옵션을 필터링합니다.
  - 지연
  - 오늘 만료
  - 예정
  - 높은 우선순위
  - 모두
- 📌 아이콘을 선택하여 목록 뷰에서 필터링된 작업을 엽니다.



클레임 논의

클레임 기록에 액세스할 수 있는 추가 사용자와 클레임에 대한 세부 정보를 논의합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn\_ins\_claim\_cml.fnol\_representative, sn\_ins\_claim\_cml.auto\_processor, sn\_ins\_claim\_cml.auto\_adjuster, sn\_ins\_claim\_cml.manager

이 태스크 정보

케이스에 대해 진행 중인 Sidebar 토론을 생성하거나 봅니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘을 선택합니다.
3. 목록에서 케이스를 엽니다.
4. 토론을 선택합니다.
5. 토론 주제를 입력합니다.
6. 토론에 참가자를 추가합니다.
7. 토론 시작을 선택합니다.  
토론이 클레임 기록과 연결됩니다.

## 다음에 수행할 작업

토론을 보려면 토론을 선택한 다음, 보려는 토론에 대해 기록 열기 를 선택합니다.

## 클레임 요약 보기

관리자, 조정자 및 프로세서는 클레임 요약 페이지에서 클레임 케이스 스냅샷을 볼 수 있습니다.

클레임 요약 페이지를 사용하여 클레임 상태, 서비스 수준 계약, 클레임 속성 및 참가자, 메모 및 활동, 적용 범위 및 기타 재무와 같은 항목을 볼 수 있습니다.

**i** 주:

- 클레임 요약 페이지는 읽기 전용이며 업데이트할 수 없습니다.
- 관리자는 UI Builder **CSM** 기본 기록-게시 상세 정보 페이지 컬렉션에서 액세스하여 클레임 요약 페이지의 페이지 변형을 보고 수정할 수 있습니다. 자세한 내용은 [클레임 작업 공간](#), [사기 점수 및 클레임 요약 페이지 활성화](#) 문서를 참조하십시오.

클레임 케이스 또는 조정자 작업에서 클레임 요약 을 선택하여 클레임 요약 페이지를 봅니다.

## 클레임 요약 페이지 상세 정보

## 클레임 상세 정보

정책 번호, 클레임 스테이지, 클레임 상태, 인시던트 및 보고 날짜와 같은 상세 정보를 표시합니다.

## 클레임 SLA

관련 서비스 수준 계약을 충족할 때까지 남은 시간을 표시합니다.

## 조정자 작업

현재 클레임 케이스와 관련된 관련 조정자 작업 및 해당 상태의 목록을 표시합니다.

## 클레임 속성

클레임 케이스에 추가된 속성 목록을 표시합니다.

## 클레임 참가자

클레임 케이스에 추가된 참가자 목록을 표시합니다.

## 클레임 상태

클레임 케이스가 다음 상태 중 하나인지 여부를 표시합니다.

- FNOL
- 클레임 검토
- 조정자 검토

- 이행
- 완료 종결
- 거부로 종결
- 취소됨

#### 범위 및 재무

개별 보장에 따른 클레임 범위, 관련 준비금, 지불 및 경비 금액과 같은 클레임 엔터티를 포함하여 클레임의 재무 요약을 표시합니다.

#### 메모 및 활동

클레임 업데이트 설명, 작업 메모 및 키 속성 변경을 포함한 사용자 및 시스템 활동 이력을 표시합니다.

에이전트 지원을 사용하여 관련 클레임 보기

에이전트 지원 Contextual Search를 사용하여 관련 클레임 및 관련 지식 문서를 봅니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: sn\_ins\_claim\_cml.fnol\_representative, sn\_ins\_claim\_cml.auto\_processor, sn\_ins\_claim\_cml.auto\_adjuster, sn\_ins\_claim\_cml.manager

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘을 선택합니다.
3. 케이스 Playbook 또는 상업용 자동차 클레임 조정자 작업 목록에서 작업을 엽니다.
4. 기능을 사용하려면 에이전트 지원 아이콘을 선택합니다.  
에이전트 지원에 대한 자세한 내용은 [에이전트 지원을 사용하여 솔루션 찾기](#)를 참조하십시오.

## Personal Lines Claims

Personal Lines Claims 애플리케이션을 사용하면 조직에서 손실에 대한 첫 번째 알림부터 클레임 종결에 이르는 클레임 프로세스의 다양한 단계를 신속하게 설정할 수 있습니다.

#### 스토어에서 앱 요청

[ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

|                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>탐색</p>  <p>프로세서와 조정자가 Personal Lines Claims를 사용하는 방법에 대해 알아보십시오.</p>    | <p>설정</p>  <p>Personal Lines Claims 설정</p>                      | <p>관리</p>  <p>손실에 대한 첫 번째 알림부터 클레임 종결에 이르기까지 보험 클레임에 대한 케이스를 관리합니다.</p> |
| <p>참조</p>  <p>설치되는 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대해 자세히 알아봅니다.</p> | <p>분석 및 보고</p>  <p>키 통계를 모니터링하고 미리 구성된 대시보드를 통해 성과를 추적합니다.</p> | <p>프로세스 마이닝</p>  <p>프로세스를 시각화하고 개선 기회를 식별합니다.</p>                      |

## Personal Lines Claims 탐색

FNOL(First-Notice-of-Loss) 담당자, 처리자, 조정자, 특별 조사 대리인 및 관리자는 개인 보험 청구를 생성하고 관리하는 데 사용할 Personal Lines Claims 수 있습니다.

Personal Lines Claims 애플리케이션을 사용하면 하나의 중앙 집중식 워크플로우에서 고객에 대한 보험 증권 청구의 시작, 처리 및 해결을 관리할 수 있습니다. 이 애플리케이션을 사용하면 특별 조사 부서 및 사무실과 협력하여 클레임 작업을 관리할 수 있습니다. 또한 필요한 클레임 문서를 수집 및 확인하고, 클레임을 조사하고, 클레임을 해결할 수 있습니다.

## 주요 기능

- 클레임 서비스를 빌드하는 데 사용할 수 있는 클레임 데이터 모델
- 전용 애플리케이션 내에서 케이스를 사용하여 관리할 수 있는 클레임 워크플로우
- 고객에 대한 모든 클레임 기록의 시각화
- 다양한 클레임 가상 사용자를 위해 빌드된 전용 Playbook 및 작업 공간
- 관리하고 추적할 ServiceNow<sup>#</sup> 퍼포먼스 분석 수 있는 주요 통계 및 성능 프로세스 마이닝
- 손실에 대한 첫 번째 알림부터 개인 자동차 클레임에 대한 클레임 종결까지의 클레임을 볼 수 있는 기준선 워크플로우

## Personal Lines Claims 사람들

다음 표에서는 조직에서 애플리케이션을 사용할 Personal Lines Claims 수 있는 가상 사용자를 보여줍니다.

### Personal Lines Claims 사람들

| 가상 사용자               | 설명                                                                                          |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 관리자                  | 애플리케이션 구성을 담당하는 클레임 관리자입니다.                                                                 |
| 첫 번째 손실 통지(FNOL) 담당자 | 고객을 대신하여 클레임 케이스를 생성하고 관련 문서를 업로드하는 프런트 오피스 담당자입니다.                                         |
| 클레임 프로세서             | 보험금 청구를 처리하는 보험 기관의 중간 또는 백오피스에 있는 처리자입니다. 클레임 서비스 및 클레임 서비스에 들어오는 작업을 수행하고 클레임 케이스를 종결합니다. |
| 특별수사대(SIU) 요원        | 잠재적인 사기 클레임 케이스를 조사하는 부서입니다.                                                                |
| 클레임 조정자              | 문서, 손실 평가 내역 및 비용, 공제액, 보장 범위 등의 보험 혜택을 수집 및 확인하고 사기 조사가 필요한지 여부를 표시하고 청구를 정산하는 사람입니다.      |
| 클레임 관리자              | 예약 및 지불 요청을 승인하고 대시보드, 퍼포먼스 분석 대시보드 및 보고서를 포함하여 프로세스 마이닝 모든 클레임의 개요를 볼 수 있는 관리자입니다.         |

## Personal Lines Claims 설정

FNOL 담당자, 처리자, 조정자 등이 개인 보험 청구 서비스를 시작할 수 있도록 설치 및 구성 Personal Lines Claims 하십시오.

### Personal Lines Claims 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn\_ins\_claim\_pers)을 설치할 Personal Lines Claims 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow<sup>#</sup> Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

## 시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. [에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션](#).
- 종속성, 라이선스 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 ServiceNow Store에서 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

필요한 역할: admin

## 이 태스크 정보

다음 항목이 Personal Lines Claims 앱과 함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블

자세한 내용은 [Personal Lines Claims 앱과 함께 설치되는 구성요소](#) 문서를 참조하십시오.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. Personal Lines Claims 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn\_ins\_claim\_pers)을 찾습니다.  
  
애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.  
  
설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.
3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.  
  
표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.
4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.



### 중요사항:

설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 선택합니다.

## Personal Lines Claims 구성

애플리케이션과 함께 Personal Lines Claims 설치되는 구성요소를 검토하고 조직의 비즈니스 요구에 맞게 수정합니다.

## 시작하기 전에

응용 프로그램이 설치되어 있는지 Personal Lines Claims 확인합니다. 자세한 내용은 [Personal Lines Claims 설치](#) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn\_ins\_claim\_pers.admin 및 admin

### 프로시저

1. 금융 계좌, 금융 상품, 금융 기관 및 거래 데이터를 테이블로 임포트합니다 ServiceNow .  
자세한 내용은 [임포트 세트를 사용하여 재무 데이터 임포트](#) 문서를 참조하십시오.
2. 설치된 구성요소를 검토하고 이를 수정하거나 새로 추가합니다(해당하는 경우).

클레임 작업 공간, 사기 점수 및 클레임 요약 페이지 활성화

클레임 관리자, 조정자 또는 프로세서가 볼 수 있도록 클레임 케이스에서 사기 점수 및 클레임 요약 페이지를 활성화합니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: admin

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > **Now Experience** 프레임워크 > **UI Builder**레이블이 표시됩니다.
2. CSM/FSM Configurable Workspace에서 CSM 기본 기록 페이지를 활성화합니다.  
자세한 내용은 [CSM Configurable Workspace record pages](#) 문서를 참조하십시오.
3. CSM 기본 기록 페이지에서 페이지 순서를 설정합니다.
4. 다음 기록 페이지에서 변형 조건을 설정합니다.

### Personal Lines Claims 앱과 함께 설치되는 구성요소

sn\_ins\_claim\_pers 플러그인을 활성화하면 플러그인, 테이블 및 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

### 설치된 플러그인

애플리케이션과 함께 설치되는 **Personal Lines Claims** 플러그인

| 플러그인                               | 설명                                                                                |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 고객 서비스<br>[com.sn_customerservice] | 애플리케이션에서 고객 서비스 관리<br>애플리케이션으로 테이블을 확장할 수 있습니다<br>Financial Services Operations . |

### 설치된 스토어 애플리케이션

애플리케이션과 함께 설치되는 **Personal Lines Claims** 스토어 애플리케이션

| 스토어 애플리케이션                         | 설명                                                                                                                                              |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Financial Services Operations Core | 정책 서비스 요청을 수행하는 데 필요한 고객<br>데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 <a href="#">product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita</a> 문서를 참조하십시오. |
| 보험 특별 조사                           | 보험 특별 조사를 통해 보험사는 사기 조사<br>요청을 SIU 에이전트에게 전달할 수 있습니다.<br>애플리케이션의 워크플로우를 통해 클레임                                                                  |

애플리케이션과 함께 설치되는 **Personal Lines Claims** 스토어 애플리케이션

| 스토어 애플리케이션              | 설명                                                                                                                                                                  |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         | 케이스에 대해 작업하는 조정자를 통해 요청이 라우팅됩니다 Personal Lines Claims .                                                                                                             |
| Document Processor      | 보험 정책 서비스 케이스에 사용되는 문서 서비스 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 <a href="#">Financial Services Document Processor</a> 와 통합 문서를 참조하십시오.                                           |
| Playbooks for 고객 서비스 관리 | 단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하여 일반적으로 발생하는 상황에 일관된 응답을 보장하는 방법을 제공합니다. 자세한 내용은 <a href="#">Customer Service Management</a> 를 위한 플레이북을 <a href="#">참조</a> 하십시오. |

## 설치되는 역할

### Personal Lines Claims 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                                           | 설명                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Personal Lines Claims                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Personal Lines Claims 관리자<br>[sn_ins_claim_pers.admin] | <ul style="list-style-type: none"> <li>역할 부여 Personal Lines Claims</li> <li>케이스 및 작업 삭제 Personal Lines Claims</li> <li>애플리케이션 구성 Personal Lines Claims</li> <li>서비스 정의 생성 및 수정 Personal Lines Claims</li> <li>정책 또는 케이스 데이터에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 권한이 있습니다. Personal Lines Claims</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>decision_table_admin</li> <li>sn_bom.service_definition_admin</li> <li>sn_ins_claim_pers.manager</li> <li>sn_ins_claim_pers.auto_processor</li> <li>sn_ins_siu.viewer</li> <li>sn_doc_processor.admin</li> <li>sn_ins_claim_pers.auto_adjuster</li> </ul> |



## Personal Lines Claims 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                                                     | 설명                                                                                                                                                          | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Personal Lines Claims 관리자<br>(sn_ins_claim_pers.관리자)             | <ul style="list-style-type: none"> <li>대시보드 보기<br/>Personal Lines Claims</li> <li>프로세스에 대한<br/>Personal Lines Claims 사용<br/>프로세스 마이닝</li> </ul>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_ins_claim_pers.auto_adjuster</li> <li>sn_ins_claim_pers.auto_processor</li> <li>pa_viewer</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Personal Lines Claims 조정자<br>(sn_ins_claim_pers.auto_adjuster)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>할당된 조정자 작업에 따라 개인 자동차 클레임 상세 정보를 평가하고 클레임을 정산합니다.</li> <li>개인 자동차 클레임 케이스의 상태 보기</li> <li>임시 작업 생성 및 편집</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_customerservice.case_contributor_viewer</li> <li>sn_doc_processor.agent</li> <li>sn_bom.조정자</li> <li>sn_sla_definition_read</li> <li>sn_bom.viewer</li> <li>sn_bom.auto_ins_policy_viewer</li> <li>sn_ins_claim_pers.auto_processor</li> <li>sn_customerservice.csm_workspace_user</li> </ul>                                                                                                                                            |
| Personal Lines Claims 프로세서<br>(sn_ins_claim_pers.auto_processor) | <ul style="list-style-type: none"> <li>개인 자동차 클레임 상세 정보를 제출하고 임시 작업을 생성 및 편집합니다.</li> <li>개인 자동차 클레임 케이스의 상태 보기</li> <li>클레임 종결</li> <li>상호작용 기록</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_customerservice.case_contributor_viewer</li> <li>sn_ins_claim.profile.writer</li> <li>sn_ins_claim.payment_reader</li> <li>sn_ins_claim.reserve_reader입니다.</li> <li>sn_ins_claim.fraud_score_reader</li> <li>sn_ins_claim.injury_writer</li> <li>sn_ins_claim.property_writer</li> <li>sn_bom.auto_ins_policy_viewer</li> <li>sn_ins_claim.coverage_writer</li> <li>sn_bom.b2c_agent</li> <li>sn_ins_claim.participant_writer</li> </ul> |

### Personal Lines Claims 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                                                 | 설명                                                                                                                                                                                                                 | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                              |                                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_ins_claim.policy_snapshot_reader</li> <li>• sn_ins_claim.summary_page_read</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Personal Lines Claims 뷰어<br>[sn_ins_claim_pers.auto_viewer]  | 개인 자동차 클레임 케이스 및 관련 데이터를 봅니다.                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom.ref_data_viewer</li> <li>• sn_bom.service_definition_read</li> <li>• sn_bom.customer_data_viewer</li> <li>• sn_bom.auto_ins_policy_viewer</li> <li>• sn_ins_claim_pers.auto_viewer</li> </ul>                                                                                                                                                    |
| Personal Lines Claims FNOL 대표<br>(sn_ins_claim_pers.fnol_대표) | 자신이 관리하는 보험에 대한 개인 클레임 케이스를 생성하고 추적합니다.                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.case_contributor_viewer</li> <li>• sn_sla_definition_read</li> <li>• sn_bom.customer_data_viewer</li> <li>• sn_bom.auto_ins_policy_viewer</li> <li>• sn_customerservice.consumer_contributor</li> <li>• sn_customerservice.csm_workspace_user</li> <li>• sn_customerservice.account_contributor</li> <li>• sn_bom.fnol_대표</li> </ul> |
| 보험 특별 조사                                                     |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 보험 특별 조사 관리자<br>[sn_ins_siu.admin]                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 보조금 보험 특별 조사 역할</li> <li>• 특별 조사 케이스 및 작업 삭제</li> <li>• 보험 특별 조사 애플리케이션 구성</li> <li>• 특별 조사 서비스 정의 생성 및 수정</li> <li>• 특별 조사 케이스 데이터에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 권한을 보유합니다.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom.service_definition_admin</li> <li>• sn_ins_siu.agent</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

**Personal Lines Claims** 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                       | 설명                             | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 보험 특별 조사 대리인<br>[sn_ins_siu.agent] | 케이스와 연결된 SIU 작업에 대한 평가를 제출합니다. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_ins_claim.property_reader</li> <li>• sn_ins_claim.payment_reader</li> <li>• sn_ins_claim.reserve_reader입니다.</li> <li>• sn_ins_claim.fraud_score_reader</li> <li>• sn_ins_claim_cml.auto_viewer</li> <li>• sn_bom.b2b_agent</li> <li>• sn_ins_claim.coverage_reader</li> <li>• sn_ins_claim_pers.auto_viewer</li> <li>• sn_bom.b2c_agent</li> <li>• sn_ins_claim.participant_reader</li> </ul> |
| 보험 특별 조사 뷰어<br>[sn_ins_siu.뷰어]     | 특별 조사 케이스 및 관련 데이터를 봅니다.       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## 설치되는 테이블

**Personal Lines Claims** 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

| 테이블                                                    | 설명                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Personal Lines Claims                                  |                                                                                                                        |
| 개인 자동차 클레임 케이스<br>[sn_ins_claim_pers_auto_service]     | 개인 클레임 케이스에 대한 정보를 저장합니다. 이 테이블은 Personal Claim Base (sn_ins_claim_pers_base) 테이블을 확장합니다.                              |
| 개인 자동차 클레임 작업<br>[sn_ins_claim_pers_auto_task]         | 모든 개인 클레임 케이스에 대한 모든 개인 클레임 작업에 대한 정보를 저장합니다.                                                                          |
| 개인 자동차 클레임 조정자 작업<br>[sn_ins_claim_pers_auto_adj_task] | 개인 클레임에 대한 조정자 가상 사용자와 관련된 작업에 대한 정보를 저장합니다.                                                                           |
| 개인 클레임 기반<br>sn_ins_claim_pers_base                    | 클레임 기반 (sn_bom_claim_base) 테이블을 확장합니다.                                                                                 |
| 재산 인시던트<br>[sn_ins_claim_pers_auto_incident]           | 개인 클레임 케이스에 대한 재산 인시던트 상세 정보에 대한 정보를 저장합니다. 이 테이블은 Insurance Claims Core의 클레임 인시던트 (sn_ins_claim_property) 테이블을 확장합니다. |
| 보험 특별 조사                                               |                                                                                                                        |

**Personal Lines Claims** 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

| 테이블                       | 설명                                             |
|---------------------------|------------------------------------------------|
| SIU 작업<br>sn_ins_siu_task | 모든 클레임 케이스에 대해 특별 조사 부서와 관련된 작업에 대한 정보를 저장합니다. |

## 개인 클레임 관리

첫 번째 손실 통지(FNOL)부터 클레임 종결까지 애플리케이션을 사용하여 Personal Lines Claims 보험 청구를 생성, 조사 및 관리하는 역할에 대해 알아봅니다.

신청서를 Personal Lines Claims 통해 FNOL 담당자는 클레임 요청을 제출할 수 있으며, 처리자 및 조정자는 다음 개인 보험 케이스 유형에 대한 케이스를 처리할 수 있습니다.

## 개인 케이스 유형

사용 가능한 개인 케이스 유형은 다음과 같습니다.

- 개인 자동 보험
- 개인 클레임 기본 케이스에서 케이스 유형을 확장하여 Personal Lines Claims에 대한 케이스 유형을 만들 수도 있습니다.

## 작업 공간

프로세서, 조정자 및 기타 역할은 보험 청구 케이스의 모든 측면을 처리하는 데 사용됩니다. 작업 공간 . 를 사용하여 작업 공간이 이러한 역할을 가진 사용자는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 작업 부하 및 성능 모니터링
- 우선순위가 높은 항목에 집중
- 작업을 쉽게 탐색

자세한 내용은 [작업 공간](#) 문서를 참조하십시오.

다음 표에서는 Personal Lines Claims 응용 프로그램을 사용할 수 있는 사용자를 보여 작업 공간 줍니다.

작업 공간 사용자 **Personal Lines Claims**

| 역할                       | 설명                                                                                                    |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 클레임 관리자                  | 비즈니스 요구 사항에 따라 구성합니다 작업 공간 .<br><br>자세한 내용은 <a href="#">CSM Configurable Workspace 구성</a> 문서를 참조하십시오. |
| 클레임 관리자                  | 예약 및 지불 요청을 승인하고 분석 및 프로세스 마이닝 대시보드를 봅니다.                                                             |
| 손실 담당자 작업 공간에 대한 첫 번째 알림 |                                                                                                       |
| 손실 대표자의 첫 번째 통지          | 고객을 대신하여 클레임 케이스를 생성하고 관련 문서를 업로드합니다.                                                                 |
| 프로세서 작업 공간               |                                                                                                       |

작업 공간 사용자 **Personal Lines Claims**

| 역할            | 설명                                          |
|---------------|---------------------------------------------|
| 클레임 프로세서      | 클레임 케이스 및 작업을 처리하여 해당 케이스가 관리하는 케이스를 해결합니다. |
| SIU 작업 공간     |                                             |
| 특별수사대(SIU) 요원 | 잠재적인 사기 클레임 조사 작업을 수행합니다.                   |
| 조정자 작업 공간     |                                             |
| 조정자           | 클레임 문서, 보장 범위, 준비금 및 지불을 검토하여 클레임을 평가합니다.   |

**Personal Lines Claims** 워크플로우

Personal Lines Claims 응용 프로그램은 모든 클레임 작업에 대해 구성할 수 있는 자동화된 워크플로를 설치합니다. 이러한 워크플로우는 케이스를 생성하고 그에 따라 작업을 라우팅합니다.

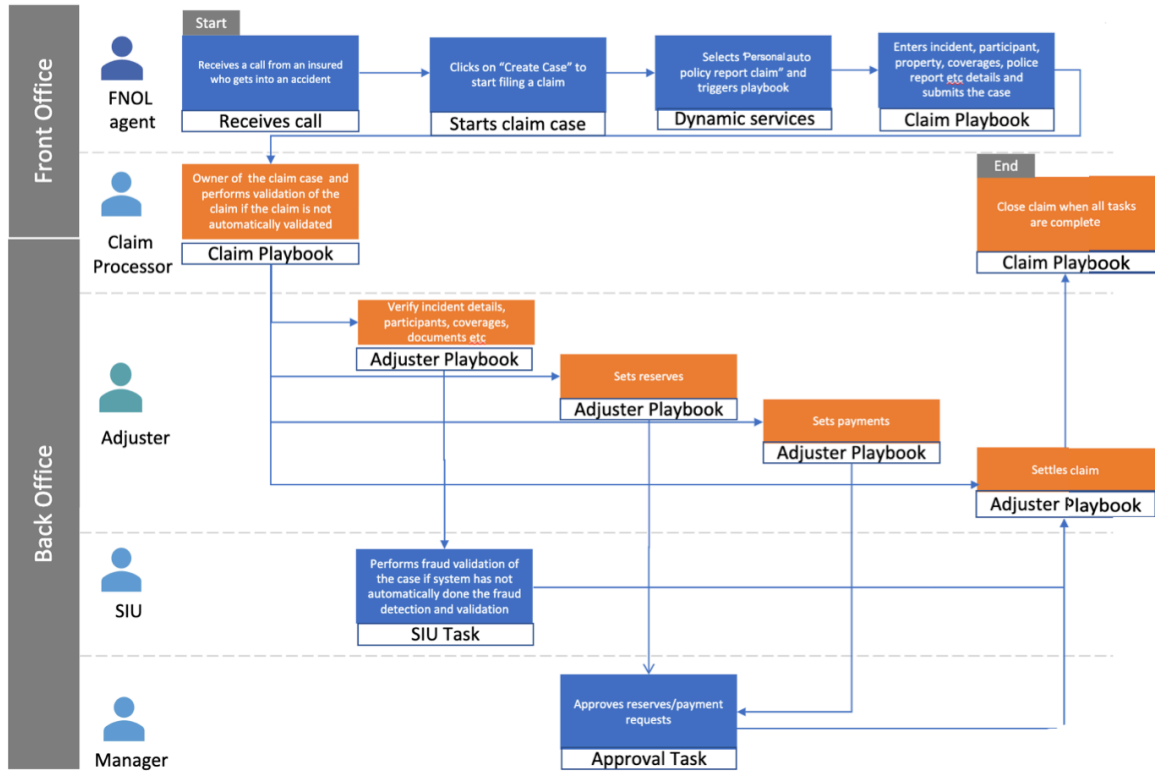
클레임 케이스가 시작된 후 워크플로우는 단계를 거쳐 진행됩니다. 기준이 있고 구성 가능한 규칙이 있는 비즈니스 규칙 엔진은 클레임을 잠재적 사기 또는 중복 클레임 등으로 분류할 수 있습니다. 일부 비즈니스 규칙의 예는 다음과 같습니다.

- 클레임을 위해 제출된 속성 또는 참가자 수가 2개보다 크면 클레임은 높은 우선 순위로 간주됩니다.
- 동일한 보험 증권에 대해 고객이 제출한 청구 건수가 4건을 초과하면 자동으로 잠재적 사기로 플래그가 지정됩니다.
- 고객이 제출한 클레임 수가 5개 미만이고 정책 시작 날짜를 기준으로 보고된 손실 날짜가 3일 미만인 경우 프로세서가 검토할 클레임 유효성 검사 작업이 생성됩니다.

다음 워크플로우는 보험 청구를 조사하고 관리하기 위한 케이스와 작업을 다른 부서의 역할로 라우팅합니다. 프런트 오피스 및 백오피스 에이전트는 큐 작업 공간의 작업을 수행하기 위해 로그인합니다. 케이스 Playbook은 클레임을 이행하는 데 필요한 다음과 같은 전반적인 단계를 통해 에이전트를 안내합니다.

- 손실에 대한 첫 번째 통지 제출
- 클레임 확인
- 조정자 클레임 평가
- 사기 평가
- 클레임 종결

## 클레임 프로세스 흐름 - 개인 자동차 클레임



### 첫 번째 손실 통지(FNOL)

최초 손실 통지 대리인으로 청구 제출

1. 첫 번째 손실 통지(FNOL) 단계에서 보험 증권 청구인은 FNOL 담당자와 함께 손실을 보고합니다. 케이스가 생성되면 케이스를 해결까지 관리하기 위해 생성된 Playbook 작업과 함께 워크플로우가 자동으로 트리거됩니다.
2. FNOL 담당자는 청구에 대해 얻은 사고, 재산, 참가자 및 부상 세부 정보와 관련 청구에 사용할 수 있는 보장 범위를 문서화합니다. 또한 대리인은 차량 면허증과 같은 확인을 위해 해당 인바운드 문서를 수집 및 제출하고 케이스를 제출하여 청구를 시작합니다.
3. 개시된 케이스가 제출되면 비즈니스 의사 결정은 다음을 규정합니다.
  - 클레임에 보고된 속성 또는 참가자 수에 따라 클레임 케이스의 우선순위를 지정할 수 있습니다.
  - 작업을 트리거하고 추가 평가를 위해 클레임 케이스를 특별 조사 부서에 회부할 수 있습니다.
  - 추가 검토를 위해 클레임 확인 작업을 트리거할 수 있습니다.
  - 손실 평가를 위해 손해 사정인에게 클레임을 전달할 수 있습니다.

### 클레임 확인 단계

클레임 프로세서로서 클레임 확인 및 종결

1. 클레임 확인 단계에서 프로세서는 작업 세부 정보를 업데이트하고 그에 따라 클레임 작업을 거부하거나 승인합니다.
2. 프로세서가 작업을 승인하여 유효성을 검사하면 조정자 평가 단계로 이동합니다.

## 조정자 평가

손해 사정인으로서 청구 평가 및 해결

1. 조정자 평가 단계에서 조정자는 제출된 청구 문서를 검토하고 확인하거나 거부합니다. 또한 조정자는 보장 범위를 검토하고 적절한 경우 보장 범위를 업데이트하거나 추가합니다.
2. 손해 사정인은 청구 조사를 위해 SIU 부서에 청구를 회부할 수 있습니다. SIU 부서가 사기 검토 작업을 완료하면 손해 사정인은 청구를 해결하거나 거부할 수 있습니다.
3. 조정자는 청구를 평가하고 손실 세부 정보를 기반으로 관련 보장 범위에 대해 준비금을 할당합니다.
  - 할당된 예약 금액이 조정자의 승인 권한 내에 있는 경우 조정자는 결과를 승인합니다.
  - 할당된 예약 금액이 조정자의 승인 권한을 벗어나는 경우 조정자는 승인을 위해 요청을 클레임 관리자에게 할당합니다. 적립금 금액이 클레임 관리자에 의해 승인되면 조정자는 클레임 지불 평가를 진행합니다. 금액이 승인되지 않은 경우 조정자는 클레임 관리자의 권장 사항에 따라 예약 금액을 다시 평가하고 수정합니다.
4. 조정자는 손실 준비금, 경비 준비금 또는 둘 다로 클레임 기록을 업데이트합니다.
5. 조정자는 최종 평가에 따라 생성된 준비금에 대해 지불 금액을 생성합니다.
  - 생성된 지불 금액이 조정자의 승인 권한 내에 있는 경우 조정자는 결과를 승인합니다.
  - 금액이 조정자의 승인 권한을 벗어나는 경우 조정자는 승인을 위해 클레임 관리자에게 요청을 할당합니다. 클레임 관리자가 지불 금액을 승인하면 조정자는 클레임 지불 평가를 진행합니다. 금액이 승인되지 않은 경우 조정자는 클레임 관리자의 권장 사항에 따라 새 지불 금액을 다시 평가하고 생성합니다.
6. 조정자는 검토 작업을 승인하거나 거부합니다. 조정자가 클레임을 해결하기 위한 검토 작업을 승인하면 클레임 케이스가 처리 단계로 이동하여 클레임 프로세서가 종결합니다. 조정자가 모든 관련 작업을 거부하는 경우 클레임 케이스는 자동으로 종결됩니다.

## SIU(Special Investigation Unit) 작업

특별 수사 부서 요원으로서 잠재적인 사기 주장 조사

1. 비즈니스 규칙에 따라 청구에 확인이 필요하다고 결정하거나 조정자가 사기 가능성을 판단하는 경우 조사를 위해 SIU 부서로 작업이 트리거됩니다. SIU 에이전트는 사기 작업을 검토하고 평가 작업 기록의 상세 정보를 업데이트한 다음 작업을 승인하거나 거부합니다. 승인된 평가 작업은 사기 판정을 찾을 수 없음을 나타냅니다. 거부된 평가 작업은 클레임이 유효하지 않고 사기 가능성이 있는 것으로 결정되었음을 나타냅니다.
2. 작업이 승인되면 청구는 사기가 발견되지 않음으로 결론지고 조정자가 승인할 수 있습니다. 클레임이 승인되면 케이스는 클레임 프로세서가 완료하는 이행 단계로 이동합니다.

## 클레임 관리자 승인 작업

클레임 관리자로서 준비금 또는 지불 금액 승인

1. 할당된 예약 금액이 조정자의 승인 권한을 벗어나는 경우 시스템은 승인을 위해 준비금 요청 금액을 클레임 관리자에게 할당합니다. 클레임 관리자가 준비금 금액을 승인하면 조정자는 클레임 지불 평가를 진행합니다. 클레임 관리자가 준비금 금액을

거부하고 권장 사항을 제공하는 경우 조정자는 권장 사항에 따라 준비금 금액을 수정해야 합니다.

2. 생성된 지불 금액이 조정자의 승인 권한을 벗어나는 경우 시스템은 승인을 위해 지불 금액 요청을 클레임 관리자에게 할당합니다. 클레임 관리자는 지불 금액 및 클레임 상세 정보를 검토하고 클레임 지불을 승인하거나 거부합니다. 클레임 관리자가 지불 금액을 승인하면 조정자는 정산을 진행할 수 있습니다. 그러나 관리자가 요청을 거부하고 권장 사항을 제공하는 경우 조정자는 권장 사항에 따라 지불 금액을 수정하고 제출해야 합니다. 승인 또는 거부를 나타내는 시스템에서 생성된 작업 메모는 작업 및 클레임 케이스에 대한 활동 스트림에 자동으로 추가됩니다.

## 종결

케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정되면 케이스가 완료됩니다.

### 개인 클레임 케이스 생성

최초 손실 통지 담당자 또는 처리자는 고객을 대신하여 개인 클레임 케이스를 시작하여 클레임 프로세스를 시작할 수 있습니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: `sn_ins_claim_pers.fnol_representative` 또는 `sn_ins_claim_pers.auto_processor`

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘을 선택합니다.
3. 개인 자동차 클레임 케이스 목록에서 케이스를 생성합니다.
4. Create a new case(새 케이스 생성) 대화 상자에서 **Personal auto policy report claim**(개인 자동차 보험 청구 신고)을 선택합니다.
5. 생성을 선택합니다.
6. 양식에서 필수 필드와 고객으로부터 수집한 기타 관련 정보를 입력합니다.
7. 옵션: 작업 메모 필드에 결과와 관련된 의견을 입력합니다.  
수동으로 게시된 의견과 시스템에서 생성된 작업 메모는 클레임 케이스의 활동 스트림에 추가됩니다.
8. 저장을 선택합니다.

#### 결과

개인 클레임 케이스가 신규 상태로 만들어지고 워크플로우가 트리거됩니다. 정의된 할당 규칙에 따라 케이스가 할당 그룹에 할당됩니다.

#### 다음에 수행할 작업

클레임 처리자는 케이스를 자신에게 할당하고 작업을 시작할 수 있습니다. 자세한 내용은 [개인 클레임 처리](#) 문서를 참조하십시오.

#### 개인 클레임 처리

프로세서는 클레임을 시작하고, 클레임을 검토하여 확인하고, 조정자의 평가 후 이행 작업을 완료하고 클레임을 종결할 수 있습니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: `sn_ins_claim_pers.auto_processor`

클레임 케이스의 작업을 업데이트하고 종결합니다.



## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 다음 방법 중 하나를 통해 클레임 케이스를 열고 작업을 수행합니다.  
수락을 선택하여 작업 할당을 수락하면 작업을 수행할 수 있습니다.
3. 클레임 시스템의 작업을 완료하는 데 필요한 작업을 마칩니다.  
완료해야 할 수 있는 작업에는 다음 단계 중 하나의 단계가 포함될 수 있습니다.
  - 클레임을 시작하기 위해 손실 스테이지 작업에 대한 첫 번째 통지를 완료합니다.
  - 고객이 보고한 클레임의 유효성을 평가합니다.
  - 클레임 완료 및 종결.
4. 옵션: 작업 메모 필드에 결과와 관련된 의견을 입력합니다.  
수동으로 게시된 의견과 시스템에서 생성된 작업 메모는 클레임 케이스의 활동 스트림에 추가됩니다.
5. Playbook 활동 또는 작업 양식에서 작업을 닫습니다.

## 조정자 작업

조정자는 클레임 작업 공간에서 클레임 작업을 수행할 수 있습니다.

## 클레임 작업 공간

클레임 작업 공간에서 조정자는 클레임을 검토하여 문서를 확인하고, 클레임 적용 범위를 평가하고, 클레임 지불 상세 정보를 확인하고, 클레임에 대한 정산을 승인할 수 있습니다. 조정자를 위한 클레임 작업 공간은 조정자가 클레임에 대해 수행할 수 있는 모든 작업에 대한 통합 뷰입니다. 조정자는 작업 공간 탭과 카드를 사용하여 다음 섹션을 탐색할 수 있습니다.

- 클레임 상세 정보 - 정책 번호, 클레임 스테이지, 클레임 상태, 인시던트 및 보고 날짜와 같은 상세 정보를 보고 수정합니다.
- 클레임 속성 - 클레임 케이스와 관련된 속성을 보고 작업합니다.
- 클레임 참가자 - 클레임 케이스와 관련된 참가자를 보고 작업합니다.
- 작업 상세 정보 - 작업이 할당된 에이전트 및 그룹을 보고 수정합니다.
- 작업 - 현재 클레임 케이스에 대한 조정자 작업을 보고 작업합니다.
- 범위 및 재무 - 개별 범위에서 클레임 범위, 관련 준비금, 지불 및 경비 금액과 같은 클레임 엔터티를 보고 수정합니다.

클레임 작업 공간에서 조정자는 탭에 액세스하여 클레임에 대한 사기 점수 페이지와 요약 페이지를 볼 수도 있습니다.

## 조정자 클레임 작업 공간 - 개인 자동차 클레임 검토

**Personal auto claim review**

Claim workspace | Fraud score | Claim summary

**Claim details**

Consumer: Rick Porter | Insurance policy: AP109876019

Number: PAC0001002 | Priority: 4 - Low

SIU review: Not in review | Fraud score: --

Incident date: 2023-07-10 13:45:21 | Report date: 2023-07-10

Nature of loss: Collision | Police report number: --

Incident location: 3500 Beacon Ave, Fremont, CA, 94538 | Police report details: --

Incident description: Collided with a tree

**Tasks**

Pending tasks

| Short description                        | Due date            | Task type                | State     |
|------------------------------------------|---------------------|--------------------------|-----------|
| Follow up with insured for first contact | 2023-07-12 13:57:10 | Personal Auto Claim Task | New       |
| Driver's license                         |                     | Document Verification    | Submitted |

Showing 1-2 of 2 | 5 rows per page

**Coverages and financials**

Claim coverages

| Collision Type        | Claim coverage | 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

## 개인 클레임 조정자 작업 수행

조정자는 클레임을 검토하여 문서를 확인하고, 클레임 적용 범위를 평가하고, 클레임 지불 세부 정보를 결정하고, 클레임에 대한 합의를 승인할 수 있습니다.

## 시작하기 전에

필요한 역할: `sn_ins_claim_pers.auto_adjuster`



## 중요사항:

클레임 작업 공간, 사기 점수 및 요약 조정자 작업 공간 관련 탭에 액세스하려면 CSM 기본 기록 페이지를 활성화해야 합니다. 기본적으로 페이지는 비활성으로 설정되어 있습니다. CSM Configurable Workspace에 기록을 표시하기 위한 기본 페이지를 결정하려면 [CSM Configurable Workspace 기록 페이지](#)를 참조하십시오.

클레임 케이스의 조정자 작업을 업데이트하고 종결합니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 다음 방법 중 하나로 작업을 엽니다.
3. 클레임 시스템에서 평가 또는 정산 작업을 완료하는 데 필요한 작업을 마칩니다.
4. 클레임 작업 공간에서 다양한 작업을 완료하여 조정자 작업을 수행합니다.
5. 옵션: 작업 내의 작업 메모 필드에 결과와 관련된 설명을 입력합니다.  
수동으로 게시된 의견과 시스템에서 생성된 작업 메모는 작업 및 클레임 케이스의 활동 스트림에 추가됩니다.

## 결과

케이스의 현재 단계에 따라 다음과 같이 진행됩니다.

- 조정자가 작업을 수락하면 작업 상태가 진행 중으로 설정됩니다.
- 조정자가 준비금 또는 지불을 제출할 때 금액이 승인 한도 내에 있으면 자동으로 승인됩니다.

- 조정자가 클레임을 해결하면 클레임 케이스가 자동으로 종결되고 케이스 상태가 완료 종결로 설정되고 클레임 스테이지가 종결 거부됨으로 바뀝니다. 거부를 나타내는 시스템에서 생성된 작업 메모는 작업 및 클레임 케이스의 활동 스트림에 자동으로 추가됩니다.
- 조정자 관련 작업 중 하나가 승인되면 케이스를 종결하기 위해 클레임 프로세서에 작업이 트리거됩니다. 승인을 나타내는 시스템에서 생성한 작업 메모는 작업 및 클레임 케이스의 활동 스트림에 자동으로 추가됩니다.

## 관련 정보

[클레임의 사기 점수 생성 및 보기](#)

[클레임 요약 보기](#)

### 클레임의 사기 점수 생성 및 보기

사기 점수를 생성하고 사기 점수 페이지를 확인하여 클레임의 사기 점수 및 기록에 대한 자세한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

조정자, 처리자 및 관리자는 사기 점수를 생성하고 클레임 케이스 및 조정자 작업에서 사기 점수 페이지를 보고 케이스의 사기 위험을 확인할 수 있습니다. 관리자는 기존 사기 점수 페이지를 사용하여 LOB(Line of Business)의 요구 사항과 관련된 사용자 지정 점수 매기기 페이지를 만들 수 있습니다.

### **i** 주:

자세한 내용은 [를 사용하여 사기 점수 범위 구성 UI 빌더](#) 문서를 참조하십시오.

### 사기 점수 상세 정보 생성 및 접근

회사의 클레임 관리자, 조정자 또는 프로세서인 경우 [를 사용하여](#) FRISS와의 Financial Services Operations 통합클레임 사기 점수 세부 정보를 생성하고 액세스할 수 있습니다. 이 옵션은 클레임 케이스 기록 및 조정자 작업 기록에서만 사용할 수 있습니다.

클레임 케이스 기록 또는 조정자 작업 기록에서:

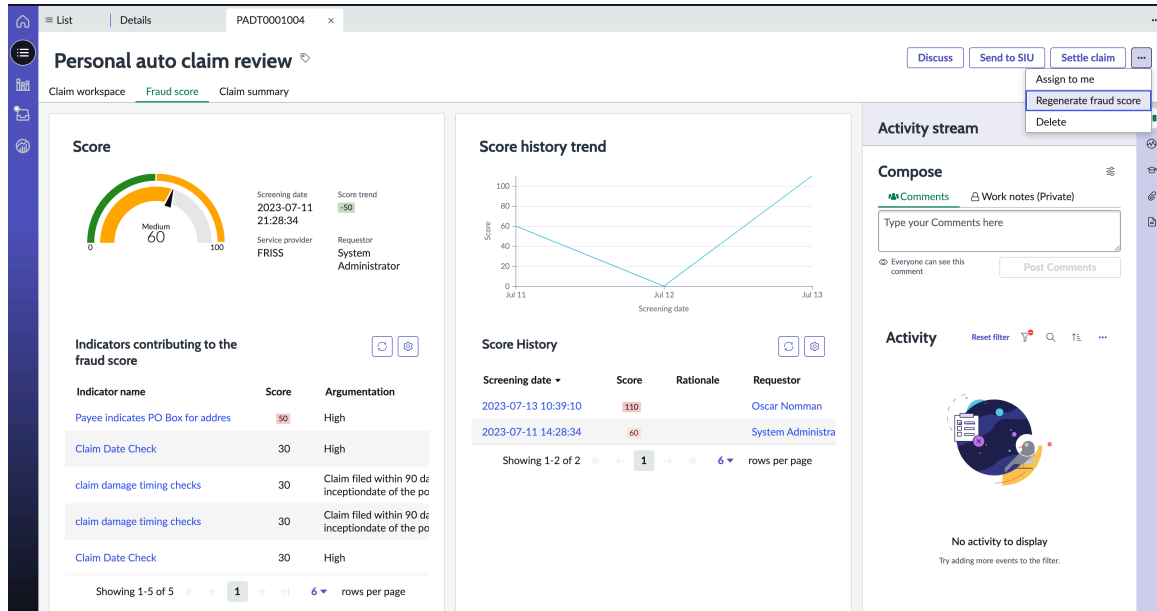
- 사기 점수 탭을 선택하여 사기 점수 페이지를 봅니다.
- 사기 점수 재생성을 선택하여 사기 점수를 생성하거나 재생성합니다.

### 사기 점수 페이지

클레임 또는 조정자 작업에서 사기 점수 탭에서 사기 점수에 대한 정보를 볼 수 있습니다.

다음 예제에서는 점수 세부 정보가 있는 애플리케이션의 Personal Lines Claims 사기 점수 페이지를 보여 줍니다.

## 사기 점수 페이지



## 사기 점수 페이지 상세 정보

## 점수 게이지

전달된 클레임 데이터를 기반으로 높음, 평균 또는 낮은 위험 점수를 표시합니다. 높음, 평균 또는 낮음 점수 범위를 정의하여 표시를 구성할 수 있습니다. 범위를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 [을 참조하십시오](#) **를 사용하여 사기 점수 범위 구성 UI 빌더**.

## 사기 점수

전체 사기 점수 번호입니다.

## 점수 추세

현재 점수와 이전 점수의 차이를 표시합니다.

## 서비스 제공자

사기 데이터 분석 서비스 제공자의 이름을 표시합니다.

## 검사 날짜

사기 탐지를 위해 클레임이 검사된 날짜를 나타냅니다.

## 사기 점수에 영향을 미치는 표시기

FRISS가 활성화된 경우 사기 점수에 영향을 미치는 클레임 날짜 확인 및 경찰 보고서와 같은 표시기 목록과 함께 각 점수가 표시기에 지정된 이유에 대한 점수 및 근거가 표시됩니다. FRISS에 대한 자세한 내용은 [을 참조하십시오](#) **FRISS와의 Financial Services Operations 통합**.

## 점수 이력 추세

검사 날짜별로 시간 경과에 따른 점수 기록의 시각적 차트를 표시합니다.

## 점수 이력

클레임 케이스에 대해 API가 실행되는 횟수를 표시합니다. 검사 날짜, 검사 요청의 근거 및 검사 요청자가 포함된 점수를 나열합니다. 요청 시 기록을 필터링하고 새로 고치도록 선택할 수 있습니다.

## 를 사용하여 사기 점수 범위 구성 UI 빌더

를 UI 빌더 사용하여 사기 점수 범위를 구성합니다. 점수 범위를 설정할 수 있도록 **Configurable Workspace**의 사기 정보 페이지에서 CSM범위 필드와 같은 특정 필드를 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에  
필요한 역할: admin

## 이 태스크 정보

### 주:

여기에서 변경한 구성은 수준에 표시되며 Financial Services Operations Core 모든 FSO Core 애플리케이션에 적용됩니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > **Now Experience** 프레임워크 > **UI Builder** > 페이지 수집레이블이 표시됩니다.
2. **CSM** 기본 기록 사후 상세 정보 > 사기 점수 > 기본값
3. 옵션: ## ##### ## 메시지가 나타나면 원래 범위에서 편집을 선택합니다.
4. Ranges(범위)를 선택하여 구성 패널의 Config(구성) 탭에서 최소값과 최대값을 설정합니다.
5. **Configure** Ranges(범위 구성)를 선택하여 값, 색 및 레이블을 설정합니다.
6. 적용을 선택합니다.  
게이지를 구성하면 지정된 최소값 및 최대값 범위 내에서 특정 값의 위치를 표시할 수 있습니다. 색상으로 구분된 데이터 범위를 설정하여 진행 상황을 볼 수도 있습니다. 게이지 구성에 대한 자세한 내용은 [ServiceNow# 개발자 사이트](#)  레이블이 표시됩니다.

## 관련 정보

[CSM Configurable Workspace record pages](#) 

## 사기에 대한 개인 클레임 평가

특별 조사 요원은 청구가 사기인지 여부를 결정하기 위해 청구를 검토할 수 있습니다.

## 시작하기 전에

필요한 역할: sn\_ins\_siu.agent

클레임 케이스의 작업을 업데이트하고 종결하는 데 필요한 활동과 작업을 제공하는 케이스 Playbook을 사용합니다.

## 이 태스크 정보

비즈니스 규칙 논리가 클레임 케이스를 '근접' 클레임(보험 시작 날짜에 매우 가까운 클레임 케이스)으로 식별하면 사기 평가를 위해 SIU 부서로 작업이 트리거됩니다. 손해사정인은 손해사정인의 청구 평가 중에 사기 평가에 대한 청구를 회부할 수도 있습니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(  )을 선택합니다.
3. 특별 조사 작업 목록에서 작업을 엽니다.

| 옵션            | 설명                                                                                                                                                                                                        |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 특별 조사 작업 목록에서 | <p><b>a.</b> 목록 탭의 특별 조사 작업에서 작업 목록을 엽니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.</li> <li>▪ 모든 특수 조사 작업에 대해 모두를 선택합니다.</li> </ul> <p><b>b.</b> 목록에서 수행하려는 작업을 선택합니다.</p> |

아직 자신에게 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.

**4.** 클레임 시스템에서 작업을 완료하는 데 필요한 작업을 완료합니다.

**5.** 옵션: 작업 메모 필드에 결과와 관련된 의견을 입력합니다.

**6.** 특별 조사 작업 양식에서 작업을 종결합니다.

## 결과

- 작업이 승인되면 작업이 완료 종결로 이동합니다.
- 작업이 거부되면 작업은 거부 종결로 전환됩니다.

## 준비금 또는 지불 금액 승인

클레임 관리자는 클레임 준비금 및 지불 금액을 승인할 수 있습니다.

## 시작하기 전에

필요한 역할: sn\_ins\_claim\_pers.manager

## 이 태스크 정보

조정자가 할당한 준비금 또는 생성된 지불 금액이 조정자의 승인 권한보다 높으면 클레임 관리자는 조정자로부터 준비금 또는 지불 금액 승인 요청을 받습니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 다음 방법 중 하나로 작업을 엽니다.

| 옵션                            | 설명                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 방문 페이지에서                      | 내 보류 중인 작업 목록에서 작업을 선택합니다.                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Personal Lines Claims 승인 목록에서 | <p><b>a.</b> 목록 아이콘(  )을 선택합니다.</p> <p><b>b.</b> 목록 탭의 <b>Personal Lines Claims</b> 승인에서 다음 중 하나를 엽니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 내 승인 - 예약</li> <li>▪ 내 승인 - 지불</li> </ul> <p><b>c.</b> 목록에서 수행하려는 작업을 선택합니다.</p> |

3. 요청된 승인 금액을 거부하려면 의견 필드에 권장 사항을 의견을 입력합니다.

수동으로 게시된 의견과 시스템에서 생성된 작업 메모는 작업 및 클레임 케이스의 활동 스트림에 추가됩니다.

#### 4. 클레임 준비금 또는 클레임 지불 작업 양식에서 작업을 닫습니다.

### 결과

- 클레임 관리자가 준비금 또는 지불 금액을 승인하면 클레임 준비금 작업이 조정자에게 반환되어 클레임 지불 평가 또는 정산을 진행합니다.
- 클레임 관리자가 예약 또는 지불 금액을 거부하는 경우 관리자는 다른 권장 사항을 제공합니다. 거부됨 상태의 알림이 조정자에게 트리거됩니다.
- 예약, 지불 금액, 승인 또는 거부에 대한 시스템에서 생성된 항목이 활동 스트림에 추가됩니다. 이러한 자동 항목은 감사 및 추적을 지원합니다.

### 임시 작업 추가

처리자, 조정자 또는 관리자로서 작업을 생성하여 청구의 우선순위를 정하고 계획을 세우는 데 도움을 줍니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: `sn_ins_claim_pers.auto_processor`, `sn_ins_claim_pers.auto_adjuster` 또는 `sn_ins_claim_pers.manager`

#### 주:

작업 메뉴의 작업 추가 버튼을 사용하거나 관련 기록 패널의 새 기록 생성 버튼을 사용하여 클레임에 필요한 대로 추가 작업을 만들 수 있습니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 다음 방법 중 하나로 클레임을 엽니다.
3. 작업 추가를 선택합니다.
4. 새 개인 자동차 클레임 작업 생성 양식에 세부 정보를 입력합니다.
5. 옵션: 작업 메모 필드에 결과와 관련된 의견을 입력합니다.  
수동으로 게시된 의견과 시스템에서 생성된 작업 메모는 작업의 활동 스트림에 추가됩니다.
6. 자신 또는 다른 사용자에게 작업을 할당합니다.
7. 저장을 선택합니다.  
작업이 신규 상태로 표시됩니다. 활성 및 비활성 클레임 작업이 클레임 케이스 및 클레임 조정자 평가 단계에 표시됩니다.

### 다음에 수행할 작업

작업이 생성되면 작업의 요구 사항에 따라 다음 상태로 작업이 이동할 수 있습니다.

- 작업 진행 중
  - 새로 만든 작업을 자신에게 할당한 후
  - 작업 담당자가 수락 을 선택하여 작업을 수락합니다.
  - 작업 담당자가 현재 정보 대기 중 상태에 있는 작업을 선택합니다.
  - 작업 담당자가 작업 열기를 선택하면 작업을 계속 진행할 수 있습니다.

- 정보 대기 중 - 작업 담당자가 정보 대기 중을 선택합니다.
- 완료 종결 - 작업 담당자가 종결을 선택하여 작업을 종결합니다.

클레임에 대한 임시 및 시스템 생성 작업 보기

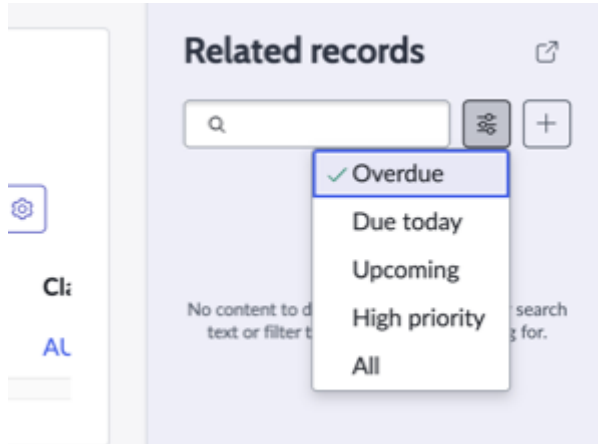
보류 중인 작업을 보고 클레임 작업의 우선순위를 지정합니다.

처리자는 클레임 케이스 또는 작업에서 할당된 작업을 볼 수 있으며, 조정자는 조정자 작업 내에서 작업할 때 할당된 작업을 볼 수 있습니다. 이러한 역할은 방문 페이지의 내 보류 중인 작업에서도 할당된 작업을 볼 수 있습니다.

작업 탭을 선택하거나 상황별 메뉴에서 관련 기록 아이콘(  ) 선택하여 클레임 케이스 또는 상위 조정자 작업에서 작업을 보거나 검색합니다.

다음과 같은 방법으로 작업을 검색합니다.

- 검색어에 간단한 설명 입력
- 다음 옵션을 필터링합니다.
  - 지연
  - 오늘 만료
  - 예정
  - 높은 우선순위
  - 모두
-  아이콘을 선택하여 목록 뷰에서 필터링된 작업을 엽니다.



클레임 논의

클레임 기록에 액세스할 수 있는 추가 사용자와 클레임에 대한 세부 정보를 논의합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn\_ins\_claim\_pers.fnol\_representative, sn\_ins\_claim\_pers.auto\_processor, sn\_ins\_claim\_pers.auto\_adjuster, sn\_ins\_claim\_pers.manager

이 태스크 정보

케이스에 대해 진행 중인 Sidebar 토론을 생성하거나 봅니다.



## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘을 선택합니다.
3. 목록에서 케이스를 엽니다.
4. 토론을 선택합니다.
5. 토론 주제를 입력합니다.
6. 토론에 참가자를 추가합니다.
7. 토론 시작을 선택합니다.  
토론이 클레임 기록과 연결됩니다.

## 다음에 수행할 작업

토론을 보려면 토론을 선택한 다음, 보려는 토론에 대해 기록 열기 를 선택합니다.

에이전트 지원을 사용하여 관련 클레임 보기

에이전트 지원 Contextual Search를 사용하여 관련 클레임 및 관련 지식 문서를 봅니다.

## 시작하기 전에

필요한 역할: sn\_ins\_claim\_pers.fnol\_representative, sn\_ins\_claim\_pers.auto\_processor, sn\_ins\_claim\_pers.auto\_adjuster, sn\_ins\_claim\_pers.manager

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘을 선택합니다.
3. 케이스 Playbook 또는 개인 자동차 클레임 조정자 작업 목록에서 작업을 엽니다.
4. 기능을 사용하려면 에이전트 지원 아이콘을 선택합니다.  
에이전트 지원에 대한 자세한 내용은 [에이전트 지원을 사용하여 솔루션 찾기](#) 를 참조하십시오.

## 애플리케이션 통합

Financial Services Operations (FSO) 통합은 자동화된 확인 및 수용을 통해 원활한 클라이언트 경험을 제공합니다.

이 섹션에서는 이러한 통합을 사용하여 구축된 스포크 및 애플리케이션과의 통합에 대한 FSO 정보를 제공합니다.

## 스포크와의 통합

스포크를 (FSO) 애플리케이션과 Financial Services Operations 통합하여 Flow Designer는 특정 애플리케이션에 대한 작업을 플로우 디자이너 제공할 수 있습니다.

스포크는 특정 애플리케이션 또는 기록 유형 전용 콘텐츠를 포함하는 플로우 디자이너 범위가 지정된 애플리케이션입니다. 애플리케이션을 은행 애플리케이션 스포크(FSO예: Jack Henry, jXchange, Socure, FRISS또는 )와 통합 ServiceNow 할 수 있습니다.

## FSO 은행 애플리케이션 스포크 상세 정보

| 플러그인 이름                                                                                                     | 설명                                                                                                                                                                                                           | 플러그인 디렉터리              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Jack Henry jXchange Spoke  | 플로우 설계자는 Jack Henry jXchange 스포크를 사용하여 작업에 액세스하여 내에서 ServiceNow 재무 프로세스를 자동화할 수 있습니다. 이 통합을 사용하여 계정 관리, 트랜잭션 처리 또는 사기 탐지와 같은 작업을 수행할 수 있습니다.                                                                 | {com.sn.jha.spoke}     |
| Socure Spoke               | Socure 스포크 통합을 사용하면 고객 온보딩, 인증 프로세스 및 ID 확인 작업을 개선할 수 있습니다. Flow Designer는 이러한 ID 확인 프로세스를 워크플로우에 통합할 수 있습니다. 작업에는 사용자 정보 확인, 위험 평가 수행 또는 사기 행위 방지가 포함됩니다.                                                   | {com.sn_socure_spoke}  |
| Equifax Spoke              | Equifax 스포크 통합을 사용하면 고객의 신용 기록, 사기 경보, 디지털 신원 검증, 트랜잭션 검사 및 기타 관련 데이터에 대한 중요한 정보에 액세스할 수 있습니다.                                                                                                               | {com.sn_equifax_spoke} |
| Visa Spoke               | 분쟁 대리인은 Visa <a href="#">Visa Spoke </a> 카드 분쟁 프로세스를 위해 VROL (Visa Resolve Online)에 따라 Visa API를 원활하게 호출하기 위해 사용할 수 있습니다. | {com.sn_visa_spoke}    |

## FSO 보험 애플리케이션 스포크 상세 정보

| 스포크                                                                                                 | 설명                                                                                                                                                                                                        | 플러그인                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| FRISS Spoke      | 이 스포크를 FRISS 통해 보험 회사는 사기 방지 조치를 강화하고 조직을 재정적 손실로부터 보호할 수 있습니다. 사기 방지 및 위험 평가 작업을 위해 설계된 작업을 제공합니다. Flow Designer는 작업을 사용하여 사기 탐지 프로세스를 워크플로우에 통합할 수 있습니다. 작업에는 고객 데이터 분석, 의심스러운 활동 식별 및 사기 경고 생성이 포함됩니다. | {com.sn_friss_spoke}     |
| Guidewire Spoke  | 스포크 통합은 Guidewire 보험 관련 작업을 관리하기                                                                                                                                                                          | {com.sn_guidewire_spoke} |

## FSO 보험 애플리케이션 스포크 상세 정보

| 스포크 | 설명                                                                     | 플러그인 |
|-----|------------------------------------------------------------------------|------|
|     | 위한 작업을 플로우 디자이너 제공합니다. 스포크 작업에는 정책 생성, 클레임 정보 업데이트 및 청구 데이터 검색이 포함됩니다. |      |

## 외부 공급업체 애플리케이션과의 통합

스포크를 사용하기 위해 수행해야 하는 통합 스포크 및 작업 또는 필요한 요구 사항에 대한 정보를 제공합니다. 이러한 요구 사항은 타사 애플리케이션에만 해당됩니다.

Financial Services Operations 통합 스포크에는 다음 애플리케이션이 포함됩니다.

## Financial Services Operations Socure와의 통합

ServiceNow<sup>#</sup> Financial Services Operations Socure와의 통합을 통해 더 많은 계정을 온보딩하고 위험을 줄이며 고객 확보 비용을 낮출 수 있습니다.

Socure 애플리케이션과 통합을 사용하여 ServiceNow<sup>#</sup> Financial Services Operations 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 고객의 온보딩 여정을 간소화합니다.
- 금융 서비스 KYC(Know Your Customer) 애플리케이션을 사용하는 플러그인을 사용하여 신청자의 신원과 자격을 검증합니다.
- 고객의 사기 점수를 조회하는 하위 플로우를 실행하여 고객의 위험 결정을 개선합니다.
- 고객이 Socure와의 통합으로 개발된 워크플로우에 Socure API를 Financial Services Operations 포함할 수 있도록 합니다.
- 위험 분석 및 문서 검증 프로세스를 간소화합니다.

시작하기

탐색



Socure와의 통합을 통해 Financial Services Operations 제공되는 이점에 대해 알아보십시오.

구성



통합을 계획하고 구성합니다.

사용



Socure 애플리케이션과의 통합을 FSO 작업합니다.

참조



필드, 테이블 및 속성과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

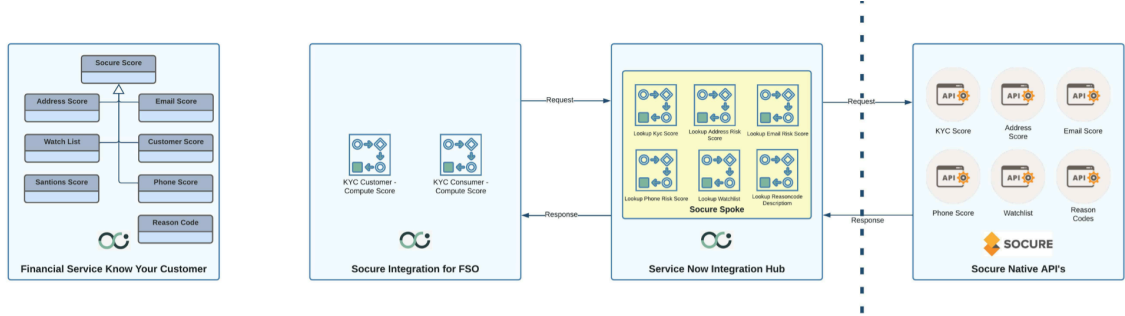
## Socure와의 통합 탐색 Financial Services Operations

Financial Services Socure와의 통합을 통해 워크플로에 Socure API를 포함하고 위험 분석 프로세스를 간소화할 수 있습니다.

### 아키텍처 개요

다음 다이어그램은 Socure 통합의 설계와 각 계층 Financial Services Operations 이 수행하는 역할 (FSO)을 볼 수 있는 개략적인 개요를 제공합니다.

### Financial Services Operations Socure와의 통합 개요



### Socure 통합의 레이어

| 계층      | 설명                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 스포크 레이어 | Socure 스포크 플러그인이 포함된 계층입니다. 이 단계에서는 REST API를 사용하여 Socure와 상호작용하는 작업을 제공합니다.                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 어댑터/중간층 | <p>애플리케이션을 포함하는 계층입니다 Financial Services Operations . 이 레이어는 다음을 제공합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Socure 스포크에서 작업을 소비하는 하위 플로우입니다. 각 작업에는 모든 작업을 함께 호출하기 위한 개별 하위 플로우와 결합된 하위 플로우가 있습니다.</li> <li>Socure에서 최신 이유 코드 및 설명을 가져오는 예약된 플로우입니다.</li> </ul> <p><b>주 :</b><br/>Socure를 처음 사용하는 경우 예약된 플로우를 활성화하고 원하는 빈도를 설정해야 합니다.</p> |
| FSO 레이어 | <p>기존 Financial Services Know Your Customer 서비스를 포함하는 계층입니다. Socure에서 반환한 고객 관련 신원 확인 데이터를 저장하기 위해 이 서비스에 테이블 및 서비스 정의가 추가되었습니다.</p> <p>서비스 정의는 다음과 같습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Socure-CDD-고객</li> <li>Socure-CDD-연락처</li> </ul>                                                                                            |

## Financial Services Operations Socure와의 통합 설정

신규 고객을 온보딩하는 데 필요한 활동을 수행할 수 있도록 Socure 계정을 인스턴스와 ServiceNow<sup>#</sup> 통합합니다.

플로우에서 여러 사용 사례에 대해 Socure 통합을 설정하고 구성할 수 있습니다. 예를 들어, 새 고객 계정을 온보딩할 때 또는 기존 고객에 대한 정보를 정기적으로 업데이트 KYC 하는 동안 (KYC) 애플리케이션에서 Financial Services Know Your Customer 정보를 얻으려고 한다고 가정해 보겠습니다.

### 애플리케이션 설정

통합을 설정하려면 다음 작업을 수행합니다.

1. 통합 허브 구독을 요청합니다. 방법에 대한 자세한 내용은 [통합 허브 요청을](#) 참조하십시오.
2. Socure 스포크를 자동으로 활성화하는 Socure 애플리케이션 ServiceNow Store 과의 통합을 활성화 Financial Services Operations 합니다.
3. Socure 스포크를 설정합니다. 방법을 알아보려면 [Socure 스포크 설정을](#) 참조하세요.

### Socure와 통합 애플리케이션 활성화 Financial Services Operations

를 사용하여 Financial Services Operations개발된 Financial Services Operations 워크플로우에 Socure API를 포함할 수 있도록 Socure와 통합(com.sn\_fso\_intg\_socure) 애플리케이션을 활성화합니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: admin

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두레이블이 표시됩니다.
2. 검색 필드에 Socure## ### 입력합니다.

애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 응용 프로그램을 찾을 수 없는 경우 스토어에서 ServiceNow<sup>#</sup> 요청해야 할 수 있습니다. 사용 가능한 모든 앱을 보고 스토어에 요청을 제출하는 방법을 확인하려면 [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하십시오.

3. 설치를 선택합니다.

#### 에서 Socure 스포크 활성화 Integration Hub

에서 Socure spoke 플러그인(com.sn\_socure\_spoke)을 활성화합니다 Integration Hub. 이 플러그인을 활성화하면 통합 관련 콘텐츠에 대한 경험을 향상시킬 플로우 디자이너 수 있습니다. 사전 구축된 플로우 및 작업을 사용하여 통합을 자동화하거나 고유한 통합 자동화를 생성할 수 있습니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: admin

#### 프로시저

Socure 스포크를 설정하려면 [Socure 스포크 설정의](#) 지침을 따르십시오.

### Financial Services Know Your Customer 구성

Financial Services Know Your Customer (KYC)는 Integration with Socure 애플리케이션을 설치할 Financial Services 때 자동으로 설치됩니다. 이 서비스를 사용하면 신청자의 신원을 확인하고 자격을 평가할 수 있습니다.

KYC에 대한 자세한 내용은 [Financial Services Know Your Customer](#)를 참조하십시오.

### Socure와의 **Financial Services Operations** 통합 구성

Financial Services Operations Socure와 통합 애플리케이션을 구성하여 고객의 신원을 확인하고 고객의 위험 결정을 개선합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 프로세스 자동화 > 플로우 디자이너레이블이 표시됩니다.
2. 검색 필드에서 이유 코드 플로우 동기화를 검색합니다.
3. 플로우의 조건과 빈도를 설정하려면 트리거 필드를 선택합니다.
4. 저장된 플로우 목록에서 활성화할 플로우를 찾아 엽니다.
5. 활성화를 클릭합니다.

#### **i** 주:

Socure와의 Financial Services Operations 통합을 처음 사용하는 경우 예약된 플로우를 활성화하고 원하는 빈도를 설정해야 합니다.

6. 서비스 정의인 Socure - CDD - Customer 및 Socure - CDD - Contact를 KYC 구성합니다.  
플로우 및 서비스 정의 구성에 대한 자세한 내용은 [Financial Services Operations 애플리케이션에 대한 서비스 정의 구성](#)을 참조하십시오.

Socure와의 통합과 함께 **Financial Services Operations** 설치되는 구성요소

com.sn\_fso\_intg\_socure(Integration with Socure) 플러그인을 활성화 Financial Services Operations 하면 테이블을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

### 설치된 플러그인

다음 플러그인은 com.sn\_fso\_intg\_socure(Socure 애플리케이션과 통합) 플러그인과 함께 Financial Services Operations 설치됩니다.

Socure와의 통합을 위한 **Financial Services Operations** 플러그인

| 플러그인                                                   | 설명                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Financial Services Know Your Customer (com.sn_bom_kyc) | 이 애플리케이션은 다음 Financial Services Know Your Customer (KYC) 애플리케이션 중 하나를 설치할 때 자동으로 설치됩니다. Financial Services Know Your Customer 는 Financial Services Operations 애플리케이션 전반의 워크플로우에서 사용되는 KYC 작업을 관리합니다. |
| Socure 스포크 (com.sn_socure_spoke)                       | 이 애플리케이션은 기업이 신규 고객 온보딩에 필요한 실사 활동을 수행하는 데 도움이 되는 작업 목록을 제공합니다.                                                                                                                                      |

### 역할

KYC 프로세스를 완료하기 위해 여러 역할이 설치되어 있습니다. Financial Services Business Lifecycle, Financial Services Client Lifecycle 및 Financial Services Know Your Customer 애플리케이션과 함께 설치되는 역할은 비동기식으로 작동하여 모든 KYC 작업을 완료합니다.

- 비즈니스 클라이언트의 경우: sn\_bom\_clo\_b2b.admin, sn\_bom\_clo\_b2b.agent\_connector, sn\_bom\_clo\_b2b.contact\_lifecycle\_agent, sn\_bom\_clo\_b2b.manager, sn\_bom\_kyc.b2b\_account\_agent, sn\_bom\_kyc.b2b\_contact\_agent.
- 개인 클라이언트의 경우: sn\_bom\_clo\_b2c.admin, sn\_bom\_clo\_b2c.manager 또는 sn\_bom\_clo\_b2c.agent, sn\_bom\_kyc.admin, sn\_bom\_kyc.b2c\_account\_agent 또는 sn\_bom\_kyc.b2c\_contact\_agent

### 설치되는 테이블

| 테이블                                         | 설명                                                                                      |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Socure 점수<br>[sn_bom_kyc_socure]            | Socure 점수를 저장합니다 Financial Services Know Your Customer .                                |
| 주소 위험<br>[sn_bom_kyc_socure_address_risk]   | 주소 위험 점수를 저장합니다 Financial Services Know Your Customer . 이 테이블은 {Socure 점수} 테이블을 확장합니다.  |
| 이메일 위험<br>[sn_bom_kyc_socure_email_risk]    | 이메일 위험 점수를 저장합니다 Financial Services Know Your Customer . 이 테이블은 {Socure 점수} 테이블을 확장합니다. |
| 고객 점수<br>[sn_bom_kyc_socure_kyc]            | 고객 점수를 저장합니다 Financial Services Know Your Customer . 이 테이블은 {Socure 점수} 테이블을 확장합니다.     |
| 전화 위험<br>[sn_bom_kyc_socure_phone_risk]     | 전화 위험 점수를 저장합니다 Financial Services Know Your Customer . 이 테이블은 {Socure 점수} 테이블을 확장합니다.  |
| 이유 코드<br>[sn_bom_kyc_socure_reason_code]    | 이유 코드를 저장합니다 Financial Services Know Your Customer .                                    |
| 제재<br>[sn_bom_kyc_socure_sanction]          | 제재 목록을 저장합니다 Financial Services Know Your Customer .                                    |
| 관심 목록<br>[sn_bom_kyc_socure_watch_list]     | 감시 목록을 저장합니다 Financial Services Know Your Customer .                                    |
| 사기 점수<br>(sn_bom_kyc_socure_fraud_response) | 사기 점수를 저장합니다 Financial Services Know Your Customer .                                    |

### Jack Henry jXchange와 Financial Services Operations 통합

ServiceNow<sup>#</sup> Jack Henry jXchange와 Financial Services Operations 통합을 통해 에이전트는 Jack Henry jXchange SilverLake 핵심 बैंकिंग 애플리케이션의 조회 기능을 사용할 수 있습니다. Jack Henry jXchange 스포크와 Financial Services Operations를 통합하면 에이전트가 고객 및 금융 계정에 대한 정보를 조회할 수 있습니다.



**i** **중요사항:**

Utah 릴리스부터 Jack Henry Associates (JHA) jXchange와 Financial Services Operations 통합 애플리케이션의 이름이 Jack Henry jXchange와 Financial Services Operations 통합으로 변경되었습니다.

## 개요

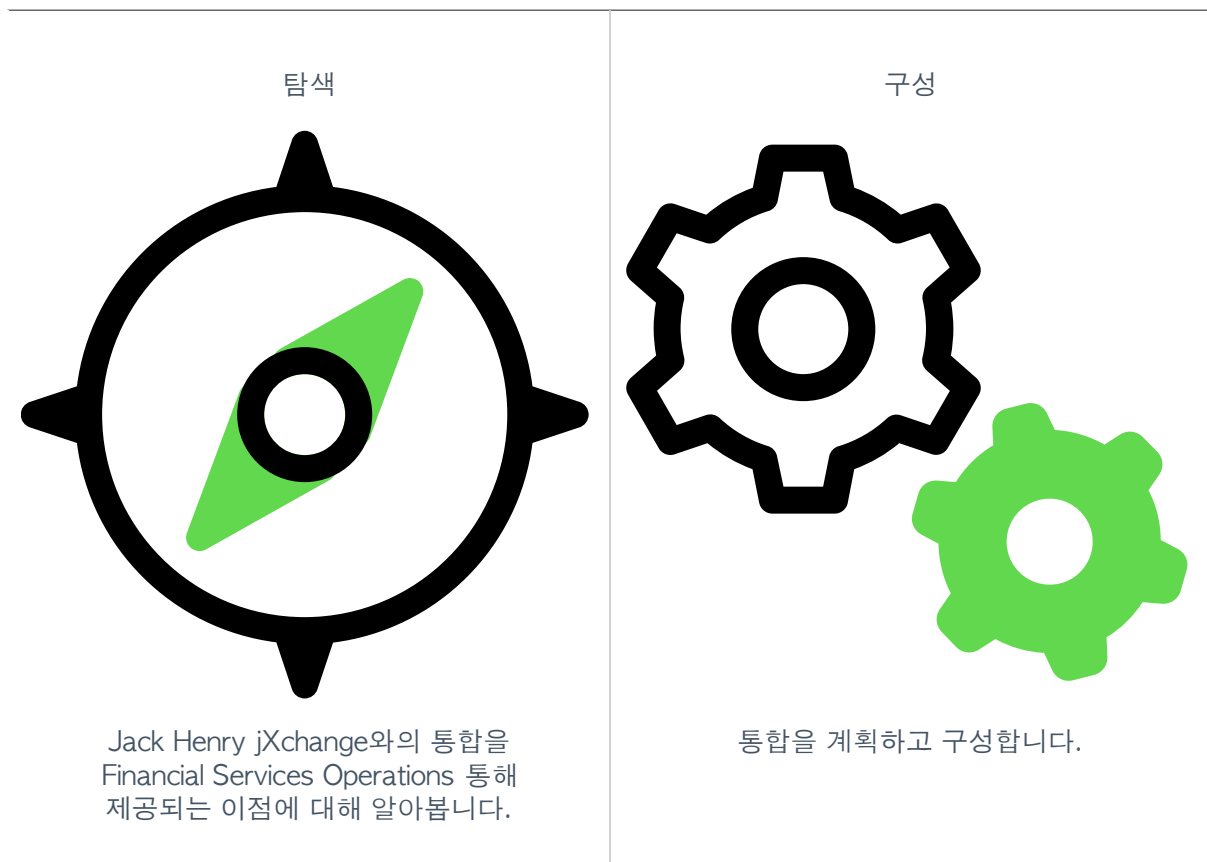
Jack Henry jXchange와 Financial Services Operations 통합을 통해 에이전트는 모든 FSO बैंकिंग 애플리케이션을 사용하여 고객 및 금융 계정에 대한 정보를 빠르게 조회하고 검증할 수 있습니다.

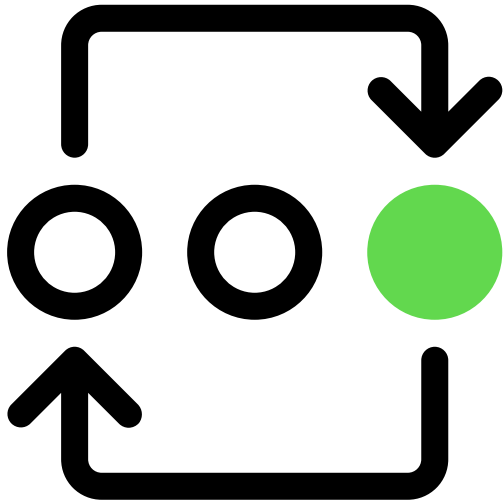
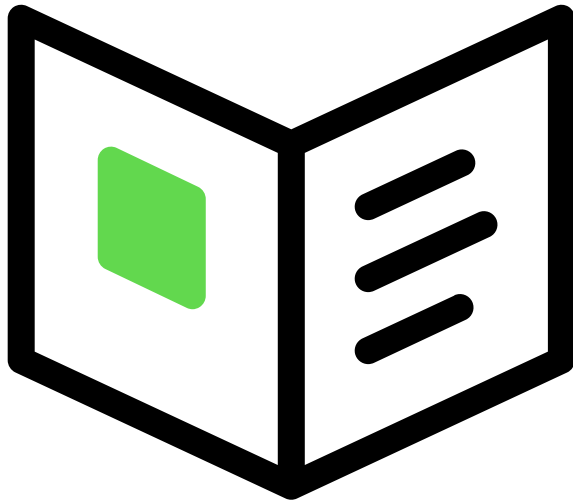
## 통합의 주요 기능

Jack Henry jXchange와 Financial Services Operations 통합을 통해 에이전트는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 저축, 당좌 및 대출 계정에서 고객의 정보와 금융 계정 데이터를 통합하여 이행자가 케이스를 보다 쉽게 생성하고 관리할 수 있도록 합니다.
- 고객에게 더 빠르고 나은 서비스를 제공하여 고객 만족도를 높일 수 있습니다.
- 조직에서 엔드 투 엔드 디지털 금융 서비스 프로세스를 혁신할 수 있도록 합니다.

## 이 통합에 대해 알아보기



| 사용                                                                                                                                   | 참조                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>Jack Henry jXchange<br/>애플리케이션과 통합 FSO 합니다.</p> |  <p>필드, 테이블 및 속성과 같은<br/>구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.</p> |

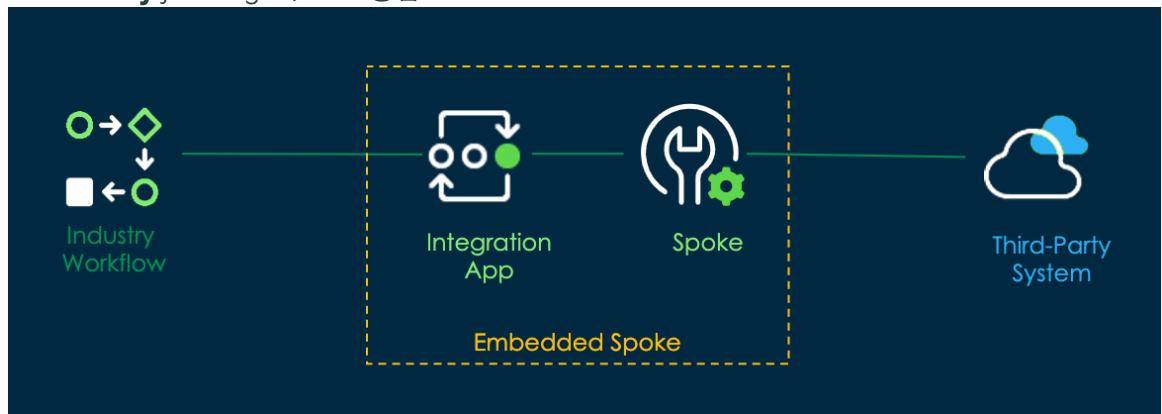
### Jack Henry jXchange와 Financial Services Operations 통합 살펴보기

Jack Henry jXchange와 Financial Services Operations 통합 이 애플리케이션을 사용하면 에이전트가 고객의 재무 및 계정 정보를 신속하게 조회하고 확인할 수 있도록 필요한 기록 정보 시스템에 액세스할 수 있습니다. 또한 이 통합을 통해 조직은 엔드 투 엔드 디지털 금융 서비스 프로세스를 변환할 수 있습니다.

#### 아키텍처 개요

다음 다이어그램은 Jack Henry jXchange 통합의 설계와 각 계층이 수행하는 Financial Services Operations 역할(FSO)에 대한 개략적인 개요입니다. 다이어그램 다음에 나오는 테이블에서는 다양한 계층에 대해 설명합니다.

#### Jack Henry jXchange와 FSO 통합



## Jack Henry jXchange 통합의 계층

| 계층              | 설명                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 산업 워크플로우/FSO 계층 | 애플리케이션을 포함하는 계층입니다 Financial Services Operations .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 통합 계층           | <p>애플리케이션과의 Financial Services Operations 통합을 지원하고 데이터 모델에 정보를 저장하는 계층입니다. 이 레이어는 다음 구성요소를 제공합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 레이어와 스포크 레이어의 엔드 투 엔드 통합입니다 FSO .</li> <li>• Jack Henry jXchange 스포크에서 작업을 사용하는 하위 플로우입니다. 각 작업에는 모든 작업을 함께 호출하기 위한 개별 하위 플로우와 결합된 하위 플로우가 있습니다. 결합된 하위 플로우는 다음과 같습니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 고객 데이터 조회 adpr</li> <li>◦ 고객 정보 adpr 조회</li> <li>◦ 고객 adpr에 대한 금융 계정 조회</li> <li>◦ 금융 거래 adpr 조회</li> </ul> </li> <li>• 고객의 상세 정보 및 금융 계좌 상세 정보를 조회하기 위한 입력으로 금융 계좌 및 계좌 유형을 전달하여 플로우에서 호출할 수 있는 하위 플로우입니다.</li> </ul> |
| 스포크 레이어         | <p>Jack Henry jXchange 스포크 플러그인을 포함하는 계층입니다. 이 계층은 REST 웹 서비스를 사용하여 Jack Henry jXchange API와 상호작용하는 조치를 제공합니다. Jack Henry jXchange 스포크 작업은 다음과 같습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객 정보 스트림 조회</li> <li>• ID로 고객 정보 조회</li> <li>• 금융 계정 스트림 조회</li> <li>• 계정 상세 정보로 금융 계정 조회</li> <li>• 금융 거래 스트림 조회</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                       |

## Financial Services Operations Jack Henry jXchange 스포크와의 통합 설정

인스턴스를 Jack Henry jXchange 계정과 통합 ServiceNow 하여 고객 및 계정 정보에 빠르게 액세스하고 확인할 수 있습니다.

여러 사용 케이스에 대해 플로우에서 Jack Henry jXchange 통합을 설정하고 구성할 수 있습니다. 예를 들어, 은행의 과도한 청구 또는 수수료에 대해 불만을 제기하고 싶다고 가정해 보겠습니다. 이러한 통합을 통해 불만 플로우를 사용하여 불만을 제기할 수 있습니다.

## 애플리케이션 설정

통합을 설정하려면 다음 작업을 수행합니다.

1. 구독을 Integration Hub 요청합니다. 방법에 대한 자세한 내용은 [통합 허브 요청을](#) 참조하십시오.
2. Financial Services Operations 에서 Jack Henry jXchange와 통합 애플리케이션을 ServiceNow Store설치하면 Jack Henry jXchange 스포크가 자동으로 활성화됩니다. Jack Henry jXchange 계정과 인스턴스를 통합하고 설정하는 ServiceNow 방법에 대한 자세한 내용은 [Jack Henry jXchange Spoke](#) 을 참조하십시오.

### Jack Henry jXchange와의 Financial Services Operations 통합 구성

요청을 인증 ServiceNow 하기 위해 Financial Services Operations Jack Henry jXchange 연결 및 자격 증명 레코드를 사용하여 Jack Henry jXchange와 통합 애플리케이션을 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 프로세스 자동화 > 플로우 디자이너레이블이 표시됩니다.
2. 연결 구성을 사용자 지정하려면 다음의 연결 설정에 액세스하십시오. 플로우 디자이너 > 연결 을 클릭하고 JHA를 선택합니다.  
연결 구성을 업데이트하는 방법에 대한 자세한 내용은 [Jack Henry jXchange 스포크 설정을](#) 참조하십시오.
3. 다른 속성을 업데이트하려면 다음으로 이동하십시오. 통합 허브 > 연결 및 자격 증명 별칭 을 클릭하고 필요한 정보를 편집합니다.
4. 다음으로 이동 플로우 디자이너 > 디자이너 > 작업 탭을 클릭하고 테스트하려는 금융 계정 스트림 조회 작업을 선택합니다.
5. 테스트를 클릭합니다.  
테스트 작업 대화 상자가 표시됩니다.
6. 작업에 대한 필드를 채웁니다.



주:

테스트 작업 대화 상자에서 모든 필수 필드를 완료합니다.

7. 테스트 실행을 클릭합니다.



주:

백그라운드에서 비동기적으로 작업을 테스트하려면 백그라운드에서 테스트 실행 옵션을 선택합니다.

백그라운드에서 테스트 실행 옵션을 선택하면 실행이 백그라운드에서 비동기적으로 완료된 후에만 실행 상세 정보가 표시됩니다.

다음에 수행할 작업

작업 실행 세부 정보를 보려면 테스트 실행이 완료되었습니다.를 클릭합니다. 작업 실행 상세 정보를 봅니다.

### Integration with Jack Henry jXchange 스포크와 함께 설치되는 Financial Services Operations 구성요소

Integration with Jack Henry jXchange 스포크(com.sn.jha.spoke)를 활성화 Financial Services Operations 하면 플러그인 및 테이블을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

## 설치된 플러그인

다음 표에는 Jack Henry jXchange 애플리케이션(com.sn\_fso\_intg\_jha) 플러그인과 통합과 함께 Financial Services Operations 설치되는 플러그인이 포함되어 있습니다.

### Integration with Jack Financial Services Operations Henry jXchange 애플리케이션과 함께 설치되는 플러그인

| 플러그인                                               | 설명                                                                  |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Jack Henry jXchange 스포크<br>(com.sn.jha.spoke)      | Jack Henry jXchange 코어 시스템에 대한 커넥터입니다.                              |
| Financial Services Operations Core<br>(com.sn_bom) | 은행 애플리케이션을 설치할 Financial Services Operations 때 자동으로 설치되는 애플리케이션입니다. |

## 설치되는 테이블

데이터를 저장하기 위한 새 테이블은 만들어지지 않았지만 Jack Henry jXchange 통합을 위해 5개의 매핑 테이블이 만들어졌습니다. 다음 표에서는 매핑 테이블 세부 정보를 설명합니다.

### Integration with Jack Financial Services Operations Henry jXchange 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

| 테이블                                                     | 설명                                                         |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| 계정 매핑<br>[sn_fso_intg_jha_account_mapping]              | ID 필드에 고유 식별 값을 저장하는 테이블입니다. 계정 기록에서 생성된 이 값이 생성되었습니다.     |
| 소비자 매핑<br>[sn_fso_intg_jha_consumer_mapping]            | ID 필드에 고유 식별 값을 저장하는 테이블입니다. 이 값은 소비자 레코드가 만들어질 때 생성되었습니다. |
| 연락처 매핑<br>[sn_fso_intg_jha_contact_mapping]             | ID 필드에 고유 식별 값을 저장하는 테이블입니다. 이 값은 연락처 기록이 생성될 때 생성되었습니다.   |
| 재무 회계 매핑<br>[sn_fso_intg_jha_financial_account_mapping] | ID 필드에 고유 식별 값을 저장하는 테이블입니다. 이 값은 금융 계좌 기록이 생성된 후에 생성됩니다.  |
| 제품 모델 매핑<br>[sn_fso_intg_jha_product_model_mapping]     | ID 필드에 고유 식별 값을 저장하는 테이블입니다. 이 값은 제품 모델 기록이 생성될 때 생성됩니다.   |

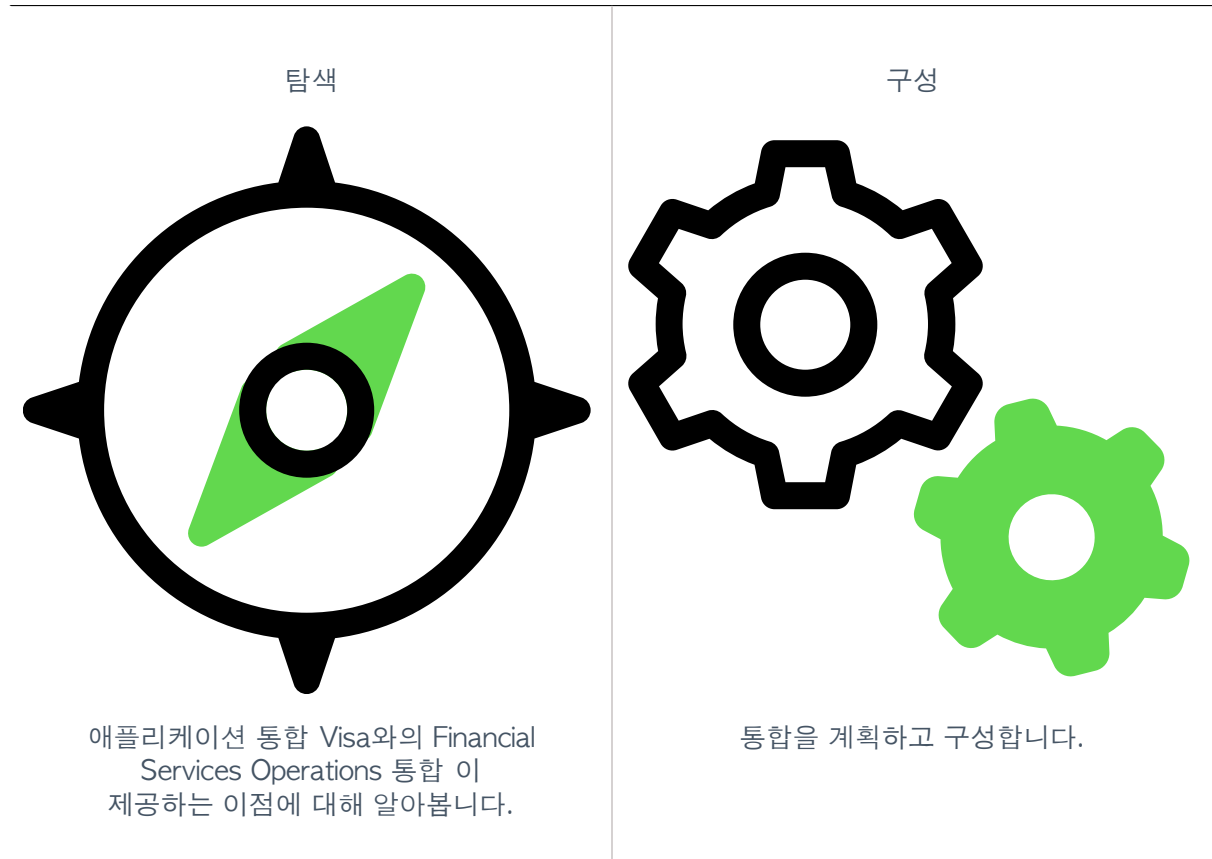
## Visa와의 Financial Services Operations 통합

이를 ServiceNow<sup>#</sup> Visa와의 Financial Services Operations 통합 통해 Visa 스포크 작업을 사용하여 VROL (Visa Resolve Online) API와 원활하게 통합하여 다양한 분쟁 수명주기 이벤트를 관리할 수 있습니다.

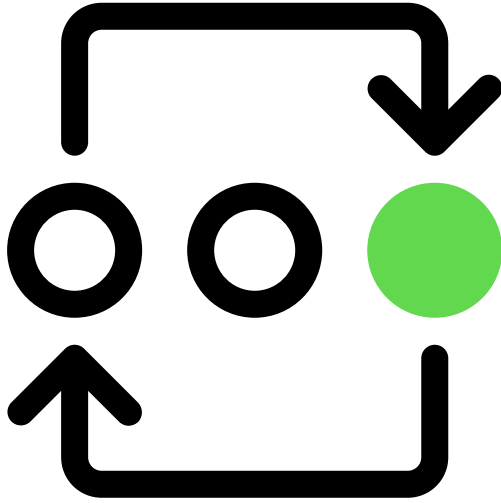
## 시작하기

Visa와의 Financial Services Operations 통합 응용 프로그램은 다음을 수행하는 데 도움이 될 수 있습니다.

- 데이터 모델에 대한 하위 플로우 및 업데이트가 있는 통합 계층을 사용하여 Visa 스포크를 원활하게 사용합니다.
- 분쟁 에이전트의 업무량을 줄이고 전반적인 효율성을 개선합니다.
- 카드 분쟁 프로세스를 효율적으로 관리합니다.

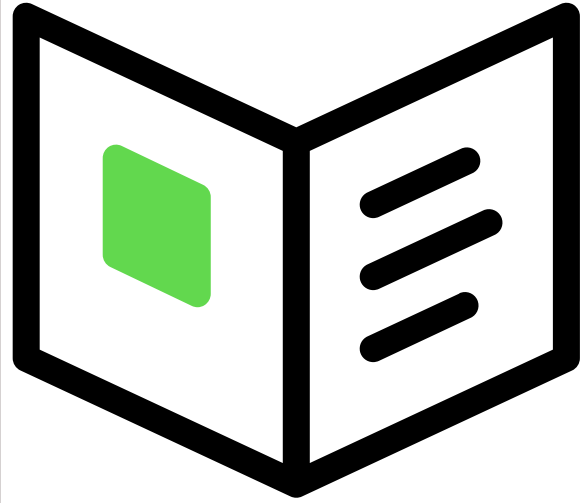


## 통합



애플리케이션 통합 Visa와의 Financial Services Operations 통합 작업

## 참조



필드, 테이블 및 속성과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

## 스토어에서 요청 Visa와의 **Financial Services Operations** 통합

[ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

를 사용하려면 AES먼저 에서 다운로드 ServiceNow Store해야 합니다. 다운로드를 완료한 경우 인스턴스에 표시되기 전에 로컬 캐시를 지워야 할 수 있습니다.

### 문제 해결 및 도움 받기

- [알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색](#)
- [개발자 사이트에서 나만의 앱을 만드는 방법에 대해 자세히 알아보세요.](#)
- [접촉 창구 고객 서비스 및 지원](#)

### Visa와의 **Financial Services Operations** 통합 탐색

애플리케이션을 사용하여 분쟁 워크플로우와 원활하게 연결하고 분쟁 해결을 Visa와의 Financial Services Operations 통합 관리하는 방법에 대해 알아보니다.

### 개요

Visa와의 Financial Services Operations 통합 를 사용하면 금융 기관이 Visa 스포크 작업을 사용하여 VROL API와 통합할 수 있습니다. 이 통합을 통해 트랜잭션 검색 수행, 분쟁 케이스 생성, 분쟁 질문서 제출, 사기 보고 등 다양한 분쟁 수명주기 이벤트를 관리할 수 있습니다. Visa 스포크 작업을 사용하기 위해 다음과 같은 하위 플로우를 제공합니다.

- 트랜잭션에서 케이스 생성
- 트랜잭션 또는 케이스에서 분쟁 개시
- 분쟁 질문서 제출

## 워크플로우

VROL 시스템에서 카드 분쟁 플로우를 Visa 스포크와 통합 Financial Services Operations 하여 다음 작업을 수행합니다.

1. 분쟁 케이스를 만듭니다.
2. 분쟁을 개시합니다.
3. 비자 설문지를 제출합니다.

## 발급자를 위한 주요 혜택

- 최종 사용자 경험이 개선되었습니다.
- 가치 실현 시간을 단축하고 유지 보수를 간소화합니다.
- 케이스 생성 및 질문서 제출과 같은 이벤트를 사용하여 분쟁 수명주기를 관리합니다.
- 데이터 모델 요소를 활용하여 하위 플로우에 사용되는 필수 정보를 활용합니다.

## Visa와의 **Financial Services Operations** 통합 구성

Visa와의 Financial Services Operations 통합 구현을 계획하고 구성합니다.

## 구성 개요

인스턴스에 구성 Visa와의 Financial Services Operations 통합ServiceNow 하려면 작업 시퀀스를 설정해야 합니다.

1. 통합 허브 구독을 요청합니다 .

를 Integration Hub 사용하여 Visa 계정을 인스턴스와 통합합니다 ServiceNow .

2. Visa와의 Financial Services Operations 통합 설치.

에서 (com.sn\_fso\_intg\_visa) 애플리케이션을 설치할 Visa와의 Financial Services Operations 통합 수 있습니다 ServiceNow Store. 이 애플리케이션은 관련 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

3. Visa 스포크 활성화.

IntegrationHub를 사용하면 에서 특정 이벤트가 발생할 때 플로우의 일부로 타사 API를 실행할 수 있습니다 ServiceNow. 스포크라고 하는 이러한 통합을 쉽게 구성할 수 있으며 스크립트를 작성할 필요 없이 강력한 작업을 신속하게 추가할 수 있습니다.

4. 인스턴스 자격 증명을 설정합니다.

Visa와의 Financial Services Operations 통합 요청을 인증 ServiceNow 하기 위해 Visa 연결 및 자격 증명 기록을 사용하여 애플리케이션을 구성합니다.

## Visa와의 **Financial Services Operations** 통합 설치

관리자 역할이 있으면 Visa와의 Financial Services Operations 통합 애플리케이션을 설치할 수 있습니다.



시작하기 전에  
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. Visa와의 Financial Services Operations 통합 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션 (sn\_fso\_intg\_visa)을 찾습니다.

애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에 요청해야 할 수 있습니다.

[ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나타납니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 Visa와의 Financial Services Operations 통합을 설치할 수 있습니다.

4. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

**중요사항:**  
설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

5. 설치를 선택합니다.

#### Visa 스포크 활성화

에서 ServiceNow StoreIntegrationHub의 Visa 스포크를 활성화하고 결제 및 보안 데이터에 빠르게 액세스할 수 있도록 합니다. 스포크를 사용하여 트랜잭션을 검색하고, 판매자와 공동 작업하고, 분쟁을 관리하고, 보안이 강화된 기타 기능을 수행할 수 있습니다

시작하기 전에  
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 프로세스 자동화 > 플로우 디자이너레이블이 표시됩니다.
2. 연결 구성을 사용자 지정하려면 다음의 연결 설정에 액세스하십시오. 플로우 디자이너 > 연결 을 클릭하고 **Visa**를 선택합니다.  
연결 구성을 업데이트하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [Visa Spoke](#).

#### Visa와의 Financial Services Operations 통합 설정

Visa와의 Financial Services Operations 통합 요청을 인증 ServiceNow 하기 위해 Visa 연결 및 자격 증명 기록을 사용하여 애플리케이션을 구성합니다.

시작하기 전에  
필요한 역할: admin

## 프로시저

1. 다음으로 이동 통합 허브 > 연결 및 자격 증명 별칭 을 클릭하고 필요한 정보를 편집합니다.
2. 다음으로 이동 플로우 디자이너 > 디자이너 > 하위 플로우 탭을 클릭하고 테스트할 하위 플로우를 선택합니다.
3. 테스트를 클릭합니다.  
테스트 작업 대화 상자가 표시됩니다.
4. 작업에 대한 필드를 채웁니다.



주:

테스트 작업 대화 상자에서 모든 필수 필드를 완료합니다.

5. 테스트 실행을 클릭합니다.



주:

백그라운드에서 비동기적으로 작업을 테스트하려면 백그라운드에서 테스트 실행 옵션을 선택합니다.

백그라운드에서 테스트 실행 옵션을 선택하면 실행이 백그라운드에서 비동기적으로 완료된 후에만 실행 상세 정보가 표시됩니다.

## 다음에 수행할 작업

작업 실행 세부 정보를 보려면 테스트 실행이 완료되었습니다.를 클릭합니다. 작업 실행 상세 정보를 봅니다.

Visa와의 **Financial Services Operations** 통합 참조

참조 주제는 애플리케이션을 구성하고 관리하는 Visa와의 Financial Services Operations 통합 데 사용하는 설치된 구성요소 및 하위 플로우에 대한 추가 정보를 제공합니다.

## 설치된 플러그인

다음 플러그인은 애플리케이션(com.sn\_fso\_intg\_visa)과 Visa와의 Financial Services Operations 통합 함께 설치됩니다.

Visa와의 **Financial Services Operations** 통합용 플러그인

| 플러그인                                         | 설명                                                                                       |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Visa 스포크<br>(com.sn_visa_spoke)              | 이 애플리케이션은 사용자가 거래를 검색하고, 판매자와 협업하고, 분쟁을 관리하고, 보안이 강화된 기타 기능을 수행하는 데 도움이 되는 작업 목록을 제공합니다. |
| Visa용 분쟁<br>규칙 콘텐츠 팩<br>(com.sn_bom_visa_cp) | 이 신청서는 비자 지침에 따라 다양한 분쟁 범주에 따라 분쟁 관련 정보 접수를 위한 설문지를 제공합니다.                               |

Visa와의 **Financial Services Operations** 통합 하위 플로우

다음 Visa와의 Financial Services Operations 통합 애플리케이션 하위 플로우를 사용하여 카드 분쟁 관리 프로세스를 처리할 수 있습니다.

## Visa와의 **Financial Services Operations** 통합 하위 플로우

| 하위 플로우              | 설명                                                      |
|---------------------|---------------------------------------------------------|
| 트랜잭션에서 케이스 생성       | 사용자가 트랜잭션에서 VROL 시스템에 케이스를 생성할 수 있습니다.                  |
| 트랜잭션 또는 케이스에서 분쟁 개시 | 사용자가 VROL 시스템에서 트랜잭션 또는 기존 Visa 케이스에 대한 분쟁을 시작할 수 있습니다. |
| 분쟁 질문서 제출           | 사용자가 VROL 시스템에서 분쟁 질문서를 제출하거나 저장할 수 있습니다.               |

## FRISS와의 **Financial Services Operations** 통합

이 ServiceNow<sup>#</sup> FRISS와의 Financial Services Operations 통합 애플리케이션을 통해 손해보험 (P&C라고도 함) 보험사는 솔루션에 신뢰 자동화를 구축할 수 있습니다. 이 응용 프로그램은 모든 보험 워크플로에 쉽게 통합할 수 있는 솔루션을 제공합니다.

### 시작하기

|                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>탐색</p>  <p>FRISS와 통합 Financial Services Operations 하여 조직에 제공되는 이점에 대해 알아보십시오.</p> | <p>설정</p>  <p>통합을 계획하고 구성합니다.</p>                          |
| <p>구성</p>  <p>구성</p> <p>FRISS와의 Financial Services Operations 통합</p>               | <p>참조</p>  <p>필드, 테이블 및 속성과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.</p> |

## FRISS와의 **Financial Services Operations** 통합 탐색

FRISS와의 Financial Services Operations 통합을 사용하면 보험 회사는 API for Claims를 FRISS 워크플로에 포함하고, 사기를 탐지 및 방지하고, 인수 및 청구 프로세스를 개선할 수 있습니다.

### FRISS 개요

를 사용하여 FRISS사기를 탐지하고, 위험을 평가하고, 규정 준수 관리를 수행할 수 있습니다. 또한 수익성, 고객 만족도 및 운영 효율성을 개선할 수 있습니다.

애플리케이션을 사용하여 FRISS와의 Financial Services Operations 통합 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

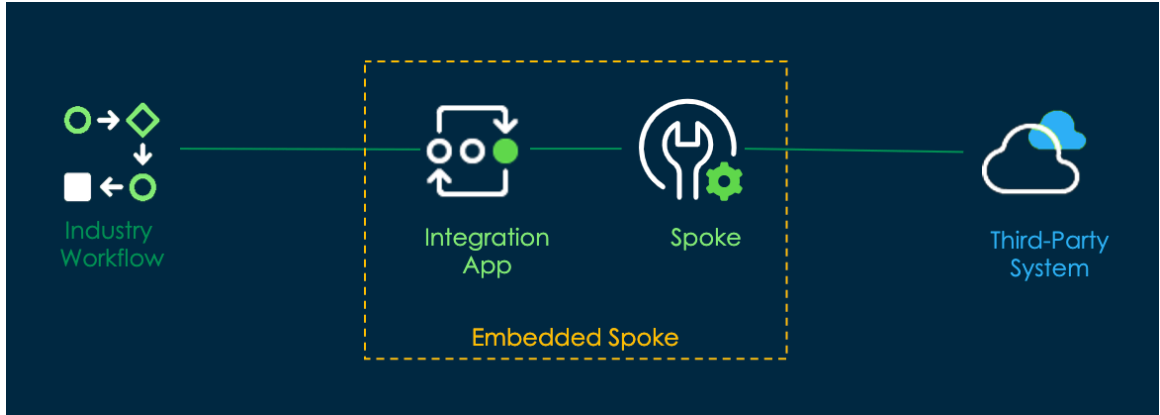
- 클레임용 API와 FRISS 통합하여 반환된 FRISS 점수를 관련 클레임 데이터 객체에 저장합니다.
- 클레임 케이스를 관리하면서 사기를 감지합니다.

- 청구 프로세스의 여러 단계에서 청구 데이터의 실시간 점수를 가져옵니다.
- 포트폴리오 모니터링에 사용자 인터페이스를 사용합니다.

## FRISS 워크플로우

다음 다이어그램은 통합의 워크플로우입니다 FRISS . 다이어그램은 응용 프로그램에서 각 계층이 수행하는 역할을 보여 줍니다 Financial Services Operations .

와의 통합 워크플로우 **Financial Services Operations**FRISS



## FRISS 통합 워크플로우의 레이어

| 계층        | 설명                                                                                                                                  |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 워크플로우 계층  | 사기 점수를 트리거하고 저장하기 위한 AND Personal Lines Claims 애플리케이션을 포함하는 Commercial Lines Claims 계층입니다.                                          |
| 어댑터/통합 계층 | FRISS 스포크 작업을 실행하고 사기 점수를 제공하기 위한 하위 플로우를 포함하는 FRISS와의 Financial Services Operations 통합 계층입니다. 사기 점수를 저장하기 위해 이 서비스에 추가 테이블이 추가됩니다. |
| 스포크 레이어   | REST API를 사용하여 와 상호작용하는 스포크 작업이 포함된 FRISS 계층입니다 FRISS. 스포크 작업에 대한 FRISS 자세한 내용은 을 참조하십시오 <a href="#">FRISS Spoke</a> .              |

## FRISS와의 **Financial Services Operations** 통합 이점

FRISS 보험금 청구의 허위 보고, 계획된 사고, 보험금 청구의 부풀리기 등 보험 업계에서 발생하는 사기 행위를 해결하는 데 도움이 될 수 있습니다. 현재 이러한 활동에 대한 조사는 수동으로 수행되는 경우가 많기 때문에 청구 프로세스가 느리고 비효율적입니다. 이러한 비효율적인 프로세스는 인적 오류의 위험을 증가시키고 사기 행위가 감지되지 않도록 합니다.

FRISS 는 고객 및 상호작용에 내재된 위험을 신속하게 평가하는 데 도움이 될 수 있는 실시간 데이터 기반 점수와 통찰력을 제공합니다. 서비스는 주로 자동차, 재산 및 일반 책임 클레임에 중점을 두고 있으므로 를 사용하여 FRISS클레임 프로세스에 자동화된 사기 탐지 기능을 구축할 수 있습니다. 실시간으로 클레임 FRISS와의 Financial Services Operations 통합 에 점수를 매기면 회사에서 다양성을 줄이고, 회피된 클레임 수를 늘리고, 정품 클레임을 즉시 처리할 수 있습니다.

## FRISS와의 Financial Services Operations 통합 설정

클레임이 합법적인지 사기인지 확인할 수 ServiceNow<sup>#</sup> 있도록 계정을 인스턴스와 통합 FRISS 합니다.

### 애플리케이션 설정

통합을 설정합니다.

1. 통합 허브 구독을 요청합니다. 방법에 대한 자세한 내용은 [통합 허브 요청을](#) 참조하십시오.
2. 다음에서 ServiceNow Store활성화 FRISS와의 Financial Services Operations 통합 - 스포크를 자동으로 활성화합니다FRISS.
3. FRISS 스포크를 설정합니다. 방법을 알아보려면 을 참조하십시오 [Set up the FRISS spoke](#).

## FRISS와의 Financial Services Operations 통합 구성

하위 플로우를 FRISS와의 Financial Services Operations 통합 선택하고 구성하여 조직의 사기 점수를 얻습니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: admin

### 이 태스크 정보

이 절차에서는 스포크를 통해 클레임 사기 점수 조회 선택기 또는클레임 사기 점수 하위 플로우 조회 옵션을 선택할 수 있습니다.

### 💡 팁:

스포츠를 통한 클레임 사기 점수 조회 선택기 옵션에는 최소한의 구성이 필요하며 여러 타사 어댑터 시스템을 구성할 수 있습니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 프로세스 자동화 > 플로우 디자이너레이블이 표시됩니다.
2. 하위 플로우 탭을 선택합니다.
3. 선택한 하위 플로우 옵션에 따라 다음 작업을 완료합니다.
4. 테스트를 선택합니다.  
하위 플로우 테스트 대화 상자가 열립니다.  
하위 플로우가 해당 작업에 사용할 입력 값을 정의합니다. 정의한 값은 이후 테스트 실행 시 자동으로 채워집니다.
5. 테스트 실행을 선택합니다.
6. 주:  
백그라운드에서 비동기식으로 하위 플로우를 테스트하려면 백그라운드에서 테스트 실행 옵션을 선택합니다. 이 옵션을 선택하면 실행이 백그라운드에서 비동기적으로 완료된 후에만 실행 상세 정보가 표시됩니다. 또한 실행 상세 정보는 실행이 완료된 후에만 하위 플로우와 연결됩니다.
6. 플로우가 실행된 후 하위 플로우가 실행됨을 선택합니다 .하위 플로우를 보려면 여기를 클릭하십시오.  
실행 세부 정보가 열립니다.

FRISS와의 **Financial Services Operations** 통합과 함께 설치되는 구성요소

(com.sn\_fso\_intg\_friss) 플러그인을 FRISS와의 Financial Services Operations 통합 활성화하면 테이블을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

### 설치되는 역할

플러그인과 함께 설치되는 FRISS와의 **Financial Services Operations** 통합 역할

| 역할 이름 [name]                              | 설명                                       |
|-------------------------------------------|------------------------------------------|
| FRISS 통합 관리자<br>[sn_fso_intg_friss.admin] | FRISS 통합을 위한 플로우를 관리하기 위한 관리자 역할입니다.     |
| FRISS 통합 뷰어<br>(sn_fso_intg_friss.뷰어)     | 클레임 사기 표시기 테이블에 대한 읽기 권한을 제공하는 뷰어 역할입니다. |

### 설치된 플러그인

ServiceNow Integration Hub 를 지원FRISS와의 Financial Services Operations 통합하려면 Starter Pack Installer [com.glide.hub.integrations] 플러그인이 필요합니다.

플러그인과 함께 설치되는 FRISS와의 **Financial Services Operations** 통합 플러그인

| 플러그인                                           | 설명                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FRISS 스포크<br>(com.sn_friss_spoke)              | 보험 업계의 사기 행위를 해결하기 위한 조치 목록을 제공합니다. 이러한 조치에는 청구에 대한 허위 보고 건수를 줄이고, 회피된 청구 건수를 늘리고, 실제 청구를 즉시 처리하는 것이 포함됩니다.                             |
| Financial Services Operations Core<br>(sn_bom) | 클레임 요청을 하는 데 필요한 고객 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 <a href="#">product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita</a> 문서를 참조하십시오. |

### 설치되는 테이블

FRISS와의 Financial Services Operations 통합 는 다음 테이블의 정보를 참조하여 데이터를 저장합니다.

- Financial Services Operations설치되는 테이블 및 Personal Lines Claims 애플리케이션이 설치될 때 Commercial Lines Claims 설치되는 테이블입니다.
- 애플리케이션의 고객 서비스 관리(CSM) 테이블입니다.
- 테이블입니다 Now Platform .

플러그인과 함께 설치되는 FRISS와의 **Financial Services Operations** 통합 테이블

| 테이블                                        | 설명                                |
|--------------------------------------------|-----------------------------------|
| 청구 사기 표시기<br>[sn_fso_intg_friss_indicator] | 사기 점수에 기여하는 표시기에 대한 상세 정보를 저장합니다. |

## Guidewire와 Financial Services Operations 통합

보험사는 Guidewire와 Financial Services Operations Integration 애플리케이션을 통해 InsuranceSuite의 Guidewire 클라우드 버전과 통합하여 정책 서비스, 클레임 서비스 또는 청구와 관련된 다양한 비즈니스 사용 사례를 지원할 수 있습니다.

### 개요

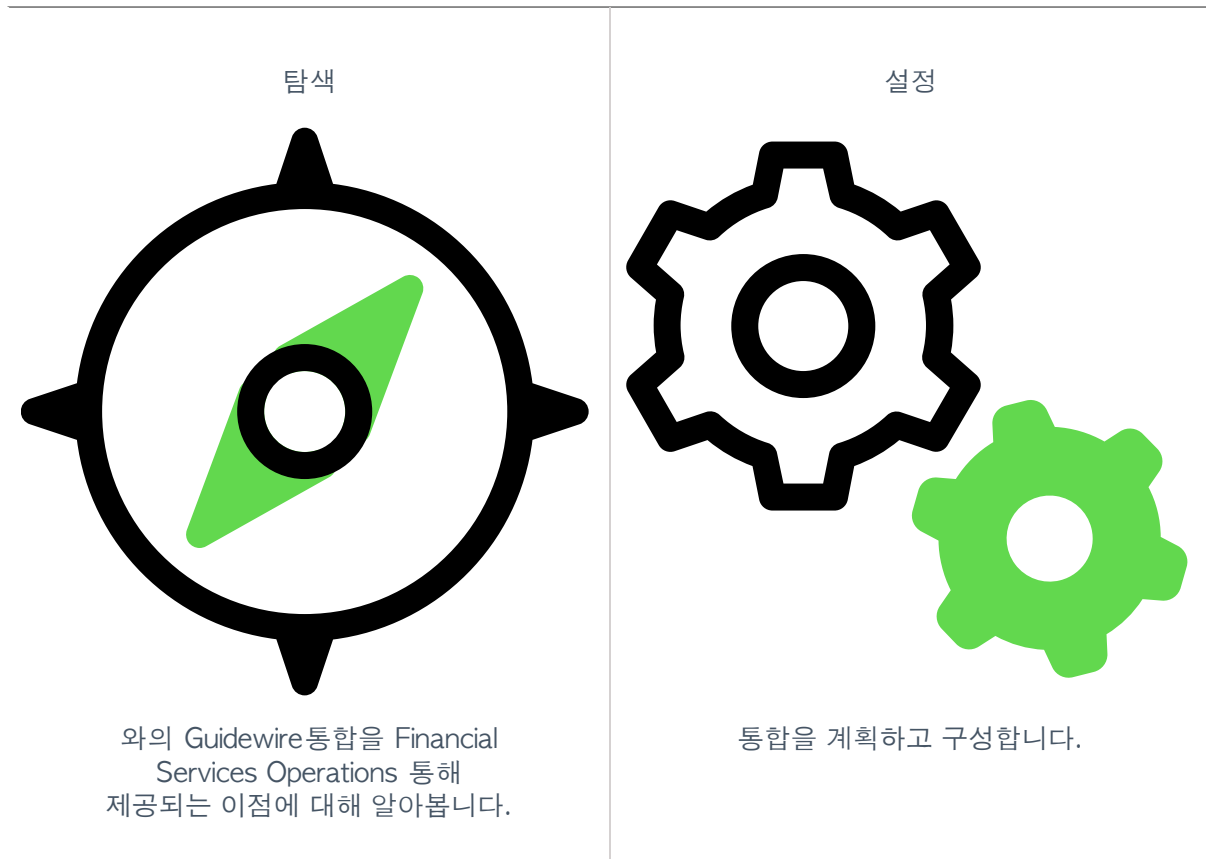
Financial Services Operations Integration with Guidewire 애플리케이션과 Guidewire원활하게 통합되면 에이전트는 애플리케이션을 사용하여 FSO 보험 관련 케이스 및 작업을 관리할 수 있습니다.

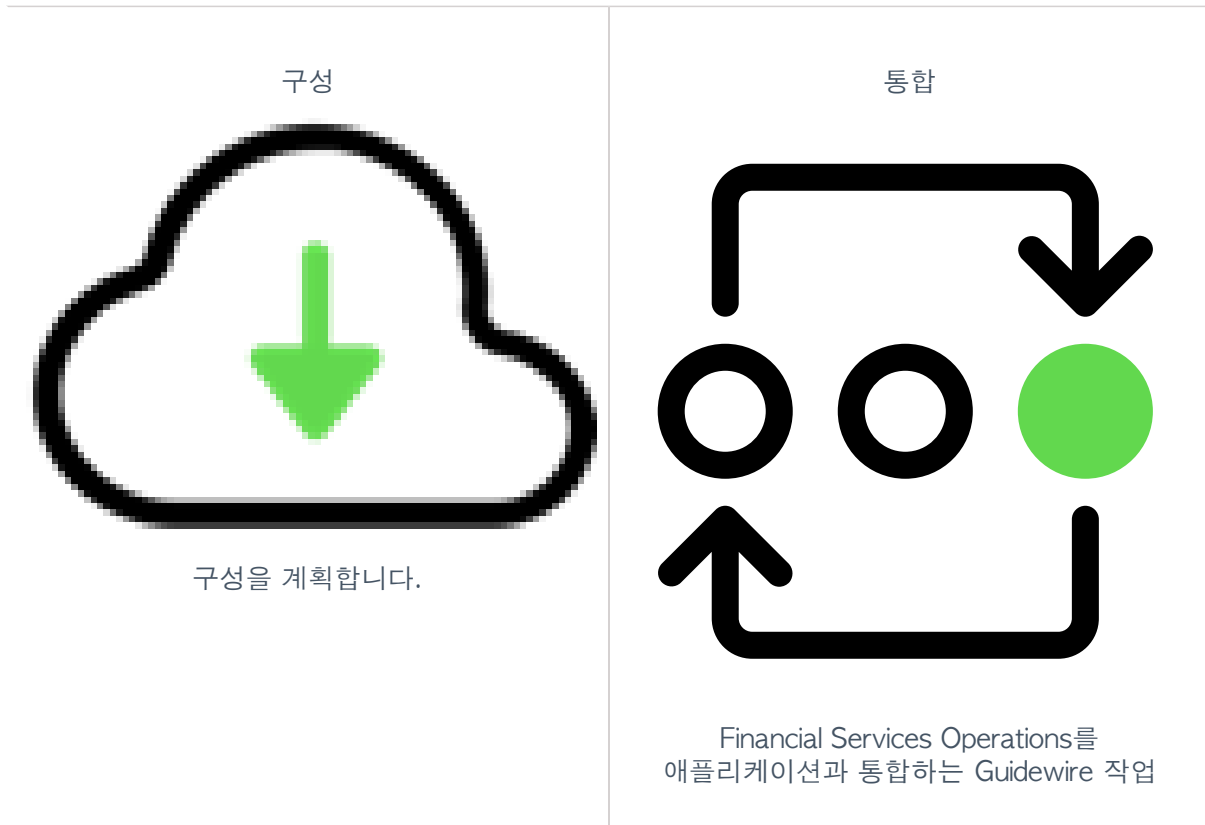
### 통합의 주요 기능

Financial Services Operations Integration with Guidewire를 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 클라우드 계정을 통합 Guidewire 하여 클레임, 정책 서비스 및 인수 기능을 활성화합니다 Now Platform.
- 이행자가 케이스를 더 쉽게 만들고 관리할 수 있도록 합니다.
- 고객에게 더 빠르고 나은 서비스를 제공하여 고객 만족도를 높일 수 있습니다.
- 조직이 엔드 투 엔드 디지털 보험 프로세스를 개선할 수 있도록 지원합니다.

### 이 통합에 대해 알아보기





#### Guidewire와 **Financial Services Operations** 통합 탐색

Guidewire와 Financial Services Operations Integration 애플리케이션을 통해 보험사는 클라우드 기반 API를 워크플로우에 FSO 내장 Guidewire 하여 정책 서비스, 청구 서비스 및 청구 서비스에 대한 일상적인 비즈니스 운영을 처리할 수 있습니다.

#### 통합의 **Guidewire** 레이어

다음 표에서는 통합의 여러 계층에 Guidewire 대해 설명합니다.

| 계층              | 설명                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 산업 워크플로우/FSO 계층 | 애플리케이션을 포함하는 계층입니다 Financial Services Operations .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 통합 계층           | <p>애플리케이션과의 Financial Services Operations 통합을 지원하고 데이터 모델에 정보를 저장하는 계층입니다. 이 레이어는 다음 구성요소를 제공합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 레이어와 스포크 레이어의 엔드 투 엔드 통합입니다 FSO .</li> <li>• 스포크의 작업을 소비하는 하위 플로우입니다 Guidewire . 각 작업에는 모든 작업을 함께 호출하기 위한 개별 하위 플로우와 결합된 하위 플로우가 있습니다. 결합된 하위 플로우는 다음과 같습니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 개인 자동차 클레임 가져오기</li> <li>◦ 상업용 자동차 클레임 가져오기</li> </ul> </li> </ul> |



| 계층      | 설명                                                                                                                                                                     |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 스포크 레이어 | 스포크 플러그인이 포함된 계층입니다<br>Guidewire . 이 계층은 REST 웹 서비스를<br>사용하여 API와 Guidewire 상호작용하는 작업을<br>제공합니다. 스포크 작업을 보려면 Guidewire<br>작업을 참조하십시오 <a href="#">Guidewire Spoke</a> . |

## 와 **Financial Services Operations** 통합 설정 **Guidewire**

보험 핵심 시스템의 정책 및 청구 정보에 액세스할 수 있도록 인스턴스를 계정과 Guidewire 통합 ServiceNow 할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

통합을 설정하려면 다음 애플리케이션 설정 작업을 완료하십시오.

프로시저

1. 구독을 Integration Hub 요청합니다.  
방법에 대한 자세한 내용은 [통합 허브 요청을](#) 참조하십시오.
2. Financial Services Operations 스포크를 Guidewire 자동으로 활성화하는 애플리케이션과의  
GuidewireServiceNow Store통합을 설치합니다.  
인스턴스와 계정을 Guidewire 통합하고 설정하는 ServiceNow 방법에 대한 자세한 내용은 을  
참조하십시오 [Guidewire Spoke](#) .

## Guidewire와 **Financial Services Operations** 통합 구성

다음 절차에 따라 Financial Services Operations Integration with Guidewire 애플리케이션을 선택하고 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 프로세스 자동화 > 플로우 디자이너레이블이 표시됩니다.
2. 연결 구성을 사용자 지정하려면 다음으로 이동합니다. 플로우 디자이너 > 연결레이블이  
표시됩니다.  
에 대한 세 가지 연결이 있습니다.Guidewire
  - Guidewire 클레임 센터
  - Guidewire 정책센터
  - Guidewire 컨택 매니저
 이러한 연결 중 하나를 선택하고 에 [Set up Guidewire spoke](#) 설명된 지침에 따라 연결 구성을  
업데이트합니다.
3. 하위 플로우 탭을 선택합니다.
4. 설치한 경우:
  - Personal Lines Claims의 경우 이름 필드에서 **Get Personal Auto Claim** 을 검색합니다.
  - Commercial Lines Claims의 경우 Name(이름) 필드에서 **Get Commercial Auto Claim(상업용 자동차 클레임 가져오기)** 을 검색합니다.
5. 목록에서 플로우를 찾아 엽니다.

하위 플로우에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [Guidewire와의 재무 서비스 운영 통합 하위 플로우](#).

**6. 테스트를 선택합니다.**

하위 플로우 테스트 대화 상자가 열립니다.

하위 플로우가 해당 작업에 사용할 입력 값을 정의합니다. 정의한 값은 이후 테스트 실행 시 자동으로 채워집니다.

**7. 테스트 실행을 선택합니다.**

**i 주:**

백그라운드에서 비동기식으로 하위 플로우를 테스트하려면 백그라운드에서 테스트 실행 옵션을 선택합니다. 이 옵션을 선택하면 실행이 백그라운드에서 비동기적으로 완료된 후에만 실행 상세 정보가 표시됩니다. 또한 실행 상세 정보는 실행이 완료된 후에만 하위 플로우와 연결됩니다.

**8. 흐름이 실행된 후 테스트 실행이 완료되었습니다를 선택합니다 .하위 플로우 실행 상세 정보를 봅니다.**

실행 세부 정보가 열립니다.

**Guidewire와의 재무 서비스 운영 통합 하위 플로우**

Guidewire와의 재무 서비스 운영 통합 작업을 자동화 Guidewire 하기 위해 이러한 하위 플로우를 제공합니다. 이러한 하위 플로우는 비즈니스 요구에 따라 사용자 지정할 수 있습니다.

**하위 플로우**

하위 플로우의 샘플 목록은 다음과 같습니다.

| 범주                      | 이름                              | 설명                                                                                                                                                                           |
|-------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 클레임<br>케이스<br>보험<br>스냅샷 | 보험 스냅샷을 위한<br>피보험자 차량 생성        | 정책 스냅샷을 위해 피보험자 차량을 생성합니다.                                                                                                                                                   |
|                         | 보험 스냅샷에 대한<br>보험 보장 생성          | 보험에 대한 보험 및 차량 보장을 생성합니다.                                                                                                                                                    |
|                         | 보험 스냅샷에 대한<br>보험 관계자 생성         | 보험의 피보험자 연락처에 대한 보험 참가자를 생성합니다.                                                                                                                                              |
|                         | 보험 스냅샷에 대한<br>보험 참가자 생성         | 입력 클레임 연락처 ID 목록을 반복하고, 에서 연락처 상세 정보를 Guidewire조회하고, 보험 참가자 기록을 생성합니다.                                                                                                       |
|                         | 보험 스냅샷에 대한<br>보험 범위 지정 보장<br>생성 | 이 클레임에 대한 보험 보장을 반복하고 각 참가자에 대한 보험 보장 기록을 생성합니다.                                                                                                                             |
|                         | 보험 스냅샷 작성                       | 다음을 생성하기 위해 정책 스냅샷 헤더 기록을 생성하고 관련 세분화된 하위 플로우로 라우팅합니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 보험 증권 관련 보장</li> <li>• 보험 속성</li> <li>• 보험 관계자</li> <li>• 관련된 테이블</li> </ul> |

| 범주       | 이름                          | 설명                                                                                 |
|----------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|          | 보험 스냅샷을 위한 차량 및 차량 보장 범위 생성 | 이 클레임에 대한 보험이 적용되는 차량을 반복하고 각 차량에 대한 고객 자산, 피보험자 자산 및 보험 적용 보장을 생성합니다.             |
|          | 참가자에 대한 소비자 또는 계정 일치        | 정책 시스템 ID로 Guidewire 기존 소비자 또는 계정을 검색합니다.                                          |
|          | ID로 참가자에 대한 소비자 또는 계정 일치    | 정책 시스템 ID로 Guidewire 기존 소비자 또는 계정을 검색합니다.                                          |
| 클레임 보내기  | 최소 초안 클레임 작성                | 클레임 케이스의 인시던트 날짜 및 정책 번호를 사용하여 새 초안 클레임을 Guidewire 작성합니다.                          |
| 클레임 가져오기 | 클레임 범위 생성                   | 클레임 보장 테이블에서 Guidewire 모든 노출을 검색하고 매핑합니다.                                          |
|          | 클레임 문서 생성                   | 클레임 문서를 다운로드하여 케이스 기록에 첨부합니다.                                                      |
|          | 클레임에 대한 클레임 참가자 생성          | 특정 클레임 연락처에 대한 클레임 참가자를 생성합니다.                                                     |
|          | 클레임에 대한 클레임 참가자 생성          | 지정된 클레임에 대한 새 클레임 참가자 기록을 생성합니다.                                                   |
|          | 상업용 자동차 클레임 케이스 작성          | 상업용 자동차 클레임 케이스를 생성하는 데 사용됩니다.                                                     |
|          | 클레임에 대한 부상 인시던트 생성          | 부상 인시던트 및 클레임 참가자를 생성합니다.                                                          |
|          | 상업용 자동차에 대한 기타 자산 인시던트 생성   | 클레임 케이스와 연결된 모든 고정 자산 인시던트를 조회합니다. 각 고정 자산 인시던트의 상업용 자동차 케이스에 대한 자동차 자산 기록을 생성합니다. |
|          | 개인 자동차에 대한 기타 자산 인시던트 생성    | 클레임 케이스와 관련된 모든 고정 자산 인시던트를 검색하고 관련 자동차 자산 기록을 생성합니다.                              |
|          | 개인 자동차 클레임 케이스 작성           | 개인용 자동차 클레임 케이스 생성을 지원합니다.                                                         |
|          | 클레임 참가자에 대한 역할 생성           | 역할을 케이스의 클레임 참가자에 연결하여 참가자 역할 기록을 생성합니다.                                           |
|          | 상업용 자동차에 대한 차량 속성 인시던트 생성   | 주어진 클레임 케이스에서 모든 차량 인시던트를 검색하고 그에 해당하는 상업용 자동차 자산 인시던트를 생성합니다.                     |
|          | 개인 자동차에 대한 차량 자산 인시던트 생성    | 주어진 클레임 케이스에서 모든 차량 인시던트를 검색하고 그에 해당하는 개인 자동차 자산 인시던트를 생성합니다.                      |
|          | 클레임에 대한 작업 메모 생성            | 클레임에서 모든 메모를 검색하여 케이스에 작업 메모로 추가합니다.                                               |
|          | 클레임 연락처에서 이름 추출             | 사람의 이름, 성 또는 회사의 회사 이름을 추출합니다.                                                     |
|          | 상업용 자동차 클레임 가져오기            | 클레임 ID를 기준으로 이 하위 폴로우는 다음에서 Guidewire특정 상업적 클레임을 검색합니다.                            |

| 범주 | 이름              | 설명                                                   |
|----|-----------------|------------------------------------------------------|
|    | 개인 자동차 클레임 가져오기 | 클레임 ID를 기반으로 이 하위 플로우는 에서 Guidewire특정 개인 클레임을 검색합니다. |

## 다른 ServiceNow 애플리케이션과의 통합

완전하고 다른 인스턴스에서 사용할 준비가 된 공유 애플리케이션을 포함합니다. 다른 애플리케이션의 Financial Services Operations 기능을 확장하고 다른 ServiceNow 애플리케이션과 통합할 수 있습니다.

Financial Services Operations 다른 ServiceNow 애플리케이션과의 통합에는 다음이 포함됩니다.

### 현장 서비스 관리와 통합

와 현장 서비스 관리 통합 Financial Services Operations 하면 비즈니스 요구에 따라 케이스와 관련된 모든 작업 주문과 약속을 만들고 볼 수 있습니다.

현장 서비스 관리 사용자는 애플리케이션에서 현장 서비스 관리 작업 주문 및 작업 주문 작업에 대한 계정 및 접촉 창구 정보를 볼 수 있습니다.

### 이 애플리케이션에 포함된 제품 사용 권한

(FSO) 애플리케이션과 (FSM) 애플리케이션 모두에 Financial Services Operations 대한 구독을 현장 서비스 관리 구매한 경우 FSO 에이전트는 FSO 케이스와 관련된 모든 작업 주문과 약속을 생성하고 볼 수 있으며, FSM 필드 에이전트는 작업 주문에서 관련 FSO 데이터를 볼 수 있습니다. `snc_external` 및 기타 관련 FSO 및 CSM 역할을 가진 외부 사용자는 자신의 계정과 관련된 모든 케이스 관련 작업 주문과 약속을 볼 수 있습니다.

### 와의 통합 구성 현장 서비스 관리

애플리케이션 통합 현장 서비스 관리 의 Financial Services Operations 권장 구현은 이러한 초기 구성 단계를 완료하는 것입니다.

- 플러그인으로 현장 서비스 관리 고객 서비스 활성화(`com.snc.csm_fsm_integration`)
- 필요한 경우 케이스 유형 테이블에 UI 작업을 FSO 추가합니다. 원하는 경험에 따라 관련 Playbook에 작업을 추가할 수도 있습니다.
- 작업 주문 관련 목록을 작업 공간과 FSO 같은 모든 관련 뷰의 케이스 유형 테이블에 추가합니다.
- FSM 필드 에이전트가 보험 증권과 같은 핵심 FSO 데이터 모델 객체에 액세스해야 하는 경우 작업 주문 `[wm_order]` 테이블에 `sold_product` 참조 필드를 추가합니다.
- `sold_product` 확장 테이블과 FSO 케이스 유형 테이블 모두에 대해 FSM 필드 에이전트에 뷰어 역할을 할당 FSO 합니다.



주:

Financial Services Operations 애플리케이션에는 모든 객체에 대해 `sn_bom.auto_ins_policy_viewer` 및 `sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer`와 같은 읽기 전용 역할이 있습니다.

자세한 내용은 [산업별 제품과의 통합을](#) 참조하십시오.

## Financial Services Document Management

ServiceNow<sup>#</sup> Financial Services Document Management를 사용하면 다른 Financial Services Operations 애플리케이션에서 애플리케이션 전반에 걸친 워크플로우에 사용되는 모든 문서 (인바운드 및 아웃바운드)를 관리하고 추적할 수 있습니다.

이 애플리케이션은 다음 Financial Services Operations 애플리케이션 중 하나를 설치할 때 자동으로 설치됩니다.

- Financial Services Card Operations
- Financial Services Loan Operations
- Financial Services Customer Lifecycle Operations

| 탐색                                                                                                                                                             | 구성                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p data-bbox="331 1060 655 1123">Document Management의<br/>기능에 대해 알아봅니다.</p> |  <p data-bbox="901 1129 1294 1192">문서 범주, 문서 유형, 문서 결정<br/>규칙 및 승인 규칙을 구성합니다.</p> |

## 사용



문서 작업을 수행하여 워크플로우에 사용되는  
인바운드 및 아웃바운드 문서를 검증합니다.

## 참조



역할 및 테이블과 같은 구성요소에  
대한 상세 정보를 얻습니다.

### Financial Services Document Management 탐색

Financial Services Document Management 는 모든 Financial Services Operations 워크플로에서 문서 서비스 팀에 할당된 작업을 관리하는 기능을 제공합니다.

와 함께 Financial Services Document Management 설치되는 구성 요소에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [Financial Services Document Management 앱과 함께 설치되는 구성요소](#).

### 주요 기능

- 문서 서비스 작업을 통해 서비스의 워크플로우 전체에서 주요 사용자에게 필요한 문서를 표시합니다.
- 과거에 사용되었으며 여전히 유효한 문서를 다시 사용할 수 있습니다.
- 서비스 소유자가 서비스 유형 및 고객 유형에 따라 수집 및 배포해야 하는 문서([인바운드 및 아웃바운드](#))를 구성할 수 있습니다
- 서비스 소유자가 문서 범주, 문서 유형, 인바운드 및 아웃바운드 문서 규칙, 문서 연기 및 예외에 대한 승인 규칙을 구성할 수 있습니다.
- 문서 서비스 에이전트가 개별 문서에 대한 하위 플로우를 트리거할 수 있도록 합니다.

#### **i** 주:

Financial Services Document Management 는 실제 파일을 Financial Services Operations 저장하지 않습니다. 대신 파일의 링크를 저장하고 문서 범주, 문서 유형, 상태 및 유효 기간과 같은 문서의 메타데이터를 관리합니다.

## 인바운드 및 아웃바운드 문서 이해

문서 관리 서비스는 (FSO) 애플리케이션의 Financial Services Operations 워크플로우에 필요한 문서를 결정합니다. 문서를 확인하거나 고객에게 제출해야 하는 경우 문서 에이전트에 대한 작업이 자동으로 생성됩니다.

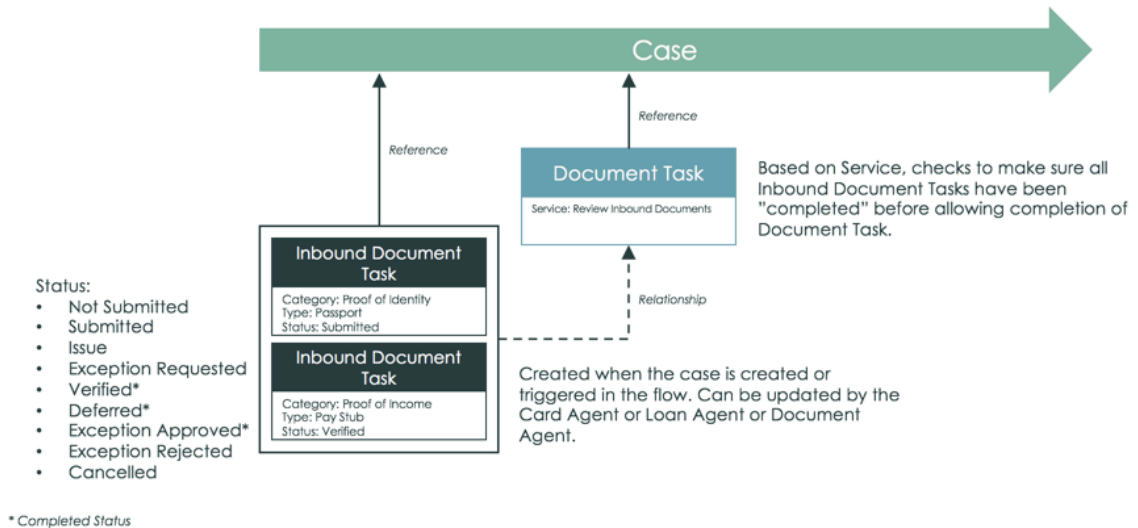
워크플로우에 FSO 필요할 수 있는 두 가지 유형의 문서가 있습니다.

### 인바운드 문서

인바운드 문서는 고객이 제출해야 하는 문서입니다. 예를 들어, 신분 증명 및 거주 증명은 인바운드 문서입니다.

다음 다이어그램에서는 문서 작업을 사용하여 인바운드 문서를 확인하는 방법을 보여줍니다.

인바운드 문서 작업

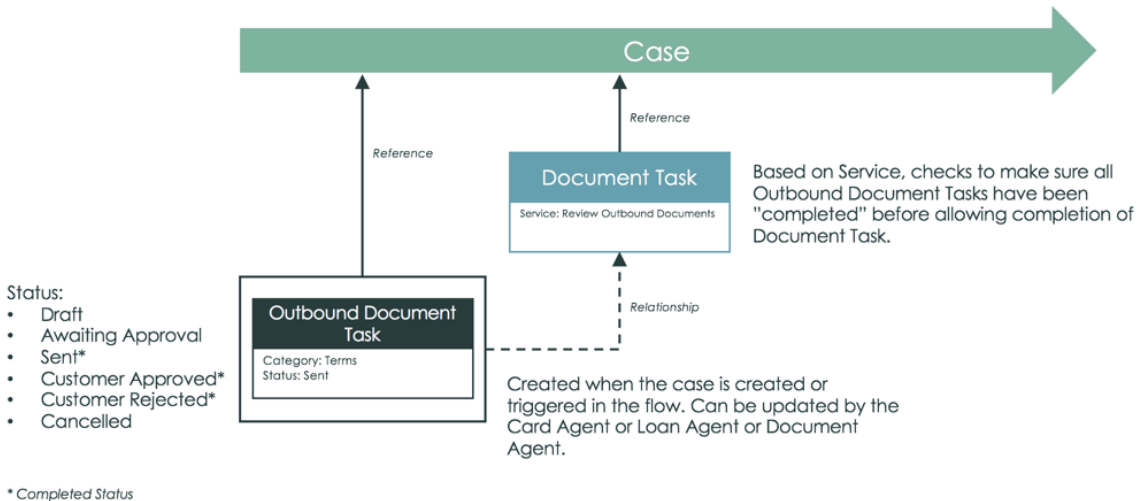


### 아웃바운드 문서

아웃바운드 문서는 은행이 고객에게 보내기 위해 생성하는 문서입니다. 예를 들어, 대출 상각 확인과 대출 종결 문서는 아웃바운드 문서입니다.

다음 다이어그램에서는 문서 작업을 사용하여 아웃바운드 문서를 확인하는 방법을 보여줍니다.

아웃바운드 문서 작업



## Financial Services Document Management 구성

문서 범주, 문서 유형, 인바운드 및 아웃바운드 문서 규칙, 문서 연기 및 예외에 대한 승인 규칙을 구성할 수 있습니다. 이러한 구성을 사용하면 애플리케이션이 문서 서비스 작업을 통해 워크플로우의 모든 인바운드 및 아웃바운드 문서를 관리하고 추적할 수 Financial Services Operations 있습니다.

### 문서 범주 정의

문서 범주를 정의하여 애플리케이션 간에 Financial Services Operations 사용되는 다양한 문서 유형을 분류합니다. 문서 범주의 예로는 신원 증명을 들 수 있습니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: sn\_bom\_document.admin

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 문서 서비스 - 관리 > 문서 범주레이블이 표시됩니다.
2. 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

| 필드           | 설명                                                             |
|--------------|----------------------------------------------------------------|
| 이름           | 범주의 이름입니다.                                                     |
| 활성           | 이 범주를 활성화하는 옵션입니다.                                             |
| 예외를 요청할 수 있음 | 이 범주의 문서 유형에 대한 문서 서비스 작업에서 예외 요청 옵션을 활성화하는 옵션입니다.             |
| 예외 승인 필요     | 이 범주의 문서 유형에 대해 문서 예외 승인을 필수로 만드는 옵션입니다.                       |
| 예외 승인 그룹     | 문서 예외를 승인할 수 있는 사용자 그룹입니다. 할당된 승인 그룹의 구성원은 누구나 예외를 승인할 수 있습니다. |
| 연기를 요청할 수 있음 | 이 범주의 문서 유형에 대한 문서 서비스 작업에서 연기 요청 옵션을 활성화하는 옵션입니다.             |
| 연기 승인 필요     | 이 범주의 문서 유형에 대해 문서 연기 승인을 필수로 만드는 옵션입니다.                       |
| 연기 승인 그룹     | 문서 연기를 승인할 수 있는 사용자 그룹입니다. 할당된 승인 그룹의 모든 구성원이 연기를 승인할 수 있습니다.  |

4. 제출을 클릭합니다.

### 다음에 수행할 작업

- [관련 문서 유형을 범주에 연결합니다.](#)
- [범주를 문서 정의에 연결합니다.](#)

### 문서 유형을 문서 범주에 연결

관련 문서 유형을 문서 범주에 연결합니다. 예를 들어 신원 증명 문서 범주의 경우 문서 유형은 운전 면허증 및 여권일 수 있습니다.



시작하기 전에

필요한 역할: sn\_bom\_document.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 문서 서비스 - 관리 > 문서 범주레이블이 표시됩니다.
2. 목록에서 문서 유형을 추가할 문서 범주를 클릭합니다.
3. 문서 유형 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

작성할 문서 범주 양식 필드

| 필드 | 설명                                                  |
|----|-----------------------------------------------------|
| 이름 | 문서 서비스 작업에 표시되는 문서 유형의 이름입니다. 예를 들어 Passport가 있습니다. |
| 활성 | 문서 서비스 작업에 사용할 이 문서 유형을 활성화하는 옵션입니다.                |

5. 제출을 클릭합니다.

문서 정의 구성 및 문서 범주와 연결

워크플로우에서 확인하려는 각 애플리케이션 서비스-문서 조합에 대한 문서 정의를 구성하고 이러한 정의를 필요한 문서 범주와 연결합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn\_bom\_document.admin

이 태스크 정보

정의 [sn\_bom\_document\_definition] 테이블에는 모든 Financial Services Operations 애플리케이션에 대해 구성된 모든 정의가 저장됩니다.

애플리케이션과 함께 설치되는 정의를 검토 및 수정하거나 새로 만들 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 문서 서비스 - 관리 > 정의레이블이 표시됩니다.
2. 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

작성할 문서 정의 양식 필드

| 필드 | 설명                               |
|----|----------------------------------|
| 이름 | 정의의 이름입니다(예: 대출 연기 - 비즈니스 인바운드). |
| 설명 | 정의에 대한 설명입니다.                    |

4. 제출을 클릭합니다.
5. 문서 범주를 정의에 연결합니다.

- a. 문서 유형 관련 목록을 클릭합니다.
- b. 편집을 클릭하고 필요한 문서 범주를 추가합니다.
- c. 관련 목록의 문서 수 열에서 각 범주에 필요한 문서 수를 업데이트합니다.
- d. 필수 열에서 필요한 경우 범주를 필수로 설정합니다.



주:

문서 범주가 필수로 설정된 경우 이 범주의 문서를 검증하지 않으면 워크플로우의 문서 작업을 닫을 수 없습니다.

범주를 여러 정의에 연결할 수 있습니다.

## 6. 업데이트를 클릭합니다.

7. 옵션: 연결을 확인하려면 다음으로 이동합니다. 문서 서비스 - 관리 > 문서 범주 을 클릭하고 문서 범주 기록을 엽니다.  
정의 관련 목록에서 관련 정의가 표시되는지 확인합니다.

## 문서 규칙 구성

서비스에 대한 워크플로우에서 트리거해야 하는 문서를 결정하는 규칙을 구성합니다. 규칙이 트리거될 때 실행되는 플로우(예: 인바운드 문서 검증 작업을 자동으로 생성하는 플로우)를 지정할 수도 있습니다.

## 시작하기 전에

필요한 역할: sn\_bom\_document.admin

## 이 태스크 정보

애플리케이션과 함께 설치되는 규칙을 검토 및 수정하거나 새 규칙을 추가할 수 있습니다.

개별 케이스에 대해 여러 규칙이 트리거될 수 있습니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 문서 서비스 - 관리 > 규칙레이블이 표시됩니다.
2. 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

## 작성할 문서 규칙 양식 필드

| 필드     | 설명                                             |
|--------|------------------------------------------------|
| 레이블    | 규칙의 이름입니다.                                     |
| 애플리케이션 | 규칙이 속한 애플리케이션입니다. 이 필드는 연결된 애플리케이션으로 자동 설정됩니다. |
| 답변     | 규칙과 매핑되는 정의입니다. 여러 규칙을 하나의 정의에 매핑할 수 있습니다.     |
| 순서     | 여러 규칙이 조건을 만족할 때 규칙이 적용되는 순서입니다.               |

| 필드 | 설명                                                    |
|----|-------------------------------------------------------|
| 조건 | 선택한 정의에 대해 문서 서비스 작업에서 트리거할 문서를 결정하는 규칙에 대한 필터 세트입니다. |

#### 4. 제출을 선택합니다.

#### Example:

다음 예는 대출 탭 서비스에 대한 인바운드 문서를 트리거하도록 구성된 규칙을 보여줍니다.

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

Loan Service is not empty AND OR X

Loan Service.Loan service is Loan Forgiveness AND OR X

Document Type is Inbound AND OR X

다음에 수행할 작업

규칙 조건이 충족될 때 자동으로 트리거되는 기존 하위 플로우를 식별하거나 새 하위 플로우를 생성합니다. 에서 하위 플로우를 구성하고 플로우 작업을 지원하는 방법에 대한 자세한 내용은 [하위 플로우](#) 및 [작업 디자이너](#) 를 플로우 디자이너참조하십시오.

#### 주:

사전 구성된 하위 플로우와 여러 플로우 동작이 애플리케이션과 예시를 위해 포함되어 있습니다. 이러한 플로우를 그대로 사용하거나 수정할 수 있습니다.

#### Financial Services Document Management 참조

애플리케이션을 설치할 때 설치되는 구성요소(예: 역할 및 테이블)에 대해 Financial Services Document Management 알아봅니다.

#### Financial Services Document Management 앱과 함께 설치되는 구성요소

애플리케이션을 설치 Financial Services Document Management 하면 테이블 및 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

#### 주:

애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 [애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기](#) 를 참조하십시오.

이 애플리케이션은 다음 Financial Services Operations 애플리케이션 중 하나를 설치할 때 자동으로 설치됩니다. Financial Services Document Management 는 애플리케이션 전체의 Financial Services Operations 워크플로우에 사용되는 문서 작업을 관리합니다.

- 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

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

## 설치되는 역할

### Financial Services Document Management와 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                                  | 설명                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 문서 관리자<br>[sn_bom_document.admin]             | <p>모든 문서 관리 데이터에 대한 액세스 권한을 부여할 수 있는 애플리케이션별 시스템 관리자 역할입니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 문서 범주, 문서 유형, 인바운드 및 아웃바운드 문서 규칙, 문서 연기 및 예외에 대한 승인 규칙을 구성합니다</li> <li>• 문서 관리에 대한 서비스 정의 구성</li> <li>• 문서 서비스 역할 부여</li> <li>• 문서 작업 삭제</li> <li>• 문서 관리 데이터에 대한 읽기, 쓰기 및 만들기 권한이 있습니다.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• decision_table_admin</li> <li>• sn_bom.service_definition_admin</li> <li>• sn_bom_document.b2b_agent</li> <li>• sn_bom_document.b2c_agent</li> </ul>                                                       |
| 문서 에이전트 – 비즈니스<br>[sn_bom_document.b2b_agent] | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 비즈니스 서비스 요청에 대한 문서 작업의 전체 상태 보기</li> <li>• 비즈니스 서비스 요청에 대한 문서 작업 수행</li> </ul>                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom_credit_asmt.b2b_뷰어</li> <li>• sn_bom.service_definition_read</li> <li>• sn_bom.account_data_viewer</li> <li>• sn_bom_loan_b2b.viewer</li> <li>• sn_bom.b2b_agent</li> <li>• sn_esm_agent</li> </ul> |
| 문서 뷰어 – 비즈니스<br>(sn_bom_document.b2b_뷰어)      | 비즈니스 서비스 요청에 대한 문서 작업 및 관련 데이터 보기                                                                                                                                                                                                                                                                            | 없음                                                                                                                                                                                                                                                  |

**Financial Services Document Management**와 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                                | 설명                                                                                                                    | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 문서 에이전트 – 개인<br>[sn_bom_document.b2c_agent] | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 소비자 서비스 요청에 대한 문서 작업의 전체 상태 보기</li> <li>• 소비자 서비스 요청에 대한 문서 작업 수행</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom_loan.b2c_뷰어</li> <li>• sn_bom.service_definition_read</li> <li>• sn_bom.customer_data_viewer</li> <li>• sn_bom_credit_asmt.b2c_뷰어</li> <li>• sn_bom.b2c_agent</li> <li>• sn_esm_agent</li> </ul> |
| 문서 뷰어 – 개인<br>(sn_bom_document.b2c_뷰어)      | 소비자 서비스 요청에 대한 문서 작업 및 관련 데이터 보기                                                                                      | 없음                                                                                                                                                                                                                                               |

## 설치되는 테이블

**Financial Services Document Management** 앱과 함께 설치되는 테이블

| 테이블                                                | 설명                                                                                                               |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 문서 작업<br>[sn_bom_document_b2b_task]                | 모든 Financial Services Operations 애플리케이션의 비즈니스 서비스 요청에 대한 모든 문서 작업을 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업 (sn_bom_task) 테이블을 확장합니다. |
| 범주<br>[sn_bom_document_category]                   | 애플리케이션 전체의 Financial Services Operations 모든 워크플로우에 대해 구성된 모든 문서 범주를 저장합니다.                                       |
| 범주 유형<br>[sn_bom_document_category_has_type]       | 모든 범주 유형을 저장합니다.                                                                                                 |
| 고객 문서<br>[sn_bom_document_customer_document]       | 모든 고객 문서를 저장합니다.                                                                                                 |
| 정의<br>[sn_bom_document_definition]                 | 모든 Financial Services Operations 애플리케이션에 대해 구성된 모든 문서 정의를 저장합니다.                                                 |
| 정의 범주<br>[sn_bom_document_definition_has_category] | 모든 문서 정의 범주를 저장합니다.                                                                                              |
| 문서<br>[sn_bom_document_document]                   | 모든 문서를 저장합니다.                                                                                                    |
| 인바운드 문서<br>[sn_bom_document_inbound_document]      | 고객이 제출한 모든 인바운드 문서를 저장합니다.                                                                                       |

**Financial Services Document Management** 앱과 함께 설치되는 테이블

| 테이블                                             | 설명                                                                                                             |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 아웃바운드 문서<br>[sn_bom_document_outbound_document] | 은행에서 고객과 공유하는 모든 아웃바운드 문서를 저장합니다.                                                                              |
| 유형<br>[sn_bom_document_type]                    | 정의된 모든 문서 유형을 저장합니다.                                                                                           |
| 문서 작업<br>[sn_bom_document_task]                 | 모든 Financial Services Operations 애플리케이션의 개인 서비스 요청에 대한 모든 문서 작업을 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업 (sn_bom_task) 테이블을 확장합니다. |
| 문서 감사 트레일<br>[sys_document_viewer_audit_trail]  | 문서 작업과 관련된 모든 활동을 저장합니다.                                                                                       |
| 문서 보기 상태<br>[sys_document_viewer_status]        | 문서의 상태 정보를 저장합니다.                                                                                              |

**금융 서비스 Document Processor**

ServiceNow<sup>#</sup> Financial Services Document Processor를 사용하면 다른 Financial Services Operations 애플리케이션이 이러한 애플리케이션 전반의 워크플로우에 사용되는 문서를 수집하고 확인할 수 있습니다. 검증을 위해 문서를 제출하고 연기 또는 예외를 요청할 수 있습니다.

이 응용 프로그램은 응용 프로그램 또는 Financial Services Operations Core를 설치할 Financial Services Operations 때 자동으로 설치됩니다.

관리자는 문서 템플릿을 사용하여 표준 편지 또는 문서를 생성하는 데 사용할 수 있는 HTML 및 PDF 문서 템플릿을 생성할 수 있습니다. 템플릿을 사용하여 온라인으로 문서를 작성, 서명 및 검토하는 프로세스를 자동화하고 단순화할 수 있습니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. [문서 템플릿](#) 레이블이 표시됩니다.

관리자는 DocuSign 및 Adobe Sign과 같은 타사 전자 서명 공급자와 문서를 통합할 수도 있습니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. [Document Template Integration with DocuSign](#) 또는 [Document Template Integration with AdobeSign](#) 레이블이 표시됩니다.

**기능**

- [Document Intelligence](#)와 Financial Services Operations 통합
- Financial Services Document Processor 구성

**Financial Services Operations Document Intelligence와의 통합**

Document Intelligence와의 통합으로 머신 러닝(ML)을 통해 문서 처리를 신속하게 자동화하고 문서에서 Now Platform으로 정보를 정확하게 추출할 수 있습니다.

문서 유형이 생성되면 Document Intelligence는 각 문서 유형에서 지정된 필드를 추출할 수 있습니다. 그러면 Document Intelligence는 데이터가 추출되어 검토할 수 있게 되면 사용자에게 알립니다.

통합한 문서 인텔리전스 경우 문서 검증 작업이 생성 문서 인텔리전스 되면 작업도 생성됩니다.

활성화 문서 인텔리전스에 대한 자세한 내용은 [Document Intelligence 설치](#)를 참조하십시오.

문서에서 데이터를 업로드하고 추출하는 방법과 작업 영역 및 대시보드를 사용하는 문서 인텔리전스 방법에 대한 자세한 내용은 [Document Intelligence를 사용하여 문서 처리](#)를 참조하십시오.

### 에 대해 사용 문서 인텔리전스 FSO

필요한 플러그인을 설치하고 활성화하여 활성화 문서 인텔리전스 FSO Document Processor 합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

FSO를 사용하도록 설정하려면 문서 인텔리전스 다음 플러그인이 필요합니다.

- sn\_bom(Financial Services Operations Core): [product/fso-common/task/install-fso-core.dita](#)
- 금융 서비스 문서 프로세서(sn\_doc\_processor)
- Document Intelligence(sn\_docintel): [Document Intelligence 설치](#)
- 문서 인텔리전스 UIB 구성요소(com.sn\_docintel\_iframe)

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두레이블이 표시됩니다.
2. 필요한 애플리케이션 및 플러그인을 설치합니다.

**i** 주:

애플리케이션 및 플러그인에는 추가 라이선스가 필요하거나 .ServiceNow Store

### Financial Services Document Processor 구성

관리자는 범주, 유형, 목록 정의 및 목록 항목 정의와 같은 문서의 메타데이터를 구성하고 관리할 수 있습니다. 이러한 구성은 문서 검증 작업을 위해 애플리케이션 워크플로우에 Financial Services Operations 필요한 문서를 결정합니다.

문서 범주 정의

문서 범주를 정의하여 애플리케이션 간에 Financial Services Operations 사용되는 다양한 문서 유형을 분류합니다. 문서 범주의 예로는 신원 증명을 들 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn\_doc\_processor.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 **Document Processor** > 관리자 > 문서 범주레이블이 표시됩니다.
2. 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

작성할 문서 범주 양식 필드

| 필드 | 설명         |
|----|------------|
| 이름 | 범주의 이름입니다. |

| 필드 | 설명                 |
|----|--------------------|
| 활성 | 이 범주를 활성화하는 옵션입니다. |

#### 4. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

[문서 유형을 문서 범주에 연결](#)

문서 유형을 문서 범주에 연결

관련 문서 유형을 문서 범주에 연결합니다. 예를 들어 신분 증명 문서 범주의 경우 문서 유형은 운전면허증 및 여권일 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: `sn_doc_processor.admin`

하나 이상의 문서 유형을 문서 범주와 연결할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 **Document Processor** > 관리자 > 문서 범주레이블이 표시됩니다.
2. 목록에서 문서 유형을 추가할 문서 범주를 클릭합니다.
3. 문서 유형 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

작성할 문서 범주 양식 필드

| 필드 | 설명                                                  |
|----|-----------------------------------------------------|
| 이름 | 문서 서비스 작업에 표시되는 문서 유형의 이름입니다. 예를 들어 Passport가 있습니다. |
| 활성 | 문서 서비스 작업에 사용할 이 문서 유형을 활성화하는 옵션입니다.                |

#### 5. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

[문서 목록 정의 생성](#)

문서 목록 정의 생성

나중에 문서 목록 항목을 연결할 문서 목록 정의를 만듭니다. 예를 들어 접촉 창구 온보딩 문서 목록 정의를 만듭니다.

시작하기 전에

필요한 역할: `sn_doc_processor.admin`

프로시저

1. 다음으로 이동 **Document Processor** > 관리자 > 문서 목록 정의레이블이 표시됩니다.
2. 목록에서 문서 목록 항목을 정의할 대상 문서 목록을 클릭합니다.
3. 문서 목록 항목 정의 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.



## 문서 목록 항목 정의 양식 필드

| 필드 | 설명                       |
|----|--------------------------|
| 이름 | 문서 목록 정의의 이름입니다.         |
| 활성 | 이 문서 목록 정의를 활성화하는 옵션입니다. |
| 설명 | 문서 목록 정의에 대한 설명입니다.      |

## 5. 제출을 선택합니다.

## 다음에 수행할 작업

## 문서 목록 정의에 대한 문서 목록 항목 정의 생성

## 문서 목록 정의에 대한 문서 목록 항목 정의 생성

문서 목록 정의에 대한 문서 목록 항목 정의를 만듭니다. 예를 들어 이름 변경 증명 문서 범주의 경우 문서 목록 항목은 고객의 이름 변경일 수 있습니다.

## 시작하기 전에

필요한 역할: `sn_doc_processor.admin`

하나 이상의 문서 목록 항목 정의를 문서 목록 정의와 연결할 수 있습니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 **Document Processor** > 관리자 > 문서 목록 정의레이블이 표시됩니다.
2. 목록에서 문서 목록 항목을 추가할 문서 목록을 클릭합니다.
3. 문서 목록 항목 정의의 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

## 문서 목록 항목 정의 양식 필드

| 필드           | 설명                                                  |
|--------------|-----------------------------------------------------|
| 문서 목록        | 문서 서비스 작업에 표시되는 문서 유형의 이름입니다. 예를 들어 Passport가 있습니다. |
| 문서 범주        | 문서 서비스 작업에 사용할 이 문서 유형을 활성화하는 옵션입니다.                |
| 기존 문서 사용     | 현재 시스템에 있는 이전에 제출된 문서의 사용을 요청할 수 있는 옵션입니다.          |
| 예외를 요청할 수 있음 | 이 문서 목록 항목의 제출에서 면제 요청을 활성화하는 옵션입니다.                |
| 연기를 요청할 수 있음 | 향후 제출을 위해 이 문서 목록 항목의 연기 요청을 활성화하는 옵션입니다.           |
| 문서 수         | 각 범주에 필요한 문서 수입니다.                                  |
| 필수           | 필요한 경우 문서 목록 항목을 필수 항목으로 설정합니다.                     |

| 필드        | 설명                                                                                                                                                           |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           | <p><b>주:</b><br/>문서 목록 항목이 필수로 설정된 경우 이 범주의 문서를 확인하지 않으면 워크플로우의 문서 검증 작업을 달을 수 없습니다.</p>                                                                     |
| OCR 처리 필요 | 광학 문자 인식을 사용하여 문서 목록 항목 정의에서 텍스트 또는 데이터를 자동으로 추출하도록 요구하는 옵션입니다. 자세한 내용은 <a href="#">Financial Services Operations Document Intelligence와의 통합</a> 문서를 참조하십시오. |

## 5. 제출을 선택합니다.

### Document Processor 사용

문서 수집가와 문서 에이전트가 Document Processor Financial Services 애플리케이션을 사용하여 검증을 위해 문서를 제출하고 승인하거나 거부하는 방법에 대해 알아봅니다.

문서 수집가와 문서 에이전트는 개인화 작업 공간 된 항목을 사용하여 문서 처리의 다음 측면에서 작업합니다.

- 문서를 수집하고 검증을 위해 제출
- 문서 정보를 빠르고 정확하게 추출하고 처리하는 데 사용 문서 인텔리전스
- 검증이 필요한 문서 승인 및 거부

자세한 내용은 [작업 공간](#) 문서를 참조하십시오.

작업 공간 문서 처리를 위한 사용자

| 사용자     | 설명                                            |
|---------|-----------------------------------------------|
| 문서 수집가  | 검증을 위해 문서를 수집하고 제출합니다. 그런 다음 문서 검증 작업을 생성합니다. |
| 문서 에이전트 | 검증을 위해 문서를 승인하거나 거부합니다.                       |

### 워크플로우

Document Processor에 대해 미리 정의된 몇 가지 워크플로우를 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.

고객이 금융 서비스를 요청하면 서비스 케이스가 생성되어 에이전트에게 할당됩니다. 에이전트가 케이스 상세 정보를 업데이트하면 워크플로우가 트리거됩니다. 플로우에는 케이스에서 다양한 작업을 트리거하고 이러한 작업을 문서 서비스로 라우팅합니다.

자세한 내용은 [Document Processor 워크플로우](#) 문서를 참조하십시오.

### Document Processor 워크플로우

Document Processor 애플리케이션은 Financial Services 문서 수집 및 검증을 활성화하기 위해 자동화된 워크플로우를 설치합니다.

## 애플리케이션에서 사용할 수 있는 워크플로우

Document Processor에 대해 다음과 같이 미리 정의된 워크플로우를 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.

### Document Processor용으로 미리 정의된 워크플로우

| Document Processor 워크플로우 |
|--------------------------|
| 지연된 문서 후속 조치             |
| 예외 문서 승인                 |
| 문서 인텔리전스 필드 생성           |
| 문서 인텔리전스 문서 작업 생성        |
| DocIntel 사용 사례 생성        |

이러한 워크플로우는 [Flow Designer](#)를 사용하여 구축됩니다. 애플리케이션 관리자는 조직의 비즈니스 요구에 따라 미리 정의된 이러한 플로우를 검토하고 사용자 지정할 수 있습니다.

### Document Processor의 일반 워크플로우

Document Processor는 (FSO) 애플리케이션의 Financial Services Operations 워크플로우에 필요한 문서를 결정합니다. 문서를 확인해야 하는 경우 문서 에이전트에 대한 문서 검증 작업이 자동으로 생성됩니다.

다음은 애플리케이션의 일반적인 대출 워크플로우입니다 Financial Services Loan Operations .

#### **i** 주:

요청 유형에 따라 개별 워크플로우에 작업이 추가되거나 줄어 들 수 있습니다.

1. 문서 프로세서는 필요한 문서를 결정합니다. 문서를 확인해야 하는 경우 문서 수집자 또는 에이전트에 대한 문서 검증 작업이 생성됩니다.
2. 문서 프로세서는 이미 검증된 기존 문서를 조회합니다.
3. 문서 수집자는 필요한 고객 문서를 수집하고 검증을 위해 문서를 제출하거나 지정된 문서에 대한 예외 또는 연기를 요청합니다.
4. 문서 검증 작업이 생성됩니다.
5. 문서 에이전트는 문서를 수동으로 확인 또는 거부하거나, 예외 또는 연기 요청을 승인 또는 거부합니다.

#### **i** 주:

필요한 OCR 처리에 지정된 문서의 경우 Document Intelligence는 자동으로 데이터를 추출하고 추출된 데이터 속성이 충분히 제공된 경우 문서를 검증할 수 있습니다. 자세한 내용은 [Financial Services Operations Document Intelligence와의 통합](#) 문서를 참조하십시오.

검증을 위해 문서 제출

문서 컬렉터는 검증을 위해 문서를 수집하고 제출할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

## 프로시저

1. 다음으로 이동 *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 문서 검증 작업에서 작업 목록을 엽니다.
  - 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.
  - 모든 문서 검증 작업에 대해 모두를 선택합니다.
4. 목록에서 작업하려는 문서 검증 작업을 선택합니다.  
아직 나에게 할당되지 않은 검증 작업을 수행하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당합니다.
5. 해당하는 경우 다음 단계를 완료합니다.
  - 문서 정보에서 해당 필드에 정보를 입력합니다.
  - 확인을 위해 제출할 문서를 첨부합니다.
6. 옵션: 작업 메모 필드에 의견을 입력합니다.
7. 문서 제출을 선택합니다.

## 결과

문서 검증 작업이 생성됩니다.

통합된 경우 문서 인텔리전스 문서 검증 작업이 생성되면 다음 기준이 충족될 때 작업에 기록도 생성됩니다 문서 인텔리전스 .

- OCR 처리 필요 확인란이 선택되어 있습니다.
- 문서 검증 작업에 문서가 첨부되어 있습니다.
- 문서 검증 작업에 제출됨의 현재 상태가 표시됩니다.

## 다음에 수행할 작업

문서 에이전트 문서 검증 작업 수행는 .

## 문서 검증 작업 수행

문서 에이전트는 애플리케이션을 통해 Financial Services Operations 검증을 위해 제출된 문서를 검토하고 승인하거나 거부할 수 있습니다.

## 시작하기 전에

 주:

OCR로 처리된 문서는 자동으로 검토 및 승인될 수 있습니다. OCR 처리 문서에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [Financial Services Operations Document Intelligence와의 통합](#).

필요한 역할: admin

## 프로시저

1. 다음으로 이동 *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 문서 검증에서 작업 목록을 엽니다.
  - 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.
  - 모든 문서 검증 작업에 대해 모두를 선택합니다.
4. 목록에서 작업하려는 문서 검증 작업을 선택합니다.  
아직 나에게 할당되지 않은 검증 작업을 수행하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당합니다.

**5. 제출된 모든 문서의 완전성을 확인합니다.**

문서가 OCR을 통해 처리된 경우 DocIntel에서 열기 를 선택하여 문서를 검토하고 문서 필드 값을 업데이트하거나 필드 값 탭을 선택하여 추출된 문서 필드 값을 검토할 수 있습니다. 자세한 내용은 [Financial Services Operations Document Intelligence와의 통합](#) 문서를 참조하십시오.

**6. 옵션: 작업 메모 필드의 메모 및 활동 탭에서 설명을 입력합니다.****7. 다음 옵션 중 하나를 선택하십시오.****결과**

작업이 검증되면 문서 검증 작업 상태가 검증됨으로 표시됩니다. 작업이 검증 거부되면 문서 검증 작업 상태가 제출되지 않음으로 표시됩니다.

**Domain Separation 및 Financial Services Document Processor**

Document Processor에는 Financial Services 도메인 분리가 지원됩니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

**지원 수준: 기본**

- 비즈니스 논리: 데이터가 애플리케이션의 서비스 제공자 사용 사례에 적합한 도메인으로 들어가도록 보장합니다.
- 애플리케이션은 런타임에서 도메인 분리를 지원합니다. 도메인 분리에는 사용자 인터페이스, 캐시 키, 보고서, 롤업, 집계 등에서의 분리가 포함됩니다.
- 인스턴스 소유자는 여러 테넌트에서 작동하도록 애플리케이션을 설정해야 합니다.

샘플 사용 사례: 서비스 제공자(SP)가 채팅을 사용하여 테넌트 고객의 메시지에 응답할 때 고객이 SP의 응답을 볼 수 있어야 합니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 [도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원](#) 을 참조하십시오.

**Document Processor에서 Financial Services 도메인 분리가 작동하는 방식**

모든 [FSO 통합](#) 애플리케이션은 많은 테이블 위에 고객 서비스 관리(CSM) 빌드되고 사용됩니다 CSM . 핵심 참조 테이블은 소비자, 거래처, 접촉 창구와 같은 고객 테이블이며 이러한 테이블은 도메인으로 구분됩니다.

**테이블**

Document Processor에 추가된 모든 새 테이블은 도메인으로 구분됩니다.

- `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

## 사용 사례

- 애플리케이션의 Financial Services Operations 모든 워크플로우에서 고객 문서를 수집하고 확인할 수 있는 기능
- 문서의 연기 또는 예외를 요청할 수 있습니다.
- 와 통합 문서 인텔리전스하면 문서 데이터 속성을 추출하고 저장할 수 있습니다.

## 관련 정보

[서비스 제공자용 도메인 분리](#)

## Document Processor와 함께 설치되는 Financial Services 구성요소

Document Processor 애플리케이션을 설치하면 테이블 및 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

## 설치되는 역할

### Document Processor와 함께 Financial Services 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                                        | 설명                                                                                                                                                                                | 포함하는 역할                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Document Processor 관리자<br>[sn_doc_processor.admin]  | 이 역할은 모든 문서 엔터티에 대한 액세스 권한을 부여하고 관리자 권한을 부여합니다.<br>이 애플리케이션별 시스템 관리자 역할은 다음을 수행할 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 문서 프로세서 역할 부여</li> <li>• 문서 검증 작업 삭제</li> </ul> | sn_doc_processor.agent                                                                                                                        |
| Document Processor 에이전트<br>(sn_doc_processor.agent) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 상위 기록 문서 검증 작업에 액세스할 수 있는 경우 문서 검증 작업을 볼 수 있습니다.</li> <li>• 문서 검증 작업을 제출, 검증 및 거부할 수 있습니다.</li> </ul>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• canvas_user</li> <li>• sn_docintel.extraction_agent</li> <li>• sn_docintel.creation_agent</li> </ul> |
| Document Processor 수집기<br>(sn_doc_processor.수집가)    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 상위 기록 문서 검증 작업에 액세스할 수 있는 경우 문서 검증 작업을 볼 수 있습니다.</li> <li>• 문서 검증 작업을 제출할 수 있습니다.</li> <li>• 문서 검증 작업의 연기 및 예외를 요청할 수 있습니다.</li> </ul>   | canvas_user                                                                                                                                   |

**Document Processor와 함께 Financial Services 설치되는 역할**

| 역할 이름 [name]                                   | 설명                                               | 포함하는 역할 |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------|
| Document Processor 뷰어<br>(sn_doc_processor.뷰어) | 상위 기록 문서 검증 작업에 액세스할 수 있는 경우 문서 검증 작업을 볼 수 있습니다. |         |

## 설치되는 테이블

**Document Processor와 함께 Financial Services 설치되는 테이블**

| 테이블                                           | 설명                                                                                               |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 문서 범주<br>(sn_doc_processor_category)          | 애플리케이션 전체의 Financial Services Operations 모든 워크플로우에 대해 구성된 모든 문서 범주를 저장합니다.                       |
| 문서 유형<br>(sn_doc_processor_type)              | 정의된 모든 문서 유형을 저장합니다.                                                                             |
| 범주 유형<br>(sn_doc_processor_m2m_category_type) | 정의된 모든 문서 범주 유형을 저장합니다.                                                                          |
| 속성<br>(sn_doc_processor_attribute)            | 정의된 모든 문서 속성을 저장합니다.                                                                             |
| 문서 목록 정의<br>(sn_doc_processor_list)           | 모든 문서 목록을 저장합니다.                                                                                 |
| 문서 목록 항목 정의<br>(sn_doc_processor_list_item)   | 정의된 모든 문서 목록 항목을 저장합니다.                                                                          |
| 문서 검증<br>(sn_doc_processor_verification_task) | 모든 Financial Services Operations 애플리케이션의 문서 검증 요청에 대한 모든 작업을 저장합니다. 이 테이블은 작업 (task) 테이블을 확장합니다. |
| 추출한 값<br>(sn_doc_processor_extracted_value)   | OCR을 통해 처리된 문서에 대해 추출한 모든 값을 저장합니다.                                                              |
| 문서<br>(sn_doc_processor_document)             | 모든 문서를 저장합니다.                                                                                    |

## 공통 애플리케이션

Financial Services Operations (FSO)는 여러 애플리케이션 및 워크플로우에서 사용되는 공유 서비스를 통해 효율성을 창출합니다.

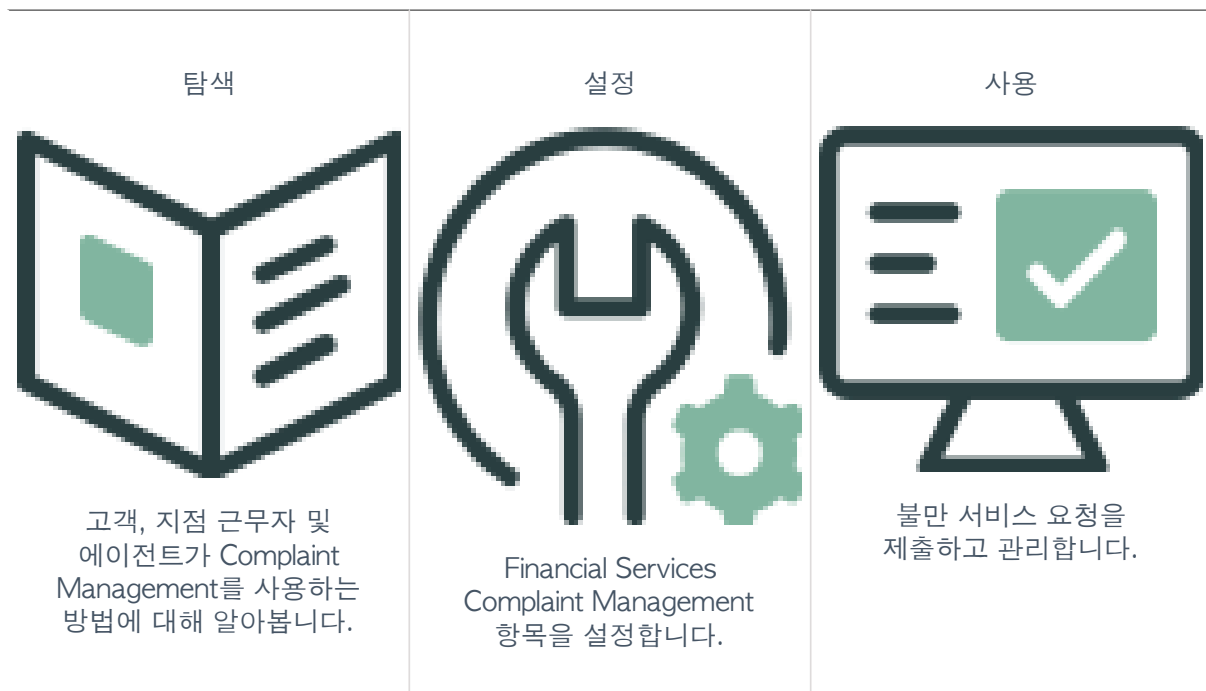
Financial Services Operations 에는 은행, 보험, 자산 관리 등 모든 하위 산업에 걸쳐 다음과 같은 공통 애플리케이션이 포함됩니다.

## Financial Services Complaint Management

ServiceNow<sup>#</sup> Financial Services Complaint Management 애플리케이션은 재무 조직이 고객 불만 사항을 빠르고 효율적으로 해결할 수 있게 해주는 Financial Services Operations의 솔루션입니다. 이 솔루션은 부서 간 공동 작업을 용이하게 하는 프로세스를 자동화하고 모든 직원이 개시부터 해결에 이르기까지 불만 상태를 모니터링하고 추적할 수 있게 해줍니다.

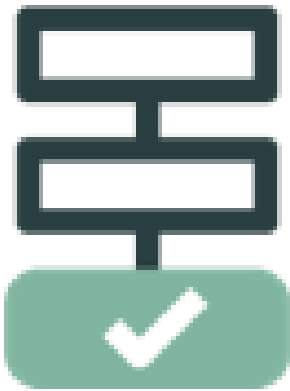
스토어에서 앱 요청

[ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).



기계변역



| 분석 및 보고                                                                                                                          | 프로세스 마이닝                                                                                                           | 참조                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>미리 구성된 대시보드를 사용하여 작업을 조율하고 프로세스를 개선합니다.</p> |  <p>프로세스를 시각화하고 개선 기회를 식별합니다.</p> |  <p>설치되는 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대해 자세히 알아봅니다.</p> |

## Financial Services Complaint Management 탐색

불만 서비스 팀 내에서 간소화된 불만 해결을 관리하거나 의사 결정 및 응답을 위해 BU(비즈니스 단위)로 라우팅하는 데 사용할 ServiceNow<sup>®</sup> Financial Services Complaint Management 수 있습니다.

### 주요 기능

- 여러 부서 및 기능 간에 케이스와 작업을 라우팅하는 자동화된 워크플로우
- 다양한 BU(비즈니스 단위)의 입력 지원
- 검토 및 승인을 위한 응답 라우팅
- 불만 해결을 위한 불만 유형을 기준으로 구성 가능한 응답 템플릿
- 다양한 역할에 맞게 개인화 작업 공간
- 케이스 해결을 위한 안내 탐색을 위한 플레이북 경험
- 퍼포먼스 분석 위험과 주제를 강조하고 규제 보고를 용이하게 하기 위해 사전 구성된 보고서가 포함된 대시보드
- 프로세스 마이닝 프로세스를 시각화하고 개선 기회를 식별

### 불만 관리 가상 사용자

불만 관리는 다음 가상 사용자를 대상으로 합니다.

애플리케이션의 **Financial Services Complaint Management** 가상 사용자

| 가상 사용자      | 설명                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 관리자         | 애플리케이션 구성을 담당하는 불만 사항 관리자입니다.                                                                                                                                                                                                                    |
| 최종 사용자(요청자) | <p>요청을 제출하고 케이스 상태를 확인하는 고객 및 지점 작업자입니다. 불만을 제출할 수 있는 사용자는 다음과 같습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 소비자(소매 고객)</li> <li>• 계정 및 연락처(비즈니스 고객)</li> <li>• 금융 기관 프론트 오피스의 지점 근무자</li> <li>• 불만 사항 에이전트(불만 케이스를 직접 생성할 수 있음)</li> </ul> |
| 이행자         | <p>불만 서비스 팀과 함께 일하는 금융 기관의 중간 또는 백 오피스에 있는 에이전트입니다. 이들은 불만 케이스 및 불만 서비스로 들어오는 작업을 처리할 책임이 있습니다.</p> <p>다음 에이전트가 불만 사항을 처리합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 불만 에이전트</li> <li>• 품질 에이전트</li> </ul>                                 |

**Financial Services Complaint Management** 데이터 모델

Financial Services Complaint Management 데이터 모델은 불만 관리 워크플로우에 사용되는 프레임워크를 제공합니다.

이 데이터 모델은 데이터 모델에 맞춰 정렬됩니다 Financial Services Operations Core . 참조 [Financial Services Operations 핵심](#) 데이터 모델에 대해 Financial Services Operations Core 알아보십시오.

다음 다이어그램은 불만 관리 데이터 모델을 구성하는 테이블과 해당 관계를 보여줍니다.

이 데이터 모델은 다음과 같은 테이블의 조합을 사용하여 데이터를 저장합니다.

- 불만 관리 애플리케이션에 포함된 테이블입니다.

와 함께 Financial Services Complaint Management 설치되는 테이블에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 [Financial Services Complaint Management 앱과 함께 설치되는 구성요소](#).

- 고객 서비스 관리(CSM) 애플리케이션에서 가져온 테이블.
  - 금융 계좌 및 금융 거래 테이블에 대해 판매된 제품 [sn\_install\_base\_sold\_product] 테이블을 확장합니다.
  - 는 소비자 [csm\_consumer], 계정 [customer\_account] 및 연락처 [customer\_contact]와 같은 CSM 테이블을 사용하여 고객을 지원합니다.

고객 기록을 저장하는 이러한 CSM 테이블에 대한 자세한 내용은 [계정 및 연락처](#) 및 [소비자](#) 를 참조하십시오.

- Now Platform 테이블

의 금융 상품을 지원하도록 제품 모델 [cmdb\_model] 테이블을 확장합니다 Financial Services Operations.

데이터 모델에는 접근 제어 목록(ACL)과 다른 테이블에 대한 액세스를 제한하는 다음 사용자 역할도 포함되어 있습니다.

- 금융 기관의 프런트, 미들 및 백오피스에서 근무하는 에이전트, 사용자에게 대한 내부 역할
- 계정, 접촉 창구 및 소비자에 대한 외부 역할

## Financial Services Complaint Management 설정

애플리케이션을 설치하고, 금융 서비스 데이터를 임포트하고, 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소를 검토 및 구성하여 애플리케이션의 구현 Financial Services Complaint Management 을 설정할 수 있습니다.

### Financial Services Complaint Management 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn\_bom\_compl)을 설치할 Financial Services Complaint Management 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow<sup>#</sup> Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. [예 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션](#) .

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

다음 항목이 Financial Services Complaint Management 앱과 함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블

자세한 내용은 [Financial Services Complaint Management 앱과 함께 설치되는 구성요소](#) 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. Financial Services Complaint Management 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션 (sn\_bom\_compl)을 찾습니다.

애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

[ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#) .

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 앱을 설치할 수 있습니다.

4. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.



#### 중요사항:

설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

5. 설치를 선택합니다.

### Financial Services Complaint Management 구성

애플리케이션과 함께 Financial Services Complaint Management 설치되는 구성요소를 검토하고 조직의 비즈니스 요구에 맞게 수정합니다.

#### 시작하기 전에

응용 프로그램이 설치되어 있는지 Financial Services Complaint Management 확인합니다. 자세한 내용은 [Financial Services Complaint Management 설치](#) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn\_bom\_compl.admin 및 admin

#### 프로시저

1. 금융 계좌, 금융 상품, 금융 기관 및 거래 데이터를 테이블로 임포트합니다 ServiceNow . 자세한 내용은 [임포트 세트를 사용하여 재무 데이터 임포트](#) 문서를 참조하십시오.
2. 설치된 구성요소를 검토하고 이를 수정하거나 새로 추가합니다(해당하는 경우).

### 다음에 대한 응답 템플릿 정의 Financial Services Complaint Management

응답 템플릿을 생성하거나 수정하여 불만 케이스 또는 작업 양식에 복사할 수 있는 재사용 가능한 메시지를 정의함으로써 고객에게 빠르고 일관된 메시지를 제공합니다.

#### 시작하기 전에

애플리케이션에 대한 범위가 Financial Services Complaint Management 선택되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 [애플리케이션 선택기](#)를 참조하십시오.

필요한 역할: sn\_bom\_compl.admin 및 sn\_templated\_snip.template\_snippet\_admin

#### 이 태스크 정보

각 템플릿은 Financial Services Complaint Management 불만 케이스 [sn\_bom\_compl\_service] 테이블과 연결됩니다. 해당 테이블에서 끌어온 변수를 포함하도록 템플릿을 구성할 수 있습니다. 또한 조건 작성기를 사용하여 어떤 경우에 케이스가 특정 서비스 정의와 같은 템플릿의 기준을 충족하는지 정의하십시오.

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 정의 > 응답 템플릿 구성레이블이 표시됩니다.
2. 응답 템플릿을 생성합니다. 자세한 내용은 [응답 템플릿 만들기 또는 수정](#)을 참조하세요. 채널 관련 목록이 나타납니다.
3. 채널 관련 목록에서 채널을 응답 템플릿과 연결합니다.

채널은 사용자가 연결한 채널(예: 채팅, 이메일 또는 양식)로만 응답 템플릿을 제한합니다. 채널이 없는 응답 템플릿은 사용할 수 없습니다.

- 새로 만들기를 클릭하여 응답 템플릿에 추가되는 새 채널을 만듭니다.

**주:**

응답 템플릿 채널 양식 필드에 대한 자세한 내용은 [응답 템플릿 채널 만들기를](#) 참조하십시오.

- 편집을 클릭하여 기존 채널에 액세스하고 응답 템플릿에 추가합니다.  
응답 템플릿 양식이 반환됩니다.

#### 4. 업데이트를 클릭합니다.

규정 범주 및 하위 범주 구성

규제에 영향을 미치는 불만 서비스 케이스에 사용할 규제 범주와 하위 범주를 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn\_bom\_compl.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 불만 관리 > 관리자 > 규정 범주레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. **Category** name(범주 이름) 필드에 범주에 적합한 이름을 입력하고 Submit(제출)을 클릭합니다.
4. 하위 범주를 규제 범주와 연결합니다.
  - a. 다음으로 이동 불만 관리 > 관리자 > 규정 하위 범주레이블이 표시됩니다.
  - b. 새로 만들기를 클릭합니다.
  - c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

규정 하위 범주 양식 필드

| 필드    | 설명                                          |
|-------|---------------------------------------------|
| 코드    | 규정과 연결된 제품 코드입니다(있는 경우).                    |
| 규정 범주 | 위반되거나 영향을 받는 규정의 범주입니다. 하위 범주는 이 범주와 연결됩니다. |
| 설명    | 제품에 대한 설명입니다. 예를 들어, 유추얼 펀드입니다.             |
| 문제    | 문제에 대한 설명입니다. 예를 들어, 수수료 공개가 있습니다.          |

- d. 제출을 클릭합니다.

### Financial Services Complaint Management 사용

지점 작업자와 에이전트가 Financial Services Complaint Management 애플리케이션을 사용하여 불만 케이스를 시작, 조사 및 해결하는 방법에 대해 알아봅니다.

## 작업 공간

지점 직원과 백오피스 에이전트는 개인화 작업 공간 된 서비스를 사용하여 불만 사례의 모든 측면에 대해 작업합니다. Workspace를 사용하면 에이전트가 다음을 수행할 수 있습니다.

- 작업 부하 및 성능 모니터링
- 우선순위가 높은 항목에 집중
- 작업을 쉽게 탐색

자세한 내용은 [작업 공간](#) 문서를 참조하십시오.

작업 공간 불만 관리를 위한 사용자

| 사용자                | 설명                                                                                                       |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 분기 작업자(요청자 또는 기고자) | 요청을 제출하고 불만 케이스의 상태를 확인합니다.                                                                              |
| 불만 에이전트            | 불만 케이스 및 불만 작업을 처리합니다.                                                                                   |
| 품질 에이전트            | 불만 케이스에 대한 품질 작업을 수행합니다.                                                                                 |
| 불만 관리자             | 비즈니스 요구 사항에 따라 불만 업무 공간을 구성합니다.<br><br>자세한 내용은 <a href="#">CSM Configurable Workspace 구성</a> 문서를 참조하십시오. |

## 자동화된 워크플로우

불만 케이스에 대해 미리 정의된 워크플로우를 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.

고객이 불만을 제출하면 불만 서비스 케이스가 생성되어 불만 에이전트에게 할당됩니다. 에이전트가 케이스 Playbook을 사용하여 케이스 세부 정보를 업데이트하면 워크플로우가 트리거됩니다. 플로우는 케이스에서 다양한 작업을 트리거하고 할당 규칙은 이러한 작업을 불만 사항 및 품질과 같은 적절한 백오피스 에이전트로 라우팅합니다.

자세한 내용은 [Financial Services Complaint Management 워크플로우 예](#) 문서를 참조하십시오.

## 케이스 Playbook

불만 사항 에이전트는 케이스 Playbook을 사용하여 케이스와 작업을 검토하고 처리합니다. Playbook은 불만 사항이 로그인 시간부터 최종 해결 및 고객과의 통신까지 불만 처리 프로세스 중에 수행되는 작업에 대한 엔드 투 엔드 수명주기를 제공합니다.

## 대시보드

퍼포먼스 분석 비즈니스 소유자에게 팀과 비즈니스의 성과에 대한 통찰력을 제공합니다. 미리 구성된 보고서와 사용자 지정 가능한 뷰가 있는 대시보드를 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.

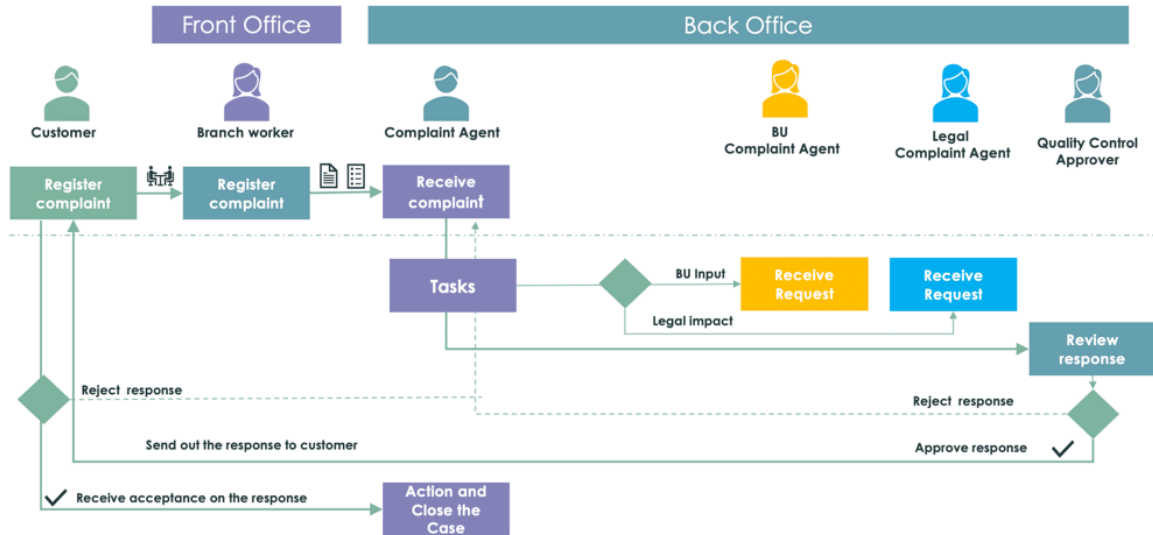
자세한 내용은 [Financial Services Complaint Management 대시보드](#) 문서를 참조하십시오.

## Financial Services Complaint Management 워크플로우 예

애플리케이션은 Financial Services Complaint Management 불만 서비스를 위한 자동화된 워크플로우를 설치합니다. 이 워크플로우를 사용하면 불만 사항을 접수하고 불만, 품질 관리, 비즈니스 단위별 에이전트를 비롯한 여러 부서에 케이스 및 작업을 라우팅할 수 있습니다. 워크플로우는 비즈니스 및 개인 불만 서비스 요청에 모두 적용됩니다.

다음 다이어그램은 애플리케이션이 은행 에이전트가 불만 요청을 해결하는 데 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

불만 관리 워크플로우



**주:**

이 워크플로우는 [Process Automation Designer](#) 및 [Flow Designer](#)를 사용하여 구축됩니다. 불만 사항 관리자는 조직의 비즈니스 요구에 따라 미리 정의된 플로우를 검토하고 사용자 지정할 수 있습니다.

다음 워크플로우는 불만 요청에 대한 케이스와 작업을 여러 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 케이스에 로그인 CSM Configurable Workspace 하고 큐에 있는 작업을 작업합니다. 케이스 Playbook은 에이전트에게 고객 불만 사항을 해결하는 데 필요한 단계를 안내합니다.

**고객 또는 지점 작업자**

고객(소비자 또는 접촉 창구) 또는 지점 작업자가 고객을 대신하여 불만 서비스 요청을 제출합니다.

**주:**

소비자는 Consumer Service Portal을 통해 요청을 제출할 수 있습니다. 소비자가 요청을 제출하려면 Consumer Service Portal 플러그인 (com.glide.service-portal.customer-portal)이 활성화되어 있어야 합니다.

요청에 따라 케이스가 시작됩니다.

**백오피스 에이전트**

케이스가 시작되고 불만 사항 에이전트가 케이스 Playbook을 사용하여 케이스 세부 정보를 업데이트하기 시작하면 워크플로우가 자동으로 트리거됩니다. 할당 규칙은 연관된 작업을 적절한 백오피스 팀으로 라우팅합니다.

1. 케이스 Playbook에서 불만 해결 에이전트는 케이스 세부 정보를 검토하고 세부 정보를 추가합니다.
2. 불만 사항 에이전트가 케이스를 해결하기 위해 BU(비즈니스 단위)의 정보를 필요로 하는 경우 에이전트는 BU 불만 에이전트에게 요청할 수 있습니다.

워크플로우는 BU 불만 작업을 생성하고 BU 불만 에이전트가 이 작업을 수행하여 응답을 제공합니다.

3. 불만 제기 에이전트가 케이스에 법적 영향이 있는 것으로 식별하면 워크플로우에 법무 불만 작업이 생성됩니다.



법무 불만 에이전트는 케이스에 대한 응답을 제공하기 위해 이 작업을 수행합니다.

**4. 케이스가 잠재적으로 규제에 영향을 미칠 수 있는 경우 품질 관리 승인이 필요합니다.**

워크플로우는 품질 통제 작업을 생성하고 품질 통제 에이전트가 이 작업을 수행하여 불만 상세 정보와 케이스에 대한 에이전트의 응답을 검토하고 승인합니다.

**5. 불만 에이전트는 고객에게 응답을 보내고 수락을 받습니다.**

**i 주:**

고객에 대한 Customer 또는 Consumer Service Portal이 있는 경우 포털에서 응답에 대한 알림을 받게 되며, 여기에서 응답을 수락하거나 거부할 수 있습니다.

**6. 불만 사항 에이전트는 케이스의 발견 사항과 학습한 내용을 기록하고 불만 케이스를 종결합니다.**

케이스의 상태가 완료 종결로 설정됩니다. 고객은 Customer 또는 Consumer Service Portal 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 케이스의 상태를 볼 수도 있습니다.

요청자로 불만 서비스 요청 제출

불만 서비스 요청을 제출하여 고객을 지원합니다. 프런트 오피스의 지사 직원은 고객(소비자 또는 비즈니스 접촉 창구)을 위해 이 서비스를 수행할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: `sn_bom_compl.requestor`

이 태스크 정보

비즈니스 고객과 소비자는 Customer Service Portal, Consumer Service Portal 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 불만 사항을 제출할 수도 있습니다. 서비스 카탈로그 항목을 선택하고 필요한 양식을 작성한 다음 제출할 수 있습니다.

**i 주:**

소비자가 Consumer Service Portal을 사용하여 요청을 제출하려면 Consumer Service Portal 플러그인 (`com.glide.service-portal.customer-portal`)이 있어야 합니다.

백오피스 불만 에이전트는 작업 공간의 목록 뷰에서 불만 서비스 케이스 로 이동하고 새로 만들기를 클릭하여 불만 서비스 케이스를 시작할 수도 있습니다.

프로시저

**1.** 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.

**2.** 목록 아이콘(목록 )을 클릭합니다.

**3.** 고객 기록 또는 상호작용 기록에서 불만 요청을 생성합니다.

**4. Create Complaint Request(불만 요청 생성)를 클릭합니다.**

**5.** 카탈로그 목록에서 **Financial Services**를 선택합니다.

**6.** Categories(범주)에서 Complaint(불만 사항)를 클릭합니다.

**7.** 불만 서비스를 클릭하고 요청과 관련된 필요한 정보를 입력합니다.

**8.** 제출을 클릭합니다.



## 결과

- 불만 서비스 케이스가 신규 상태로 생성됩니다. 케이스가 할당 그룹 또는 불만 서비스 부서의 불만 에이전트에게 할당됩니다. 케이스가 할당되는 할당 그룹 또는 사용자는 할당 규칙을 기반으로 합니다.
- 고객이 요청 제출에 대해 미리 구성된 이메일 알림을 받습니다.

## 다음에 수행할 작업

- 상세 정보 보기를 클릭하여 불만 서비스 케이스를 열고 상세 정보를 봅니다. 불만 해결 에이전트가 케이스를 해결하는 데 도움이 될 수 있는 추가 정보를 의견 필드에 추가할 수도 있습니다.
- 불만 서비스 에이전트가 케이스 및 해당 작업에 대한 작업을 시작할 수 있습니다.

## 불만 케이스 처리

불만 사항 케이스에 대한 작업을 수행하여 추가 정보를 제공하고, 해결되지 않은 작업이 완료되었는지 확인하고, 고객 불만을 해결합니다.

## 시작하기 전에

필요한 역할: `sn_bom_compl.agent` 또는 `sn_bom_compl.agent_connector`



### 중요사항:

에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 [역할 및 가상 사용자](#) 문서를 참조하십시오.

## 이 태스크 정보

고객 또는 지점 작업자가 불만 사항을 제출하면 불만 서비스 케이스가 생성되어 불만 에이전트에게 할당됩니다. 불만 사항 에이전트가 케이스 Playbook을 사용하여 이 케이스에 대한 작업을 시작하면 해당 워크플로우가 트리거됩니다. 플로우는 케이스에서 다양한 작업을 트리거하고 할당 규칙은 이러한 작업을 적절한 백오피스 팀 또는 에이전트로 라우팅합니다. 이러한 작업은 작업 탭에 나타나며, 경우에 따라 Playbook 자체 내에 나타나기도 합니다.

불만 사항을 조사하고 해결하기 위한 활동과 작업을 제공하는 케이스 Playbook을 사용합니다. 필요에 따라 작업을 생성 및 할당하고 Playbook을 사용하여 고객과 소통할 수도 있습니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(목록 을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 불만 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
  - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
  - 모든 불만 케이스에 대해 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.  
본인에게 아직 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 케이스를 할당합니다.
5. **Playbook** 탭을 선택합니다.  
케이스 Playbook은 에이전트에게 고객 불만 사항을 해결하는 데 필요한 단계를 안내합니다.
6. Playbook 레인과 활동을 사용하여 불만 사항을 해결합니다.  
Playbook 활동 중에 생성된 모든 작업이 케이스의 작업 탭에 나타납니다.



### 주:

불만 케이스 필드 설명에 대한 자세한 내용은 [불만 케이스에 대한 필드 설명](#).

다음에 수행할 작업  
고객에게 케이스 종결에 대해 알립니다.

#### 불만 케이스에 대한 필드 설명

불만 사항 케이스는 불만 사항 에이전트가 고객으로부터 받은 불만 사항 서비스 요청을 해결하는 데 도움이 됩니다.

불만 서비스 요청이 제출되면 불만 사항 케이스가 생성됩니다. 케이스 양식의 일부 필드는 해당 요청이 생성된 요청에서 채워집니다.

케이스가 할당되면 불만 사항 에이전트가 케이스에서 **Playbook** 활동을 수행할 때 케이스의 필드에 내용을 입력합니다.

#### 불만 케이스 필드

불만 사항 케이스의 **Playbook** 탭에 있는 Playbook 활동은 케이스 관련 정보를 제공합니다.

케이스 Playbook에서 **Financial Services Complaint Management** 완료할 필드

| 필드       | 설명                                                                 |
|----------|--------------------------------------------------------------------|
| 불만 상세 정보 |                                                                    |
| 번호       | 케이스에 대해 시스템에서 생성된 고유 번호입니다.                                        |
| 고객       | 불만을 제출한 소비자입니다.<br><br>계정 필드에서 비즈니스 고객을 선택한 경우에는 필드가 나타나지 않습니다.    |
| 계정       | 불만을 제출한 비즈니스 고객입니다.<br><br>고객 필드에서 소비자를 선택하면 필드가 나타나지 않습니다.        |
| 접촉 창구    | 불만을 제출한 비즈니스 고객의 접촉 창구입니다.<br><br>고객 필드에서 소비자를 선택하면 필드가 나타나지 않습니다. |
| 채널       | 불만이 접수된 채널입니다.                                                     |
| 금융 계좌    | 고객의 금융 계좌입니다.                                                      |
| 유형       | 제품 관련 또는 기타와 같은 불만 유형입니다.                                          |
| 범주       | 불만의 범주입니다. 이 목록에는 선택한 불만 유형을 기반으로 하는 업계 표준 범주가 포함되어 있습니다.          |
| 하위 범주    | 불만의 하위 범주입니다. 이 목록에는 선택한 불만 사항 범주를 기반으로 하는 업계 표준 하위 범주가 포함되어 있습니다. |
| 간단한 설명   | 불만에 대한 간략한 설명입니다.                                                  |
| 불만 요약    | 불만에 대한 자세한 요약입니다.                                                  |
| 검토 및 응답  |                                                                    |

케이스 Playbook에서 **Financial Services Complaint Management** 완료할 필드

| 필드       | 설명                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 법적 영향    | <p>불만에 법적 의미가 있는지 여부를 나타내는 옵션입니다.</p> <p>이 필드에서 예를 선택하면 워크플로우가 법무 검토를 위한 불만 법무 이행 작업을 자동으로 생성합니다. 자세한 내용은 <a href="#">불만 사항 작업 수행</a>을 참조하십시오.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 규제적 영향   | <p>불만이 규제에 영향을 미칠 수 있는지 여부를 나타내는 옵션입니다.</p> <p>이 필드에서 예를 선택하면 워크플로우가 품질 제어 작업을 생성합니다. 자세한 내용은 <a href="#">불만 케이스에 대한 품질 통제 작업 수행</a> 문서를 참조하십시오.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 규정 범주    | <p>불만에 대한 규정 범주입니다.</p> <p>목록에는 불만 사항 관리자가 구성한 규제 범주가 표시됩니다. 자세한 내용은 <a href="#">규정 범주 및 하위 범주 구성</a> 문서를 참조하십시오.</p> <p>이 필드는 규제 영향 필드에서 예를 선택한 경우에만 나타납니다.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 규정 하위 범주 | <p>불만에 대한 규정 하위 범주입니다.</p> <p>목록에는 불만 사항 관리자가 구성한 규정 하위 범주가 표시됩니다. 자세한 내용은 <a href="#">규정 범주 및 하위 범주 구성</a> 문서를 참조하십시오.</p> <p>이 필드는 규제 영향 필드에서 예를 선택한 경우에만 나타납니다.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 응답 템플릿   | 케이스에 사용할 응답 템플릿의 유형입니다.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 예상 결과    | 고객이 기대하는 해결입니다.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 응답       | <p>케이스를 해결하기 위해 에이전트가 작성한 응답입니다.</p> <p>응답 템플릿에서 콘텐츠를 복사하여 이 필드에 추가하려면 응답 템플릿 아이콘(  )을 선택합니다. 응답 템플릿을 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 <a href="#">응답 템플릿을 사용하여 케이스에 정보 추가</a>  를 참조하십시오.</p> <p><b>주:</b><br/>응답 템플릿은 불만 사항 관리자가 구성한 경우에만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 <a href="#">응답 템플릿 정의</a>를 참조하세요.</p> |
| 품질 관리    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

케이스 Playbook에서 **Financial Services Complaint Management** 완료할 필드

| 필드               | 설명                                                                                                   |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 품질 통제 작업         | 케이스에 대한 품질 통제 작업 목록입니다 (있는 경우).<br><br><b>i</b> 주:<br>케이스에 대해 식별된 잠재적인 규제 영향이 있는 경우 품질 통제 작업이 생성됩니다. |
| Customer outcome |                                                                                                      |
| 고객 승인            | 고객 승인의 상태 변경을 나타내는 필드입니다.                                                                            |
| 찾은 결과 및 학습       |                                                                                                      |
| 찾은 결과 및 학습       | 케이스 해결에 대한 결과 및 학습                                                                                   |

불만 케이스에 대한 불만 작업 수행

불만 사항 작업을 수행하여 법무 검토를 수행하거나 관련 불만 서비스 케이스에 대한 비즈니스 단위 입력을 제공합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn\_bom\_compl.agent 또는 sn\_bom\_compl.agent\_connector



#### 중요사항:

에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 [역할 및 가상 사용자](#) 문서를 참조하십시오.

#### 이 태스크 정보

- 불만 사항 케이스가 법적 영향을 미치는 것으로 확인되면 워크플로우는 불만 법무 이행 작업을 자동으로 생성합니다.
- 불만 사항 에이전트가 불만 케이스의 검토 및 응답 단계에서 비즈니스 입력 요청을 클릭하면 워크플로우에서 비즈니스 단위 입력에 대한 불만 작업을 자동으로 생성합니다.

할당 규칙이 구성되면 작업이 에이전트에 자동으로 할당됩니다.

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(목록 )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 불만 서비스 작업에서 작업 목록을 엽니다.
  - 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
  - 모든 불만 서비스 작업에 대해 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 수행하려는 작업을 선택합니다.  
아직 자신에게 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 종결 처리 설명 필드에 요청된 정보 입력
6. 옵션: 작업 메모 필드에 의견을 입력합니다.
7. 닫기를 클릭하여 작업을 닫습니다.

## 결과

불만 사항 작업이 완료 종결 상태로 변경됩니다.

## 불만 케이스에 대한 품질 통제 작업 수행

품질 통제 작업을 수행하여 케이스에 대한 불만 상세 정보와 불만 에이전트의 응답을 검토합니다. 검토에 따라 작업을 승인하거나 거부할 수 있습니다.

## 시작하기 전에

필요한 역할: `sn_bom_compl.quality_agent`

## 이 태스크 정보

불만 케이스가 규제에 영향을 미칠 수 있는 경우 품질 통제 승인이 필요합니다. 워크플로우는 동일한 품질 관리 작업을 생성합니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(목록 )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 품질 관리 작업에서 작업 목록을 엽니다.
  - 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
  - 모든 품질 관리 작업에 대해 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 수행하려는 작업을 선택합니다.  
아직 자신에게 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 불만 케이스에 대한 불만 에이전트의 응답을 검토합니다.
6. 옵션: 작업 메모 필드에 결과와 관련된 의견을 입력합니다.
7. 승인(Approve)을 클릭하여 승인하거나 거부(Reject)를 클릭하여 응답을 거부합니다.

## 결과

- 승인되면 작업이 완료 종결 상태로 전환됩니다.
- 거부되면 작업이 거부됨 상태로 전환되고 불만 에이전트는 케이스에 대한 새 응답 초안을 작성할 수 있습니다.

## Financial Services Complaint Management 참조

애플리케이션을 설치할 때 설치되는 구성요소(예: 역할, 테이블, 플러그인, 스토어 애플리케이션)에 Financial Services Complaint Management 대해 알아봅니다.

## Financial Services Complaint Management 앱과 함께 설치되는 구성요소

애플리케이션을 설치하면 Financial Services Complaint Management 테이블, 사용자 역할, 예약된 작업을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다. 이 애플리케이션은 관련 플러그인 및 스토어 애플리케이션도 설치합니다(아직 설치되어 있지 않은 경우).

### 주:

애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 [애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기](#)  를 참조하십시오.

## 설치된 플러그인

애플리케이션과 함께 설치되는 **Financial Services Complaint Management** 플러그인

| 플러그인                               | 설명                                                                                |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 고객 서비스<br>[com.sn_customerservice] | 애플리케이션에서 고객 서비스 관리<br>애플리케이션으로 테이블을 확장할 수 있습니다<br>Financial Services Operations . |

## 설치된 스토어 애플리케이션

애플리케이션과 함께 설치되는 **Financial Services Complaint Management** 스토어 애플리케이션

| 스토어 애플리케이션                         | 설명                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Financial Services Operations Core | 불만 서비스 요청을 만드는 데 필요한 고객<br>데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 <a href="#">product/<br/>fso-common/reference/installed-with-financial-<br/>serv-ops.dita</a> 문서를 참조하십시오.                             |
| Playbooks for 고객 서비스 관리            | 단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스<br>워크플로우를 시각화하여 일반적으로<br>발생하는 상황에 일관된 응답을 보장하는<br>방법을 제공합니다. 자세한 내용은 <a href="#">Customer<br/>Service Management</a> 를 위한 플레이북을 <a href="#">📖</a><br>참조하십시오. |

## 설치되는 역할

**Financial Services Complaint Management** 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                   | 설명                                                                                                                                                                                                                                                                               | 포함하는 역할                                                                                                                                                 |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 불만 관리자<br>[sn_bom_compl.admin] | 다음을 수행할 수<br>있는 불만 관리를 위한<br>애플리케이션별 시스템<br>관리자 역할:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• 불만 관리 역할 부여</li> <li>• 불만 서비스 케이스 및<br/>작업 삭제</li> <li>• 불만 관리 애플리케이션<br/>구성</li> <li>• 불만 서비스 정의 생성 및<br/>수정</li> <li>• 불만 데이터에 대한 읽기,<br/>쓰기 및 생성 액세스<br/>권한이 있습니다.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom.service_definition_admin</li> <li>• sn_bom_compl.agent</li> <li>• sn_bom_compl.quality_agent</li> </ul> |

## Financial Services Complaint Management 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                                  | 설명                                                                                                                                                                                                                                         | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                               | <p><b>i</b> 주:</p> <p>애플리케이션이 설치될 때 Financial Services Complaint Management sn_bom.admin 역할에는 sn_bom_compl.admin 역할이 포함됩니다.</p>                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                |
| 불만 에이전트<br>[sn_bom_compl.agent]               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 불만 서비스 케이스의 전체 상태 보기</li> <li>• 불만 서비스 케이스 및 작업 처리</li> </ul>                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom_compl.viewer</li> <li>• sn_bom.b2b_agent</li> <li>• sn_bom.b2c_agent</li> </ul>                                                                                                |
| 불만 기고자<br>(sn_bom_compl.기고자)                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 불만 서비스 요청 제출</li> <li>• 시작 및 검토 단계까지 불만 케이스와 관리자가 관리하는 계정의 작업을 처리합니다</li> </ul> <p><b>i</b> 중요사항:</p> <p>기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.</p>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom_compl.viewer</li> <li>• sn_sla_definition_read</li> <li>• sn_bom.b2c_contributor</li> <li>• sn_customerservice.csm_workspace_user</li> <li>• sn_bom.b2b_contributor</li> </ul> |
| 불만 에이전트 커넥터<br>[sn_bom_compl.agent_connector] | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 불만 서비스 요청 제출</li> <li>• 불만 케이스 및 작업을 처리하여 자신이 관리하는 계정의 불만 사항을 해결합니다.</li> </ul> <p><b>i</b> 중요사항:</p> <p>에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom_compl.viewer</li> <li>• sn_sla_definition_read</li> <li>• sn_bom.viewer</li> <li>• sn_bom.agent</li> </ul>                                                                     |

**Financial Services Complaint Management** 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                            | 설명                                                                                                                      | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 품질 에이전트<br>[sn_bom_compl.quality_agent] | <ul style="list-style-type: none"> <li>불만 서비스 케이스에 대한 품질 통제 작업의 전체 상태 보기</li> <li>불만 서비스 케이스에 대한 품질 통제 작업 수행</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom_compl.viewer</li> <li>sn_bom.b2b_agent</li> <li>sn_bom.b2c_agent</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                       |
| 불만 요청자<br>[sn_bom_compl.requestor]      | <ul style="list-style-type: none"> <li>불만 서비스 요청 제출</li> <li>불만 서비스 케이스 및 문서 서비스 작업의 상태 보기</li> <li>상호작용 기록</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom_compl.viewer</li> <li>sn_bom.b2b_request또는</li> <li>sn_bom.b2c_request또는</li> </ul>                                                                                                                                                                                                               |
| 불만 뷰어<br>[sn_bom_compl.뷰어]              | 불만 서비스 케이스 및 관련 데이터 보기                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom.loan_account_viewer</li> <li>sn_bom.ref_data_viewer</li> <li>sn_bom.account_data_viewer</li> <li>sn_bom.customer_data_viewer</li> <li>sn_bom.credit_card_account_viewer</li> <li>sn_bom.ins_policy_viewer</li> <li>sn_bom.line_of_credit_viewer</li> <li>sn_bom.deposit_account_viewer</li> </ul> |
| 불만 관리자<br>[sn_bom_compl.관리자]            | <ul style="list-style-type: none"> <li>불만 대시보드 보기</li> <li>불만 관리 프로세스에 사용 프로세스 마이닝</li> </ul>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom_compl.agent</li> <li>pa_viewer</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                         |

## 설치되는 테이블

**Financial Services Complaint Management** 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

| 테이블                              | 설명                                                                                 |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 불만 기본<br>[sn_bom_compl_base]     | 불만 케이스 테이블은 불만 기본 테이블을 확장합니다. 불만 기본 테이블은 케이스 [sn_customerservice_case] 테이블을 확장합니다. |
| 불만 케이스<br>[sn_bom_compl_service] | 모든 불만 사항 케이스를 저장합니다. 이 테이블은 불만 기본 [sn_bom_compl_base] 테이블을 확장합니다.                  |
| 불만 서비스 작업<br>[sn_bom_compl_task] | 모든 불만 작업을 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업 [sn_bom_task] 테이블을 확장합니다.                            |



## Financial Services Complaint Management 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

| 테이블                                               | 설명                                                                    |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| 품질 통제 작업<br>[sn_bom_compl_qc_task]                | 불만 케이스에 대한 모든 품질 통제 작업을 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업 (sn_bom_task) 테이블을 확장합니다. |
| 규정 범주<br>[sn_bom_compl_regulation_category]       | 모든 규정 범주를 저장합니다.                                                      |
| 규정 하위 범주<br>[sn_bom_compl_regulation_subcategory] | 규정 범주와 연결된 모든 규정 하위 범주를 저장합니다.                                        |

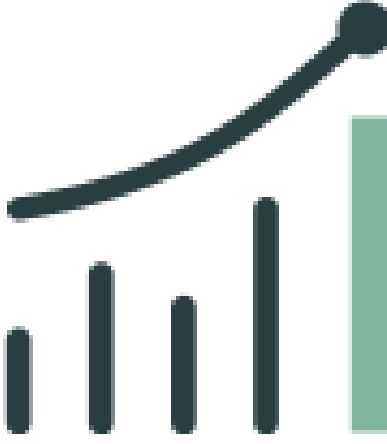
## Financial Services Customer Lifecycle Operations

ServiceNow<sup>#</sup> Financial Services Business Lifecycle 및 ServiceNow<sup>#</sup> Financial Services Client Lifecycle은 ServiceNow<sup>#</sup> Customer Lifecycle Operations에서 고객 수명주기 프로세스 및 서비스에 대한 관리 및 감독 기능을 제공하는 한 쌍의 애플리케이션입니다. 이러한 솔루션은 정보를 수집하고, ID 문서를 검증하고, 은행 서비스에 대한 잠재 고객을 승인하는 간소화된 워크플로우를 제공합니다.

### 스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store<sup>2</sup> 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#)<sup>2</sup>.

| 탐색                                                                                                                                                           | 설정                                                                                                                                                                         | 사용                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>에이전트 및 다른 팀 구성원이 사용하는 Customer Lifecycle Operations 방법에 대해 알아봅니다.</p> |  <p>Financial Services Business Lifecycle 설정 및 Financial Services Client Lifecycle.</p> |  <p>케이스를 생성, 관리 및 완료합니다 Customer Lifecycle Operations .</p> |

| 분석 및 보고                                                                                                                              | 참조                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>미리 구성된 대시보드를 사용하여 효율성을 평가하고 완료된 케이스를 추적합니다.</p> |  <p>역할, 테이블, 플러그인 및 설치된 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.</p> |

## Financial Services Customer Lifecycle Operations 탐색

를 Financial Services Customer Lifecycle Operations 사용하여 전체 고객 수명주기 동안 비즈니스 및 소비자 계정 관리를 단순화하고 간소화할 수 있습니다.

### 주요 기능

- 통합된 Playbook Experience로 계정 애플리케이션 및 서비스의 복잡성을 줄입니다.
- 단일 온보딩 워크플로우 내에서 여러 케이스를 만들고 관리합니다.
- 애플리케이션을 사용하여 ServiceNow<sup>#</sup> Financial Services Document Management 필수 문서를 수집하고 구성합니다.
- 고객 알기() 및 비즈니스 알기(KYCKYB) 프로세스를 사용하여 잠재 고객을 관리하고 확인합니다.
- 특정 작업에 집중하고 사용자 지정 작업 공간 및 역할을 사용하여 올바른 순서로 작업을 완료합니다.

## Financial Services Customer Lifecycle Operations 애플리케이션

비즈니스 및 고객 수명주기 서비스 요청은 다음 애플리케이션을 통해 지원됩니다.

### Financial Services Business Lifecycle

이 애플리케이션을 사용하여 비즈니스 계정 애플리케이션의 생성, 유지관리 및 해결을 관리합니다. 필요한 문서를 확인하고, 비즈니스 파악(Know Your Business) 검증을 수행하고, 승인 프로세스를 마무리하는 등의 작업을 하나의 중앙 집중식 워크플로우에서 수행할 수 있습니다.

다음에서 애플리케이션(sn\_bom\_clo\_b2b)을 설치하여 활성화 Financial Services Business Lifecycle 할 수 있습니다. [ServiceNow Store](#) 레이블이 표시됩니다.

### Financial Services Customer Lifecycle Operations

이 애플리케이션을 사용하여 개인 고객 계정 애플리케이션의 생성, 유지관리 및 해결을 관리합니다. 필요한 문서를 확인하고, 고객 파악(Know Your Customer) 검증을 수행하고, 승인 프로세스를 마무리하는 등의 작업을 하나의 중앙 집중식 워크플로우에서 수행할 수 있습니다.

다음에서 애플리케이션(sn\_bom\_clo\_b2c)을 설치하여 활성화 Financial Services Client Lifecycle 할 수 있습니다. [ServiceNow Store](#)  레이블이 표시됩니다.

## Financial Services Customer Lifecycle Operations 사람들

Financial Services Customer Lifecycle Operations 은 다음 가상 사용자를 위해 설계되었습니다.

의 가상 사용자 **Financial Services Customer Lifecycle Operations**

| 가상 사용자 | 설명                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 관리자    | 계정 관리자는 애플리케이션 구성을 담당합니다.                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 매니저    | 계정 관리자는 보고서, 대시보드 및 SLA를 검토합니다.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 에이전트   | <p>에이전트에는 지점 내 직원과 계정 생성 프로세스 내의 다양한 작업을 처리하는 백오피스 직원이 포함됩니다. 이러한 역할에는 다음이 포함됩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 계좌 수명주기 에이전트</li> <li>• 수명주기 에이전트에게 문의</li> <li>• 클라이언트 수명주기 에이전트</li> <li>• 신용 에이전트</li> <li>• 문서 에이전트</li> <li>• KYC 에이전트</li> <li>• 관계 관리자</li> </ul> |

## Financial Services Customer Lifecycle Operations 설정

애플리케이션을 설치하고, 금융 서비스 데이터를 임포트하고, 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소를 검토 및 구성하여 애플리케이션의 구현 Financial Services Customer Lifecycle Operations 을 설정할 수 있습니다.

### Financial Services Business Lifecycle 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn\_bom\_clo\_b2b)을 설치할 Financial Services Business Lifecycle 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow<sup>#</sup> Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

### 시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. [예 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션](#) .

필요한 역할: admin

## 이 태스크 정보

다음 항목이 Financial Services Business Lifecycle 앱과 함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블

자세한 내용은 [Financial Services Business Lifecycle 앱과 함께 설치되는 구성요소](#) 문서를 참조하십시오.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. Financial Services Business Lifecycle 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션 (sn\_bom\_clo\_b2b)을 찾습니다.

애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

[ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 Financial Services Business Lifecycle 앱을 설치할 수 있습니다.

4. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

### 중요사항:

설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

5. 설치를 선택합니다.

## Financial Services Client Lifecycle 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn\_bom\_clo\_b2c)을 설치할 Financial Services Client Lifecycle 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow<sup>®</sup> Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

## 시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. [예 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션](#).

필요한 역할: admin

## 이 태스크 정보

다음 항목이 Financial Services Client Lifecycle 앱과 함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블

자세한 내용은 [Financial Services Client Lifecycle](#)과 함께 설치되는 구성 요소를 참조하십시오.

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. Financial Services Client Lifecycle 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션 (sn\_bom\_clo\_b2c)을 찾습니다.

애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

[ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 Financial Services Client Lifecycle 앱을 설치할 수 있습니다.

4. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

#### 중요사항:

설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

5. 설치를 선택합니다.

#### Financial Services Customer Lifecycle Operations 구성

애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소를 검토합니다. 구성요소는 조직의 비즈니스 요구에 따라 수정할 수 있습니다.

#### 시작하기 전에

응용 프로그램이 설치되어 있는지 Financial Services Customer Lifecycle Operations 확인합니다. 자세한 내용은 [Financial Services Business Lifecycle 설치](#) 및 [Financial Services Client Lifecycle 설치](#) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn\_bom\_clo\_b2b.admin 또는 sn\_bom\_clo\_b2c.admin

#### 프로시저

설치된 구성요소를 검토하고 이를 수정하거나 새로 추가합니다(해당하는 경우).

## Financial Services Customer Lifecycle Operations 사용

브랜치 작업자와 에이전트가 Financial Services Customer Lifecycle Operations 애플리케이션을 사용하여 새 계정 생성 프로세스를 생성, 문서화 및 해결하는 방법에 대해 알아봅니다.

### 워크플레이스

관계 관리자, 관리자 및 에이전트는 작업 공간과 방문 페이지를 사용하여 워크플로우를 시각화하고 상호작용합니다. 둘 다 조직의 특정 요구 사항에 맞게 수정할 수 있습니다. 작업 공간과 방문 페이지는 다음 작업에 도움이 될 수 있습니다.

- 새 계좌 신청에 대한 일관된 검토, 승인 및 이행을 보장합니다.
- 워크플로우 진행 상황을 모니터링하고 우선순위가 높은 항목에 집중합니다.
- 작업을 쉽게 탐색합니다.
- 워크플로우 사용자 지정.
- 작업 부하 및 성능 모니터링.

작업 공간 및 플레이북에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [작업 공간](#).

### 워크플로우

및 Financial Services Client Lifecycle 애플리케이션에 대해 미리 정의된 여러 워크플로우가 Financial Services Business Lifecycle 있습니다.

고객이 새 계좌를 신청하면 에이전트는 케이스를 만들어 자신 또는 다른 에이전트에게 할당합니다. 에이전트가 케이스 세부 정보를 업데이트하면 적절한 수명주기 워크플로우가 트리거됩니다. 플로우는 문서 검증 및 고객 파악 프로토콜을 포함하여 케이스에서 다양한 작업을 트리거합니다. 이전 작업이 완료되면 새 작업을 사용할 수 있게 됩니다.

자세한 내용은 [Customer Lifecycle Operations 워크플로우](#) 문서를 참조하십시오.

### 대시보드

ServiceNow<sup>#</sup> 퍼포먼스 분석 비즈니스 소유자에게 팀과 비즈니스의 성과에 대한 통찰력을 제공합니다. 사용자 지정 가능한 뷰가 있는 대시보드는 해당 애플리케이션에서 비즈니스 수명주기 사용할 Client Lifecycle 수 있으며 해당 애플리케이션 내에서 사용할 수 있습니다.

자세한 내용은 [금융 서비스 비즈니스 수명주기 대시보드](#) 및 [Financial Services Client Lifecycle 대시보드](#) 문서를 참조하십시오.

### Customer Lifecycle Operations 워크플로우

Financial Services Customer Lifecycle Operations (CLO)은 고객 계정 애플리케이션을 검토하고 승인하기 위한 자동화된 워크플로우를 설치합니다. 이러한 워크플로우는 케이스를 생성하고, 문서, 세금 및 신용 에이전트를 비롯한 KYC 여러 에이전트에게 작업을 라우팅합니다.

### 이 애플리케이션에서 사용할 수 있는 워크플로우

비즈니스 및 클라이언트 수명주기 서비스를 위해 다음과 같이 미리 정의된 워크플로우를 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 및 클라이언트 수명주기 서비스에 사용할 수 있는 사전 정의된 워크플로우

| 비즈니스 수명주기     | Client Lifecycle |
|---------------|------------------|
| 신규 계정 온보딩     | 신규 고객 온보딩        |
| 신규 연락처 온보딩    | 사망 통지            |
| 비즈니스 KYC 업데이트 | 개인 KYC 업데이트      |
| 계정 주소 변경      | 고객 주소 변경         |
|               | 고객의 이름 변경        |

이러한 워크플로우는 [Process Automation Designer](#) 및 [Flow Designer](#)를 사용하여 구축됩니다. CLO 관리자는 조직의 필요에 따라 이러한 워크플로우를 검토하고 사용자 지정할 수 있습니다.

## 용 일반 워크플로우 **Financial Services Customer Lifecycle Operations**

고객에게 서비스가 CLO 필요한 경우 기고자는 케이스를 시작하고 상세 정보를 업데이트하여 워크플로우를 트리거합니다. 플로우는 케이스에서 다양한 작업을 트리거하고 할당 규칙은 이러한 작업을 입금 및 문서 서비스와 같은 적절한 백오피스 팀의 에이전트로 라우팅합니다. 워크플로우 전체에서 에이전트는 할당된 작업을 완료하고 케이스의 상태를 업데이트합니다. 케이스 Playbook은 에이전트에게 케이스를 처리하는 데 필요한 단계를 안내합니다.

### **i** 주:

서비스 유형에 따라 CLO 워크플로우에 작업이 추가되거나 줄어들 수 있습니다.

새 계정, 접촉 창구 또는 소비자 워크플로우 온보딩

에이전트가 온보딩 워크플로우를 사용하여 새 계정, 접촉 창구 및 소비자에 대한 온보딩 프로세스를 처리하는 방법에 대해 알아봅니다.

새 계정, 접촉 창구 및 소비자를 위한 워크플로우

에이전트는 사용 가능한 온보딩 워크플로우를 사용하여 새 계정, 접촉 창구 및 소비자에 대해 온보딩 프로세스를 사용할 수 있습니다. 이러한 워크플로우는 조직의 특정 비즈니스 요구에 맞게 관리자가 사용자 지정할 CLO 수 있습니다. 다음 온보딩 워크플로우는 은행 에이전트가 온보딩 케이스를 해결하는 데 도움이 되도록 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.

- 새 계정 온보딩(비즈니스 고객용)
- 새 연락처 온보딩(비즈니스 고객용)
- 신규 고객 온보딩(비즈니스 고객용)

일반 온보딩 워크플로우

**Financial Services Customer Lifecycle Operations** 애플리케이션에서 에이전트는 일반 온보딩 워크플로우에 따라 신규 고객을 효율적으로 온보딩합니다. 관련된 단계는 다음과 같습니다.

### **i** 주:

**Financial Services Client Lifecycle**에는 보다 **Financial Services Business Lifecycle**적은 수의 작업이 포함되어 있습니다. 예를 들어 **Financial Services Client Lifecycle**는 비즈니스 연락처 추가 또는 관리를 지원하지 않습니다.



## 1. 계정 생성:

- 잠재 고객이 금융 기관에 연락하여 계좌 개설을 요청합니다.
- 관계 관리자 또는 계정 에이전트가 케이스를 만들고 필요한 비즈니스 연락처를 포함하여 필요한 모든 데이터를 추가합니다.

## 2. 문서 수집:

- 에이전트는 신청자에게 필요한 서류를 요청합니다.
- 문서를 받으면 에이전트는 활동을 완료로 표시합니다.

## 3. 문서 검토:

- 문서 에이전트는 수집된 문서를 검토합니다.
- 문서가 유효한 경우 에이전트는 작업을 완료로 표시합니다.

## 4. 평가:

- , 신용 및 세무 대리인은 KYC불리한 기록 또는 부정적인 기록에 대해 신청자를 평가합니다.
- 신청자가 금융 기관의 기준을 충족하면 에이전트는 해당 작업을 완료로 표시합니다.

## 5. 계좌 생성 및 이행:

- 이전의 모든 작업이 완료되면 이행 에이전트가 계정을 생성하고 이행 CLO 작업을 닫습니다.

## 6. 케이스 완료:

- 케이스는 완료로 간주되며 케이스의 상태와 스테이지는 완료 종결로 설정됩니다.

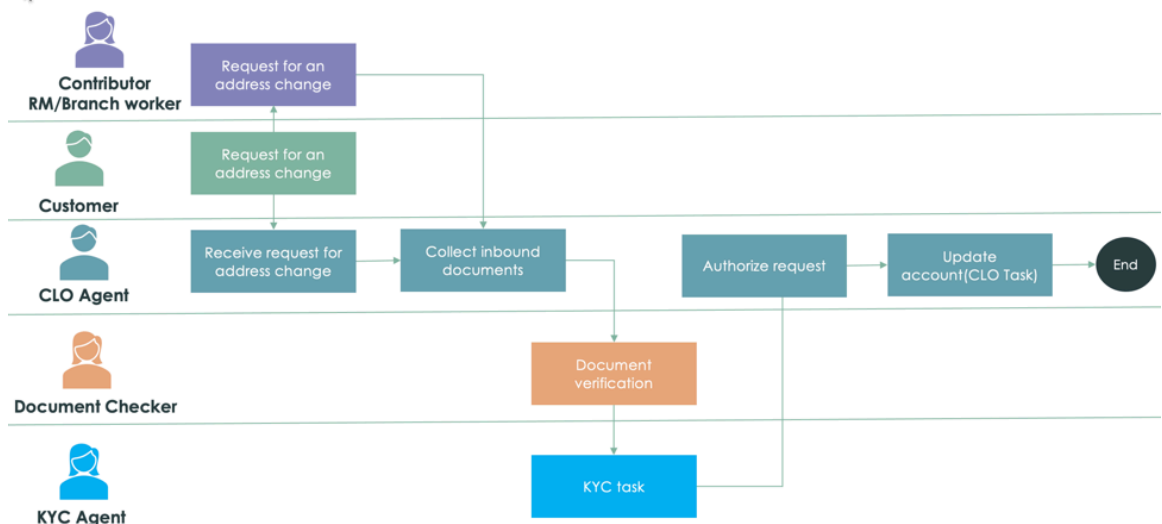
에이전트는 이 일반 온보딩 워크플로우를 따라 애플리케이션에서 Financial Services Customer Lifecycle Operations 새 계정, 연락처 및 소비자의 원활하고 효율적인 온보딩 프로세스를 보장합니다.

### 주소 변경 워크플로우

에이전트가 주소 변경 워크플로우를 사용하여 고객의 주소 변경에 대한 서비스 요청을 해결하는 방법에 대해 알아봅니다. 워크플로우는 비즈니스 및 개인 CLO 서비스 요청에 모두 적용됩니다.

다음 다이어그램은 애플리케이션이 은행 에이전트가 주소 변경 요청을 해결하는 데 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

주소 변경 워크플로우 예



CLO 관리자는 조직의 비즈니스 요구에 따라 미리 정의된 플로우를 검토하고 사용자 지정할 수 있습니다.



다음 워크플로우는 고객의 주소를 변경하기 위한 케이스와 작업을 다른 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐 작업 공간에 있는 작업을 수행하기 위해 로그인합니다. 케이스 Playbook은 에이전트에게 요청을 이행하는 데 필요한 단계를 안내합니다.

#### CLO 기고자 또는 고객인 경우

관계 관리자와 같은 기고자가 CLO 고객을 대신하여 주소 변경 요청을 제출합니다.

고객(소비자 또는 접촉 창구)은 Customer Service Portal, Consumer Service Portal 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 요청을 직접 제출할 수도 있습니다.

#### **i** 주:

소비자가 Consumer Service Portal을 사용하여 요청을 제출하려면 Consumer Service Portal 플러그인 (com.glide.service-portal.consumer-portal)이 활성화되어 있어야 합니다.

요청 유형에 따라 케이스가 생성됩니다.

#### CLO 기고자

1. 케이스 Playbook의 시작 스테이지에서 기고자는 고객이 제공한 주소 변경 상세 정보를 입력합니다.
2. 기고자는 고객으로부터 필요한 문서를 수집하고 이행을 위해 애플리케이션을 제출합니다.

워크플로우는 추가 작업을 생성하고 할당 규칙은 연관된 작업을 적절한 백오피스 팀으로 라우팅합니다.

#### 백오피스 에이전트

1. 문서 에이전트는 문서 작업을 수행하여 수집된 문서를 검토하고 검증합니다. 문서가 합법적인 경우 에이전트는 작업을 완료로 표시합니다.
2. 에이전트가 KYC 실사를 수행합니다. 고객이 금융 기관의 KYC 표준을 충족하면 에이전트는 KYC 작업을 완료로 표시합니다.
3. CLO 권한 부여자(CLO에이전트)는 케이스 세부 정보를 검토하고 작업을 승인 CLO 하여 요청을 승인합니다.
4. 이전의 모든 작업이 완료되면 에이전트가 CLO 핵심 은행 시스템에서 고객의 주소를 업데이트하고 이행 CLO 작업을 닫습니다.

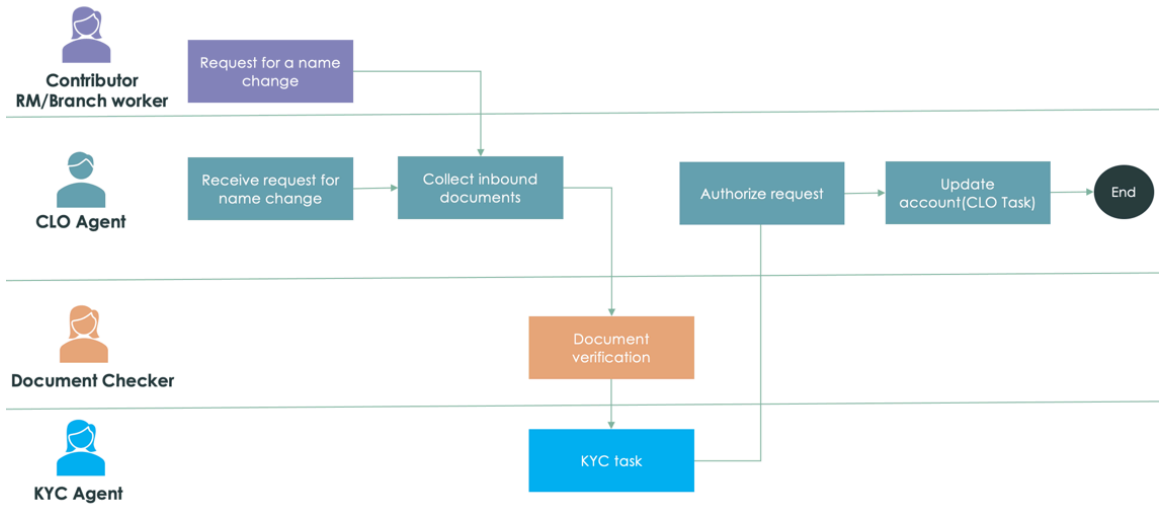
케이스가 완료되고 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결됨으로 설정됩니다.

#### 고객 워크플로우의 이름 변경

에이전트가 이름 변경 워크플로우를 사용하여 고객 이름 변경에 대한 서비스 요청을 해결하는 방법에 대해 알아봅니다. 워크플로우는 Client Lifecycle 서비스 요청에 적용됩니다.

다음 다이어그램에서는 은행 에이전트가 이름 변경 요청을 해결하는 데 애플리케이션이 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

## 이름 변경 워크플로우 예



CLO 관리자는 조직의 비즈니스 요구에 따라 미리 정의된 플로우를 검토하고 사용자 지정할 수 있습니다.

다음 워크플로우는 고객의 이름을 변경하기 위한 케이스와 작업을 다른 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐 작업 공간에 있는 작업을 수행하기 위해 로그인합니다. 케이스 Playbook은 에이전트에게 요청을 이행하는 데 필요한 단계를 안내합니다.

### 고객으로서

고객이 금융 기관에 연락하여 금융 계좌의 이름 변경을 요청합니다.

### CLO 기고자

1. 관계 관리자와 같은 기고자가 CLO 고객을 대신하여 이름 변경 요청을 제출합니다.

요청 유형에 따라 케이스가 생성됩니다.

2. 케이스 Playbook의 시작 단계에서 기고자는 고객이 제공한 이름 변경 세부 정보를 입력하고, 고객으로부터 필요한 문서를 수집하고, 이행을 위해 애플리케이션을 제출합니다.

워크플로우는 추가 작업을 생성하고 할당 규칙은 연관된 작업을 적절한 백오피스 팀으로 라우팅합니다.

### 백오피스 에이전트

1. 문서 에이전트는 문서 작업을 수행하여 수집된 문서를 검토하고 검증합니다. 문서가 합법적인 경우 에이전트는 작업을 완료로 표시합니다.
2. 에이전트가 KYC 실사를 수행합니다. 고객이 금융 기관의 KYC 표준을 충족하면 에이전트는 KYC 작업을 완료로 표시합니다.
3. CLO 권한 부여자(CLO에이전트)는 케이스 세부 정보를 검토하고 작업을 승인 CLO 하여 요청을 승인합니다.
4. 이전의 모든 작업이 완료되면 에이전트가 CLO 핵심 은행 시스템에서 고객의 이름을 업데이트하고 이행 CLO 작업을 닫습니다.

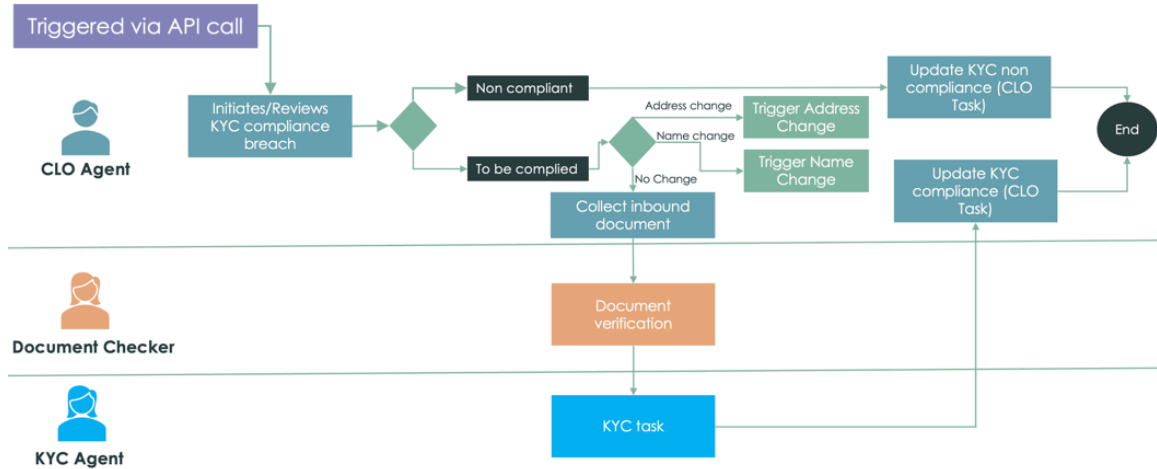
케이스가 완료되고 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결됨으로 설정됩니다.

## KYC 워크플로우 업데이트

은행 상담원이 KYC 업데이트 워크플로우를 사용하여 고객에게 사전에 연락하여 KYC를 업데이트하는 방법을 알아보세요. 워크플로우는 비즈니스 및 개인 CLO 서비스에 모두 적용됩니다.

다음 다이어그램은 애플리케이션이 은행 에이전트가 개인 KYC 미준수 요청을 분석하고, 업데이트된 정보를 확인하고, 필요한 고객 정보 업데이트를 처리하는 데 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

개인 KYC 업데이트 워크플로우 예시



CLO 관리자는 조직의 비즈니스 요구에 따라 미리 정의된 플로우를 검토하고 사용자 지정할 수 있습니다.

다음 워크플로우는 고객의 KYC를 업데이트하기 위한 케이스와 작업을 다른 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐 작업 공간에 있는 작업을 수행하기 위해 로그인합니다. Playbook Experience의 전용 스테이지는 에이전트에게 단계를 안내하고 검증 프로세스의 모든 단계가 성공적으로 완료되었는지 확인합니다.

CLO 에이전트 또는 API를 통해

시스템에서 고객의 KYC에 대한 업데이트가 필요한 것으로 관찰되면 백엔드의 API가 KYC CLO 업데이트 서비스 케이스를 트리거합니다. 에이전트도 이 케이스를 CLO 만들 수 있습니다.

백오피스 에이전트

케이스 Playbook에서 에이전트는 CLO 시작 및 검토 스테이지에서 준수 상태를 업데이트하고 이행을 위해 애플리케이션을 제출합니다.

워크플로우는 선택한 준수 상태에 따라 다음 작업 또는 케이스를 트리거하며, 할당 규칙은 연결된 케이스 또는 작업을 적절한 백오피스 팀으로 라우팅합니다.

주소 또는 이름 변경 없이 준수해야 하는 KYC

KYC 준수 상태가 주소 변경 필요 없이 준수됨으로 설정된 경우 워크플로우는 백오피스 팀에 대해 이러한 작업을 트리거합니다.

1. 에이전트는 CLO 고객에게 필요한 문서를 요청합니다. 문서를 받으면 에이전트는 활동을 완료로 표시합니다.
2. 문서 에이전트는 수집된 문서를 검토합니다. 문서가 합법적인 경우 에이전트는 작업을 완료로 표시합니다.

3. 에이전트는 KYC 실사를 수행하고 고객 계정에 불리한 기록 또는 부정적인 이력이 있는지 평가합니다. 계정이 금융 기관의 KYC 표준을 충족하는 경우 에이전트는 작업을 완료로 표시합니다.
4. 이전의 모든 작업이 완료되면 이행 CLO 에이전트는 핵심 은행 시스템의 KYC 세부 정보로 계정을 업데이트하고 이행 CLO 작업을 닫습니다.

케이스가 완료되고 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결됨으로 설정됩니다.

#### 주소 또는 이름 변경을 준수할 KYC

KYC 준수 상태가 주소 또는 이름 변경 준수 대상으로 설정된 경우 워크플로우는 자동으로 주소 변경 및 이름 변경 하위 케이스를 만들어 케이스를 해결합니다.

#### **i** 주:

이름 변경 옵션은 개인 KYC 업데이트 워크플로우에서만 사용할 수 있습니다. 결과적으로 이름 변경에 대한 하위 케이스는 개인 KYC 업데이트 워크플로우에 대해서만 생성됩니다.

그러면 새 하위 케이스가 이러한 문제를 처리합니다.

하위 케이스가 완료되면 상위 케이스의 상태와 스테이지(KYC 업데이트)가 완료 종결로 설정됩니다.

#### KYC 미준수

규정 준수 상태가 비준수로 설정된 경우 워크플로우는 이행 작업을 자동으로 생성합니다 CLO . 에이전트가 CLO 핵심 은행 시스템에서 KYC 미준수로 계정을 업데이트하고 Playbook에서 작업을 닫습니다.

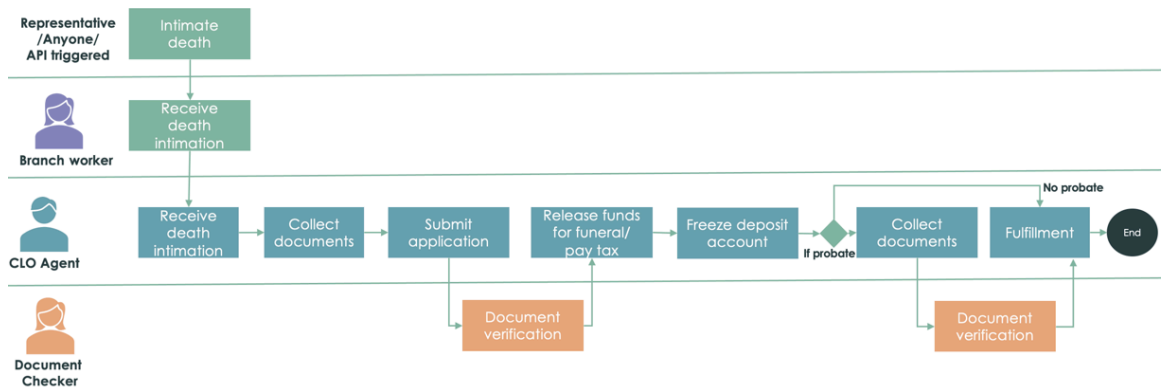
케이스가 완료되고 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결됨으로 설정됩니다.

#### 사망 통지 워크플로우

에이전트가 사망 통지 워크플로우를 사용하여 사망한 고객의 금융 계좌를 관리하는 방법에 대해 알아봅니다. 워크플로우는 Client Lifecycle 서비스 요청에 적용됩니다.

다음 다이어그램은 애플리케이션이 은행 에이전트가 고객의 사망 알림에 대한 케이스를 해결하는 데 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다. 에이전트는 장례 비용 자금 해제, 예금 동결 및 기타 관련 계정 닫기를 위한 전용 플로우를 사용하여 사망한 고객의 계정을 관리할 수 있으며, 이 모든 작업은 하나의 효율적인 Playbook 안내 워크플로우를 사용합니다.

#### 사망 통지 워크플로우 예시



CLO 관리자는 조직의 비즈니스 요구에 따라 미리 정의된 플로우를 검토하고 사용자 지정할 수 있습니다.

다음 워크플로우는 고객 사망에 대한 케이스와 작업을 다른 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐 작업 공간에 있는 작업을 수행하기 위해 로그인합니다. 케이스 Playbook은 에이전트에게 요청을 이행하는 데 필요한 단계를 안내합니다.

기고자 CLO 또는 API를 통해

CLO 관계 관리자와 같은 기고자는 고객의 사망에 대한 알림을 받고 사망 통지 및 고객의 금융 계좌 처리를 위한 서비스 요청을 제출합니다.

요청 유형에 따라 케이스가 생성됩니다.

백엔드의 API는 고객의 사망이 통지될 때 사망 CLO 통지 서비스 케이스를 트리거할 수도 있습니다.

CLO 기고자

1. 케이스 Playbook의 사망 알림 스테이지에서 기고자는 사망 알림 상세 정보를 수신된 대로 입력합니다.
2. 기고자는 필요한 문서를 수집하고 이행을 위해 신청서를 제출합니다.

워크플로우는 추가 작업을 생성하고 할당 규칙은 연관된 작업을 적절한 백오피스 팀으로 라우팅합니다.

백오피스 에이전트

1. 문서 에이전트는 문서 작업을 수행하여 수집된 문서를 검토하고 검증합니다. 문서가 합법적인 경우 에이전트는 작업을 완료로 표시합니다.
2. 에이전트가 CLO 고객의 장례 비용 및 세금 납부를 위해 요청된 자금을 릴리스하고 자금 CLO 릴리스 작업을 종결합니다.

**i** 주:

자금 출금 작업은 사망 알림 상세 정보 스테이지에서 장례식을 위한 자금 출금 또는 세금을 위한 자금 출금 옵션을 선택한 경우에만 나타납니다.

3. 에이전트가 CLO 사망한 고객과 연결된 모든 입금 계좌를 동결하고 입금 계좌 CLO 동결 작업을 닫습니다.
4. 사망한 고객의 자산 가치가 은행이 정한 유언 검인 금액의 임계값을 초과하는 경우 은행은 유언 검인 문서를 수집해야 합니다. 이 경우 이러한 문서를 수집하고 확인하기 위한 추가 작업이 Playbook에 표시됩니다.
  - a. 기고자는 CLO 유언 검인 문서를 수집하고 작업을 종결합니다.
  - b. 문서 에이전트는 수집된 문서를 검토하고 문서 작업을 완료로 표시합니다.
5. 에이전트가 CLO 고객의 입금 계좌에 코어 बैं킹 시스템의 모든 필수 업데이트를 업데이트하고 입금 계좌 이행 CLO 업데이트 작업을 닫습니다.
6. 에이전트는 CLO 사망한 고객이 은행에 입금한 모든 대출 계좌(예: 대출 또는 신용 카드)를 업데이트합니다. 그런 다음 에이전트는 대출 계좌 이행 CLO 업데이트 작업을 완료로 표시합니다.
7. 이전의 모든 작업이 완료되면 에이전트가 CLO 핵심 은행 시스템에서 고객 정보를 업데이트하고 이행 CLO 작업을 닫습니다.

케이스가 완료되고 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결됨으로 설정됩니다.

## CLO 케이스 생성

검토할 케이스를 CLO 생성하여 신청 프로세스를 시작합니다 Customer Lifecycle Operations.

시작하기 전에

필요한 역할:

- 비즈니스 클라이언트의 경우: sn\_bom\_clo\_b2b.manager 또는 sn\_bom\_clo\_b2b.relationship\_manager
- 개인 클라이언트의 경우: sn\_bom\_clo\_b2c.manager 또는 sn\_bom\_clo\_b2c.relationship\_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 금융 서비스 운영 > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(목록 아이콘)을 클릭합니다 
3. 오른쪽 상단에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 화면 중간에 나타나는 새 케이스 생성 메뉴에서 서비스를 선택합니다.
5. 생성을 클릭합니다.
6. 화면 오른쪽 상단에서 Save(저장)를 클릭합니다.
7. 케이스를 처리할 에이전트인 경우 나에게 할당을 선택합니다.  
그렇지 않은 경우 케이스를 처리할 에이전트를 선택합니다.
8. **Playbook** 탭을 클릭합니다.
9. 적용 가능한 필드를 입력한 다음 **Create Account**(계정 만들기)를 클릭합니다.

결과

케이스가 Customer Lifecycle Operations 만들어지고 가용 에이전트에게 할당됩니다.

다음에 수행할 작업

[연락처 추가](#)를 계속 진행합니다.

케이스에 대한 연락처 생성

클라이언트의 애플리케이션에 중요한 연락처를 추가합니다. 이 활동은 연락처 생성 프로세스를 관리하는 하위 케이스를 만듭니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn\_bom\_clo\_b2b.manager, sn\_bom\_clo\_b2b.relationship\_manager 또는 sn\_bom\_clo\_b2b.contact\_lifecycle\_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 처리할 케이스를 Customer Lifecycle Operations 선택합니다.
3. Playbook에서 **Add Contacts**(연락처 추가)를 클릭한 다음 **Add New**(새로 추가)를 클릭합니다.  
상위 케이스 탭 아래 행에 새 하위 케이스가 나타납니다.
4. 화면 오른쪽 상단에서 Save(저장)를 클릭합니다.  
하위 케이스의 **Playbook** 탭 아래에는 다음 3개의 스테이지가 표시됩니다.
  - 개시
  - 문서 검증
  - 실사

5. 시작 단계를 완료했으면 제출을 클릭합니다.

6. 필요한 만큼 반복하여 필요한 모든 회사 직원에 대한 케이스를 생성합니다.

#### 결과

새 연락처 케이스가 만들어지고 상위 케이스에 연결됩니다. 할당된 문서 및 KYC 에이전트는 나머지 두 단계를 완료합니다.

#### 다음에 수행할 작업

상위 케이스로 돌아가서 워크플로우를 계속합니다 Customer Lifecycle Operations .

#### 애플리케이션 제출

필요한 모든 신청자 정보를 수집하고 새 계정에 대한 신청서를 제출하십시오.

#### 시작하기 전에

필요한 역할:

- 비즈니스 클라이언트의 경우: sn\_bom\_clo\_b2b.manager 또는 sn\_bom\_clo\_b2b.relationship\_manager
- 개인 클라이언트의 경우: sn\_bom\_clo\_b2c.manager 또는 sn\_bom\_clo\_b2c.relationship\_manager

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 금융 서비스 운영 > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(목록 아이콘)을 클릭합니다 .
3. 세부 정보 탭에서 **Playbook**을 클릭하고 계정 정보를 선택합니다.
4. **Account** Information(계정 정보)에서 적용 가능한 필드를 모두 채우고 **Create** Account(계정 만들기)를 클릭합니다.
5. 연락처 추가를 선택하고 연결된 하위 케이스를 완료합니다.  
연락처 만들기에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [케이스에 대한 연락처 생성](#).
6. 계정 문서 수집을 선택합니다.
7. 모든 필수 필드를 포함하여 계정 문서를 수집하고 문서 제출을 클릭합니다.
8. 연락처 문서 수집(비즈니스 클라이언트) 또는 고객 문서 수집(개인 고객)을 선택합니다.
9. 필수 필드를 포함하여 클라이언트 문서를 수집하고 문서 제출을 클릭합니다.
10. 애플리케이션 제출을 선택합니다.
11. **Submission comment** 필드에 의견을 입력한 다음 **Submit**을 클릭하여 신청서를 작성합니다.

#### 결과

계정 애플리케이션이 제출되고 케이스가 자동으로 문서 검증 단계로 진행됩니다.

#### 다음에 수행할 작업

[문서 검증](#) 단계로 계속 진행합니다.

#### 클라이언트 설명서 확인

문서 작업을 수행하여 서비스 케이스에 필요한 문서를 관리하고 추적합니다 Customer Lifecycle Operations .

#### 시작하기 전에

필요한 역할:



- 비즈니스 클라이언트의 경우: sn\_bom\_clo\_b2b.manager, sn\_bom\_clo\_b2b.account\_lifecycle\_agent 또는 sn\_bom\_clo\_b2b.contact\_lifecycle\_agent
- 개인 클라이언트의 경우: sn\_bom\_clo\_b2c.manager 또는 sn\_bom\_clo\_b2c.agent

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스 을 클릭하고 문서 작업을 선택합니다.
2. 인바운드 문서 탭에서 문서를 선택합니다.
3. 문서를 검토한 후 확인을 클릭합니다.
4. 달기를 클릭하여 스테이지를 완료합니다.  
상위 CLO 케이스에서 관련 문서 검증 단계가 완료로 표시됩니다.

### 결과

문서 검증 단계가 완료로 표시되고 케이스가 자동으로 실사 단계로 진행됩니다.

### 다음에 수행할 작업

**실사** 단계로 계속 진행합니다.

### 실사 수행

신규 계좌 신청의 적격성을 평가하기 위한 실사 작업을 완료합니다. 여러 에이전트가 별도의 작업을 동시에 완료할 수 있습니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할:

이 단계를 완료하려면 여러 에이전트가 필요합니다. KYC, 신용, 세금 및 법무 에이전트는 비동기식으로 작동하여 이 단계 내의 모든 작업을 완료합니다.

- 비즈니스 클라이언트의 경우: sn\_bom\_clo\_b2b.manager, sn\_bom\_clo\_b2b.account\_lifecycle\_agent, sn\_bom\_clo\_b2b.contact\_lifecycle\_agent, sn\_bom\_kyc.b2b\_account\_agent 또는 sn\_bom\_kyc.b2b\_contact\_agent
- 개인 클라이언트의 경우: sn\_bom\_clo\_b2c.manager 또는 sn\_bom\_clo\_b2c.agent, sn\_bom\_kyc.b2c\_account\_agent 또는 sn\_bom\_kyc.b2c\_contact\_agent

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘(목록 아이콘)을 클릭합니다 
3. 목록 탭에서 케이스를 선택합니다.
4. 세부 정보 탭에서 나에게 할당을 클릭하여 에이전트에 아직 할당되지 않은 경우 작업을 클레임합니다.
5. 해당하는 필드를 입력한 다음 달 기를 클릭하여 작업을 완료합니다.

### 결과

모든 에이전트가 할당된 작업을 완료하면 실사 단계가 완료로 표시되고 케이스가 자동으로 이행 단계로 진행됩니다.

### 다음에 수행할 작업

**이행** 단계로 계속 진행합니다.



## 계정 활성화

새 계좌 신청 절차를 완료하고 필요한 서류를 새 계좌 소유자에게 보내십시오.

## 시작하기 전에

필요한 역할:

- 비즈니스 클라이언트의 경우: sn\_bom\_clo\_b2b.manager, sn\_bom\_clo\_b2b.account\_lifecycle\_agent 또는 sn\_bom\_clo\_b2b.contact\_lifecycle\_agent
- 개인 클라이언트의 경우: sn\_bom\_clo\_b2c.manager 또는 sn\_bom\_clo\_b2c.agent

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *Financial Services Operations* > 워크플레이스 을 클릭하고 케이스를 선택합니다.
2. Fulfillment(이행)에서 **Activate** Account(계정 활성화)를 선택합니다.
3. 세부 정보에서 나에게 할당을 선택하여 에이전트에 아직 할당되지 않은 경우 작업을 클레임합니다.
4. 적용 가능한 모든 필드를 입력한 다음, 닫기를 선택하여 작업을 완료합니다.
5. 그런 다음 Fulfillment(이행)에서 **Send Welcome Kit**(환영 키트 보내기)를 선택합니다.
6. 작업이 에이전트에 아직 할당되지 않은 경우 나에게 할당 을 클릭하여 작업을 할당합니다.
7. 적용 가능한 필드를 입력한 다음, 닫기를 선택하여 작업을 완료합니다.

## 결과

이행 스테이지와 케이스가 Customer Lifecycle Operations 자동으로 업데이트되어 완료 종결됨이 표시됩니다.

에 대한 분석 및 보고 **Financial Services Customer Lifecycle Operations**

Financial Services Customer Lifecycle Operations 에는 조직에서 비즈니스 프로세스를 개선하고 셀프 서비스의 가치를 정량화하는 데 도움이 될 수 있는 실행 가능한 데이터 시각화와 함께 사전 구성된 대시보드가 포함되어 있습니다.

대시보드의 위젯을 ServiceNow<sup>#</sup> 퍼포먼스 분석 사용하여 시간 경과에 따른 데이터를 시각화하고, 비즈니스 프로세스를 분석하고, 개선 영역을 식별합니다.

다음 대시보드를 사용할 수 있습니다.Financial Services Customer Lifecycle Operations

- 금융 서비스 비즈니스 수명주기 대시보드
- Financial Services Client Lifecycle 대시보드

**Financial Services Customer Lifecycle Operations** 참조

애플리케이션과 Financial Services Client Lifecycle 애플리케이션을 설치할 때 설치되는 구성요소 (예: 역할, 테이블, 플러그인, 스토어 애플리케이션)에 Financial Services Business Lifecycle 대해 알아봅니다.

**Financial Services Business Lifecycle** 앱과 함께 설치되는 구성요소

(sn\_bom\_clo\_b2b) 플러그인을 Financial Services Business Lifecycle 활성화하면 테이블 및 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다. 이 애플리케이션은 관련 플러그인 및 스토어 애플리케이션도 설치합니다(아직 설치되어 있지 않은 경우).



주:

애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 [애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기](#)를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

## 설치된 플러그인

애플리케이션 활성화 **Financial Services Business Lifecycle** 시 설치되는 플러그인

| 플러그인                               | 설명                                                                          |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 고객 서비스<br>(com.sn_customerservice) | 애플리케이션에서 고객 서비스 관리 애플리케이션으로 테이블을 확장할 수 있습니다 Financial Services Operations . |

## 설치되는 역할

애플리케이션 활성화와 함께 설치되는 **Financial Services Business Lifecycle** 역할

| 역할 이름 [name]                     | 설명                                                                                                                                                                                                                                        | 포함하는 역할                                                                                                                                                  |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 계정 관리자<br>[sn_bom_clo_b2b.admin] | 관리자 권한 외에도 이 역할은 모든 Financial Services Business Lifecycle 운영 데이터에 대한 액세스 권한을 부여합니다.<br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>• 사용자 생성</li> <li>• 역할 부여 및 그룹에 사용자 할당</li> <li>• CLO 애플리케이션 구성</li> <li>• 필드 옵션 추가, 수정 및 삭제</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom.service_definition_admin</li> <li>• sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_ag</li> </ul>                       |
| 계정 관리자<br>(sn_bom_clo_b2b.관리자)   | 이 역할은 보고서 및 성능 최적화 프로젝트와 퍼포먼스 분석 함께 모든 Financial Services Business Lifecycle 에이전트 기능을 제공합니다.                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• pa_viewer</li> <li>• sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_ag</li> </ul>                                             |
| CLO 참가자<br>(sn_bom_clo_b2b.기고자)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스 케이스 생성 CLO 및 케이스 데이터 입력</li> </ul>                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom.account_viewer</li> <li>• sn_bom_credit_asmt.b2b-뷰어</li> <li>• sn_bom.service_definition_read</li> </ul> |

애플리케이션 활성화와 함께 설치되는 **Financial Services Business Lifecycle** 역할

| 역할 이름 [name]                                     | 설명                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 케이스의 전체 상태 보기</li> <li>• CLO 시작 및 검토 단계까지 서비스 케이스 및 작업 작업 수행</li> </ul> <div> <b>i</b> <b>중요사항:</b><br/> 기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합되어야 합니다.<br/> 자세한 내용은 <a href="#">역할 및 가상 사용자</a> 문서를 참조하십시오. </div>                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom_kyc.b2b_계정_뷰어</li> <li>• sn_sla_definition_read</li> <li>• sn_bom_document.b2b_뷰어</li> <li>• sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer</li> <li>• sn_bom.account_data_viewer</li> <li>• sn_customerservice.csm_workspac</li> <li>• sn_bom.b2b_contributor</li> <li>• sn_bom_document.b2b_collector</li> </ul>                                                       |
| CLO 에이전트 커넥터<br>[sn_bom_clo_b2b.agent_connector] | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스 케이스 생성 CLO 및 케이스 데이터 입력</li> <li>• 케이스의 전체 상태 보기</li> <li>• CLO 서비스 케이스 및 작업을 수행하여 관리 계정에 대한 요청 이행</li> </ul> <div> <b>i</b> <b>중요사항:</b><br/> 에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다.<br/> 자세한 내용은 <a href="#">역할 및 가상 사용자</a> 문서를 참조하십시오. </div> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom_credit_asmt.b2b_뷰어</li> <li>• sn_bom_kyc.b2b_계정_뷰어</li> <li>• sn_sla_definition_read</li> <li>• sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_</li> <li>• sn_bom_document.b2b_뷰어</li> <li>• sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer</li> <li>• sn_bom.viewer</li> <li>• sn_bom.account_data_viewer</li> <li>• sn_bom.agent</li> <li>• sn_bom_document.b2b_collector</li> </ul> |

애플리케이션 활성화와 함께 설치되는 **Financial Services Business Lifecycle** 역할

| 역할 이름 [name]                                                  | 설명                                                                                                                                                                                                                                                                    | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 계좌 수명주기 에이전트<br>[sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent]      | 이 역할은 모든 Financial Services Business Lifecycle 데이터에 대한 액세스 권한을 부여합니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 케이스 생성 및 케이스 데이터 입력</li> <li>• 자신 또는 다른 에이전트에게 작업 할당</li> <li>• 신청자 정보 입력 및 업데이트</li> <li>• 다양한 검증 작업 수행</li> <li>• 계정 승인</li> <li>• 케이스 종결</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom.account_viewer</li> <li>• sn_bom_credit_asmt.b2b_뷰어</li> <li>• sn_bom_kyc.b2b_계정_뷰어</li> <li>• sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_</li> <li>• sn_bom_document.b2b_뷰어</li> <li>• sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer</li> <li>• sn_bom.b2b_agent</li> <li>• sn_bom_document.b2b_collector</li> </ul> |
| 연락처 수명주기 에이전트<br>[sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent]     | 이 역할은 연락처 수명주기 작업 데이터에 대한 액세스를 제공합니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 연락처 케이스 생성 및 데이터 입력</li> <li>• 자신 또는 다른 에이전트에게 작업 할당</li> <li>• 연락처 정보 입력 및 업데이트</li> <li>• 다양한 검증 작업 수행</li> <li>• 접촉 창구 케이스 닫기</li> </ul>                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom_credit_asmt.b2b_뷰어</li> <li>• sn_bom_kyc.b2b_계정_뷰어</li> <li>• sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_</li> <li>• sn_bom_document.b2b_뷰어</li> <li>• sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer</li> <li>• sn_bom.b2b_agent</li> <li>• sn_bom_document.b2b_collector</li> </ul>                                  |
| 계좌 수명주기 뷰어<br>[sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer]       | 이 역할은 모든 계정 수명 주기 작업 데이터에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 부여합니다.                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_v</li> <li>• sn_bom.service_definition_read</li> </ul>                                                                                                                                                                                                            |
| 연락처 수명주기 뷰어<br>[sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_viewer] 입니다. | 이 역할은 모든 Financial Services Business Lifecycle                                                                                                                                                                                                                        | sn_bom.service_definition_read                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

애플리케이션 활성화와 함께 설치되는 **Financial Services Business Lifecycle** 역할

| 역할 이름 [name]                                      | 설명                                                                                         | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                   | 데이터에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 부여합니다.                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 고객 파악 관리자<br>[sn_bom_kyc.admin]                   | 이 역할은 모든 KYC 작업 데이터에 대한 액세스 권한을 부여하고 관리자 권한을 부여합니다.                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom.service_definition_admin</li> <li>• sn_bom_kyc.b2c_customer_agent</li> <li>• sn_bom_kyc.b2b_account_agent</li> <li>• sn_bom_kyc.b2b_contact_agent</li> </ul>                                                            |
| 고객 파악 에이전트에게 문의<br>[sn_bom_kyc.b2b_contact_agent] | 이 역할은 모든 비즈니스 KYC 운영 연락처 데이터에 대한 액세스 권한을 부여합니다.                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_v</li> <li>• sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_v</li> <li>• sn_bom_credit_asmt.b2b_뷰어</li> <li>• sn_bom_kyc.b2b_계정_뷰어</li> <li>• sn_bom_document.b2b_뷰어</li> <li>• sn_bom.b2b_agent</li> </ul> |
| KYC 계정 에이전트<br>[sn_bom_kyc.b2b_account_agent]     | 이 역할은 모든 Financial Services Know Your Customer 비즈니스 수준 운영, 계정 및 연락처 데이터에 대한 액세스 권한을 부여합니다. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom_credit_asmt.b2b_뷰어</li> <li>• sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_v</li> <li>• sn_bom_document.b2b_뷰어</li> <li>• sn_bom.b2b_agent</li> <li>• sn_bom_kyc.b2b_contact_agent</li> </ul>                                       |
| KYC 연락처 뷰어<br>(sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer)입니다. | 이 역할은 계정 연락처 정보의 읽기 전용 뷰 Financial Services Know Your Customer 를 부여합니다.                    | sn_bom.service_definition_read                                                                                                                                                                                                                                          |
| KYC 계정 뷰어<br>(sn_bom_kyc.b2b_계정_뷰어)               | 이 역할은 계정 정보의 읽기 전용 뷰 Financial Services Know Your Customer 를 부여합니다.                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom.service_definition_read</li> <li>• sn_bom_kyc.b2b_contact 뷰어</li> </ul>                                                                                                                                                 |

## 설치된 스토어 애플리케이션

애플리케이션 활성화와 **Financial Services Business Lifecycle** 함께 설치되는 스토어 애플리케이션

| 스토어 애플리케이션                                 | 설명                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Financial Services Operations Core         | 케이스를 생성하는 Customer Lifecycle Operations 데 필요한 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 <a href="#">product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita</a> 문서를 참조하십시오. |
| Financial Services Credit Operations       | 워크플로우에서 Customer Lifecycle Operations 사용되는 신용 서비스 케이스 및 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 <a href="#">Financial Services Credit Operations</a> 앱과 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.  |
| Financial Services Document Management     | 워크플로에 Customer Lifecycle Operations 사용되는 문서 서비스 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 <a href="#">Financial Services Document Management</a> 앱과 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.        |
| Financial Services Know Your Customer(KYC) | 에이전트가 KYC 새 계좌 신청자의 적격성을 검토하고 평가할 수 있습니다.                                                                                                                         |
| CSM Playbook                               | 단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하여 일반적으로 발생하는 상황에 일관된 응답을 보장하는 방법을 제공합니다.                                                                                       |
| CSM Contributor User                       | 미들 오피스 팀이 고객 문제와 요청을 해결하는 데 참여할 수 있도록 합니다.                                                                                                                        |

## 설치되는 테이블

애플리케이션 활성화와 함께 설치되는 **Financial Services Business Lifecycle** 테이블

| 테이블                                                  | 설명                                                             |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| 고객 수명주기 기반<br>[sn_bom_clo_b2b_base]                  | 고객 수명주기 기본 테이블은 재무 서비스 기본 (sn_bom_case) 테이블을 확장합니다.            |
| 계좌 수명주기 서비스 케이스<br>[sn_bom_clo_b2b_account_service]  | 계좌 수명주기 서비스 케이스는 고객 수명주기 기본 (sn_bom_clo_b2b_base) 테이블을 확장합니다.  |
| 계좌 수명주기 작업<br>[sn_bom_clo_b2b_account_task]          | 계좌 수명주기 작업 케이스는 재무 작업 (sn_bom_task) 테이블을 확장합니다.                |
| 연락처 수명주기 서비스 케이스<br>[sn_bom_clo_b2b_contact_service] | 연락처 수명주기 서비스 케이스는 고객 수명주기 기본 (sn_bom_clo_b2b_base) 테이블을 확장합니다. |
| 연락처 수명주기 작업                                          | 연락처 수명주기 작업은 재무 작업 (sn_bom_task) 테이블을 확장합니다.                   |

애플리케이션 활성화와 함께 설치되는 **Financial Services Business Lifecycle** 테이블

| 테이블                           | 설명 |
|-------------------------------|----|
| [sn_bom_clo_b2b_contact_task] |    |

### Financial Services Client Lifecycle 앱과 함께 설치되는 구성요소

(sn\_bom\_clo\_b2c) 플러그인을 Financial Services Client Lifecycle 활성화하면 테이블 및 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다. 이 애플리케이션은 관련 플러그인 및 스토어 애플리케이션도 설치합니다(아직 설치되어 있지 않은 경우).



주:

애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 [애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기](#)를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

### 설치된 플러그인

#### Financial Services Client Lifecycle와 함께 설치되는 플러그인

| 플러그인                               | 설명                                                                          |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 고객 서비스<br>(com.sn_customerservice) | 애플리케이션에서 고객 서비스 관리 애플리케이션으로 테이블을 확장할 수 있습니다 Financial Services Operations . |

### 설치되는 역할

#### Financial Services Client Lifecycle와 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                     | 설명                                                                                                                                                                                                              | 포함하는 역할                                                                                                             |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 계정 관리자<br>[sn_bom_clo_b2c.admin] | 이 역할은 모든 Client Lifecycle 데이터 및 관리자 권한에 대한 액세스 권한을 부여합니다.<br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>• 사용자 생성</li> <li>• 역할 부여 및 그룹에 사용자 할당</li> <li>• CLO 애플리케이션 구성</li> <li>• 필드 옵션 추가, 수정 및 삭제</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom.service_definition_admin</li> <li>• sn_bom_clo_b2c.agent</li> </ul> |

## Financial Services Client Lifecycle와 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                                     | 설명                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 계정 관리자<br>(sn_bom_clo_b2c.관리자)                   | 이 역할은 보고서 및 성능 최적화 프로젝트와 퍼포먼스 분석 함께 모든 Client Lifecycle 에이전트 기능을 제공합니다.                                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom_clo_b2c.agent</li> <li>• pa_viewer</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| CLO 참가자<br>(sn_bom_clo_b2c.기고자)                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스 케이스 생성 CLO 및 케이스 데이터 입력</li> <li>• 케이스의 전체 상태 보기</li> <li>• CLO 시작 및 검토 단계까지 서비스 케이스 및 작업 작업</li> </ul> <div> <b>i</b> <b>중요사항:</b><br/>           기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합되어야 합니다.<br/>           자세한 내용은 <a href="#">역할 및 가상 사용자 문서</a>를 참조하십시오.         </div> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom.account_viewer</li> <li>• sn_bom.service_definition_read</li> <li>• sn_sla_definition_read</li> <li>• sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer</li> <li>• sn_bom.customer_data_viewer</li> <li>• sn_bom.b2c_contributor</li> <li>• sn_bom_document.b2c_뷰어</li> <li>• sn_customerservice.csm_workspace_user</li> <li>• sn_bom_document.b2c_collector</li> </ul> |
| CLO 에이전트 커넥터<br>(sn_bom_clo_b2c.agent_connector) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스 케이스 생성 CLO 및 케이스 데이터 입력</li> <li>• 케이스의 전체 상태 보기</li> <li>• CLO 서비스 케이스 및 작업을</li> </ul>                                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom.account_viewer</li> <li>• sn_sla_definition_read</li> <li>• sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer</li> <li>• sn_bom.customer_data_viewer</li> <li>• sn_bom.viewer</li> <li>• sn_bom.account_data_viewer</li> </ul>                                                                                                                                          |



## Financial Services Client Lifecycle와 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                              | 설명                                                                                                                                                                                                                                                      | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                           | <p>수행하여 관리 계정에 대한 요청 이행</p> <p><b>i</b> <b>중요사항:</b><br/>에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 <a href="#">역할 및 가상 사용자</a> 문서를 참조하십시오.</p>                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom.agent</li> <li>• sn_bom_document.b2c_뷰어</li> <li>• sn_bom_document.b2c_collector</li> </ul>                                               |
| 클라이언트 수명주기 에이전트<br>[sn_bom_clo_b2c.agent] | <p>이 역할은 모든 Client Lifecycle 데이터에 대한 액세스 권한을 부여합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 케이스 생성 및 케이스 데이터 입력</li> <li>• 자신 또는 다른 에이전트에게 작업 할당</li> <li>• 신청자 정보 입력 및 업데이트</li> <li>• 다양한 검증 작업 수행</li> <li>• 계정 승인</li> <li>• 케이스 종결</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer</li> <li>• sn_bom_document.b2c_뷰어</li> <li>• sn_bom.b2c_agent</li> <li>• sn_bom_document.b2c_collector</li> </ul> |
| 클라이언트 수명주기 뷰어<br>(sn_bom_clo_b2c.뷰어)      | 이 역할은 모든 Financial Services Client Lifecycle 데이터에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 부여합니다.                                                                                                                                                                               | sn_bom.service_definition_read                                                                                                                                                            |
| KYC 관리자<br>[sn_bom_kyc.admin]             | 이 역할은 모든 Financial Services Know Your Customer 작업                                                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom.service_definition_admin</li> <li>• sn_bom_kyc.b2c_customer_agent</li> </ul>                                                              |

## Financial Services Client Lifecycle와 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                                   | 설명                                                                                 | 포함하는 역할                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                | 데이터에 대한 액세스 권한을 부여하고 관리자 권한을 부여합니다.                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom_kyc.b2c_계정_에이전트</li> <li>• sn_bom_kyc.b2c_contact_agent</li> </ul>                                                           |
| KYC 고객 에이전트<br>[sn_bom_kyc.b2c_customer_agent] | 이 역할은 모든 Financial Services Know Your Customer 클라이언트 수준 연락처 데이터에 대한 액세스 권한을 부여합니다. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom_clo_b2c.viewer</li> <li>• sn_bom_credit_asmt.b2c_뷰어</li> <li>• sn_bom_document.b2c_뷰어</li> <li>• sn_bom.b2c_agent</li> </ul> |
| KYC 연락처 뷰어<br>[sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer] | 이 역할은 계정 연락처 정보의 읽기 전용 뷰를 부여합니다.                                                   | sn_bom.service_definition_read                                                                                                                                               |

## 설치된 스토어 애플리케이션

## 앱과 함께 설치되는 스토어 애플리케이션 Financial Services Client Lifecycle

| 스토어 애플리케이션                                  | 설명                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Financial Services Operations Core          | 고객 수명주기 케이스를 생성하는 데 필요한 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 <a href="#">product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita</a> 문서를 참조하십시오.                                         |
| Financial Services Credit Operations        | 워크플로우에서 Financial Services Customer Lifecycle Operations 사용되는 신용 서비스 케이스 및 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 <a href="#">Financial Services Credit Operations 앱과 함께 설치되는 구성요소</a> 문서를 참조하십시오. |
| Financial Services Document Management      | 워크플로에 Financial Services Customer Lifecycle Operations 사용되는 문서 서비스 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 <a href="#">Financial Services Document Management 앱과 함께 설치되는 구성요소</a> 문서를 참조하십시오.       |
| Financial Services Know Your Customer (KYC) | 에이전트가 KYC 새 계좌 신청자의 적격성을 검토하고 평가할 수 있습니다.                                                                                                                                           |
| CSM Playbook                                | 단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하여 일반적으로 발생하는 상황에 일관된 응답을 보장하는 방법을 제공합니다.                                                                                                         |
| CSM Contributor User                        | 미들 오피스 팀이 고객 문제와 요청을 해결하는 데 참여할 수 있도록 합니다.                                                                                                                                          |

## 설치되는 테이블

**Financial Services Client Lifecycle** 앱과 함께 설치되는 테이블

| 테이블                                         | 설명                                                            |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| 고객 수명주기 기본<br>[sn_bom_clo_b2c_base]         | 고객 수명주기 기본 테이블은 재무 서비스 기본 (sn_bom_case) 테이블을 확장합니다.           |
| 계좌 수명주기 서비스 케이스<br>[sn_bom_clo_b2c_service] | 계좌 수명주기 서비스 케이스는 고객 수명주기 기본 (sn_bom_clo_b2c_base) 테이블을 확장합니다. |
| 계좌 수명주기 작업<br>[sn_bom_clo_b2c_task]         | 계좌 수명주기 작업 케이스는 재무 작업 (sn_bom_task) 테이블을 확장합니다.               |

**Financial Services Know Your Customer**

ServiceNow<sup>#</sup> Financial Services Know Your Customer 애플리케이션은 다른 Financial Services Operations 애플리케이션과 연계하여 신청자의 ID를 검증하고 자격을 평가합니다.

이 애플리케이션은 다음 Financial Services Operations 애플리케이션 중 하나를 설치할 때 자동으로 설치됩니다.

- Financial Services Card Operations
- Financial Services Loan Operations
- Financial Services Customer Lifecycle Operations

탐색



의 기능에 Financial Services Know Your Customer 대해 알아봅니다.

구성



Financial Services Know Your Customer 항목을 설정합니다.

사용



신청자 정보를 평가하는 KYC 작업을 생성, 관리 및 완료합니다.

참조



역할 및 테이블과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

## Financial Services Know Your Customer 탐색

신청자 ID를 확인하고 조직에 대한 위험을 최소화하는 데 사용합니다 Financial Services Know Your Customer .

와 함께 Financial Services Know Your Customer설치되는 구성 요소에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [Financial Services Know Your Customer 앱과 함께 설치되는 구성요소](#).

### 주요 기능

- 은행 계좌 및 상품에 대한 적격성을 결정하기 위해 신청자 정보를 수집하고 검토하는 프로세스를 용이하게 합니다.
- 에이전트가 애플리케이션 제출을 검토할 때 올바른 프로세스를 따르도록 돕습니다.
- 프런트, 미들 및 백오피스 에이전트와 직원 간의 검증 작업을 조정합니다.
- 계좌를 개설하거나 서비스를 제공하기 전에 신청자의 신원을 확인하여 사기 행위를 방지합니다.

## Financial Services Know Your Customer 구성

(KYC) 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소를 Financial Services Know Your Customer 검토합니다. 조직의 비즈니스 요구에 따라 구성요소를 수정할 수 있습니다.

### 시작하기 전에

Financial Services Know Your Customer 는 특정 Financial Services Operations 애플리케이션을 설치할 때 자동으로 설치됩니다. 자세한 내용은 [Financial Services Know Your Customer 앱과 함께 설치되는 구성요소](#) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn\_bom\_kyc.admin 및 admin

### 프로시저

설치된 구성요소를 검토하고 이를 수정하거나 새로 추가합니다(해당하는 경우).

## Financial Services Know Your Customer 앱과 함께 설치되는 구성요소

(com.sn\_bom\_kyc) 플러그인을 활성화하면 Financial Services Know Your Customer 테이블 및 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

### 주:

애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 [애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기](#) 를 참조하십시오.

이 애플리케이션은 다음 Financial Services Operations (KYC) 애플리케이션 중 하나를 설치할 때 자동으로 설치됩니다. Financial Services Know Your Customer 는 애플리케이션 간 Financial Services Operations 워크플로우에서 사용되는 KYC 작업을 관리합니다.

- Financial Services Business Loan Operations
- Financial Services Personal Loan Operations
- Financial Services Client Lifecycle
- Financial Services Business Lifecycle

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

## 설치되는 역할

애플리케이션과 함께 **Financial Services Know Your Customer** 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                                      | 설명                                                                                         | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 고객 파악 관리자<br>[sn_bom_kyc.admin]                   | 이 역할은 모든 KYC 운영 데이터에 대한 액세스 권한을 부여하고 관리자 권한을 부여합니다.                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom.service_definition_admin</li> <li>• sn_bom_kyc.b2c_customer_agent</li> <li>• sn_bom_kyc.b2b_account_agent</li> <li>• sn_bom_kyc.b2b_contact_agent</li> </ul>                                                                      |
| 고객 파악 에이전트에게 문의<br>[sn_bom_kyc.b2b_contact_agent] | 이 역할은 모든 비즈니스 KYC 운영 연락처 데이터에 대한 액세스 권한을 부여합니다.                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_viewer</li> <li>• sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer</li> <li>• sn_bom_credit_asmt.b2b_뷰어</li> <li>• sn_bom_kyc.b2b_계정_뷰어</li> <li>• sn_bom_document.b2b_뷰어</li> <li>• sn_bom.b2b_agent</li> </ul> |
| KYC 계좌 에이전트<br>[sn_bom_kyc.b2b_account_agent]     | 이 역할은 모든 Financial Services Know Your Customer 비즈니스 수준 운영, 계정 및 연락처 데이터에 대한 액세스 권한을 부여합니다. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom_credit_asmt.b2b_뷰어</li> <li>• sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer</li> <li>• sn_bom_document.b2b_뷰어</li> <li>• sn_bom.b2b_agent</li> <li>• sn_bom_kyc.b2b_contact_agent</li> </ul>                                            |
| KYC 연락처 뷰어<br>(sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer)입니다. | 이 역할은 계정 연락처 정보의 읽기 전용 뷰 Financial Services Know Your Customer 를 부여합니다.                    | sn_bom.service_definition_read                                                                                                                                                                                                                                                    |
| KYC 계좌 뷰어<br>(sn_bom_kyc.b2b_계정_뷰어)               | 이 역할은 계정 정보의 읽기 전용 뷰 Financial                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom.service_definition_read</li> <li>• sn_bom_kyc.b2b_contact 뷰어</li> </ul>                                                                                                                                                           |

애플리케이션과 함께 **Financial Services Know Your Customer** 설치되는 역할

| 역할 이름 [name] | 설명                                   | 포함하는 역할 |
|--------------|--------------------------------------|---------|
|              | Services Know Your Customer 를 부여합니다. |         |

설치되는 테이블

애플리케이션과 함께 **Financial Services Know Your Customer** 설치되는 테이블

| 테이블                                     | 설명                                                                                                        |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| KYC 계좌 작업<br>[sn_bom_kyc_account_task]  | 완료 보류 중인 계정 작업을 저장합니다 Financial Services Know Your Customer . 이 테이블은 (Financial Task(재무 작업)) 테이블을 확장합니다.  |
| KYC 연락처 작업<br>[sn_bom_kyc_contact_task] | 완료 보류 중인 연락처 작업을 저장합니다 Financial Services Know Your Customer . 이 테이블은 (Financial Task(재무 작업)) 테이블을 확장합니다. |
| KYC 고객 작업<br>[sn_bom_kyc_customer_task] | 완료 보류 중인 고객 작업을 저장합니다 Financial Services Know Your Customer . 이 테이블은 (Financial Task(재무 작업)) 테이블을 확장합니다.  |

## Financial Services Credit Operations

Financial Services Credit Operations 애플리케이션을 사용하면 모든 Financial Services 워크플로우에서 신용 위험 평가 팀에 할당된 미들 및 백오피스 작업을 관리할 수 있습니다.

스토어에서 앱 요청

[ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오](#).

참조



필드, 테이블 및 속성과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

사용 사례



대출 서비스 케이스에 대한 신용 작업을 수행하는 방법에 대해 알아봅니다.

## Financial Services Credit Operations 앱과 함께 설치되는 구성요소

애플리케이션을 설치 Financial Services Credit Operations 하면 테이블 및 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

**i** 주 :

애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 [애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기](#)를 참조하십시오.

이 애플리케이션은 다음 Financial Services Operations 애플리케이션 중 하나를 설치할 때 자동으로 설치됩니다. Financial Services Credit Operations 는 애플리케이션 간 Financial Services Operations 워크플로우에 사용되는 크레딧 작업을 관리합니다.

- Financial Services Card Operations
- Financial Services Business Loan Operations
- Financial Services Personal Loan Operations

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.



## 설치되는 역할

애플리케이션과 함께 **Financial Services Credit Operations** 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                                           | 설명                                                                                                                                                    | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 신용 관리자<br>[sn_bom_credit_asmt.admin]                   | <p>모든 크레딧 데이터에 대한 액세스 권한을 부여할 수 있는 애플리케이션별 시스템 관리자 역할입니다.</p> <p>이 역할이 있는 사용자는 테이블에 대한 Financial Services Credit Operations 읽기, 쓰기 및 생성 권한을 갖습니다.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom.service_definition_admin</li> <li>• sn_bom_credit_asmt.b2b_agent</li> <li>• sn_bom_credit_asmt.b2c_agent</li> </ul>                                                                                                                                                                                                 |
| 신용 대리인 - 비즈니스<br>[sn_bom_credit_asmt.b2b_agent]        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 비즈니스 서비스에 대한 신용 작업의 전체 상태 보기</li> <li>• 신용 작업 수행</li> </ul>                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom.loan_account_viewer</li> <li>• sn_bom.ref_data_viewer</li> <li>• sn_bom.service_definition_read</li> <li>• sn_bom.account_data_viewer</li> <li>• sn_bom_loan_b2b.viewer</li> <li>• sn_bom.b2b_agent</li> <li>• sn_esm_agent</li> </ul>                                                                              |
| 크레딧 기고자 - 비즈니스<br>[sn_bom_credit_asmt.b2b_contributor] | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 신용 서비스 요청 제출</li> <li>• 신용 평가 케이스 및 작업 상태 보기</li> <li>• 시작 단계까지 관리자가 관리하는 계정의 크레딧 케이스에 대한 작업</li> </ul>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom.loan_account_viewer</li> <li>• sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_view</li> <li>• sn_bom_kyc.b2b_계정_뷰어</li> <li>• sn_sla_definition_read</li> <li>• sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_view</li> <li>• sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer</li> <li>• sn_bom.account_data_viewer</li> <li>• sn_bom_loan_b2b.viewer</li> </ul> |

애플리케이션과 함께 **Financial Services Credit Operations** 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                                                   | 설명                                                                                                                                                                                                                                                                                | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                | <p><b>i</b> <b>중요사항:</b><br/>기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 <a href="#">역할 및 가상 사용자</a> 문서를 참조하십시오.</p>                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.csm_workspace_us</li> <li>• sn_bom.b2b_contributor</li> <li>• sn_bom.deposit_account_viewer</li> </ul>                                                                                                                                                                                        |
| 크레딧 기고자 - 개인<br>[sn_bom_credit_asmt.b2c_contributor]           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 신용 서비스 요청 제출</li> <li>• 신용 평가 케이스 및 작업 상태 보기</li> <li>• 시작 단계까지 관리자가 관리하는 소비자 계정에 대한 신용 케이스 작업</li> </ul> <p><b>i</b> <b>중요사항:</b><br/>기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 <a href="#">역할 및 가상 사용자</a> 문서를 참조하십시오.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom.loan_account_viewer</li> <li>• sn_bom_loan.b2c_뷰어</li> <li>• sn_sla_definition_read</li> <li>• sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer</li> <li>• sn_bom.customer_data_viewer</li> <li>• sn_bom.b2c_contributor</li> <li>• sn_customerservice.csm_workspace_us</li> <li>• sn_bom.deposit_account_viewer</li> </ul> |
| 신용 에이전트 커넥터 - 비즈니스<br>[sn_bom_credit_asmt.b2b_agent_connector] | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 신용 서비스 요청 제출</li> <li>• 신용 케이스 및 작업을 수행하여 해당 케이스가 관리하는 계좌에 대한 요청을 이행합니다</li> </ul>                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom.loan_account_viewer</li> <li>• sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_view</li> <li>• sn_bom_kyc.b2b_계정_뷰어</li> <li>• sn_sla_definition_read</li> <li>• sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_view</li> <li>• sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer</li> <li>• sn_bom.viewer</li> </ul>                                      |

애플리케이션과 함께 **Financial Services Credit Operations** 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                                                 | 설명                                                                                                                                                                                                                                                                    | 포함하는 역할                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                              | <p><b>i</b> <b>중요사항:</b><br/>에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 <a href="#">역할 및 가상 사용자</a> 문서를 참조하십시오.</p>                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom.account_data_viewer</li> <li>• sn_bom_loan_b2b.viewer</li> <li>• sn_bom.agent</li> <li>• sn_bom.deposit_account_viewer</li> </ul>                                                                                                                                         |
| 신용 에이전트 커넥터 – 개인<br>[sn_bom_credit_asmt.b2c_agent_connector] | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 신용 서비스 요청 제출</li> <li>• 신용 케이스 및 작업을 수행하여 해당 케이스가 관리하는 소비자 계정에 대한 요청을 이행합니다</li> </ul> <p><b>i</b> <b>중요사항:</b><br/>에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 <a href="#">역할 및 가상 사용자</a> 문서를 참조하십시오.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom.loan_account_viewer</li> <li>• sn_bom_loan.b2c_뷰어</li> <li>• sn_sla_definition_read</li> <li>• sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer</li> <li>• sn_bom.customer_data_viewer</li> <li>• sn_bom.viewer</li> <li>• sn_bom.agent</li> <li>• sn_bom.deposit_account_viewer</li> </ul> |
| 신용 조회자 – 비즈니스<br>[sn_bom_credit_asmt.b2b_뷰어]                 | 비즈니스 서비스에 대한 신용 작업 및 관련 데이터 보기                                                                                                                                                                                                                                        | 없음                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 신용 대리인 – 개인<br>[sn_bom_credit_asmt.b2c_agent]                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 소비자 서비스에 대한 신용 작업의 전체 상태 보기</li> <li>• 신용 작업 수행</li> </ul>                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bom.loan_account_viewer</li> <li>• sn_bom.ref_data_viewer</li> <li>• sn_bom_loan.b2c_뷰어</li> <li>• sn_bom.service_definition_read</li> </ul>                                                                                                                                  |

애플리케이션과 함께 **Financial Services Credit Operations** 설치되는 역할

| 역할 이름 [name]                               | 설명                            | 포함하는 역할                                                                                                                       |
|--------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                            |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_bom.customer_data_viewer</li> <li>sn_bom.b2c_agent</li> <li>sn_esm_agent</li> </ul> |
| 크레딧 뷰어 - 개인<br>(sn_bom_credit_asmt.b2c_뷰어) | 소비자 서비스에 대한 신용 작업 및 관련 데이터 보기 | 없음                                                                                                                            |

## 설치되는 테이블

애플리케이션과 함께 **Financial Services Credit Operations** 설치되는 테이블

| 테이블                                                 | 설명                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 신용 기반<br>[sn_bom_credit_asmt_base]                  | 신용 서비스 케이스 테이블은 신용 기준 테이블을 확장합니다. 크레딧 기반 테이블은 케이스 (sn_customerservice_case) 테이블을 확장합니다.                                                        |
| 신용 서비스 케이스<br>[sn_bom_credit_asmt_b2b_service]      | 모든 Financial Services Operations 애플리케이션에 대한 모든 크레딧 케이스를 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업 (sn_bom_task) 테이블을 확장합니다.                                          |
| 신용 서비스 케이스<br>[sn_bom_credit_asmt_loan_b2b_service] | 애플리케이션의 비즈니스 대출 서비스에 대한 모든 신용 서비스 케이스를 Financial Services Business Loan Operations 저장합니다. 이 테이블은 크레딧 베이스 (sn_bom_credit_asmt_base) 테이블을 확장합니다. |
| 신용 서비스 케이스<br>[sn_bom_credit_asmt_service]          | 모든 Financial Services Operations 애플리케이션의 소비자 서비스에 대한 모든 신용 서비스 케이스를 저장합니다. 이 테이블은 크레딧 베이스 (sn_bom_credit_asmt_base) 테이블을 확장합니다.                |
| 신용 서비스 케이스<br>[sn_bom_credit_asmt_loan_service]     | 애플리케이션의 개인 대출 서비스에 대한 모든 신용 서비스 케이스를 Financial Services Business Loan Operations 저장합니다. 이 테이블은 크레딧 베이스 (sn_bom_credit_asmt_base) 테이블을 확장합니다.   |
| 신용 작업<br>[sn_bom_credit_asmt_b2b_task]              | 모든 Financial Services Operations 애플리케이션의 비즈니스 서비스에 대한 모든 크레딧 작업을 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업 (sn_bom_task) 테이블을 확장합니다.                                 |
| 신용 작업<br>[sn_bom_credit_asmt_task]                  | 모든 Financial Services Operations 애플리케이션의 개인 서비스에 대한 모든 크레딧 작업을 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업 (sn_bom_task) 테이블을 확장합니다.                                   |

## Financial Services Operations용 플랫폼 분석 솔루션

여기에는 플랫폼 분석 솔루션 다른 Now Platform 제품과 함께 사용할 수 있는 사전 패키징된 퍼포먼스 분석 콘텐츠가 포함됩니다. 이 솔루션은 비즈니스 프로세스를 개선하고 셀프 서비스의 가치를 정량화하는 데 도움이 되는 데이터 시각화를 제공합니다.

### 필요한 역할 및 작업

이와 플랫폼 분석 솔루션관련된 역할과 작업은 다음과 같습니다.

- Now Platform 관리자(admin): 이를 플랫폼 분석 솔루션 설치 및 활성화하고 시스템 속성을 필요에 따라 변경합니다.
- 퍼포먼스 분석관리자(pa\_admin): 표시기, 세부 항목, 위젯 및 대시보드를 검토합니다. 데이터 수집을 설정하고 시작합니다. 적절한 이해 관계자와 대시보드를 공유합니다.

### 관련 정보

[Analytics and Reporting 솔루션](#)

## Financial Services Operations용 Analytics and Reporting 솔루션 활성화

플랫폼 분석용 콘텐츠 팩 ServiceNow Store 애플리케이션을 활성화합니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: admin

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 애플리케이션 > 모든 애플리케이션 > **ServiceNow Store**레이블이 표시됩니다.
2. FSO용 Performance Analytics 콘텐츠 팩을 찾아 필요한 유효한 권리가 있는지 확인합니다.

고려하는 인스턴스에 대한 애플리케이션을 요청하려면 HI 계정 및 권한이 필요합니다. HI 계정과 인스턴스는 동일한 회사에 속해 있어야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow Store의 [ServiceNow 제품 설치](#)를 참조하십시오.

3. FSO# Performance Analytics ### ## 검색합니다.
4. 애플리케이션을 설치합니다.

## Financial Services Business Deposit Operations 대시보드

대시보드를 Financial Services Business Deposit Operations 사용하면 팀과 비즈니스가 금융 서비스에 대해 수신된 입금 서비스 요청을 어떻게 수행하고 있는지에 대한 통찰력을 얻을 수 있습니다. 입금 서비스 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 단일 뷰에서 상세 정보를 드릴다운할 수 있습니다.



### 중요사항:

대시보드의 Financial Services Business Deposit Operations 모양과 느낌을 현대화했습니다. 일부 업데이트된 기능이 있을 수 있습니다.

지정된 기간 동안 SLA를 위반한 종결된 케이스, 즉각적인 주의가 필요한 미해결 케이스 및 입금 케이스의 평균 종결 시간에 대한 세부 정보를 볼 수 있습니다.

## 필요한 **Now Platform** 역할

- sn\_bom\_deposit\_b2b.manager, 대시보드 위젯과 데이터를 보는 데 필요합니다.
- 대시보드를 편집하려면 sn\_bom\_deposit\_b2b.admin, sn\_bom\_pa.admin 및 pa\_admin가 필요했습니다.

## Financial Services Business Deposit Operations 대시보드에 액세스

대시보드에 액세스하려면 다음으로 Financial Services Business Deposit Operations 이동합니다.

워크플레이스 > **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace** > 분석 센터 (  )을 클릭합니다.

또는 다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 > **Deposit Operations** > 분석레이블이 표시됩니다.

에서 대시보드 플랫폼 분석 작업 공간에 액세스할 수도 있습니다. 에 대한 플랫폼 분석 작업 공간자세한 내용은 [분석 센터를](#)  참조하십시오.

이전 버전에서 업그레이드한 경우 다음으로 이동하여 원래 대시보드 레이아웃에 액세스할 수 있습니다. 모두 > **Deposit Operations** > 대시보드레이블이 표시됩니다.

## 사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 사용 사례를 참조합니다.

### Financial Services Business Deposit Operations 대시보드 사용 사례

| 사용자    | 대시보드 사용                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 입금 관리자 | <p>입금 케이스의 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음을 수행해야 합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SLA(서비스 수준 계약)를 위반했거나 SLA를 위반하려고 하므로 주의가 필요한 미해결 입금 케이스를 모니터링합니다</li> <li>• 입금 케이스 볼륨의 일별, 주별, 월별 추세를 모니터링합니다</li> <li>• 케이스의 평균 종결 시간 검토</li> <li>• 입금 서비스 케이스에서 상세 정보로 드릴다운</li> </ul> |
| 입금 관리자 | 보기를 사용자 지정할 수 있어야 합니다.                                                                                                                                                                                                                                                          |

## 표시기

### B2B 분쟁.입금 계좌 개설 생성된 케이스

입금 서비스가 입금 계좌 개설인 오늘 생성된 입금 케이스 수입니다.

### B2B 입금.금융 관계 추가 생성된 케이스

입금 서비스가 재무 관계 추가인 오늘 생성된 입금 케이스 수입니다.

### B2B 입금.자동 이체 추가 생성된 케이스

입금 서비스가 자동 이체 추가인 오늘 생성된 입금 케이스의 수입니다.

### B2B 입금.자동 이체 취소 생성된 케이스

입금 서비스가 자동 이체 취소인 오늘 생성된 입금 케이스 수입니다.

### B2B 입금.자동 이체 수정 생성된 케이스

입금 서비스가 자동 이체 수정인 오늘 생성된 입금 케이스 수입니다.

B2B 입금.자동 이체 실패 생성된 케이스

입금 서비스가 자동 이체 실패인 오늘 생성된 입금 케이스 수입니다.

B2B 입금.입금 계좌 닫기 생성된 케이스

입금 서비스가 입금 계좌 닫기인 오늘 생성된 입금 케이스 수입니다.

B2B 입금.자동 이체 수정 미해결 케이스

해당 날 입금 서비스가 자동 이체 수정인 오픈 입금 케이스 수입니다.

B2B 분쟁.입금 계좌 개설 미해결 케이스

해당 날짜에 입금 서비스가 입금 계좌 개설인 오픈 입금 케이스 수입니다.

B2B 입금.자동 이체 추가 미해결 케이스

해당 날짜에 입금 서비스가 자동 이체 추가인 미결 입금 케이스 수입니다.

B2B 입금.자동 이체 실패 미해결 케이스

해당 날짜에 입금 서비스가 자동 이체 실패인 오픈 입금 케이스 수입니다.

B2B 입금.자동 이체 취소 미해결 케이스

해당 날짜에 입금 서비스가 자동 이체 취소인 오픈 입금 케이스 수입니다.

B2B 입금.금융 관계 추가 미해결 케이스

해당 날짜에 입금 서비스가 금융 관계 추가인 오픈 입금 케이스의 수입니다.

B2B 입금.입금 계좌 닫기 미해결 케이스

해당 날짜에 입금 서비스가 입금 계좌 닫기인 미결 입금 케이스의 수입니다.

B2B 예금.계좌 닫기 종결된 케이스 확인수

입금 서비스가 입금 계좌 닫기이고 입금 계좌가 기업 입출금 계좌인 오늘 종결된 입금 케이스 수입니다.

B2B 예금.계정 종결 종결된 케이스 저축 수

입금 서비스가 입금 계좌 닫기이고 입금 계좌가 기업 저축 계좌인 오늘 마감된 입금 케이스 수입니다.

B2B 예금.기존 종결된케이스 확인 수

입금 계좌가 기업 입출금 계좌인 오늘 종결된 입금 케이스 수입니다.

B2B 예금.기존 종결된 케이스 저축 수

입금 서비스가 입금 계좌 개설이고 입금 계좌가 기업 저축 계좌인 오늘 종결된 입금 케이스 수입니다.

B2B 입금.생성된 케이스 절약 수

입금 계좌가 기업 저축 계좌이고 입금 서비스가 입금 계좌 개설 또는 입금 계좌 닫기가 아닌 오늘 생성된 입금 케이스 수입니다.

B2B 입금.생성된 케이스 당좌 수

입금 계좌가 기업 입출금 계좌이고 입금 서비스가 입금 계좌 개설 또는 입금 계좌 닫기가 아닌 오늘 생성된 입금 케이스 수입니다.

B2B 분쟁.미해결 케이스 수

해당 날짜에 고장이 연령인 오픈 입금 케이스의 수입니다.

B2B 예금.종결된 케이스 수

오늘 종결된 입금 케이스의 수이며 세분화는 기간 및 서비스입니다.

B2B 분쟁.SLA가 있는 종결된 케이스 수

SLA 내에서 해당 날 종결된 입금 케이스의 수입입니다. 이 표시기는 SLA를 충족하는 종결된 케이스 수와 SLA를 위반한 케이스 수를 비교하는 데 사용됩니다.

B2B 분쟁.위반 SLA가 있는 종결된 케이스 수

SLA를 위반한 해당 날짜에 종결된 입금 케이스의 수입입니다.

B2B 입금.SLA 위반에 따른 미해결 케이스 수

해당 날 SLA를 위반한 미해결 입금 케이스의 일일 카운트입니다.

B2B 입금.SLA 위반 비율이 80%를 넘는 미해결 케이스 수

SLA 경과 백분율이 80%를 초과하는 해당 날짜의 일일 미해결 입금 케이스 수입입니다.

B2B 입금.종결된 케이스의 합산 기간

해당 날 세분화가 기간 및 서비스인 입금 케이스를 종결하는 데 소요되는 총 시간입니다.

B2B 입금.케이스를 종결하는 평균 시간

세부 항목이 서비스인 입금 케이스를 종결하는 데 걸리는 평균 시간입니다. 이 수식에 따라 점수가 계산됩니다. (B2B 입금.종결된 케이스의 합산 기간)/(B2B 입금.종결된 케이스 수)

## 세부 항목

- 기간
- 서비스

## Financial Services Business Loan Operations 대시보드

대시보드를 Financial Services Business Loan Operations 사용하여 팀과 비즈니스가 비즈니스 대출 케이스에 대해 어떻게 수행하고 있는지에 대한 통찰력을 얻을 수 있습니다. 단일 뷰에서 대출 케이스 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 상세 정보로 드릴다운할 수 있습니다.



### 중요사항:

대시보드의 Financial Services Business Loan Operations 모양과 느낌을 현대화했습니다. 일부 업데이트된 기능이 있을 수 있습니다.

이 대시보드는 애플리케이션을 설치할 때 자동으로 활성화됩니다 Financial Services Business Loan Operations .

지정된 기간에 대해 대출 케이스의 오픈 케이스, 새 케이스 및 평균 종결 시간에 대한 세부 정보를 볼 수 있습니다.

### 필요한 Now Platform 역할

- sn\_bom\_loan\_b2b.manager - 대시보드 위젯과 데이터를 보는 데 필요합니다.
- 대시보드를 편집하는 데 필요한 sn\_bom\_loan\_b2b.admin, sn\_bom\_pa.admin 및 pa\_admin

## Financial Services Business Loan Operations 대시보드에 액세스

대시보드에 액세스하려면 다음으로 Financial Services Business Loan Operations 이동합니다.

워크플레이스 > **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace** > 분석 센터 ( )을 클릭합니다.

또는 다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 > 대출 운영 > 분석레이블이 표시됩니다.

에서 대시보드 플랫폼 분석 작업 공간에 액세스할 수도 있습니다. 에 대한 플랫폼 분석 작업 공간자세한 내용은 [분석 센터를](#) 참조하십시오.



이전 버전에서 업그레이드한 경우 다음으로 이동하여 원래 대시보드 레이아웃에 액세스할 수 있습니다. 모두 > 대출 운영 > 대시보드레이블이 표시됩니다.

## 사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 사용 사례를 참조합니다.

| 사용자    | 대시보드 사용                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 대출 관리자 | <p>비즈니스 대출 케이스의 실시간 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음을 수행해야 합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SLA(서비스 수준 계약)를 위반한 모든 오픈 케이스 모니터링</li> <li>• 에이전트 및 케이스의 기간별로 모든 오픈 케이스를 모니터링합니다</li> <li>• 서비스, 에이전트 또는 에이전트 그룹에 대한 모든 새 케이스 검토</li> <li>• 서비스, 에이전트 또는 그룹에 대한 케이스의 평균 종결 시간 검토</li> <li>• 범주에서 상세 정보로 드릴다운합니다.</li> </ul> |
| 대출 관리자 | 보기를 사용자 지정할 수 있어야 합니다.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## 표시기

### SLA 위반이 있는 미해결 케이스 비율(%)

지정된 날짜에 SLA를 위반한 오픈 케이스의 비율입니다. 이 수식에 따라 점수가 계산됩니다.  $[(\text{SLA 위반에 따른 오픈 케이스 수}) / (\text{오픈 케이스 수})] * 100$

### 에이전트당 미해결 케이스의 평균 #

지정된 날짜의 에이전트에 대한 평균 오픈 케이스 수입니다. 이 수식에 따라 점수가 계산됩니다.  $[(\text{오픈 케이스 수}) / (\text{에이전트 수})]$

### 미해결 케이스의 평균 기간

지정된 날짜의 기간별 오픈 케이스(일)에 대한 세부 항목 점수 및 추세입니다. 각 서비스의 점수는  $[(\text{오픈 케이스의 합산 연령}) / (\text{오픈 케이스 수})] / 24$  수식에 따라 계산됩니다.

### 새로운 케이스 수

지난 3개월 동안의 서비스, 에이전트 또는 에이전트 그룹별 신규 케이스 세부 항목입니다. 케이스에 대한 데이터는 {sn\_bom\_loan\_b2b\_service} 테이블에서 수집됩니다.

### 평균 케이스 종결 시간

지난 7일 동안 서비스, 에이전트 또는 에이전트 그룹별로 케이스의 평균 종결 시간(일)에 대한 세부 항목입니다. 이 수식에 따라 점수가 계산됩니다.  $[(\text{종결된 케이스의 합산 기간}) / (\text{종결된 케이스 수})] / 24$

## 세부 항목

- 에이전트
- 에이전트 그룹

- 기간
- 서비스

## Card Operations - Dispute Management 대시보드

카드 운영 대시보드 Dispute Management 를 사용하여 금융 서비스에 대해 수신된 신용 카드 서비스 요청에 대해 팀과 비즈니스가 어떻게 수행하고 있는지에 대한 통찰력을 얻을 수 있습니다.



### 중요사항:

Card Operations 대시보드 Dispute Management 의 모양과 느낌을 현대화했습니다. 일부 업데이트된 기능이 있을 수 있습니다.

신용 카드 서비스 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 단일 뷰에서 상세 정보로 드릴다운할 수 있습니다. 지정된 기간 동안 SLA를 위반한 종결 케이스, 즉각적인 주의가 필요한 오픈 케이스 및 신용 카드 케이스의 평균 종결 시간에 대한 세부 정보를 볼 수 있습니다.

### 필요한 Now Platform 역할

- sn\_bom\_credit\_card.dispute\_manager, 대시보드 위젯과 데이터를 확인해야 합니다.
- 대시보드를 편집하려면 sn\_bom\_credit\_card.admin, sn\_bom\_pa.admin 및 pa\_admin가 필요합니다.

## Card Operations - Dispute Management 대시보드에 액세스

Card Operations - Dispute Management 대시보드에 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 워크플레이스 > **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace** > 분석 센터 ( )을 클릭합니다.

에서 대시보드 플랫폼 분석 작업 공간에 액세스할 수도 있습니다. 에 대한 플랫폼 분석 작업 공간자세한 내용은 [분석 센터를](#) 참조하십시오.

### 사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 사용 사례를 참조합니다.

| 사용자       | 대시보드 사용                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 카드 분쟁 관리자 | <p>분쟁 케이스의 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음을 수행해야 합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SLA(서비스 수준 계약)를 위반했거나 SLA를 위반하려고 하므로 주의가 필요한 미해결 분쟁 케이스를 모니터링합니다</li> <li>• 분쟁 케이스 볼륨의 일별, 주별 및 월별 추세 모니터링</li> <li>• 케이스의 평균 종결 시간 검토</li> <li>• 분쟁 서비스 케이스에서 상세 정보로 드릴다운</li> </ul> |
| 신용 카드 관리자 | 보기를 사용자 지정할 수 있어야 합니다.                                                                                                                                                                                                                                                       |

### 표시기

카드 분쟁.SLA가 있는 종결된 케이스 수

SLA 내에서 그날 종결된 분쟁 케이스의 수입입니다. 이 표시기는 SLA를 충족하는 종결된 케이스 수와 SLA를 위반한 케이스 수를 비교하는 데 사용됩니다.

카드 분쟁.SLA를 위반한 미해결 케이스의 수

해당 날 SLA를 위반한 미해결 분쟁 케이스의 일일 카운트입니다.

카드 분쟁.환불 작업 수

카드 분쟁.종결된 케이스의 합산 기간

해당 날 분쟁 케이스를 종결하기 위한 총 시간으로, 세부 항목은 연령 및 서비스입니다.

카드 분쟁.미해결 케이스의 수

해당 날짜에 세분화가 연령인 미해결 분쟁 케이스의 수입입니다.

카드 분쟁.분쟁 상쇄 수

카드 분쟁.환불 성공 수

카드 분쟁.종결된 케이스 수

오늘 종결된 분쟁 케이스 중 세분화는 연령 및 서비스입니다.

카드 분쟁.위반 SLA가 있는 종결된 케이스 수

SLA를 위반한 해당 날 종결된 분쟁 케이스 수

카드 분쟁.SLA 위반 비율이 80%를 넘는 미해결 케이스 수

SLA 경과 백분율이 80%를 초과하는 해당 날짜의 미해결 분쟁 케이스의 일일 카운트입니다.

카드 분쟁.생성된 케이스의 수

오늘 생성된 분쟁 케이스 수입입니다.

세부 항목

- 기간
- 카드 네트워크
- 환불 코드
- 분쟁 이유
- 서비스

## Financial Services Complaint Management 대시보드

대시보드를 Financial Services Complaint Management 사용하면 금융 서비스에 대해 접수된 불만 사항에 대해 팀과 비즈니스가 어떻게 수행하고 있는지에 대한 통찰력을 얻을 수 있습니다. 단일 뷰에서 불만 서비스 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 세부 정보를 드릴다운할 수 있습니다.



### 중요사항:

대시보드의 Financial Services Complaint Management 모양과 느낌을 현대화했습니다. 일부 업데이트된 기능이 있을 수 있습니다.

지정된 기간 동안 SLA를 위반한 종결 케이스, 즉각적인 주의가 필요한 오픈 케이스 및 불만 케이스의 평균 종결 시간에 대한 세부 정보를 볼 수 있습니다.

## 필요한 Now Platform 역할

- sn\_bom\_compl.manager, 대시보드 위젯과 데이터를 확인해야 합니다.
- sn\_bom\_compl.admin, 대시보드를 편집하는 데 필요합니다.

## Financial Services Complaint Management 대시보드에 액세스

대시보드에 액세스하려면 다음으로 Financial Services Complaint Management 이동합니다.

워크플레이스 > **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace** > 분석 센터 (  )을 클릭합니다.

또는 다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 > 불만 관리 > 분석레이블이 표시됩니다.

에서 대시보드 플랫폼 분석 작업 공간에 액세스할 수도 있습니다. 에 대한 플랫폼 분석 작업 공간자세한 내용은 [분석 센터를](#) 참조하십시오.

이전 버전에서 업그레이드한 경우 다음으로 이동하여 원래 대시보드 레이아웃에 액세스할 수 있습니다. 모두 > 불만 관리 > 대시보드레이블이 표시됩니다.

## 사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 사용 사례를 참조합니다.

### 대시보드 사용 Financial Services Complaint Management 사례

| 사용자    | 대시보드 사용                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 불만 관리자 | <p>불만 케이스의 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음을 수행해야 합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SLA(서비스 수준 계약)를 위반했거나 SLA를 위반하려고 하므로 주의가 필요한 미해결 불만 사례 모니터링</li> <li>• 각 불만 범주에 대한 불만 케이스 볼륨 및 추세 모니터링</li> <li>• 각 범주에 대한 케이스의 평균 종결 시간 검토</li> <li>• 불만 사항 범주에서 상세 정보로 드릴다운</li> </ul> |
| 불만 관리자 | 보기를 사용자 지정할 수 있어야 합니다.                                                                                                                                                                                                                                                          |

## 표시기

SLA를 위반한 미해결 케이스 수

지난 7일 동안 SLA를 위반한 오픈 불만 사례 수입입니다.

SLA 위반 비율이 80%를 넘는 오픈 케이스

지난 6일 동안의 SLA 경과 백분율이 80%를 초과하는 미해결 불만 사례 수입입니다.

오픈 케이스 수

세분화가 연령 및 유형인 지난 7일 동안의 미해결 불만 제기 케이스의 세부 항목입니다.

새로운 케이스 수

오늘 열린 새로운 불만 케이스의 수입입니다. 이 표시기는 생성된 케이스 수와 지난 7일 동안 종결된 케이스 수의 추세를 비교하고 확인하는 데 사용됩니다.

평균 케이스 종결 시간

불만 유형별로 불만 케이스를 종결하는 평균 시간 수에 대한 세부 항목입니다. 이 수식에 따라 점수가 계산됩니다. (FSO 불만.종결 케이스의 합산 기간)/(FSO 불만.종결 케이스 수)

#### SLA가 있는 종결 케이스 수

SLA 내에서 해당 날 종결된 케이스 수입니다. 이 표시기는 지난 7일 동안 SLA를 충족하는 종결된 케이스 수와 SLA를 위반한 케이스 수를 비교하는 데 사용됩니다.

#### 종결 케이스 수

오늘 종결된 불만 케이스(유형 및 범주)의 세부 항목입니다.

#### 세부 항목

- 기간
- 범주
- 유형

#### 데이터 시각화

애플리케이션에서 **Financial Services Complaint Management** 사용 가능한 데이터 시각화

| 제목                    | 유형                                                                                      | 소스 테이블                           | 설명                                                        |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| 종결 케이스 - 상위 10개 불만 범주 | 가로 막대  | 불만 케이스<br>[sn_bom_compl_service] | 지난 6개월 동안 종결된 케이스 최대 수 (내림차순)가 있는 상위 10개 불만 범주의 세부 항목입니다. |

#### 필터

애플리케이션에서 **Financial Services Complaint Management** 사용할 수 있는 필터

| 이름    | 유형 | 설명                                                           |
|-------|----|--------------------------------------------------------------|
| 기간    | 버킷 | 불만 사항 케이스의 연령대 (일)를 표시합니다.                                   |
| 불만 범주 | 선택 | 불만 서비스 [sn_bom_compl_service] 테이블에 대한 모든 활성 불만 사항 범주를 표시합니다. |
| 불만 유형 | 선택 | 불만 서비스 [sn_bom_compl_service] 테이블에 대한 모든 활성 불만 유형을 표시합니다.    |

## Commercial Lines Claims 대시보드

대시보드를 Commercial Lines Claims 사용하면 팀과 비즈니스가 보험 서비스에 대해 수신된 개인 정책 서비스 요청을 어떻게 수행하고 있는지에 대한 통찰력을 얻을 수 있습니다.

대시보드를 Commercial Lines Claims 사용하면 단일 뷰에서 클레임 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 상세 정보로 드릴다운할 수 있습니다. 지정된 기간 동안 SLA를 위반한 종결

케이스, 즉각적인 주의가 필요한 오픈 케이스 및 클레임 케이스의 평균 종결 시간에 대한 세부 정보를 볼 수 있습니다.

대시보드에 액세스하려면 다음으로 Commercial Lines Claims 이동합니다. 모두 > **Commercial Lines Claims** > 대시보드레이블이 표시됩니다.

### 필요한 **Now Platform** 역할

- sn\_ins\_claim\_cml.manager - 대시보드 위젯과 데이터를 보는 데 필요합니다.
- 대시보드를 편집하는 데 필요한 sn\_ins\_claim\_cml.admin, sn\_bom\_pa.admin 및 pa\_admin

### 사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 사용 사례를 참조합니다.

#### 대시보드 사용 **Commercial Lines Claims** 사례

| 사용자                         | 대시보드 사용                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Commercial Lines Claims 관리자 | 클레임 케이스의 실시간 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음을 수행해야 합니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• SLA(서비스 수준 계약)를 위반한 모든 오픈 클레임 케이스 모니터링</li> <li>• 각 클레임 케이스 유형의 볼륨 및 추세 모니터링</li> <li>• 담당자, 처리자 또는 그룹에 대한 케이스의 평균 종결 시간 검토</li> </ul> |
| Commercial Lines 클레임 관리자    | 보기를 사용자 지정할 수 있어야 합니다.                                                                                                                                                                                                      |

### 표시기

#### 상업 클레임.거부된 케이스 수

오늘 거부되고 종결된 상업 클레임 사건의 수입니다.

#### 상업 클레임.미해결 케이스 수

미해결 상업 클레임 케이스의 일일 카운트입니다.

#### 상업 클레임.종결 케이스의 합산 기간

해당 날 상업 클레임 케이스를 종결하기까지 걸린 총 시간(세부 항목은 스테이지 및 서비스)입니다.

#### 상업 클레임.종결된 케이스 수

오늘 종결된 상업 클레임 케이스 중 세부 항목은 스테이지 및 서비스입니다.

#### 상업 클레임.SLA 위반 비율이 80%를 넘는 미해결 케이스

SLA 경과 백분율이 80%를 초과하는 해당 날짜의 미해결 상업 클레임 케이스의 일일 카운트입니다.

#### 상업 클레임.종결된 SIU 케이스 수

특별 조사 부서(SIU)에서 종결한 상업 클레임 사건의 일일 카운트입니다.

#### 상업 클레임.총 클레임 지불금의 합계

종결된 케이스의 클레임 지불금의 일일 카운트입니다.

#### 상업 클레임.위반 SLA가 있는 종결된 케이스 수

해당 날 종결된 SLA를 위반한 상업 클레임 케이스 수입입니다.

상업 클레임:생성된 케이스 수

해당 날짜에 생성된 미해결 상업 클레임 케이스의 일일 카운트입니다.

Commercial Lines.BOP 보장 변경 미해결 케이스 수

해당 날 상업 서비스가 BOP 변경 보장 계약인 오픈 상업 클레임 케이스 수입입니다.

상업 클레임.SLA 내 종결된 케이스 수

SLA 내에서 해당 날 종결된 상업 클레임 케이스 수입입니다. 이 표시기는 SLA를 충족하는 종결된 케이스 수와 SLA를 위반한 케이스 수를 비교하는 데 사용됩니다.

## 세부 항목

- SLA 백분율
- 상업 클레임.연령
- 상업 클레임.계정
- 상업 클레임.제품
- 상업 클레임.서비스
- 상업 클레임.스테이지

## Commercial Lines Servicing 대시보드

대시보드를 Commercial Lines Servicing 사용하면 팀과 비즈니스가 보험 서비스에 대해 수신된 개인 정책 서비스 요청을 어떻게 수행하고 있는지에 대한 통찰력을 얻을 수 있습니다.

### 중요사항:

대시보드의 Commercial Lines Servicing 모양과 느낌을 현대화했습니다. 일부 업데이트된 기능이 있을 수 있습니다.

대시보드를 Commercial Lines Servicing 사용하면 정책 서비스 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 단일 뷰에서 상세 정보로 드릴다운할 수 있습니다. 지정된 기간 동안 SLA를 위반한 종결 케이스, 즉각적인 주의가 필요한 오픈 케이스 및 정책 서비스 케이스의 평균 종결 시간에 대한 세부 정보를 볼 수 있습니다.

### 필요한 **Now Platform** 역할

- sn\_ins\_policy\_b2b.manager - 대시보드 위젯 및 데이터를 보는 데 필요합니다.
- 대시보드 편집에 필요한 sn\_ins\_policy\_b2b.admin, sn\_bom\_pa.admin 및 pa\_admin

## Commercial Lines Servicing 대시보드에 액세스

대시보드에 액세스하려면 다음으로 Commercial Lines Servicing 이동합니다. 워크플레이스 > **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace** > 분석 센터 (  )을 클릭합니다.

또는 다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 > **Commercial Lines Servicing** > 분석레이블이 표시됩니다.

에서 대시보드 플랫폼 분석 작업 공간에 액세스할 수도 있습니다. 에 대한 플랫폼 분석 작업 공간자세한 내용은 [분석 센터를](#)  참조하십시오.

이전 버전에서 업그레이드한 경우 다음으로 이동하여 원래 대시보드 레이아웃에 액세스할 수 있습니다. 모두 > **Commercial Lines Servicing** > 대시보드레이블이 표시됩니다.

## 사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 사용 사례를 참조합니다.

대시보드 사용 **Commercial Lines Servicing** 사례

| 사용자                            | 대시보드 사용                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Commercial Lines Servicing 매니저 | <p>보험 케이스의 실시간 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음을 수행해야 합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SLA(서비스 수준 계약)를 위반한 모든 오픈 보험 케이스 모니터링</li> <li>• 각 보험 케이스 유형의 볼륨 및 추세 모니터링</li> <li>• 에이전트 생산성 검토</li> <li>• 서비스, 에이전트 또는 그룹에 대한 케이스의 평균 종결 시간 검토</li> <li>• 정책 유형별 요청 상세 정보 모니터링</li> <li>• 오류 범주에서 상세 정보로 드릴다운</li> </ul> |
| Commercial Lines Servicing 관리자 | 보기를 사용자 지정할 수 있어야 합니다.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## 표시기

Commercial Lines Servicing. 종결 케이스의 합산 기간

해당 날 세부 항목이 스테이지 및 서비스인 상업용 라인 케이스를 종결하기까지 걸린 총 시간 수입입니다.

Commercial Lines Servicing. 종결 케이스 수

오늘 종결된 상업용 라인 케이스의 수이며 세부 항목은 스테이지 및 서비스입니다.

Commercial Lines. SLA 위반 비율이 80%를 넘는 미해결 케이스

SLA 경과 백분율이 80%를 초과하는 해당 날짜의 오픈 상업용 라인 케이스의 일일 카운트입니다.

Commercial Lines: BOP 보장 변경 생성된 케이스 수

오늘 생성된 상업용 라인 케이스(상업용 라인 서비스 중 BOP 변경 범위 계정인 경우)의 수입입니다.

Commercial Lines Servicing. 위반한 SLA가 있는 종결 케이스 수

해당 날 종결된 SLA를 위반한 상업용 라인 케이스 수입입니다.

Commercial Lines: SLA를 위반한 미해결 케이스 수

해당 날 SLA를 위반한 미해결 Commercial Lines 케이스의 일일 카운트입니다.

Commercial Lines. BOP 보장 변경 미해결 케이스 수

해당 날 상업용 라인 서비스가 BOP 변경 보장 계정인 오픈 상업용 라인 케이스 수입입니다.

Commercial Lines Servicing. 고객이 거부한 케이스 수

Commercial Lines Servicing. SLA가 있는 종결 케이스 수

SLA 내에서 해당 날 종결된 상업용 라인 케이스의 수입입니다. 이 표시기는 SLA를 충족하는 종결된 케이스 수와 SLA를 위반한 케이스 수를 비교하는 데 사용됩니다.

Commercial Lines Servicing. 이행자가 거부한 케이스 수



## 세부 항목

- 보험 케이스 스테이지
- 보험 거부 사유
- 보험 서비스

## 금융 서비스 비즈니스 수명주기 대시보드

비즈니스 수명주기 운영 대시보드를 사용하면 팀과 비즈니스가 비즈니스 수명주기 케이스를 어떻게 수행하고 있는지에 대한 통찰력을 얻을 수 있습니다.

수명주기 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 단일 뷰에서 상세 정보로 드릴다운할 수 있습니다. 지정된 기간 동안 수명주기 케이스의 오픈 케이스, 새 케이스 및 평균 종결 시간에 대한 세부 정보를 볼 수 있습니다.

### 필요한 **Now Platform** 역할

- sn\_bom\_clo\_b2b.manager - 대시보드 위젯과 데이터를 보는 데 필요합니다.
- sn\_bom\_clo\_b2b.admin은 대시보드를 편집하는 데 필요합니다.

## Financial Services Business Lifecycle 대시보드에 액세스

대시보드를 열려면 다음으로 이동합니다. **Customer Lifecycle Operations** > 대시보드레이블이 표시됩니다.

## 사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 사용 사례를 참조합니다.

### 대시보드 사용 **Financial Services Business Lifecycle** 사례

| 사용자    | 대시보드 사용                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 계정 관리자 | <p>비즈니스 수명주기 케이스의 실시간 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음을 수행해야 합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SLA(서비스 수준 계약)를 위반한 모든 오픈 케이스 모니터링</li> <li>• 에이전트 및 연령에 따라 모든 오픈 케이스 모니터링</li> <li>• 서비스, 에이전트 또는 에이전트 그룹에 대한 모든 새 케이스 검토</li> <li>• 30일 이내에 서비스, 에이전트 또는 그룹에 대한 케이스의 평균 종결 시간을 검토합니다</li> <li>• 범주에서 상세 정보로 드릴다운</li> </ul> |
| 계정 관리자 | <p>계정 관리자는 모든 계정 관리자 작업을 수행하고 보기를 사용자 지정할 수 있습니다.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## 표시기

### 미해결 케이스 - SLA 위반

SLA를 위반한 오픈 케이스의 비율입니다. 이 수식에 따라 데이터가 계산됩니다.  $\{([SLA \text{ 위반에 따른 미해결 케이스 수}] / ([\text{미해결 케이스 수}]) * 100$

#### 미해결 케이스 - SLA 위반 예정

SLA 위반에 가까운 오픈 케이스의 평균 수입니다. 이 표시기의 데이터는 {task\_sla} 테이블에서 수집됩니다.

#### 기간별 오픈 케이스

기간별 오픈 케이스의 세부 항목 점수 및 추세(일)입니다. 이 수식에 따라 데이터가 계산됩니다.  $\{([ \text{미해결 케이스의 합산 연령}]) / ([\text{미해결 케이스 수}]) / 24$

#### 지난 30일 간 평균 종결 시간

지난 7일 동안 서비스, 에이전트 또는 할당 그룹별로 케이스의 평균 종결 시간(일)에 대한 세부 항목입니다. 점수는  $\{([B2C \text{ CLO. 종결된 케이스의 합산 기간}]) / ([B2C \text{ CLO. 종결된 케이스 수}])$

#### 신규 케이스와 비교 종결 케이스

서비스, 에이전트 또는 에이전트 그룹별 및 종결된 케이스별 새 케이스의 세분화 케이스에 대한 데이터는 {sn\_bom\_clo\_service} 테이블에서 수집됩니다.

#### 종결 케이스 - SLA 충족과 비교 SLA 위반됨

SLA가 충족된 케이스와 SLA가 위반된 케이스를 비교한 케이스입니다. 케이스에 대한 데이터는 {sn\_bom\_clo\_service} 테이블에서 수집됩니다.

### 세부 항목

- 기간
- 서비스

### 필터

비즈니스 수명주기 운영 대시보드에서 사용할 수 있는 필터

| 이름  | 유형 | 설명                              |
|-----|----|---------------------------------|
| 기간  | 버킷 | 케이스의 연령대(일)를 비즈니스 수명주기 표시합니다.   |
| 서비스 | 목록 | 모든 비즈니스 수명주기 케이스에 대한 기록을 가져옵니다. |

## Financial Services Client Lifecycle 대시보드

대시보드를 Financial Services Client Lifecycle 사용하면 팀과 비즈니스가 클라이언트 수명주기 케이스를 어떻게 수행하고 있는지에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.



#### 중요사항:

대시보드의 Financial Services Client Lifecycle 모양과 느낌을 현대화했습니다. 일부 업데이트된 기능이 있을 수 있습니다.

클라이언트 수명주기 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 단일 뷰에서 상세 정보로 드릴다운할 수 있습니다. 지정된 기간 동안 클라이언트 수명주기 케이스의 오픈 케이스, 새 케이스 및 평균 종결 시간에 대한 세부 정보를 볼 수 있습니다.

## 필요한 Now Platform 역할

- sn\_bom\_clo.b2c\_manager - 대시보드 위젯 및 데이터를 보는 데 필요합니다.
- sn\_bom\_clo.b2c\_admin - 대시보드를 편집하는 데 필요합니다.

## Financial Services Client Lifecycle 대시보드에 액세스

대시보드에 액세스하려면 다음으로 Financial Services Client Lifecycle 이동합니다. 워크플레이스 > **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace** > 분석 센터 (  )을 클릭합니다.

또는 다음으로 이동할 수 있습니다. *Client Lifecycle* > 분석레이블이 표시됩니다.

에서 대시보드 플랫폼 분석 작업 공간에 액세스할 수도 있습니다. 에 대한 플랫폼 분석 작업 공간자세한 내용은 [분석 센터를](#) 참조하십시오.

이전 버전에서 업그레이드한 경우 다음으로 이동하여 원래 대시보드 레이아웃에 액세스할 수 있습니다. 모두 > *Client Lifecycle* > 대시보드레이블이 표시됩니다.

## 사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 사용 사례를 참조합니다.

### 대시보드 사용 Financial Services Client Lifecycle 사례

| 사용자    | 대시보드 사용                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 계정 관리자 | <p>계정 관리자는 케이스의 Client Lifecycle 실시간 상태를 파악하고 다음을 수행합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SLA(서비스 수준 계약)를 위반한 모든 오픈 케이스 모니터링</li> <li>• 에이전트 및 연령에 따라 모든 오픈 케이스 모니터링</li> <li>• 서비스, 에이전트 또는 에이전트 그룹에 대한 모든 새 케이스 검토</li> <li>• 30일 이내에 서비스, 에이전트 또는 그룹에 대한 케이스의 평균 종결 시간을 검토합니다</li> <li>• 범주에서 상세 정보로 드릴다운</li> </ul> |
| 계정 관리자 | <p>계정 관리자는 모든 계정 관리자 작업을 수행하고 보기를 사용자 지정할 수 있습니다.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## 표시기

### 미해결 케이스 - SLA 위반

SLA를 위반한 오픈 케이스의 비율입니다.  $\frac{[(\text{SLA 위반에 따른 미해결 케이스 수})]}{[(\text{미해결 케이스 수})] * 100}$

### 미해결 케이스 - SLA 위반 예정

지정된 날짜의 에이전트에 대한 평균 오픈 케이스 수입니다. 이 표시기의 데이터는 {task\_sla} 테이블에서 수집됩니다.

### 기간별 오픈 케이스

기간별 오픈 케이스의 세부 항목 점수 및 추세(일)입니다.  $\frac{[(\text{오픈 케이스의 합산 연령}) / ((\text{오픈 케이스 수}) / 24)}$

지난 30일 간 평균 종결 시간

지난 7일 동안 서비스, 에이전트 또는 할당 그룹별로 케이스의 평균 종결 시간(일)에 대한 세부 항목입니다.  $\frac{[(\text{B2C CLO. 종결된 케이스의 합산 기간}) / ((\text{B2C CLO. 종결된 케이스 수}) / 24)}$

신규 케이스와 비교 종결 케이스

서비스, 에이전트 또는 에이전트 그룹별 및 종결된 케이스별 새 케이스의 세분화 케이스에 대한 데이터는 (sn\_bom\_clo\_service) 테이블에서 수집됩니다.

종결 케이스 - SLA 충족과 비교 SLA 위반됨

SLA가 충족된 케이스와 SLA가 위반된 케이스를 비교한 케이스입니다. 케이스에 대한 데이터는 (sn\_bom\_clo\_service) 테이블에서 수집됩니다.

## 세부 항목

연령.

필터

대시보드에서 **Client Lifecycle** 사용할 수 있는 필터

| 이름 | 유형 | 설명                                   |
|----|----|--------------------------------------|
| 기간 | 버킷 | 케이스의 연령대(일)를 Client Lifecycle 표시합니다. |

## Group Life Servicing 대시보드

대시보드를 Group Life Servicing 사용하면 팀과 비즈니스가 보험 서비스에 대해 수신된 그룹 정책 서비스 요청을 어떻게 수행하고 있는지에 대한 통찰력을 얻을 수 있습니다.



### 중요사항:

대시보드의 Group Life Servicing 모양과 느낌을 현대화했습니다. 일부 업데이트된 기능이 있을 수 있습니다.

대시보드를 Group Life Servicing 사용하면 정책 서비스 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 단일 뷰에서 상세 정보로 드릴다운할 수 있습니다. 지정된 기간 동안 SLA를 위반한 종결 케이스, 즉각적인 주의가 필요한 오픈 케이스 및 정책 서비스 케이스의 평균 종결 시간에 대한 세부 정보를 볼 수 있습니다.

필요한 **Now Platform** 역할

- sn\_ins\_group\_life.manager - 대시보드 위젯 및 데이터를 보는 데 필요합니다.
- 대시보드를 편집하는 데 필요한 sn\_ins\_group\_life.admin, sn\_bom\_pa.admin 및 pa\_admin

## Group Life Servicing 대시보드에 액세스

대시보드에 액세스하려면 다음으로 Group Life Servicing 이동합니다. 워크플레이스 > **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace** > 분석 센터 ( )을 클릭합니다.

또는 다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 > **Group Life Servicing** > 분석레이블이 표시됩니다.

에서 대시보드 플랫폼 분석 작업 공간에 액세스할 수도 있습니다. 에 대한 플랫폼 분석 작업 공간자세한 내용은 [분석 센터를](#) 참조하십시오.

이전 버전에서 업그레이드한 경우 다음으로 이동하여 원래 대시보드 레이아웃에 액세스할 수 있습니다. 모두 > **Group Life Servicing** > 대시보드레이블이 표시됩니다.

## 사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 사용 사례를 참조합니다.

### 대시보드 사용 **Group Life Servicing** 사례

| 사용자          | 대시보드 사용                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 그룹 수명 정책 관리자 | <p>보험 케이스의 실시간 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음을 수행해야 합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SLA(서비스 수준 계약)를 위반한 모든 오픈 보험 케이스 모니터링</li> <li>• 각 보험 케이스 유형의 볼륨 및 추세 모니터링</li> <li>• 에이전트 생산성 검토</li> <li>• 서비스, 에이전트 또는 그룹에 대한 케이스의 평균 종결 시간 검토</li> <li>• 정책 유형별 요청 상세 정보 모니터링</li> <li>• 오류 범주에서 상세 정보로 드릴다운</li> </ul> |
| 그룹 수명 정책 관리자 | 보기를 사용자 지정할 수 있어야 합니다.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## 표시기

### Group Life 및 Disability Servicing.종결 케이스의 합산 기간

해당 날 세부 항목이 스테이지 및 서비스인 개인 라인 케이스를 종결하는 데 소요되는 총 시간 수입니다.

### Group Life 및 Disability Servicing.종결 케이스 수

오늘 종결된 그룹 수명 케이스의 수이며 세분화는 스테이지 및 서비스입니다.

### Group Life 및 Disability Servicing.SLA 위반 비율이 80%를 넘는 미해결 케이스 수

SLA 경과 백분율이 80%를 초과하는 해당 날짜의 오픈 그룹 수명 케이스의 일일 카운트입니다.

### Group Life 및 Disability Servicing.그룹 생명 변경 구성원 정보

### Group Life 및 Disability Servicing.위반한 SLA가 있는 종결 케이스 수

해당 날 종결된 SLA를 위반한 그룹 수명 케이스 수입니다.

### Group Life 및 Disability Servicing.SLA를 위반한 미해결 케이스 수

해당 날 SLA를 위반한 오픈 그룹 수명 케이스의 일일 카운트입니다.

### Group Life 및 Disability Servicing.미해결 케이스 수

해당 날짜의 오픈 그룹 수명 케이스 수입니다.

### Group Life 및 Disability Servicing.고객이 거부한 케이스 수

에이전트가 제안한 솔루션이 거부된 지난 30일 동안 고객이 거부한 종결 케이스 수입니다.

Group Life 및 Disability Servicing.SLA가 있는 종결 케이스 수

SLA 내에서 해당 날 종결된 그룹 수명 케이스의 수입니다. 이 표시기는 SLA를 충족하는 종결된 케이스 수와 SLA를 위반한 케이스 수를 비교하는 데 사용됩니다.

Group Life 및 Disability Servicing.이행자가 거부한 케이스 수

지난 30일 동안 처리자나 보험업자가 거부한 종결 케이스 수입니다.

Group Life 및 Disability Servicing.단체 생명 보험 문서 전송

Group Life 및 Disability Servicing.단체 생명 보험 업데이트

## 세부 항목

- 단체 케이스 스테이지
- 단체 생명 거부 이유
- 단체 생명 서비스

## Individual Life Servicing 대시보드

대시보드를 Individual Life Servicing 사용하면 보험 서비스에 대해 수신된 개별 정책 서비스 요청에 대해 팀과 비즈니스가 어떻게 수행되고 있는지에 대한 통찰력을 얻을 수 있습니다.



### 중요사항:

대시보드의 Individual Life Servicing 모양과 느낌을 현대화했습니다. 일부 업데이트된 기능이 있을 수 있습니다.

대시보드를 Individual Life Servicing 사용하면 정책 서비스 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 단일 뷰에서 상세 정보로 드릴다운할 수 있습니다. 지정된 기간 동안 SLA를 위반한 종결 케이스, 즉각적인 주의가 필요한 오픈 케이스 및 정책 서비스 케이스의 평균 종결 시간에 대한 세부 정보를 볼 수 있습니다.

### 필요한 Now Platform 역할

- sn\_ins\_indiv\_life.manager - 대시보드 위젯 및 데이터를 보는 데 필요합니다.
- 대시보드를 편집하는 데 필요한 sn\_ins\_indiv\_life.admin, sn\_bom\_pa.admin 및 pa\_admin

### Individual Life Servicing 대시보드에 액세스

대시보드에 액세스하려면 다음으로 Individual Life Servicing 이동합니다. 워크플레이스 > **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace** > 분석 센터 ( )을 클릭합니다.

또는 다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 > **Individual Life Servicing** > 분석레이블이 표시됩니다.

에서 대시보드 플랫폼 분석 작업 공간에 액세스할 수도 있습니다. 에 대한 플랫폼 분석 작업 공간자세한 내용은 [분석 센터](#)를 참조하십시오.

이전 버전에서 업그레이드한 경우 다음으로 이동하여 원래 대시보드 레이아웃에 액세스할 수 있습니다. 모두 > **Individual Life Servicing** > 대시보드레이블이 표시됩니다.

### 사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 사용 사례를 참조합니다.

대시보드 사용 **Individual Life Servicing** 사례

| 사용자          | 대시보드 사용                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 개인 생명 보험 관리자 | <p>보험 케이스의 실시간 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음을 수행해야 합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SLA(서비스 수준 계약)를 위반한 모든 오픈 보험 케이스 모니터링</li> <li>• 각 보험 케이스 유형의 불륜 및 추세 모니터링</li> <li>• 에이전트 생산성 검토</li> <li>• 서비스, 에이전트 또는 개인에 대한 케이스의 평균 종결 시간 검토</li> <li>• 정책 유형별 요청 상세 정보 모니터링</li> <li>• 오류 범주에서 상세 정보로 드릴다운</li> </ul> |
| 개별 수명 정책 관리자 | 보기를 사용자 지정할 수 있어야 합니다.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

표시기

Individual Life 및 Disability Servicing. 종결 케이스의 합산 기간

해당 날 세부 항목이 스테이지 및 서비스인 개인 라인 케이스를 종결하는 데 소요되는 총 시간 수입입니다.

Individual Life 및 Disability Servicing. 종결 케이스 수

오늘 종결된 개별 수명 케이스 중 세부 항목은 스테이지 및 서비스입니다.

Individual Life 및 Disability Servicing. SLA 위반 비율이 80%를 넘는 미해결 케이스 수

해당 날짜에 SLA 경과 백분율이 80%를 초과하는 오픈 개별 수명 케이스의 일일 카운트입니다.

Individual Life 및 Disability Servicing. 위반한 SLA가 있는 종결 케이스 수

해당 날 종결되었으며 SLA를 위반한 개별 수명 케이스의 수입입니다.

Individual Life 및 Disability Servicing. SLA를 위반한 미해결 케이스 수

해당 날 SLA를 위반한 오픈 개별 수명 케이스의 일일 카운트입니다.

Individual Life 및 Disability Servicing. 미해결 케이스 수

해당 날짜에 오픈된 개인 생명 보험 케이스의 수입입니다.

Individual Life 및 Disability Servicing. 고객이 거부한 케이스 수

에이전트가 제안한 솔루션이 거부된 지난 30일 동안 고객이 거부한 종결 케이스 수입입니다.

Individual Life 및 Disability Servicing. SLA가 있는 종결 케이스 수

SLA 내에서 해당 날 종결된 개별 수명 케이스의 수입입니다. 이 표시기는 SLA를 충족하는 종결된 케이스 수와 SLA를 위반한 케이스 수를 비교하는 데 사용됩니다.

Individual Life 및 Disability Servicing. 이행자가 거부한 케이스 수

지난 30일 동안 처리자나 보험업자가 거부한 종결 케이스 수입입니다.

Individual Life 및 Disability Servicing. 개인 생명 보험 문서 전송

Individual Life 및 Disability Servicing. 개인 생명 보험 업데이트



## 세부 항목

- 개별 케이스 스테이지
- 개별 수명 거부 사유
- 개인 생명 서비스

## Financial Services Payment Operations 대시보드

대시보드를 Financial Services Payment Operations 사용하면 팀과 비즈니스가 지불 문의, 클레임 및 차변에 대해 어떻게 수행하고 있는지에 대한 통찰력을 얻을 수 있습니다.



## 중요사항:

대시보드의 Financial Services Payment Operations 모양과 느낌을 현대화했습니다. 일부 업데이트된 기능이 있을 수 있습니다.

이러한 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 단일 뷰에서 상세 정보로 드릴다운할 수 있습니다. 지정된 기간 동안 지불 케이스의 오픈 케이스, 새 케이스 및 평균 종결 시간에 대한 세부 정보를 볼 수 있습니다.

## 필요한 Now Platform 역할

- sn\_bom\_payment.manager - 대시보드 위젯과 데이터를 보는 데 필요합니다.
- 대시보드를 편집하는 데 필요한 sn\_bom\_payment.admin, sn\_bom\_pa.admin 및 pa\_admin

## Financial Services Payment Operations 대시보드에 액세스

대시보드에 액세스하려면 다음으로 Financial Services Payment Operations 이동합니다.

워크플레이스 > **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace** > 분석 센터 ( )을 클릭합니다.

또는 다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 > **Payment Operations** > 분석레이블이 표시됩니다.

에서 대시보드 플랫폼 분석 작업 공간에 액세스할 수도 있습니다. 에 대한 플랫폼 분석 작업 공간자세한 내용은 [분석 센터를](#) 참조하십시오.

이전 버전에서 업그레이드한 경우 다음으로 이동하여 원래 대시보드 레이아웃에 액세스할 수 있습니다. 모두 > **Payment Operations** > 대시보드레이블이 표시됩니다.

## 사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 사용 사례를 참조합니다.

## 대시보드 사용 사례 Financial Services Payment Operations

| 사용자    | 대시보드 사용                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 결제 관리자 | <p>지불 케이스의 실시간 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음을 수행해야 합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SLA(서비스 수준 계약)를 위반한 모든 오픈 지불 케이스 모니터링</li> <li>• 각 지불 케이스 유형의 불륜 및 추세 모니터링</li> <li>• 에이전트 생산성 검토</li> <li>• 서비스, 에이전트 또는 그룹에 대한 케이스의 평균 종결 시간 검토</li> </ul> |



대시보드 사용 사례 **Financial Services Payment Operations**

| 사용자    | 대시보드 사용                                                                                              |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | <ul style="list-style-type: none"> <li>오류 유형별 클레임 상세 정보 모니터링</li> <li>오류 범주에서 상세 정보로 드릴다운</li> </ul> |
| 지불 관리자 | 보기를 사용자 지정할 수 있어야 합니다.                                                                               |

## 표시기

## 지불 처리 업체 기반 고객 오류가 있는 오픈 내부 클레임의 비율(%)

지불 처리 업체 기준으로 고객 오류가 있는 오픈 내부 클레임의 백분율입니다. 이 수식에 따라 점수가 계산됩니다.  $((\text{지불 처리 업체별로 그룹화된 고객 오류가 있는 오픈 내부 클레임의 총 수}) / (\text{고객 오류가 있는 오픈 내부 클레임의 총 수})) * 100$

## 실제 처리 기반의 은행 오류가 있는 종결된 외부 클레임 비율(%)

세부 항목이 결과 이유인 실제 처리를 기준으로 은행 오류가 있는 종결된 외부 클레임의 백분율입니다. 이 수식에 따라 점수가 계산됩니다.  $((\text{결과에 따른 은행 오류가 있는 종결된 외부 클레임 수}) / (\text{총 수 복구에 사용된 은행 오류가 있는 종결된 외부 클레임의 총 수})) * 100$

## 오류 범주 기반의 은행 오류가 있는 오픈 내부 클레임 비율(%)

세부 항목은 기간 및 은행 오류 범주인 오류 범주를 기반으로 은행 오류가 있는 오픈 내부 클레임의 백분율입니다. 이 수식에 따라 점수가 계산됩니다.  $((\text{오류 범주에 따른 은행 오류가 있는 미해결 내부 클레임의 총 수}) / (\text{은행 오류가 있는 미해결 내부 클레임의 총 수})) * 100$

## 고객 오류가 있는 외부 클레임의 환급 금액 총합 비율(%)

세부 항목이 실제 처리인 고객 오류가 있는 외부 클레임에 대해 환불된 총 클레임 금액의 백분율입니다. 이 수식에 따라 점수가 계산됩니다.  $((\text{실제 처리 기준으로 고객 오류가 있는 종결된 외부 클레임의 환급 금액 합계}) / (\text{고객 오류가 있는 종결된 외부 클레임의 환급 금액 총합})) * 100$

## 실제 처리 기반의 고객 오류가 있는 종결된 외부 클레임의 비율(%)

세부 항목이 결과 이유인 실제 처리를 기준으로 고객 오류가 있는 종결된 외부 클레임의 백분율입니다. 이 수식에 따라 점수가 계산됩니다.  $((\text{결과를 기준으로 고객 오류가 있는 종결된 외부 클레임의 총 수}) / (\text{고객 오류가 있는 종결된 외부 클레임의 총 수})) * 100$

## 요청된 처리 기반의 은행 오류가 있는 오픈 내부 클레임 비율(%)

세분화가 기간 및 지불 프로세서인 요청된 처리를 기반으로 은행 오류가 있는 오픈 내부 클레임의 백분율입니다. 이 수식에 따라 점수가 계산됩니다.  $((\text{지불 처리 업체별로 그룹화된 은행 오류가 있는 오픈 내부 클레임의 총 수}) / (\text{요청된 처리를 기준으로 은행 오류가 있는 오픈 내부 클레임의 총 수})) * 100$

## 요청된 처리가 예외로 표시된 오픈 내부 클레임 비율(%)

세분화가 기간 및 오류 유형인 요청된 처리가 예외로 있는 오픈 내부 클레임의 백분율입니다. 이 수식에 따라 점수가 계산됩니다.  $((\text{요청된 처리가 예외로 표시된 미해결 케이스의 수}) / (\text{요청된 처리가 예외로 처리된 미해결 케이스의 총 수})) * 100$

## 지불 케이스의 종결 시간(%)

세분화가 연령, 지불 케이스 및 지불 에이전트인 지불 케이스의 종결 시간 백분율입니다. 이 수식에 따라 점수가 계산됩니다.  $(\text{종결된 지불 케이스의 합산 기간}) / (\text{종결된 지불 케이스 수}) / 24$

환급 금액이 있는 외부 클레임에 대해 복구된 총 클레임 비율(%)

세부 항목이 실제 처리인 환급 금액이 있는 외부 클레임에 대해 복구된 총 클레임의 백분율입니다. 이 수식에 따라 점수가 계산됩니다.  $\left(\frac{(\text{은행 오류가 있는 종결된 외부 클레임의 환급 금액 합계})}{(\text{은행 오류가 있는 종결된 외부 클레임의 환급 금액 총합})} \times 100\right)$

실제 분할 처리에 대한 은행 오류가 있는 종결된 외부 클레임 비율(%)

세부 항목이 실제 처리인 실제 분할 처리에 대한 은행 오류가 있는 종결된 외부 클레임의 백분율입니다. 이 수식에 따라 점수가 계산됩니다.  $\left(\frac{(\text{실제 처리 기준으로 은행 오류가 있는 종결된 외부 클레임의 총 수})}{(\text{은행 오류가 있는 종결된 외부 클레임의 총 수})} \times 100\right)$

요청된 처리 기반의 고객 오류가 있는 오픈 내부 클레임 비율(%)

세분화가 연령 및 고객 오류 범주인 요청된 처리를 기반으로 고객 오류가 있는 오픈 내부 클레임의 백분율입니다. 이 수식에 따라 점수가 계산됩니다.  $\left(\frac{(\text{사용자 지정 오류 범주로 고객 오류가 있는 미해결 내부 클레임의 총 수})}{(\text{고객 오류가 있는 미해결 내부 클레임의 총 수})} \times 100\right)$

실제 처리에 대한 고객 오류가 있는 종결된 외부 클레임의 비율(%)

실제 처리에 대한 고객 오류가 있는 종결된 외부 클레임의 백분율입니다. 이 수식에 따라 점수가 계산됩니다.  $\left(\frac{(\text{실제 처리 기준으로 고객 오류가 있는 종결된 외부 클레임의 총 수})}{(\text{고객 오류가 있는 종결된 외부 클레임의 총 수})} \times 100\right)$

요청된 처리가 보호됨으로 표시된 내부 클레임 비율(%)

세분화가 기간 및 오류 유형인 보호됨으로 요청을 받은 처리를 가진 내부 클레임의 백분율입니다. 이 수식에 따라 점수가 계산됩니다.  $\left(\frac{(\text{요청된 처리가 보호됨으로 표시된 미해결 케이스의 수})}{(\text{요청된 처리가 보호됨으로 표시된 미해결 케이스의 총 수})} \times 100\right)$

요청된 처리가 예외로 표시된 고객 오류가 있는 종결된 외부 클레임 수

세부 항목이 실제 처리인 요청된 처리가 예외로 표시된 고객 오류가 있는 종결된 외부 클레임 수입입니다.

## 세부 항목

- 실제 처리
- 기간
- 은행 오류 범주
- 고객 오류 범주
- 오류 유형
- 결과 이유
- 지불 에이전트
- 지불 케이스
- 지불 처리 업체
- 결제 서비스
- 지불 유형

## 필터

**Payment Operations** 대시보드에서 사용할 수 있는 필터

| 이름       | 유형   | 설명                                                                                                 |
|----------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 실제 처리    | 선택   | 지불 클레임의 실제 처리에서 사용할 수 있는 선택 사항을 표시합니다.                                                             |
| 기간       | 버킷   | 지불 케이스의 연령대(일)를 표시합니다.                                                                             |
| 은행 오류 범주 | 선택   | 지불 클레임에 대해 은행 오류 범주에서 사용할 수 있는 선택 사항을 표시합니다.                                                       |
| 고객 오류 범주 | 선택   | 지불 클레임에 대한 고객 오류 범주에서 사용할 수 있는 선택 항목을 표시합니다.                                                       |
| 오류 유형    | 선택   | 지불 문의의 오류 유형에서 사용할 수 있는 선택 항목을 표시합니다.                                                              |
| 결과 이유    | 선택   | 지불 클레임에 사용할 수 있는 결과 선택 항목을 표시합니다.                                                                  |
| 지불 에이전트  | 스크립트 | 사용자 역할 테이블에서 sn_bom_payment.claim_agent 또는 sn_bom_payment.inquiry_agent 역할을 가진 할당된 지불 에이전트를 가져옵니다. |
| 지불 케이스   | 스크립트 | 작업 테이블에서 지불 케이스 기록을 가져옵니다.                                                                         |
| 지불 처리 업체 | 선택   | 지불 방법에 대해 지불 프로세서에서 사용할 수 있는 선택 항목을 표시합니다.                                                         |
| 결제 서비스   | 목록   | 모든 지불 작업에 대한 기록을 가져옵니다.                                                                            |
| 지불 유형    | 스크립트 | 작업 SLA 테이블에서 지불 케이스 기록을 가져옵니다.                                                                     |

**Financial Services Personal Deposit Operations** 대시보드

대시보드를 Financial Services Personal Deposit Operations 사용하면 팀과 비즈니스가 금융 서비스에 대해 수신된 입금 서비스 요청을 어떻게 수행하고 있는지에 대한 통찰력을 얻을 수 있습니다. 입금 서비스 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 단일 뷰에서 상세 정보를 드릴다운할 수 있습니다.

**중요사항:**

대시보드의 Financial Services Personal Deposit Operations 모양과 느낌을 현대화했습니다. 일부 업데이트된 기능이 있을 수 있습니다.

지정된 기간 동안 SLA를 위반한 종결된 케이스, 즉각적인 주의가 필요한 미해결 케이스 및 입금 케이스의 평균 종결 시간에 대한 세부 정보를 볼 수 있습니다.

## 필요한 Now Platform 역할

- sn\_bom\_deposit\_b2c.manager, 대시보드 위젯과 데이터를 확인해야 합니다.
- 대시보드를 편집하려면 sn\_bom\_deposit\_b2c.admin, sn\_bom\_pa.admin 및 pa\_admin가 필요했습니다.

## Financial Services Personal Deposit Operations 대시보드에 액세스

대시보드에 액세스하려면 다음으로 Financial Services Personal Deposit Operations 이동합니다.

워크플레이스 > **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace** > 분석 센터 (  )을 클릭합니다.

또는 다음으로 이동합니다. 모두 > **Deposit Operations** > 분석레이블이 표시됩니다.

에서 대시보드 플랫폼 분석 작업 공간에 액세스할 수도 있습니다. 에 대한 플랫폼 분석 작업 공간자세한 내용은 [분석 센터를](#) 참조하십시오.

이전 버전에서 업그레이드한 경우 다음으로 이동하여 원래 대시보드 레이아웃에 액세스할 수 있습니다. 모두 > **Deposit Operations** > 대시보드레이블이 표시됩니다.

## 사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 사용 사례를 참조합니다.

### Financial Services Personal Deposit Operations 대시보드 사용 사례

| 사용자    | 대시보드 사용                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 입금 관리자 | <p>입금 케이스의 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음을 수행해야 합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SLA(서비스 수준 계약)를 위반했거나 SLA를 위반하려고 하므로 주의가 필요한 미해결 입금 케이스를 모니터링합니다</li> <li>• 입금 케이스 볼륨의 일별, 주별, 월별 추세를 모니터링합니다</li> <li>• 케이스의 평균 종결 시간 검토</li> <li>• 입금 서비스 케이스에서 상세 정보로 드릴다운</li> </ul> |
| 입금 관리자 | 보기를 사용자 지정할 수 있어야 합니다.                                                                                                                                                                                                                                                          |

## 표시기

B2C 입금.입금 계좌 개설 생성된 케이스

입금 서비스가 입금 계좌 개설인 오늘 생성된 입금 케이스 수입니다.

B2C 입금.금융 관계 추가 생성된 케이스

입금 서비스가 재무 관계 추가인 오늘 생성된 입금 케이스 수입니다.

B2C 입금.자동 이체 추가 생성된 케이스

입금 서비스가 자동 이체 추가인 오늘 생성된 입금 케이스의 수입니다.

B2C 입금.자동 이체 취소 생성된 케이스

입금 서비스가 자동 이체 취소인 오늘 생성된 입금 케이스 수입니다.

B2C 입금.자동 이체 수정 생성된 케이스

입금 서비스가 자동 이체 수정인 오늘 생성된 입금 케이스 수입니다.

B2C 입금.자동 이체 실패 생성된 케이스

입금 서비스가 자동 이체 실패인 오늘 생성된 입금 케이스 수입니다.

B2C 입금.입금 계좌 닫기 생성된 케이스

입금 서비스가 입금 계좌 닫기인 오늘 생성된 입금 케이스 수입니다.

B2C 입금.자동 이체 수정 미해결 케이스

해당 날 입금 서비스가 자동 이체 수정인 오픈 입금 케이스 수입니다.

B2C 분쟁.입금 계좌 개설 미해결 케이스

해당 날짜에 입금 서비스가 입금 계좌 개설인 오픈 입금 케이스 수입니다.

B2C 입금.자동 이체 추가 미해결 케이스

해당 날짜에 입금 서비스가 자동 이체 추가인 미결 입금 케이스 수입니다.

B2C 입금.자동 이체 실패 미해결 케이스

해당 날짜에 입금 서비스가 자동 이체 실패인 오픈 입금 케이스 수입니다.

B2C 입금.자동 이체 취소 미해결 케이스

해당 날짜에 입금 서비스가 자동 이체 취소인 오픈 입금 케이스 수입니다.

B2C 입금.금융 관계 추가 미해결 케이스

해당 날짜에 입금 서비스가 금융 계좌 관계 추가인 오픈 입금 케이스의 수입니다.

B2C 입금.입금 계좌 닫기 미해결 케이스

해당 날짜에 입금 서비스가 입금 계좌 닫기인 미결 입금 케이스의 수입니다.

B2C 예금.계정 종결 종결된 케이스 당좌 수

입금 서비스가 입금 계좌 닫기이고 입금 계좌가 개인 입출금 계좌인 오늘 종결된 입금 케이스의 수입니다.

B2C 예금.계좌 닫음 종결된 케이스 저축 수

입금 서비스가 입금 계좌 닫기이고 입금 계좌가 개인 저축 계좌인 오늘 종결된 입금 케이스 수입니다.

B2C 예금.기존 종결 케이스 당좌 수

입금 계좌가 개인 입출금 계좌인 오늘 종결된 입금 케이스 수입니다.

B2C 예금.기존 종결된 케이스 저축 수

입금 계좌가 개인 저축 계좌인 오늘 종결된 입금 케이스 수입니다.

B2C 입금.생성된 케이스 절약 수

입금 계좌가 개인 저축 계좌이고 입금 서비스가 입금 계좌 개설 또는 입금 계좌 닫기가 아닌 오늘 생성된 입금 케이스 수입니다.

B2C 입금.생성된 케이스 당좌 수

입금 계좌가 개인 입출금 계좌이고 입금 서비스가 입금 계좌 개설 또는 입금 계좌 닫기가 아닌 오늘 생성된 입금 케이스 수입니다.

B2C 분쟁.미해결 케이스 수

해당 날짜에 고장이 연령인 오픈 입금 케이스의 수입니다.

B2C 예금.종결된 케이스 수

오늘 종결된 입금 케이스의 수이며 세분화는 기간 및 서비스입니다.

B2C 분쟁.SLA가 있는 종결된 케이스 수

SLA 내에서 해당 날 종결된 입금 케이스의 수입니다. 이 표시기는 SLA를 충족하는 종결된 케이스 수와 SLA를 위반한 케이스 수를 비교하는 데 사용됩니다.

B2C 분쟁. 위반 SLA가 있는 종결된 케이스 수

SLA를 위반한 해당 날짜에 종결된 입금 케이스의 수입입니다.

B2C 입금. SLA 위반에 따른 미해결 케이스 수

해당 날 SLA를 위반한 미해결 입금 케이스의 일일 카운트입니다.

B2C 입금. SLA 위반 비율이 80%를 넘는 미해결 케이스 수

SLA 경과 백분율이 80%를 초과하는 해당 날짜의 일일 미해결 입금 케이스 수입입니다.

B2C 입금. 종결된 케이스의 합산 기간

해당 날 세분화가 기간 및 서비스인 입금 케이스를 종결하는 데 소요되는 총 시간입니다.

B2C 입금. 케이스를 종결하는 평균 시간

세부 항목이 서비스인 입금 케이스를 종결하는 데 걸리는 평균 시간입니다. 이 수식에 따라 점수가 계산됩니다. (B2C 입금. 종결된 케이스의 합산 기간) / (B2C 입금. 종결된 케이스 수)

## 세부 항목

- 기간
- 서비스

## Personal Lines Claims 대시보드

대시보드를 Personal Lines Claims 사용하면 팀과 비즈니스가 개별 라인 정책에 대해 수신된 클레임 서비스 요청을 어떻게 수행하고 있는지에 대한 통찰력을 얻을 수 있습니다.

대시보드를 Personal Lines Claims 사용하면 단일 뷰에서 클레임 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 상세 정보로 드릴다운할 수 있습니다. 지정된 기간 동안 SLA를 위반한 종결된 케이스, 즉각적인 주의가 필요한 미해결 케이스 및 종결된 클레임 케이스의 기간에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.



### 중요사항:

플랫폼 분석 작업 공간은 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 &quot;활성화 정보&quot; 섹션을 참조하십시오.

대시보드에 액세스하려면 다음으로 Personal Lines Claims 이동합니다. 워크플레이스 > **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace** > 분석 센터 ( )을 클릭합니다.

에서 대시보드 플랫폼 분석 작업 공간에 액세스할 수도 있습니다. 에 대한 플랫폼 분석 작업 공간 자세한 내용은 [분석 센터를](#) 참조하십시오.

## 필요한 Now Platform 역할

- sn\_ins\_claim\_pers.manager - 대시보드 위젯과 데이터를 보는 데 필요합니다.
- 대시보드를 편집하는 데 필요한 sn\_ins\_claim\_pers.admin, sn\_bom\_pa.admin 및 pa\_admin

## 사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 사용 사례를 참조합니다.

대시보드 사용 **Personal Lines Claims** 사례

| 사용자                       | 대시보드 사용                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Personal Lines Claims 관리자 | 클레임 케이스의 실시간 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음을 수행해야 합니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• SLA(서비스 수준 계약)를 위반한 모든 오픈 클레임 케이스 모니터링</li> <li>• 각 클레임 케이스 유형의 볼륨 및 추세 모니터링</li> <li>• 담당자, 처리자 또는 그룹에 대한 케이스의 평균 종결 시간 검토</li> </ul> |
| Personal Lines Claims 관리자 | 보기를 사용자 지정할 수 있어야 합니다.                                                                                                                                                                                                      |

## 표시기

- Personal Lines Claims.오픈 케이스  
일일 오픈 케이스 수입니다.
- Personal Lines Claims.SLA 위반 미해결 케이스 수  
SLA를 위반한 일일 오픈 케이스 수입니다.
- Personal Lines Claims.생성된 케이스 수  
오늘/일간 생성된 케이스 수입니다.
- Personal Lines Claims.거부된 케이스 수  
오늘 클레임이 거부된 상태로 종결된 케이스 수입니다.
- Personal Lines Claims.종결 케이스의 합산 기간  
오늘 종결된 케이스의 합산 기간입니다.
- Personal Lines Claims.종결된 케이스 수  
오늘 종결된 케이스 수입니다.
- Personal Lines Claims.SLA가 있는 종결 케이스 수  
SLA 내에서 오늘 종결된 케이스 수입니다.
- Personal Lines Claims.위반된 SLA가 있는 종결 케이스 수  
해당 날 SLA 위반으로 종결된 개인 라인 케이스의 수입니다. 이 표시기는 SLA를 충족하는 종결된 케이스 수와 SLA를 위반한 케이스 수를 비교하는 데 사용됩니다.
- Personal Lines Claims.SLA 위반 비율이 80%를 넘는 오픈 케이스  
SLA 위반 백분율이 80%(실제 경과 시간 >80%)보다 큰 오픈 개인 라인 케이스의 수입니다.
- Personal Lines Claims.지불된 케이스 수  
SLA가 있는 유료 케이스의 일일 수입니다.
- Personal Lines Claims.SIU 케이스  
SIU 검토에서 개인 라인 클레임 미해결 케이스의 일일 카운트입니다.
- Personal Lines Claims.클레임 지불금 추세  
종결된 케이스에 대한 일일 클레임 지불액의 추세입니다.



## 세부 항목

- 스테이지
- 기간
- 클레임 서비스
- 고객
- 제품
- SLA 백분율

## Personal Lines Servicing 대시보드

대시보드를 Personal Lines Servicing 사용하면 팀과 비즈니스가 보험 서비스에 대해 수신된 개인 정책 서비스 요청을 어떻게 수행하고 있는지에 대한 통찰력을 얻을 수 있습니다.



### 중요사항:

대시보드의 Personal Lines Servicing 모양과 느낌을 현대화했습니다. 일부 업데이트된 기능이 있을 수 있습니다.

대시보드를 Personal Lines Servicing 사용하면 정책 서비스 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 단일 뷰에서 상세 정보로 드릴다운할 수 있습니다. 지정된 기간 동안 SLA를 위반한 종결 케이스, 즉각적인 주의가 필요한 오픈 케이스 및 정책 서비스 케이스의 평균 종결 시간에 대한 세부 정보를 볼 수 있습니다.

### 필요한 Now Platform 역할

- sn\_ins\_policy\_b2c.manager - 대시보드 위젯과 데이터를 보는 데 필요합니다.
- 대시보드를 편집하는 데 필요한 sn\_ins\_policy\_b2c.admin, sn\_bom\_pa.admin 및 pa\_admin

## Personal Lines Servicing 대시보드에 액세스

대시보드에 액세스하려면 다음으로 Personal Lines Servicing 이동합니다. 워크플레이스 > **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace** > 분석 센터 ( )을 클릭합니다.

또는 다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 > **Personal Lines Servicing** > 분석레이블이 표시됩니다.

에서 대시보드 플랫폼 분석 작업 공간에 액세스할 수도 있습니다. 에 대한 플랫폼 분석 작업 공간자세한 내용은 [분석 센터를](#) 참조하십시오.

이전 버전에서 업그레이드한 경우 다음으로 이동하여 원래 대시보드 레이아웃에 액세스할 수 있습니다. 모두 > **Personal Lines Servicing** > 대시보드레이블이 표시됩니다.

### 사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 사용 사례를 참조합니다.

#### 대시보드 사용 Personal Lines Servicing 사례

| 사용자       | 대시보드 사용                                    |
|-----------|--------------------------------------------|
| 개인 라인 관리자 | 보험 케이스의 실시간 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음을 수행해야 합니다. |



대시보드 사용 **Personal Lines Servicing** 사례

| 사용자       | 대시보드 사용                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• SLA(서비스 수준 계약)를 위반한 모든 오픈 보험 케이스 모니터링</li> <li>• 각 보험 케이스 유형의 볼륨 및 추세 모니터링</li> <li>• 에이전트 생산성 검토</li> <li>• 서비스, 에이전트 또는 그룹에 대한 케이스의 평균 종결 시간 검토</li> <li>• 정책 유형별 요청 상세 정보 모니터링</li> <li>• 오류 범주에서 상세 정보로 드릴다운</li> </ul> |
| 개별 라인 관리자 | 보기를 사용자 지정할 수 있어야 합니다.                                                                                                                                                                                                                                               |

## 표시기

Personal Lines Servicing. 종결 케이스의 합산 기간

해당 날 세부 항목이 스테이지 및 서비스인 개인 라인 케이스를 종결하는 데 소요되는 총 시간 수입니다.

Personal Lines Servicing. 종결 케이스 수

오늘 종결된 개인 라인 케이스의 수이며 세부 항목은 스테이지 및 서비스입니다.

Personal Lines. SLA 위반 비율이 80%를 넘는 미해결 케이스

SLA 경과 백분율이 80%를 초과하는 해당 날짜의 오픈 개인 라인 케이스의 일일 카운트입니다.

Personal Lines: 자동 및 가정에 대해 생성된 변경 범위 케이스 수

개인 라인 서비스가 개인 자동차 보장 변경 계정 또는 주택 소유자 변경 보장인 오늘 생성된 개인 라인 케이스의 수입니다.

Personal Lines Servicing. 위반한 SLA가 있는 종결 케이스 수

그날 종결되었으며 SLA를 위반한 개인 라인 케이스의 수입니다.

Personal Lines: SLA를 위반한 미해결 케이스 수

해당 날 SLA를 위반한 오픈 개인 라인 케이스의 일일 카운트입니다.

개인 회선. 자동 및 가정에 대한 변경 범위 오픈 케이스 수

개인 라인 서비스가 개인 자동차 변경 보장 계정 또는 주택 소유자 변경 보장인 해당 날짜의 오픈 개인 라인 케이스 수입니다.

Personal Lines Servicing. 고객이 거부한 케이스 수

고객이 거부한 케이스 수입니다.

Personal Lines Servicing. SLA가 있는 종결 케이스 수

SLA 내에서 그날 종결된 개별 라인 케이스의 수입니다. 이 표시기는 SLA를 충족하는 종결된 케이스 수와 SLA를 위반한 케이스 수를 비교하는 데 사용됩니다.

## 세부 항목

- 보험 케이스 스테이지
- 보험 서비스
- 보험 거부 사유

## Financial Services Personal Loan Operations 대시보드

대시보드를 Financial Services Personal Loan Operations 사용하면 팀과 비즈니스가 개인 대출 케이스에 대해 어떻게 수행하고 있는지에 대한 통찰력을 얻을 수 있습니다. 단일 뷰에서 대출 케이스 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 상세 정보로 드릴다운할 수 있습니다.



### 중요사항:

대시보드의 Financial Services Personal Loan Operations 모양과 느낌을 현대화했습니다. 일부 업데이트된 기능이 있을 수 있습니다.

지정된 기간에 대해 대출 케이스의 오픈 케이스, 새 케이스 및 평균 종결 시간에 대한 세부 정보를 볼 수 있습니다. 이 대시보드는 애플리케이션을 설치할 때 자동으로 활성화됩니다 Financial Services Personal Loan Operations .

### 필요한 Now Platform 역할

- sn\_bom\_loan.b2c\_manager - 대시보드 위젯 및 데이터를 보는 데 필요합니다.
- 대시보드를 편집하는 데 필요한 sn\_bom\_loan.b2c\_admin, sn\_bom\_pa.admin 및 pa\_admin

## Financial Services Personal Loan Operations 대시보드에 액세스

대시보드에 액세스하려면 다음으로 Financial Services Personal Loan Operations 이동합니다.

워크플레이스 > **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace** > 분석 센터 ( )을 클릭합니다.

또는 다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 > 대출 운영 > 분석레이블이 표시됩니다.

에서 대시보드 플랫폼 분석 작업 공간에 액세스할 수도 있습니다. 에 대한 플랫폼 분석 작업 공간자세한 내용은 [분석 센터](#)를 참조하십시오.

이전 버전에서 업그레이드한 경우 다음으로 이동하여 원래 대시보드 레이아웃에 액세스할 수 있습니다. 모두 > 대출 운영 > 대시보드레이블이 표시됩니다.

## 사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 사용 사례를 참조합니다.

| 사용자    | 대시보드 사용                                                                                                                                                                                                                         |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 대출 관리자 | <p>개인 대출 케이스의 실시간 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음을 수행해야 합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SLA를 위반한 모든 오픈 케이스 모니터링</li> <li>• 에이전트 및 케이스의 기간별로 모든 오픈 케이스를 모니터링합니다</li> <li>• 서비스, 에이전트 또는 에이전트 그룹에 대한 모든 새 케이스 검토</li> </ul> |

| 사용자    | 대시보드 사용                                                                                                              |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | <ul style="list-style-type: none"> <li>서비스, 에이전트 또는 그룹에 대한 케이스의 평균 종결 시간 검토</li> <li>범주에서 상세 정보로 드릴다운합니다.</li> </ul> |
| 대출 관리자 | 보기를 사용자 지정할 수 있어야 합니다.                                                                                               |

## 표시기

### SLA 위반이 있는 미해결 케이스 비율(%)

지정된 날짜에 SLA를 위반한 오픈 케이스의 비율입니다. 이 수식에 따라 점수가 계산됩니다.  $\{[(\text{SLA 위반에 따른 오픈 케이스 수}) / (\text{오픈 케이스 수})] * 100\}$

### 에이전트당 미해결 케이스의 평균 #

지정된 날짜의 에이전트에 대한 평균 오픈 케이스 수입니다. 이 수식에 따라 점수가 계산됩니다.  $\{[(\text{오픈 케이스 수}) / (\text{에이전트 수})]\}$

### 미해결 케이스의 평균 기간

기간별 오픈 케이스의 세부 항목 점수 및 추세(일)입니다. 각 서비스의 점수는  $\{[(\text{오픈 케이스의 합산 연령}) / (\text{오픈 케이스 수})] / 24\}$  수식에 따라 계산됩니다.

### 새로운 케이스 수

지난 7일 동안 서비스, 에이전트 또는 에이전트 그룹별로 집계된 새 케이스입니다. 케이스에 대한 데이터는 {sn\_bom\_loan\_service} 테이블에서 수집됩니다.

### 평균 케이스 종결 시간

지난 7일 동안 서비스, 에이전트 또는 할당 그룹별로 케이스의 평균 종결 시간(일)에 대한 세부 항목입니다. 이 수식에 따라 점수가 계산됩니다.  $\{[(\text{종결된 케이스의 합산 기간}) / (\text{종결된 케이스 수})] / 24\}$

## 세부 항목

- 에이전트
- 에이전트 그룹
- 할당 그룹
- 기간
- 서비스

## Financial Services Treasury Operations 대시보드

대시보드를 Financial Services Treasury Operations 사용하면 재무 서비스에 대해 수신된 재무 서비스 요청에 대해 팀과 비즈니스가 어떻게 수행하고 있는지에 대한 통찰력을 얻을 수 있습니다.



### 중요사항:

대시보드의 Financial Services Treasury Operations 모양과 느낌을 현대화했습니다. 일부 업데이트된 기능이 있을 수 있습니다.

재무 서비스 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 단일 뷰에서 상세 정보를 드릴다운할 수 있습니다. 지정된 기간 동안 SLA를 위반한 종결된 케이스, 즉각적인 주의가 필요한 미해결 케이스 및 재무 케이스의 평균 종결 시간에 대한 세부 정보를 볼 수 있습니다.

## 필요한 Now Platform 역할

- sn\_bom\_treasury.manager, 대시보드 위젯과 데이터를 보는 데 필요합니다.
- 대시보드를 편집하려면 sn\_bom\_treasury.admin, sn\_bom\_pa.admin 및 pa\_admin가 필요합니다.

## Financial Services Treasury Operations 대시보드에 액세스

대시보드에 액세스하려면 다음으로 Financial Services Treasury Operations 이동합니다.

워크플레이스 > **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace** > 분석 센터 (  )을 클릭합니다.

또는 다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 > 금융 운영 > 분석레이블이 표시됩니다.

에서 대시보드 플랫폼 분석 작업 공간에 액세스할 수도 있습니다. 에 대한 플랫폼 분석 작업 공간자세한 내용은 [분석 센터를](#) 참조하십시오.

이전 버전에서 업그레이드한 경우 다음으로 이동하여 원래 대시보드 레이아웃에 액세스할 수 있습니다. 모두 > 금융 운영 > 대시보드레이블이 표시됩니다.

## 사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 사용 사례를 참조합니다.

### 대시보드 사용 Financial Services Treasury Operations 사례

| 사용자    | 대시보드 사용                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 재무 관리자 | <p>재무 케이스의 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음을 수행해야 합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SLA(서비스 수준 계약)를 위반했거나 SLA를 위반하려고 하므로 주의가 필요한 미해결 재무 케이스를 모니터링합니다</li> <li>• 재무 상품별 재무 케이스의 볼륨 모니터링</li> <li>• 케이스의 평균 종결 시간 검토</li> <li>• 재무 제품에서 세부 사항으로 드릴다운</li> </ul> |
| 재무 관리자 | 보기를 사용자 지정할 수 있어야 합니다.                                                                                                                                                                                                                                           |

## 표시기

SLA를 가진 종결된 케이스의 FSO 재무.Number

SLA 내에서 해당 날 종결된 케이스 수입니다. 이 표시기는 SLA를 충족하는 종결된 케이스 수와 SLA를 위반한 케이스 수를 비교하는 데 사용됩니다.

위반 SLA를 가진 종결된 케이스의 FSO 재무.Number

SLA를 위반한 해당 날짜에 종결된 재무 케이스 수입니다.

FSO 재무.미해결 케이스 수

해당 날짜에 세분화가 기간 및 서비스인 오픈 재무 케이스 수입니다.

종결된 케이스의FSO 재무.번호

오늘 종결된 재무 케이스 중 세분화가 기간 및 서비스인 케이스의 수입니다.

종결 케이스까지 FSO 재무.Average 시간

세부 항목이 서비스인 재무 케이스를 종결하는 데 걸리는 평균 시간입니다. 이 수식에 따라 점수가 계산됩니다. (FSO 재무.종결된 케이스의 합산 기간)/(FSO 재무.종결된 케이스 수)

FSO 재무.종결 케이스의 합산 기간

해당 날 세부 항목이 기간 및 서비스인 재무 케이스를 종결하기까지 걸린 총 시간입니다.

FSO 재무.새 케이스 수

오늘 열린 신규 재무 케이스의 수로, 세분화는 기간 및 서비스입니다. 이 표시기를 종결된 케이스 수 표시기와 함께 사용하면 생성된 케이스 수와 종결된 케이스 수의 추세를 비교하고 확인하는 데 사용됩니다.

FSO 재무.SLA를 위반하는 미해결 케이스 수

SLA 경과 백분율이 80% 이상인 해당 날짜의 일일 미해결 재무 케이스 수입니다.

FSO 재무.SLA를 위반한 미해결 케이스 수

해당 날 SLA를 위반한 미해결 재무 케이스의 일일 카운트입니다.

세부 항목

- 기간
- 서비스

필터

| 이름         | 유형    | 설명                                                                                           |
|------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| FSO 재무.서비스 | 작업 기록 | 작업 유형이 sn_bom_treasury로 시작하고 ###로 끝나는 서비스 정의 (sn_bom_service_definition) 테이블에서 모든 기록을 가져옵니다. |
| 기간         | 버킷    | 재무 케이스의 기간대(일)를 표시합니다.                                                                       |

## Financial Services Operations용 프로세스 마이닝

Financial Services Operations 프로세스 마이닝 콘텐츠 팩에는 분석가와 프로세스 소유자가 비즈니스 프로세스의 효과를 분석하는 데 도움이 되는 프로세스에 대해 Financial Services Operations 미리 구성된 프로세스 마이닝 모델이 있습니다.



### 중요사항:

Vancouver 릴리스부터 Process Optimization 애플리케이션의 이름이 로 변경 프로세스 마이닝되었습니다.

FSO 프로세스 마이닝 콘텐츠 팩 활성화에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 [Activate Process Mining content packs](#).

### 최적화 프로젝트

콘텐츠 팩은 이러한 Financial Services Operations 애플리케이션에 대해 사전 구축 프로세스 마이닝 된 프로젝트 모델 정의를 추가합니다.

- 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
- Personal Lines Claims
- Intelligent Servicing for Fraud

## 역할

애플리케이션을 사용하는 프로세스 마이닝 애플리케이션에 따라 Financial Services Operations 다음 역할이 필요합니다.

에 대한 **Financial Services** Operations의 필수 역할 프로세스 마이닝

| Financial Services Operations 애플리케이션           | 필요한 역할                                                                            |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Financial Services Card Operations             | 분쟁 관리:<br>sn_bom_credit_card.dispute_manager 및<br>sn_process_optimization_analyst |
| Financial Services Payment Operations          | sn_bom_payment.payments_manager 및<br>sn_process_optimization_analyst              |
| Financial Services Business Loan Operations    | sn_bom_loan_b2b.manager 및<br>sn_process_optimization_analyst                      |
| Financial Services Personal Loan Operations    | sn_bom_loan.b2c.manager 및<br>sn_process_optimization_analyst                      |
| Financial Services Business Lifecycle          | sn_bom_clo_b2b.manager 및<br>sn_process_optimization_analyst                       |
| Financial Services Client Lifecycle            | sn_bom_clo_b2c.manager 및<br>sn_process_optimization_analyst                       |
| Financial Services Complaint Management        | sn_bom_compl.manager 및<br>sn_process_optimization_analyst                         |
| Financial Services Business Deposit Operations | sn_bom_deposit_b2b.manager 및<br>sn_process_optimization_analyst                   |
| Financial Services Personal Deposit Operations | sn_bom_deposit_b2c.manager 및<br>sn_process_optimization_analyst                   |

에 대한 **Financial Services** Operations의 필수 역할 프로세스 마이닝

| Financial Services Operations 애플리케이션   | 필요한 역할                                                         |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Commercial Lines Claims                | sn_ins_claim_cml.manager 및<br>sn_process_optimization_analyst  |
| Personal Lines Claims                  | sn_ins_claim_pers.manager 및<br>sn_process_optimization_analyst |
| Financial Services Treasury Operations | sn_bom_treasury.admin 및<br>sn_process_optimization_analyst     |
| Individual Life Servicing              | sn_ins_indiv_life.manager 및<br>sn_process_optimization_analyst |
| Group Life Servicing                   | sn_ins_group_life.manager 및<br>sn_process_optimization_analyst |
| Intelligent Servicing for Fraud        | sn_bom_fraud.manager 및<br>sn_process_optimization_analyst      |

## Financial Services Operations 개발자 가이드

ServiceNow<sup>#</sup> Financial Services Operations (FSO)를 사용하면 금융 서비스 기관(FSI)이 사전 구축된 디지털 애플리케이션 및 워크플로를 통해 핵심 운영 프로세스를 안전하게 자동화할 수 있습니다. FSO는 단일 플랫폼을 사용하여 금융 기관의 모든 부서(프런트, 미들 및 백오피스)에 걸쳐 운영을 연결합니다.

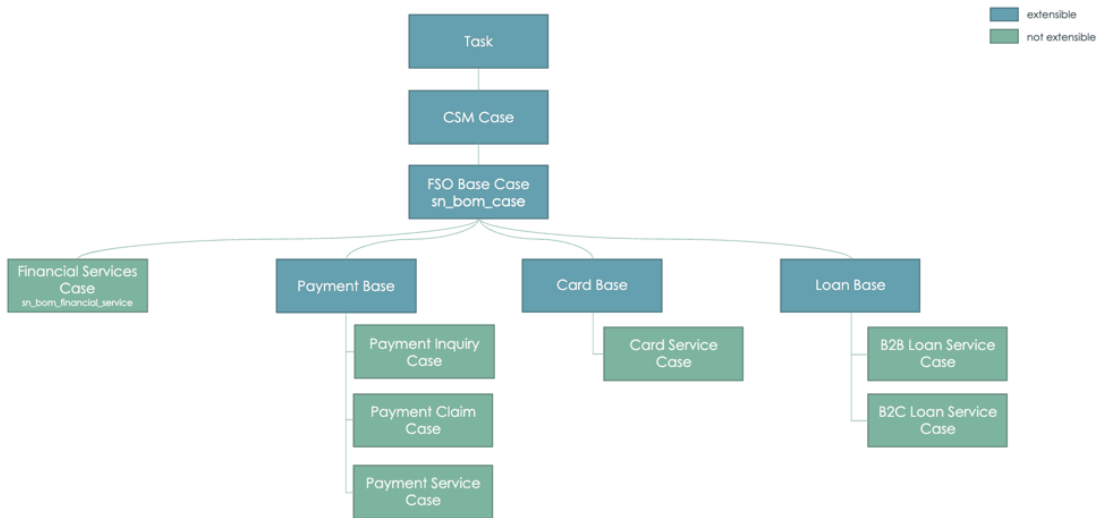
이 개발자 가이드에서는 FSO 기본 기능을 확장하고 기존 응용 프로그램을 FSO와 ServiceNow 통합하는 방법에 대한 정보를 제공합니다.

이 문서에 설명된 통합 작업을 수행하기 전에 먼저 FSO 애플리케이션을 설치하고 필요한 모든 구성을 수행해야 합니다. 세부사항은 [Financial Services Operations 애플리케이션 구성을](#) 참조하십시오.

### FSO 데이터 모델 확장

플랫폼의 유연성은 ServiceNow FSO와 상호 작용할 수 있는 다양한 응용 프로그램을 만들 수 있는 기회를 제공합니다. FSO는 이러한 애플리케이션에서 확장하고 활용할 수 있는 데이터 모델을 제공합니다.

플랫폼과 ServiceNow 상호작용하는 새 애플리케이션을 만들 때는 다음 확장 모델을 사용하는 것이 좋습니다.



FSO 데이터 모델 및 해당 테이블 구조에 대한 자세한 내용은 [Financial Services Operations Core](#)를 참조하십시오.

## FSO에서 케이스 유형 및 서비스 정의 사용

케이스 유형과 서비스 정의를 모두 사용하여 고객 문제를 해결하는 데 필요한 프로세스와 데이터를 정의할 수 있습니다. 이 섹션에서는 다양한 상황에서 사용할 구현을 선택하기 위한 결정 지점에 대해 설명합니다.

### 주:

모든 FSO 구현에서는 기본 시스템 애플리케이션을 사용하지 않을 때에도 케이스 유형을 사용하는 것이 베스트 프랙티스입니다. 여러 케이스 유형이 필요하지 않더라도 하나의 케이스 유형으로 시작하는 것이 좋습니다. 이러한 유형의 구현을 통해 FSO 애플리케이션 또는 사용자 지정 애플리케이션에서 향후 케이스 유형을 쉽게 채택할 수 있습니다.

## 케이스 유형

케이스 유형은 특정 유형의 고객 문제를 해결하는 데 필요한 프로세스와 데이터를 나타냅니다. 예를 들어 은행 업계에서 고객 서비스 에이전트는 대출 처리, 신용 카드 처리 또는 불만 관리 등 고객의 다양한 요구에 맞게 케이스 유형을 사용할 수 있습니다.

FSO는 다음 요소에 따라 케이스 유형을 구분합니다.

1. 금융 기관 내의 도메인입니다.
2. 케이스에서 작업할 가상 사용자입니다.

예를 들어 Loan Operations에는 B2C(business-to-consumer) 및 B2B(business-to-business)라는 두 가지 기본 케이스 유형이 있습니다. 이 구현에서는 대출이 서로 다른 도메인에 있고 활용할 기존 애플리케이션이 없기 때문에 대출에 대해 별도의 케이스 유형이 필요했습니다. B2C 케이스는 서로 다른 요청에 대해 작업하는 에이전트와 은행이 규제 요구 사항에 대한 명확한 분리가 필요하기 때문에 B2B 케이스와 분리됩니다.

새 케이스 유형 생성에는 기존 케이스의 확장인 새 테이블을 생성하거나 완전히 새로운 케이스 유형을 생성하는 작업이 포함될 수 있습니다. 일반적으로 여기에는 새 역할, 모듈, 작업 공간 및 기타 필수 엔티티를 만드는 작업이 포함됩니다. 케이스 유형에 대한 자세한 내용은 [고객 서비스 케이스 유형을 참조하십시오.](#)

FSO에서 새 사례 유형을 만들어야 하는지 여부를 평가할 때는 다음 사항을 고려해야 합니다.



- 새 케이스 유형 대신 서비스 정의를 사용해야 합니까?
- 내 사용 사례에 사용할 수 있는 애플리케이션이 이미 있습니까?
- 새 케이스 유형을 만들 때 어떤 기본 FSO 케이스 유형을 확장해야 합니까?

FSO에는 많은 사례 유형이 도입되었지만 모든 사례 유형을 확장해야 하는 것은 아닙니다. 기본 시스템 테이블 정의에서 ## ## 으로 표시된 테이블만 확장해야 합니다. 모든 기본 시스템 FSO 애플리케이션에는 해당 애플리케이션에 새 케이스 유형을 추가할 때 사용해야 하는 연관된 기본 케이스 유형 테이블이 있습니다. 예를 들어 **Personal Loan Operations**에 새 케이스 유형이 필요한 경우 기본 대출 케이스 테이블을 확장합니다. 기본 FSO 애플리케이션이 없는 도메인에 새 유형이 필요한 경우 기본 FSO 케이스 [sn\_bom\_case] 테이블을 확장합니다.

FSO에서 각 응용 프로그램에는 고유한 사례 유형이 있습니다. 다음 링크는 기본 인스턴스에서 사용할 수 있는 케이스 유형에 대한 정보를 제공합니다.

- [Financial Services Payment Operations](#)
- [Financial Services Card Operations](#)
- [Financial Services Business Loan Operations](#)
- [Financial Services Personal Loan Operations](#)
- [Financial Services Credit Operations](#)
- [Financial Services Operations Core](#)

## 서비스 정의

케이스 유형 외에도 서비스 정의를 사용하여 사용자 지정된 프로세스를 만들 수 있습니다. 서비스 정의는 고유한 요청 및 이행 프로세스를 제공하는 특정 케이스 유형 위에 위치하는 구성입니다. 이미 케이스 유형이 있고 기존 가상 사용자에게 대한 도메인 내에서 새 사용 사례를 추가할 때 서비스 정의를 사용합니다. 이 경우 서비스 정의를 사용하면 새로운 사용 사례를 더 빠르게 개발할 수 있습니다.

다음은 서비스 정의를 생성하는 데 필요한 주요 구성요소입니다.

- 새 서비스에 대해 만들어진 서비스 정의 기록입니다.
- 케이스 유형 테이블에서 새 서비스에 대해 생성된 새 뷰 및 뷰 규칙입니다.
- 케이스 유형 테이블에서 새 기록이 생성될 때 트리거되는 새 서비스에 대해 생성된 새 플로우입니다. 플로는 여러 작업 또는 하위 작업이 있는 경우처럼 보다 복잡한 사용 사례에만 필요합니다.
- 고객/요청자가 서비스 카탈로그를 통해 생성할 새 기록 생성자입니다. 최종 사용자가 요청을 만들게 하려는 경우에만 기록 생성자를 사용하십시오.

자세한 내용은 [Financial Services Operations 애플리케이션에 대한 서비스 정의 구성](#)을 참조하십시오.

## ServiceNow REST API 작업

FSO는 REST API를 활용하여 은행 애플리케이션과 같은 외부 소스가 인스턴스에 저장된 ServiceNow FSO 데이터와 상호작용할 수 있도록 합니다. **Table API**는 외부 원본에서 FSO 중심 테이블에 대한 모든 CRUD 작업(만들기, 읽기, 업데이트 및 삭제)을 수행할 수 있는 끝점을 제공합니다.

예를 들어 이 API를 사용하여 고객 기록을 찾고 고객 신용 카드, 지불, 대출과 같은 특정 FSO 정보를 쿼리합니다. FSO 내에서 사용할 수 있는 테이블에 대한 자세한 내용은 [Financial Services Operations 데이터 모델](#) 및 [FSO 테이블 정의](#)를 참조하세요.

이러한 REST 엔드포인트를 호출할 때 사용하는 사용자에게 필요한 역할이 할당되어 있는지 확인해야 합니다. 다음은 액세스하려는 테이블에 따라 필요한 역할입니다.

- Financial Services Payment Operations: sn\_bom\_payment.admin 및 admin
- Financial Services Card Operations: sn\_bom\_card.admin 및 admin
- Financial Services Business Loan Operations: sn\_bom\_loan\_b2b.admin 및 admin
- Financial Services Personal Loan Operations: sn\_bom\_loan.b2c\_admin 및 관리자

모든 FSO 역할 및 설명 목록은 [Financial Services Operations Core](#)와 함께 설치되는 구성 요소를 참조하십시오.

## REST API 테스트 ServiceNow® 구동

ServiceNow 플랫폼은 인스턴스 내에서 사용 가능한 REST API에 액세스할 수 있는 [REST API 탐색기](#)를 제공합니다. 이 도구를 사용하면 애플리케이션 내에서 엔드포인트 호출을 구현하기 전에 인스턴스 내의 다양한 FSO 테이블과 상호작용할 수 있습니다.

## 통합 사용 사례

회사의 필요에 따라 FSO와 통합하는 방법에는 여러 가지가 있습니다. 이 섹션에서는 이러한 통합 사용 사례 중 몇 가지에 대해 설명합니다. 이러한 각 사용 사례를 단독으로 배포하거나 특정 요구 사항에 맞게 결합할 수 있습니다.

### **i** 주:

모든 고객의 환경은 다릅니다. 이러한 사용 사례 시나리오는 명시된 사용 사례에 대한 일반 구현만 보여줍니다. 실제 구현은 상당히 다를 수 있습니다.

- 기록 시스템에서 원격 정보 조회
- 케이스를 제출하는 에이전트
- 케이스 요청을 제출하는 외부 시스템
- 기록 시스템에서 원격 정보 업데이트

### 기록 시스템에서 원격 정보 조회

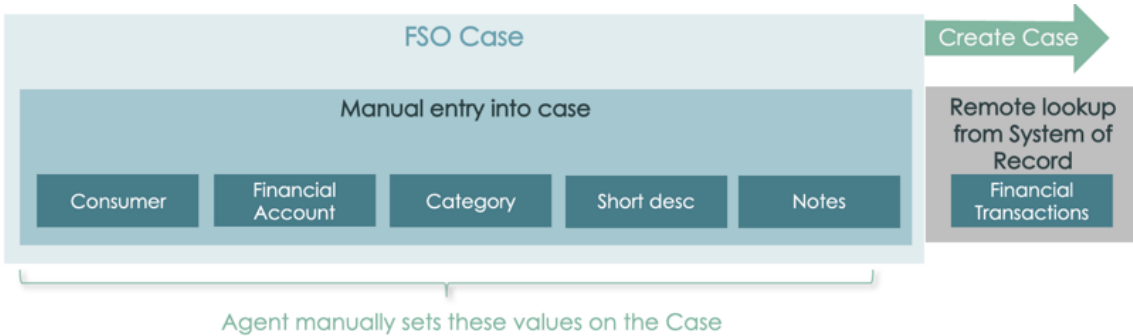
이 유스 케이스는 REST API 호출을 사용하여 원격 은행 시스템(기록 시스템)에서 고객의 모기지 계좌에 대한 금융 거래 상세 정보를 조회하는 방법을 보여줍니다.

콜 센터 상담원이 고객 문의에 응답하고 양식을 사용하여 새 FSO 케이스를 ServiceNow 만듭니다. 이 양식에는 소비자, 금융 계정, 범주, 간단한 설명 정보 및 관련 메모가 수동으로 입력됩니다.

양식 내의 ServiceNow 스크립트는 소비자 및 금융 계좌 정보를 사용하여 원격 बैं킹 시스템(은행 애플리케이션)의 원격 REST 엔드포인트를 호출하여 금융 트랜잭션 세부 정보를 얻습니다. 그런 다음 에이전트가 ServiceNow 나머지 필수 케이스 정보를 수동으로 입력하기 전에 정보를 확인할 수 있도록 이러한 세부 정보를 양식에 표시합니다. 완료되면 FSO 케이스가 인스턴스에 캐시됩니다 ServiceNow .

### **i** 주:

이 유스 케이스에서는 은행 애플리케이션이 요청된 소비자 세부사항 및 연관된 금융 계좌를 리턴하는 REST 엔드포인트 `GET /api/getTransactions` 를 호출한다고 가정합니다.



다음은 원격 은행 애플리케이션에서 받은 금융 거래 상세 정보가 FSO 케이스 양식에 표시될 때 어떻게 보이는지에 대한 예입니다.

ML-RHL-6534

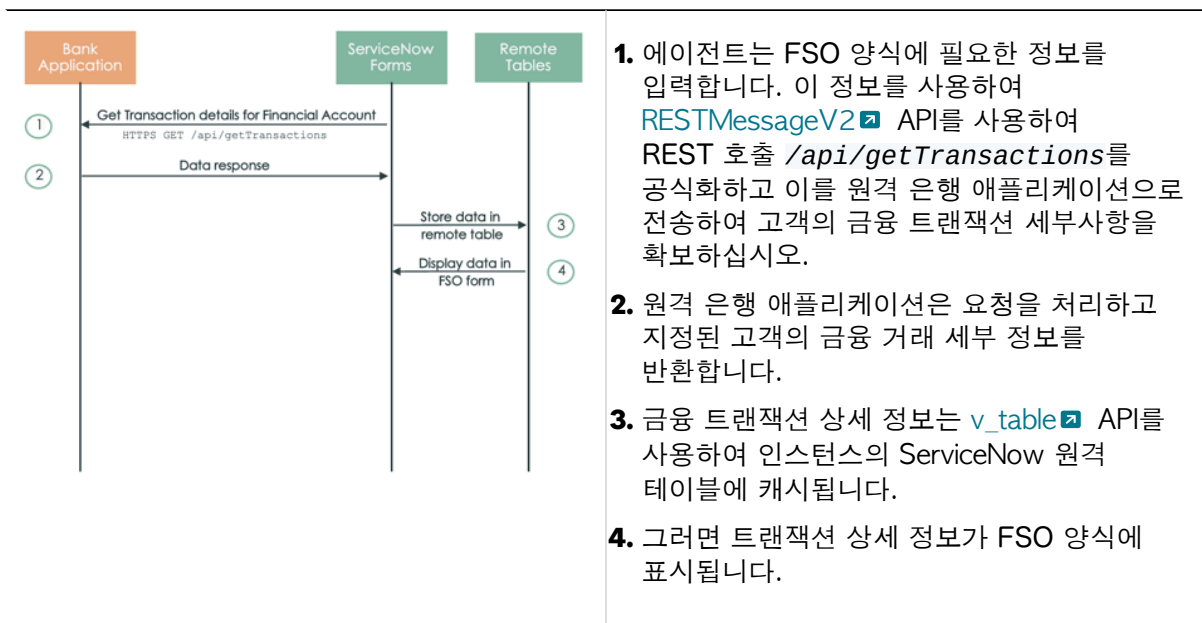
Details Transactions (4) Cases (1)

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 |

다음 다이어그램은 이 사용 사례 시나리오의 애플리케이션 플로우를 보여주고 필요한 처리에 대한 간략한 설명을 제공합니다. 이 구현에서는 원격 은행 애플리케이션에서 가져온 데이터가 원격 테이블에 저장됩니다. [원격 테이블](#)은 메모리에만 캐시되며 데이터베이스 테이블에는 ServiceNow 저장되지 않습니다. 원격 데이터를 해당 ServiceNow 데이터베이스 테이블에 기록하여 이 시나리오를 구현할 수도 있습니다. [s](#) 시나리오는 [GlideRecord](#) API를 사용하여 데이터베이스 테이블에 데이터를 ServiceNow 저장하는 방법을 보여줍니다.



## 코드 예시

다음 코드 예제에서는 [RESTMessageV2](#) API를 사용하여 외부 은행 애플리케이션에 대한 REST 호출을 만들고 실행하는 방법을 보여 줍니다. 그런 다음 [v\\_table](#) API를 사용하여 반환 결과를 [원격](#)

테이블에  저장합니다. `v_table` API를 사용하려면 Remote Tables(`com.glide.script.vtable`) 플러그인을 활성화해야 합니다.

```
(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);
```

## 코드 예시

다음 코드 예제에서는 원격 테이블을 쿼리하고 FSO 양식에 표시하는 방법을 보여 줍니다.

```
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();

```

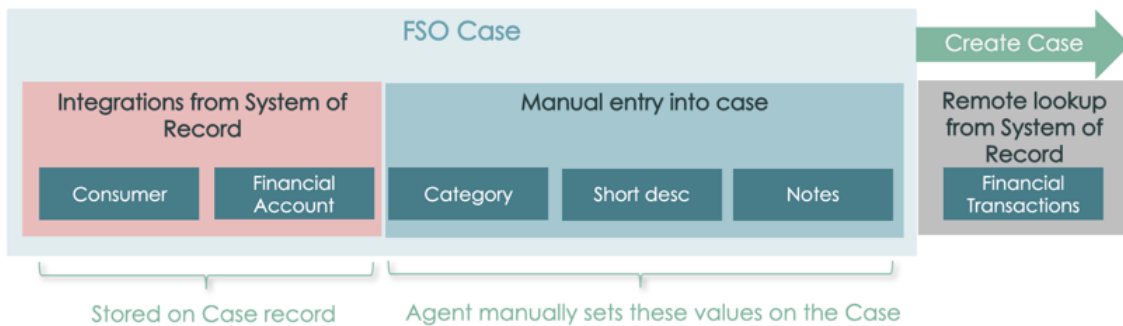
## 케이스를 제출하는 에이전트

이 사용 사례는 에이전트가 알려진 고객에 대한 케이스를 제출할 수 있도록 지원하는 방법을 보여줍니다.

이 시나리오에서 에이전트는 FSO 불만 제기 양식 내에서 원격 은행 애플리케이션에 있는 고객의 계좌 정보를 조회합니다. 일단 찾으면 불만 사항 양식에 표시되고 에이전트는 고객의 모기지 계좌와 관련된 케이스 세부 정보를 수동으로 입력하고 불만 케이스를 저장합니다. 백그라운드에서 양식 스크립트는 고객 상세 정보 및 금융 계좌 정보를 인스턴스에 로컬로 ServiceNow 저장합니다.

### **i** 주:

이 시나리오에서는 은행 애플리케이션이 요청된 소비자 세부 정보 및 관련 금융 계좌 정보를 반환하는 두 개의 REST 엔드포인트 `GET /api/getConsumerDetails` 및 `GET /api/getFinancialAccounts` 를 노출한다고 가정합니다.



ServiceNow 이 시나리오에서 액세스되는 테이블은 다음과 같습니다.

- 소비자 [csm\_consumer]: 고객 기록을 포함합니다.
- 대출 계좌 [sn\_bom\_loan\_account]: 각 고객의 대출 계좌 정보를 포함합니다.

### **i** 주:

대출 계좌는 금융 계좌의 한 유형입니다.

다음은 에이전트가 고객을 대신하여 불만 사항을 제출하도록 안내하는 불만 양식(케이스 양식)의 예입니다 ServiceNow . 이 양식에서 에이전트는 양식의 계정 검색 버튼을 클릭하여 고객의 계정 정보를 찾습니다.

에이전트가 계정 검색을 클릭하면 다음과 유사한 팝업이 나타납니다. 이 팝업을 통해 에이전트는 표시된 검색 매개변수를 사용하여 고객의 계정을 조회할 수 있습니다. 특정 웹 서비스를 기반으로 고유한 검색 기준을 만들 수 있습니다. 이러한 웹 서비스는 일반적으로 고객 마스터 및 계정 마스터 시스템, CRM, 코어 बैं킹 메인프레임 및 Fiserv, FIS, Jack Henry, Finastra 등과 같은 코어 बैं킹 소프트웨어 제공업체의 API에서 제공됩니다.

검색은 이 고객에 대해 다음 계정을 반환합니다.

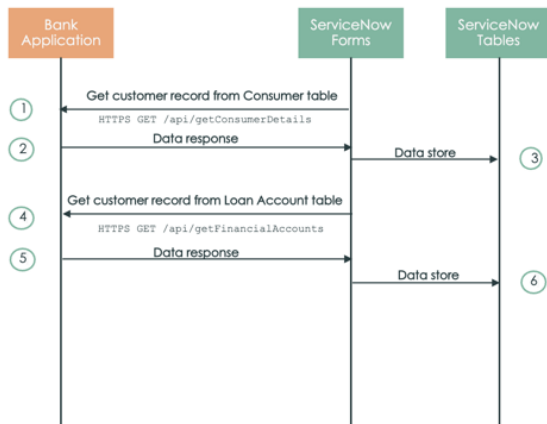
#### Accounts

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 |

에이전트가 적절한 계정을 선택하면 필요한 계정 정보가 케이스 양식에 자동으로 채워집니다. 그런 다음 에이전트는 고객 케이스를 제출하는 데 필요한 추가 정보를 추가하고 제출 버튼을 클릭하여 인스턴스에 불만 사항을 ServiceNow 저장합니다.

다음 다이어그램은 이 사용 사례에 대한 REST API 호출의 플로우를 보여주고 필요한 처리에 대한 간략한 설명을 제공합니다.



1. 에이전트는 불만 양식에 고객 조회 정보를 입력합니다. 이 정보를 사용하여 [RESTMessageV2](#) API를 사용하여 REST 호출 `/api/getConsumerDetails`를 공식화하고 이를 원격 은행 애플리케이션으로 전송하여 고객의 계정 세부사항을 확보하십시오.
2. `/getConsumerDetails` 엔드포인트는 소비자 세부 정보를 반환하거나 고객을 찾을 수 없는 경우 오류를 반환합니다.
3. [GlideRecord](#) API를 사용하여 소비자 `[csm_consumer]` 테이블에서 ServiceNow 소비자 정보로 연결된 고객 기록을 생성/업데이트합니다.
4. `/api/getConsumerDetails` REST 호출에서 리턴된 계정 정보를 사용하여 원격 은행 애플리케이션에서 고객 모기지 레코드를 검색합니다. 다시 [RESTMessageV2](#) API를 사용하여 호출을 공식화하고 은행 애플리케이션의 `/getFinancialAccounts` 엔드포인트로 전송하여 고객의 모기지 레코드를 가져옵니다.
5. `/getFinancialAccounts` 엔드포인트는 지정된 고객과 연결된 재무 계좌를 반환합니다.
6. [GlideRecord](#) API를 사용하여 `financial_account` 테이블에 연결된 소비자의 금융 계좌 정보를 생성/업데이트합니다ServiceNow .

## 코드 예시

다음은 위에서 설명한 단계를 수행하는 JavaScript 예제입니다.

```
// 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){

```

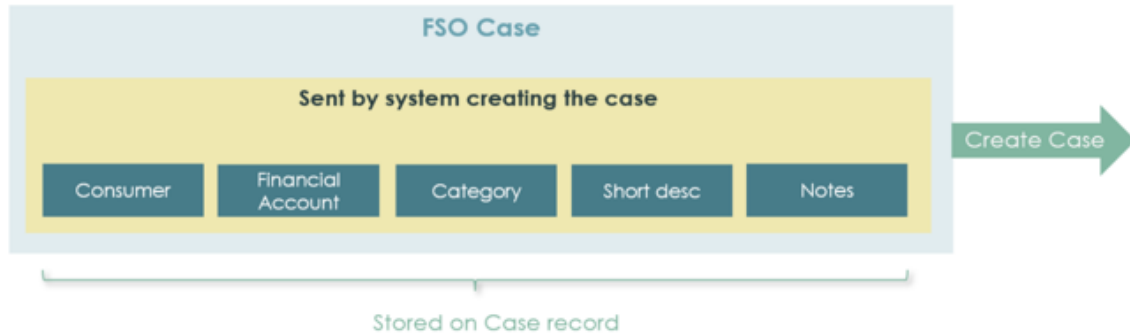


```
// Display the details on the page and populate it in the form as necessary
console.log(consumer);
});
```

## 케이스 요청을 제출하는 외부 시스템

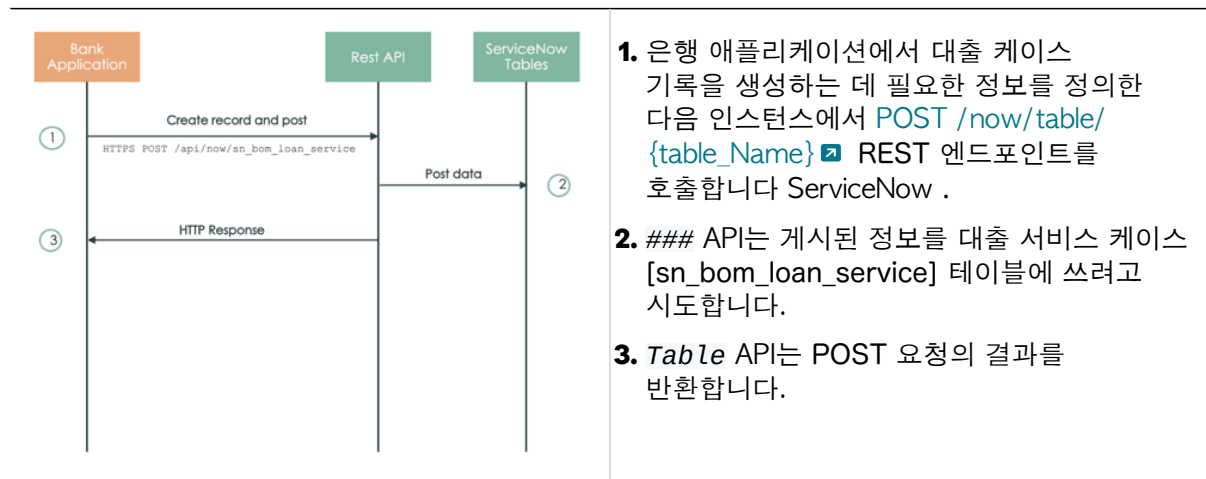
이 사용 사례는 (FSO) 제품이 온라인 또는 모바일 뱅킹 애플리케이션, 핵심 뱅킹 시스템 또는 기타 CRM 도구와 같은 외부 시스템에서 케이스 요청을 수신하는 방법을 ServiceNow Financial Services Operations 보여줍니다.

REST API 호출을 처리할 수 있는 모든 시스템은 이 시나리오를 구현하여 FSO에서 고객 사례를 만들 수 있습니다. 이 시나리오에서는 외부 시스템에서 소비자, 금융 계정, 범주, 간단한 설명 및 메모 필드가 전송됩니다.



이 시나리오에서 액세스되는 테이블은 대출 서비스 케이스 (sn\_bom\_loan\_service)입니다.

다음 다이어그램에서는 이 시나리오에 대한 REST API 호출의 흐름을 보여 주고 처리에 대한 간략한 설명을 제공합니다.



## 코드 예시

다음은 필요한 REST API 호출 정보를 생성한 다음 POST 요청을 인스턴스로 ServiceNow 보내는 JavaScript 예제입니다.

```
// 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);

```

## 기록 시스템에서 원격 정보 업데이트

이 통합 시나리오에서는 은행 애플리케이션 내에서 기록 시스템을 업데이트하는 방법을 보여줍니다.

이 시나리오에서 워크플로의 ServiceNow 스크립트는 원격 은행 애플리케이션에 고객의 신용 카드 한도를 업데이트하도록 요청합니다. 새 한도가 승인되면 은행 애플리케이션(기록 시스템)에서 고객 한도가 업데이트됩니다.

### **i** 주:

고객의 신용 카드 한도와 같은 동일한 정보가 원격 시스템의 ServiceNow 기록 시스템과 데이터베이스에 모두 있는 경우가 있습니다. 이러한 유형의 정보를 쿼리할 때는 항상 레코드 시스템의 정보를 사용해야 합니다. 데이터베이스의 ServiceNow 정보가 최신 상태가 아닐 수 있기 때문입니다. 두 데이터 저장소 모두에서 이 정보를 업데이트할지 여부는 사용자의 재량에 따라 결정됩니다. 이 사용 케이스는 신용 카드 계정 {sn\_bom\_cred\_card} 테이블의 정보를 업데이트하지 않습니다.

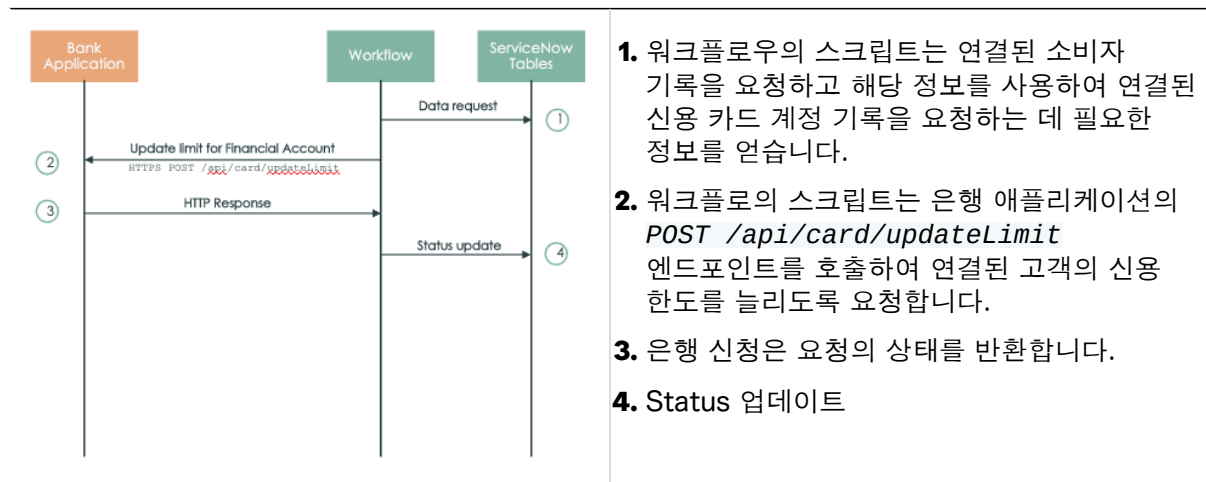
### **i** 주:

이 시나리오에서는 은행 애플리케이션이 워크플로의 업데이트 요청을 처리하는 REST 엔드포인트 `POST /api/card/updateLimit` 를 호출한다고 ServiceNow 가정합니다.



이 시나리오에서 액세스되는 테이블은 B2C(business-to-customer) 레코드가 포함된 **소비자** [csm\_consumer] 테이블입니다.

다음 다이어그램은 이 사용 사례에 대한 REST API 호출의 플로우를 보여주고 필요한 처리에 대한 간략한 설명을 제공합니다. 고객 계정 정보를 얻기 위해 설명된 **기록 시스템에서 원격 정보 조회** 단계를 사용했다고 가정합니다.



## 코드 예시

다음은 위에서 설명한 단계를 수행하는 JavaScript 예제입니다.

```
// 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 테이블 정의

Financial Services Operations FSO(FSO) 제품은 사용자 지정 FSO 응용 프로그램 내에서 활용할 수 있는 여러 테이블을 제공합니다. 이 섹션에서는 이러한 테이블 중 가장 자주 사용되는 테이블을 식별하고 그 안에 포함된 필드를 정의합니다.

- 소비자 (csm\_consumer) 테이블
- 신용 카드 (sn\_bom\_credit\_card) 테이블
- 신용 카드 서비스 (sn\_bom\_credit\_card\_service) 테이블
- 인바운드 문서 (sn\_bom\_document\_inbound\_document) 테이블
- 대출 서비스 케이스 (sn\_bom\_loan\_service) 테이블
- 모기지 (sn\_bom\_mortgage) 테이블
- 지불 문의 케이스 (sn\_bom\_payment\_inquiry) 테이블
- 개인 입출금 계좌 (sn\_bom\_checking\_account) 테이블
- 개인 대출 (sn\_bom\_personal\_loan) 테이블

### 소비자 [csm\_consumer] 테이블

| 매개변수           | 설명                                                                                                                                                                                  |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| active         | <p>소비자가 활성 상태인지 여부를 나타내는 플래그입니다.</p> <p>가능한 값:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• true: 소비자 활성</li> <li>• false: 소비자가 비활성화됨</li> </ul> <p>데이터 유형: 부울</p> <p>기본값: true</p> |
| business_phone | <p>소비자의 직장 전화 번호입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                                                        |

| 매개변수        | 설명                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 구/군/시       | <p>소비자가 거주하는 구/군/시입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 100</p>                                                                                                                                                                                                    |
| 국가          | <p>소비자가 거주하는 국가입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                                                                                                                                        |
| date_format | <p>날짜를 표시할 형식입니다.</p> <p>유효한 값은 다음과 같습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dd-mm-yyyy</li> <li>• dd/mm/yyyy</li> <li>• dd.mm.yyyy</li> <li>• mm-dd-yyyy</li> <li>• yyyy-mm-dd</li> </ul> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 40</p> <p>기본값: 공백(시스템 날짜 형식)</p> |
| 이메일         | <p>소비자의 이메일 주소입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 100</p>                                                                                                                                                                                                        |
| 팩스          | <p>소비자의 팩스 번호입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                                                                                                                                          |
| first_name  | <p>소비자 이름입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 50</p>                                                                                                                                                                                                              |
| 성별          | <p>소비자의 성별입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                                                                                                                                             |
| home_phone  | <p>소비자의 집 전화 번호입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p>                                                                                                                                                                                                                         |

| 매개변수         | 설명                                                                                                                                 |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              | 최대 길이: 40                                                                                                                          |
| household    | 세대 특성을 설명하는 기록의 Sys_id입니다.<br>세대 [csm_household] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                                                     |
| last_name    | 소비자 성입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 50                                                                                      |
| middle_name  | 소비자 중간 이름입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 50                                                                                  |
| mobile_phone | 소비자 휴대폰 번호입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40                                                                                 |
| 이름           | 소비자 전체 이름; first_name+middle_name+last_name.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 152                                                  |
| notes        | 소비자에 대한 참고 사항입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 4,000                                                                           |
| 알림           | 소비자가 알림을 받아야 하는지 여부를 나타냅니다.<br><br>유효한 값은 다음과 같습니다.<br><br>• 1: 사용 안 함<br>• 2: 사용<br><br>데이터 유형: 정수<br><br>최대 길이: 40<br><br>기본값: 2 |
| 수            | 소비자와 연결된 고유 번호입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40                                                                             |

| 매개변수               | 설명                                                                                                                                                            |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 사진                 | 소비자 사진.<br>데이터 유형: 이미지                                                                                                                                        |
| preferred_language | 소비자 기본 언어입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 3                                                                                                                      |
| 프리픽스               | Dr., Mr., Mrs. 또는 Ms.와 같은 소비자 이름 프리픽스<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40                                                                                             |
| primary            | 기본 소비자인지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br>가능한 값:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• true: 기본 소비자</li> <li>• false: 기본 소비자가 아님</li> </ul> 데이터 유형: 부울<br>기본값: false |
| state              | 소비자가 거주하는 주입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 100                                                                                                                  |
| 거리                 | 소비자 주소입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 255                                                                                                                       |
| 접미사                | Jr., Sr. 또는 II와 같은 소비자 이름 접미사입니다.<br>데이터 유형: 문자열                                                                                                              |
| sys_created_by     | 소비자 기록을 생성한 사용자입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40                                                                                                               |
| sys_created_on     | 소비자 기록을 처음 만든 날짜와 시간입니다.<br>데이터 유형: 문자열                                                                                                                       |
| sys_domain         | ServiceNow 소비자 정보가 상주하는 도메인입니다.                                                                                                                               |

| 매개변수           | 설명                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                | 데이터 유형: 문자열                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| sys_id         | 소비자의 고유 식별자입니다.<br>데이터 유형: 문자열                                                                                                                                                                                                                                                |
| sys_mod_count  | 연결된 소비자 정보가 수정된 횟수입니다.<br>데이터 유형: 정수                                                                                                                                                                                                                                          |
| sys_updated_by | 소비자 정보를 마지막으로 업데이트한 사용자입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40                                                                                                                                                                                                                       |
| sys_updated_on | 소비자 정보가 마지막으로 업데이트된 날짜 및 시간입니다.<br>데이터 유형: 문자열                                                                                                                                                                                                                                |
| time_format    | 시간을 표시할 형식입니다.<br>유효한 값은 다음과 같습니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• hh.mm.ss: hh.mm.ss(12시간)</li> <li>• hh:mm:ss a: hh:mm:ss(12시간)</li> <li>• HH.mm.ss: hh.mm.ss (24시간)</li> <li>• HH:mm:ss: hh:mm:ss(24시간)</li> </ul> 데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40<br>기본값: 공백(시스템 시간 형식) |
| time_zone      | 소비자 시간대(예: 캐나다/중부 또는 미국/동부)<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40                                                                                                                                                                                                                       |
| 제목             | 관리자, 소프트웨어 개발자 또는 계약자와 같은 소비자 비즈니스 직원입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 60                                                                                                                                                                                                         |
| 사용자            | 소비자 사용자의 Sys_id입니다. 소비자 사용자 [csm_consumer_user] 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열                                                                                                                                                                                                     |
| 우편번호           | 소비자 우편 번호입니다.                                                                                                                                                                                                                                                                 |



| 매개변수 | 설명                       |
|------|--------------------------|
|      | 데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |

## 신용 카드 [sn\_bom\_credit\_card] 테이블

| 매개변수             | 설명                                                                                                                                                                            |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 계정               | 케이스와 연결된 계정 기록의 Sys_id입니다.<br>계정 (customer_account) 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열                                                                                                 |
| account_number   | 고객의 계좌 번호입니다. 기본적으로 이 값은 기록의 표시 값입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40                                                                                                             |
| accrued_interest | 신용 카드를 보고 있는 날짜를 기준으로 신용 카드에 대해 발생한 이자 금액입니다.<br>데이터 유형: 숫자(통화)<br>최대 길이: 20                                                                                                  |
| active           | 계정이 활성 상태인지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br>가능한 값:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• true: 계정이 현재 활성 상태입니다.</li> <li>• false: 계정이 비활성 상태입니다.</li> </ul> 데이터 유형: 부울<br>기본값: true |
| address          | 고객 주소.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 4,000                                                                                                                                         |
| application_id   | 신용 카드 신청 시 제출한 신청서의 고유 식별자입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 255                                                                                                                   |
| apr_card         | 신용 카드 거래의 연간 백분율 비율입니다.<br>데이터 유형: 숫자(정수)                                                                                                                                     |

| 매개변수               | 설명                                                                            |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
|                    | 최대 길이: 40                                                                     |
| apr_cash           | 현금 서비스의 연간 백분율입니다.<br>데이터 유형: 숫자(정수)<br>최대 길이: 40                             |
| 잔액                 | 신용 카드에 청구된 총 금액입니다.<br>데이터 유형: 숫자(통화)<br>최대 길이: 20                            |
| base_currency      | 신용 카드에서 사용하는 기본 통화의 Sys_id입니다. 통화 [fx_currency] 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열(참조) |
| billing_cycle      | 명세서를 생성해야 하는 청구 주기(예: 30일, 60일 등)입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 255            |
| bill_due_date      | 다음 지불 기한입니다.<br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40                                  |
| cash_advance_limit | 신용 카드의 최대 현금 서비스 금액입니다.<br>데이터 유형: 숫자(통화)<br>최대 길이: 20                        |
| closure_date       | 신용 카드 계좌가 해지된 날짜입니다.<br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40                          |
| 소비자                | 연결된 소비자 기록의 Sys_id입니다. 소비자 [csm_consumer] 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열(참조)       |
| credit_facility_id | 이 신용 카드 계좌를 담당하는 신용 편의 고유 식별자입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 255                |
| customer_class     | 프리미어, 표준 또는 VIP 같은 자유 형식 고객 분류입니다.                                            |

| 매개변수                              | 설명                                                                                                          |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                   | <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                         |
| document_id                       | <p>외부 문서 관리 시스템에서 이 신용 카드 계정과 연결된 문서의 고유 식별자입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 255</p>                   |
| embossed_name_primary_applicant   | <p>신용카드에 양각으로 새겨진 기본 신청자의 이름입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 255</p>                                   |
| embossed_name_secondary_applicant | <p>신용 카드에 양각으로 새겨진 보조 신청자의 이름입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 255</p>                                  |
| end_date                          | <p>신용 카드 계정이 종료되는 날짜입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(날짜)</p> <p>최대 길이: 40</p>                                        |
| expire_date                       | <p>연결된 신용 카드가 만료되는 날짜입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(날짜)</p> <p>최대 길이: 40</p>                                       |
| external_id                       | <p>이 신용 카드 계정을 신용 카드 보험 ID 등 외부 시스템의 기록과 상호 참조하는 데 사용되는 고유 식별자입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 255</p> |
| grace_period                      | <p>고객이 페널티 없이 지불을 보낼 수 있는 기간(<i>bill_due_date</i> 일)입니다.</p> <p>데이터 유형: 숫자(정수)</p> <p>최대 길이: 40</p>         |
| issue_date                        | <p>신용카드가 발급된 날짜입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(날짜)</p> <p>최대 길이: 40</p>                                             |

| 매개변수                   | 설명                                                                                                                                                                             |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| is_lending_insured     | 계정이 피보험자인지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br><br>가능한 값:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>true</b>: 계정이 피보험자입니다.</li> <li>• <b>false</b>: 계정이 피보험자입니다.</li> </ul><br>데이터 유형: 부울 |
| max_credit_limit       | 고객이 청구할 수 있는 최대 금액입니다.<br><br>데이터 유형: 숫자(통화)<br><br>최대 길이: 20                                                                                                                  |
| 이름                     | 신용 카드 계좌의 기본 소유자의 전체 이름입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 255                                                                                                               |
| 수                      | 케이스 번호입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40                                                                                                                                 |
| open_date              | 신용 카드 계좌를 처음 개설한 날짜입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40                                                                                                                |
| parent_sold_product    | 이 엔터티와 연결된 상위 제품의 Sys_id입니다. 판매된 제품 (sn_install_base_sold_product) 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열(참조)                                                                           |
| 제품                     | 고객에 대한 신용 카드 계좌의 Sys_id입니다. 제품 모델 (cmdb_model) 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열(참조)                                                                                               |
| requested_credit_limit | 고객이 요청한 신용 한도입니다.<br><br>데이터 유형: 숫자(통화)<br><br>최대 길이: 20                                                                                                                       |
| request_channel        | 고객이 신용 한도 요청을 할 때 사용한 커뮤니케이션 채널의 유형(디지털 또는 은행 지원)입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                                                                                                       |

| 매개변수                      | 설명                                                                      |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
|                           | 최대 길이: 40                                                               |
| risk_rating               | 신용 카드 계정과 관련된 위험입니다.<br>데이터 유형: 숫자(정수)<br>최대 길이: 40                     |
| secondary_consumer        | 보조 고객의 계정 Sys_id입니다. 소비자 (csm_consumer) 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열       |
| sourced_channel           | 브로커 또는 고객 추천과 같은 고객 비즈니스의 소스입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40            |
| start_date                | 신용 카드의 날짜입니다.<br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40                           |
| statement_frequency       | 고객에게 명세서를 보내는 빈도(예: 월별, 분기별, 반기별 또는 매년)입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| statement_generation_date | 최근 명세서가 생성된 날짜입니다.<br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40                      |
| statement_generation_day  | 명세서를 생성할 날짜입니다(예: 10은 해당 월의 10일).<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40           |
| statement_mode            | 명세서가 고객에게 전달되는 방법입니다(예: 실제 또는 온라인).<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40         |
| status                    | 계정의 현재 상태(예: 발급됨, 활성, 차단됨, 종결됨, 취소됨)입니다.<br>데이터 유형: 문자열                 |

| 매개변수           | 설명                                                               |
|----------------|------------------------------------------------------------------|
|                | 최대 길이: 40                                                        |
| sys_class_name | 케이스 기록이 포함된 테이블입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 80                  |
| sys_created_by | 케이스를 처음 연 사람입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40                     |
| sys_created_on | 케이스가 처음 생성된 날짜 및 시간입니다.<br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40          |
| sys_domain     | 케이스와 연결된 도메인입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 32<br>기본값: 전역          |
| sys_id         | 신용 카드 기록의 고유 식별자입니다.<br>데이터 유형: 문자열                              |
| sys_mod_count  | 케이스가 처음 생성된 이후 케이스에 대한 업데이트 수입니다.<br>데이터 유형: 숫자(정수)<br>최대 길이: 40 |
| sys_updated_by | 케이스를 마지막으로 업데이트한 사람입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40              |
| sys_updated_on | 케이스가 마지막으로 업데이트된 날짜 및 시간입니다.<br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40     |

## 신용 카드 서비스 [sn\_bom\_credit\_card\_service]

| 요소                        | 설명                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 계정                        | 케이스와 연결된 계정 기록의 Sys_id입니다. 계정 (customer_account) 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                                                                                                      |
| active                    | 케이스가 오픈 및 활성 상태인지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br><br>가능한 값:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• true: 케이스가 활성 상태임</li> <li>• false: 케이스가 종결됨</li> </ul><br>데이터 유형: 부울<br><br>기본값: true |
| active_account_escalation | 케이스와 연결된 활성 계정 에스컬레이션 기록의 Sys_id입니다. 에스컬레이션 (sn_customerservice_escalation) 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                                                                           |
| active_escalation         | 케이스와 연결된 활성 에스컬레이션 기록의 Sys_id입니다. 에스컬레이션 (sn_customerservice_escalation) 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                                                                              |
| activity_due              | 관련 케이스가 완료될 것으로 예상되는 날짜입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40                                                                                                                 |
| additional_assignee_list  | 계정에 할당된 추가 사용자(기본 담당자 제외)의 sys_ids 목록입니다. 사용자 (sys_user) 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 배열(목록)<br><br>최대 길이: 4,000                                                                       |
| 승인                        | 필요한 승인 유형을 설명하는 문자열입니다.<br><br>가능한 값:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• 승인됨</li> <li>• 취소됨</li> <li>• 중복</li> <li>• 필요하지 않음</li> <li>• 요청되지 않음</li> </ul>                 |

| 요소                | 설명                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 거부됨</li> <li>• requested</li> </ul> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 40</p> <p>기본값: 요청되지 않음</p>                                                                            |
| approval_history  | <p>케이스와 연결된 모든 승인의 목록입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(저널)</p> <p>최대 길이: 4,000</p>                                                                                                                                        |
| approval_set      | <p>연결된 작업이 승인된 날짜 및 시간입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(날짜)</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                                                                          |
| asset             | <p>케이스와 연결된 자산 기록의 Sys_id입니다. 자산 {alm_asset} 테이블에 있습니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p>                                                                                                                                  |
| assigned_on       | <p>매개변수에서 식별된 사람에게 케이스가 할당된 날짜 및 시간입니다 <i>assigned_to</i> .</p> <p>데이터 유형: 문자열(날짜)</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                                         |
| assigned_to       | <p>케이스를 할당받은 사람의 Sys_id입니다. 사용자 {sys_user} 테이블에 있습니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p>                                                                                                                                    |
| assignment_group  | <p>케이스에 할당된 고객 서비스 에이전트 그룹의 Sys_id입니다. 그룹 {sys_user_group} 테이블에 있습니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p>                                                                                                                    |
| Auto_close        | <p>케이스가 자동으로 종결되었는지 여부를 나타내는 플래그입니다.</p> <p>가능한 값:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• true: 케이스가 자동으로 종결되었습니다.</li> <li>• false: 케이스가 자동으로 종결되지 않았습니다.</li> </ul> <p>데이터 유형: 부울</p> <p>기본값: false</p> |
| business_duration | <p>케이스를 완료하는 데 걸린 달력 작업 시간, 작업일 및 작업 주별 길이입니다.</p>                                                                                                                                                              |



| 요소                | 설명                                                                                                                                                                                |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | <p>데이터 유형: 문자열(기간)</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                                                                           |
| business_service  | <p>케이스와 연결된 서비스 기록의 Sys_id입니다. 서비스 (cmdb_ci_service) 테이블에 있습니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p>                                                                                            |
| calendar_duration | <p>케이스를 완료하는 데 걸린 달력상의 시간, 일, 주 길이입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(기간)</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                                |
| 케이스               | <p>케이스에 대한 짧은 설명 및 케이스 번호입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 300</p>                                                                                                            |
| case_report       | <p>관련 케이스 보고서의 Sys_id입니다. 케이스 보고서 (sn_customerservice_case_report) 테이블에 있습니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p>                                                                              |
| category          | <p>케이스 범주입니다.</p> <p>가능한 값:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0: 질문</li> <li>• 1: 문제</li> <li>• 2 : 특징</li> </ul> <p>데이터 유형: 숫자(정수)</p> <p>최대 길이: 40</p> <p>기본값: 1</p> |
| 원인                | <p>문제의 원인에 대한 상세 정보입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 4,000</p>                                                                                                                |
| caused_by         | <p>케이스를 생성한 변경 요청의 Sys_id입니다. 변경 요청 (change_request) 테이블에 있습니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p>                                                                                            |
| 변경                | <p>케이스를 생성한 변경 요청의 Sys_id입니다. 변경 요청 (change_request) 테이블에 있습니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p>                                                                                            |

| 요소                      | 설명                                                                                                                     |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| closed_at               | 케이스가 종결된 날짜 및 시간입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40                                                               |
| closed_by               | 케이스를 종결한 사용자의 Sys_id입니다. 사용자 (sys_user) 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                                                  |
| close_notes             | 케이스가 종결될 때 작성한 메모입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 4,000                                                           |
| cmdb_ci                 | 케이스와 연결된 구성 항목의 Sys_id입니다. 구성 항목 (cmdb_ci) 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                                               |
| 설명                      | 케이스에 대한 추가 코멘트입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열(저널 입력)<br><br>최대 길이: 4,000                                                       |
| comments_and_work_notes | 케이스에 대해 입력한 의견 및 작업 메모입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열(저널 목록)<br><br>최대 길이: 4,000                                               |
| 회사                      | 케이스와 연결된 회사의 Sys_id입니다. 회사 (core_company) 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                                                |
| 소비자                     | B2C(business-to-consumer) 케이스에만 해당됩니다. 이 케이스와 관련하여 연락할 사람의 Sys_id입니다. 소비자 (csm_consumer) 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| 연락처                     | B2B 기반 케이스에만 해당됩니다. 이 케이스와 관련하여 연락할 사람의 Sys_id입니다. 접촉 창구 (customer_contact) 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열              |
| contact_local_time      | 현지 시간에 문의하십시오.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 70                                                                     |
| contact_time_zone       | 케이스와 연결된 접촉 창구의 시간대입니다.                                                                                                |

| 요소                  | 설명                                                                                                                                                                                         |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                                                                                        |
| contact_type        | <p>케이스가 처음 보고된 방법입니다.</p> <p>가능한 값:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 채팅</li> <li>• 이메일</li> <li>• 전화</li> <li>• 소셜</li> <li>• 웹</li> </ul> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 40</p> |
| 계약                  | <p>케이스와 연결된 계약의 Sys_id입니다. 계약 (ast_contract) 테이블에 있습니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p>                                                                                                             |
| correlation_display | <p>상관 관계 ID의 값을 표시합니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 100</p>                                                                                                                            |
| correlation_id      | <p>상관 관계 식별자입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 100</p>                                                                                                                                  |
| delivery_plan       | <p>이 케이스에 대한 상위 실행 계획의 Sys_id입니다. 실행 계획 (sc_cat_item_delivery_plan) 테이블에 있습니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p>                                                                                      |
| delivery_task       | <p>실행 계획 작업의 Sys_id입니다. 실행 계획 작업 (sc_cat_item_delivery_task) 테이블에 있습니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p>                                                                                             |
| 설명                  | <p>케이스와 관련된 문제에 대한 자세한 설명입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 4,000</p>                                                                                                                   |
| due_date            | <p>케이스가 종결될 예정인 날짜입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(날짜)</p>                                                                                                                                          |

| 요소                  | 설명                                                                                                                                                                                  |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | 최대 길이: 40                                                                                                                                                                           |
| 기간                  | 신용 카드 계정의 기간입니다. 숫자형 값으로 반환됩니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40                                                                                                                         |
| end_date            | 신용 카드 계정이 종료되는 날짜입니다.<br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40                                                                                                                               |
| 권리                  | 케이스와 연결된 권리 기록의 Sys_id입니다. 권리 (service_entitlement) 테이블에 있습니다. 권리는 고객이 받는 지원 유형 및 지원되는 커뮤니케이션 채널을 정의합니다. 권리는 제품, 자산, 계정 또는 계약과 연결할 수 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열                           |
| 에스컬레이션              | 현재 에스컬레이션 수준입니다.<br>가능한 값:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• 0: 정상</li> <li>• 1: 보통</li> <li>• 2: 높음</li> <li>• 3: 기한 초과</li> </ul> 데이터 유형: 숫자(정수)<br>최대 길이: 40<br>기본값: 0 |
| expected_start      | 케이스에 대한 작업이 시작되도록 예약된 날짜 및 시간입니다.<br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40                                                                                                                   |
| first_response_time | 케이스에 대해 첫 번째 조치가 수행된 날짜 및 시간입니다.<br>데이터 유형: 문자열                                                                                                                                     |
| follow_the_sun      | 전역 후속 조치를 위해 케이스를 전달해야 하는지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br><br>고객이 우선순위 1 - 중요 또는 우선순위 2 - 높음 케이스에 추가 코멘트를 입력하거나 케이스가 에스컬레이션된 경우 플래그가 자동으로 true로 설정됩니다.<br><br>가능한 값:                           |

| 요소                   | 설명                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>true</b>: 전역 후속 조치를 위해 케이스를 전달해야 합니다.</li> <li>• <b>false</b>: 전역 후속 조치를 위해 케이스를 전달해서는 안 됩니다.</li> </ul> <p>데이터 유형: 부울</p> <p>기본값: <b>false</b></p>                                      |
| follow_up            | <p>다음 후속 작업의 날짜 및 시간입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(날짜)</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                                                                                                 |
| group_list           | <p>케이스와 연결된 그룹 기록의 sys_ids 목록입니다. 그룹 {sys_user_group} 테이블에 있습니다.</p> <p>데이터 유형: 배열(목록)</p> <p>최대 길이: 4,000</p>                                                                                                                       |
| 영향도                  | <p>고객에게 미치는 영향.</p> <p>가능한 값:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1: 높음</li> <li>• 2: 중간</li> <li>• 3: 낮음</li> </ul> <p>데이터 유형: 숫자(정수)</p> <p>최대 길이: 40</p> <p>기본값: 3</p>                                                   |
| initiated_as_request | <p>이 문의가 고객의 요청으로 시작되었는지 여부를 나타내는 플래그입니다.</p> <p>가능한 값:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>true</b>: 고객이 문의를 시작했습니다.</li> <li>• <b>false</b>: 고객이 문의를 시작하지 않았습니다.</li> </ul> <p>데이터 유형: 부울</p> <p>기본값: <b>false</b></p> |
| knowledge            | <p>지정된 문제에 사용할 수 있는 지식베이스 문서가 있는지 나타내는 플래그입니다.</p> <p>가능한 값:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>true</b>: 이 문제에 대한 지식베이스 문서를 사용할 수 있음</li> <li>• <b>false</b>: 이 문제에 대한 지식베이스 문서를 사용할 수 없습니다.</li> </ul>                |

| 요소                | 설명                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | <p>데이터 유형: 부울</p> <p>기본값: false</p>                                                                                                                                                                                               |
| location          | <p>회사 위치를 설명하는 기록의 Sys_id입니다. 위치 (cmn_location) 테이블에 있습니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p>                                                                                                                                                 |
| made_sla          | <p>연결된 서비스 수준 계약에 따라 케이스가 해결되었는지 여부를 나타내는 플래그입니다.</p> <p>가능한 값:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• true: 케이스가 SLA에 따라 해결되었습니다.</li> <li>• false: 케이스가 SLA에 따라 해결되지 않았습니다.</li> </ul> <p>데이터 유형: 부울</p> <p>기본값: true</p> |
| notes_to_comments | <p>피드백에 해결 메모를 추가할지 여부를 나타내는 플래그입니다.</p> <p>가능한 값:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• true: 해결 메모가 추가되면 주석에도 추가됩니다.</li> <li>• false: 코멘트의 해결 메모가 필요하지 않습니다.</li> </ul> <p>데이터 유형: 부울</p>                               |
| 알림                | <p>접촉 창구/소비자에게 알리는 데 사용하는 방법입니다.</p> <p>가능한 값:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1: 알리지 않음</li> <li>• 2: 이메일 보내기</li> <li>• 3: 전화</li> </ul> <p>데이터 유형: 숫자(정수)</p> <p>기본값: 1</p>                                       |
| 수                 | <p>케이스 번호입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                                                                                                             |
| opened_at         | <p>케이스가 열린 날짜 및 시간입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(날짜)</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                                                                                                |

| 요소              | 설명                                                                                                                                                                                             |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| opened_by       | 케이스를 처음 연 사람의 Sys_id입니다. 사용자 {sys_user} 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                                                                                                                          |
| 순서              | 사용법이 특정 사용 사례에 따라 달라지는 일부 순서/시퀀싱을 정의합니다.<br><br>데이터 유형: 숫자(정수)<br><br>최대 길이: 40                                                                                                                |
| 상위              | 이 케이스(하위)가 연결된 상위 케이스의 Sys_id입니다. 작업 {task} 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                                                                                                                      |
| 파트너             | 케이스와 연결된 파트너의 Sys_id입니다. 계정 {customer_account} 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                                                                                                                   |
| partner_contact | 케이스와 연결된 파트너 접촉 창구의 Sys_id입니다. 접촉 창구 {customer_contact} 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                                                                                                          |
| priority        | 케이스의 우선순위입니다.<br><br>가능한 값:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• 1: 심각</li> <li>• 2: 높음</li> <li>• 3: 보통</li> <li>• 4: 낮음</li> </ul><br>데이터 유형: 숫자(정수)<br><br>최대 길이: 40<br><br>기본값: 4   |
| 사전              | 문제가 사전에 모니터링되고 있는지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br><br>가능한 값:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• true: 사전에 모니터링되고 있습니다.</li> <li>• false: 모니터링되지 않습니다.</li> </ul><br>데이터 유형: 부울<br><br>기본값: false |
| 문제              | 고객에게 발생한 문제의 Sys_id입니다. 문제 {problem} 테이블에 있습니다.                                                                                                                                                |

| 요소                 | 설명                                                                                                                            |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    | 데이터 유형: 문자열                                                                                                                   |
| 제품                 | 케이스와 연결된 자산의 제품 모델 Sys_id입니다. 제품 모델 [cmdb_model] 테이블에 있습니다. 모델은 자산의 특정 버전 또는 구성입니다(예: Apple Mac Book Pro).<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| reassignment_count | 케이스를 앞으로 나아가야 하는 사람에게 케이스가 재할당된 횟수입니다.<br><br>데이터 유형: 숫자(정수)<br><br>최대 길이: 40<br><br>기본값: 0                                   |
| rejection_goto     | 케이스가 거부될 경우 실행할 작업 Sys_id입니다. 작업 [task] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                                                         |
| req_limit_amount   | 고객이 요청한 신용 한도입니다.<br><br>데이터 유형: 숫자(통화)<br><br>최대 길이: 20                                                                      |
| resolution_code    | 케이스의 해결 상태(예: "해결됨 - 제공된 지원/지침에 따라 수정")입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40                                               |
| resolved_at        | 케이스가 해결된 날짜 및 시간입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                                                                                       |
| resolved_by        | 케이스를 해결한 사람의 Sys_id입니다. 사용자 [sys_user] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                                                          |
| route_reason       | 케이스가 다른 담당자에게 라우팅된 이유입니다.<br><br>데이터 유형: 숫자(정수)<br><br>최대 길이: 40                                                              |
| service_definition | 이 계정과 연결된 서비스 정의의 Sys_id입니다. 서비스 정의 [sn_bom_service_definition] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                                 |
| service_offering   | 지불 문의와 연결된 서비스 오퍼링의 Sys_id입니다. 서비스 오퍼링은 가용성, 범위, 가격 및 패키징 옵션 측면에서 서비스                                                         |



| 요소                              | 설명                                                                                                                                                               |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 | 수준을 고유하게 정의합니다. 서비스 오퍼링 [service_offering] 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열                                                                                             |
| short_description               | 케이스에 대한 간결한 설명입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 160                                                                                                                  |
| 기술                              | 케이스를 완료하는 데 필요한 기술 Sys_ids입니다. 기술 [cmn_skill] 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 4,000                                                                          |
| sla_due                         | 연결된 서비스 수준 계약에 따라 케이스를 종결해야 하는 날짜/시간입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40                                                                                             |
| sn_app_cs_social_social_profile | 케이스와 연결된 소셜 미디어 프로파일의 Sys_id입니다. 소셜 프로파일 [sn_app_cs_social_social_profile] 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열                                                             |
| sold_product                    | 고객의 신용 카드 계좌 Sys_id입니다. 판매된 제품 [sn_install_base_sold_product] 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열                                                                          |
| 단계                              | 완료 종결, 거부 종결, 문서 검사, 인증 등 케이스의 단계입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40                                                                                                |
| start_date                      | 신용 카드의 시작 날짜입니다.<br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40                                                                                                                 |
| state                           | 케이스의 현재 상태입니다.<br>가능한 값:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• 1: 신규</li> <li>• 2: 열림</li> <li>• 3: 대기 중 정보</li> <li>• 4: 해결됨</li> <li>• 5: 종결됨</li> </ul> |

| 요소              | 설명                                                                                                                                                                              |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 | <p>데이터 유형: 숫자(정수)</p> <p>최대 길이: 40</p> <p>기본값: 1</p>                                                                                                                            |
| 하위 범주           | <p>케이스 하위 범주입니다.</p> <p>가능한 값:</p> <p>0: 질문</p> <p>데이터 유형: 숫자(정수)</p> <p>기본값: 0</p>                                                                                             |
| support_manager | <p>케이스에 할당된 CSM 관리자의 Sys_id입니다. 사용자 {sys_user} 테이블에 있습니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p>                                                                                                |
| sync_driver     | <p>드라이버 동기화가 있는지 여부를 나타내는 플래그입니다.</p> <p>가능한 값:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• true: 드라이버가 동기화됨</li> <li>• false: 드라이버가 동기화되지 않았습니다.</li> </ul> <p>데이터 유형: 부울</p> |
| sys_class_name  | <p>케이스 기록이 포함된 테이블입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 80</p>                                                                                                                  |
| sys_created_by  | <p>케이스를 처음 연 사람입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                                                     |
| sys_created_on  | <p>케이스가 처음 생성된 날짜 및 시간입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(날짜)</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                                          |
| sys_domain      | <p>케이스와 연결된 도메인입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 32</p> <p>기본값: 전역</p>                                                                                                      |
| sys_domain_path | <p>도메인 경로입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p>                                                                                                                                            |

| 요소                    | 설명                                                                                                                                      |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | 최대 길이: 255<br>기본: /                                                                                                                     |
| sys_id                | 케이스의 고유 식별자입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 32                                                                                             |
| sys_mod_count         | 케이스가 처음 생성된 이후 케이스에 대한 업데이트 수입니다.<br>데이터 유형: 숫자(정수)<br>최대 길이: 40                                                                        |
| sys_updated_by        | 케이스를 마지막으로 업데이트한 사람입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40                                                                                     |
| sys_updated_on        | 케이스가 마지막으로 업데이트된 날짜 및 시간입니다.<br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40                                                                            |
| task_effective_number | 식별 번호.<br>작업에 Universal Request가 연결되어 있는 경우 이 번호가 UR 번호입니다. 그렇지 않으면 현재 작업 번호입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40                            |
| time_worked           | 케이스에 대해 작업한 총 시간입니다.<br>데이터 유형: 문자열(타이머)<br>최대 길이: 40                                                                                   |
| universal_request     | 이 조회가 속한 범용 작업의 Sys_id입니다. 작업 [task] 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열                                                                          |
| upon_approval         | 케이스가 승인되면 수행할 작업입니다.<br>가능한 값:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• do_nothing</li> <li>• 진행</li> </ul> 데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |

| 요소          | 설명                                                                                                                                                                                 |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | 기본값: 진행                                                                                                                                                                            |
| upon_reject | <p>케이스가 거부될 경우 수행할 작업입니다.</p> <p>가능한 값:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• cancel</li> <li>• goto</li> </ul> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 40</p> <p>기본값: 취소</p>          |
| urgency     | <p>케이스의 긴급도입니다.</p> <p>가능한 값:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1: 높음</li> <li>• 2: 중간</li> <li>• 3: 낮음</li> </ul> <p>데이터 유형: 숫자(정수)</p> <p>최대 길이: 40</p> <p>기본값: 3</p> |
| user_input  | <p>추가 사용자 입력입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(사용자 입력)</p> <p>최대 길이: 4,000</p>                                                                                                                |
| variables   | <p>케이스와 연결된 변수의 이름-값 쌍입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(변수)</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                                             |
| watch_list  | <p>코멘트가 추가되거나 케이스의 상태가 해결됨 또는 종결됨으로 변경될 경우 이 케이스에 대한 알림을 받는 사용자의 sys_ids 목록입니다. 사용자 [sys_user] 테이블에 있습니다.</p> <p>데이터 유형: 배열(목록)</p> <p>최대 길이: 4,000</p>                            |
| wf_activity | <p>케이스와 연결된 워크플로우 활동 기록의 Sys_id입니다. 워크플로우 활동 [wf_activity] 테이블에 있습니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p>                                                                                       |
| work_end    | <p>케이스에 대한 작업이 종료된 날짜 및 시간입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(날짜)</p>                                                                                                                          |

| 요소              | 설명                                                                                                                       |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 | 최대 길이: 40                                                                                                                |
| work_notes      | 케이스를 해결하는 방법 또는 해결을 위해 수행한 단계에 대한 정보입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열(저널 입력)<br><br>최대 길이: 4,000                                   |
| work_notes_list | 작업 메모가 추가될 때 이 케이스에 대한 알림을 받는 내부 사용자의 sys_ids 목록입니다. 사용자 (sys_user) 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 배열(목록)<br><br>최대 길이: 4,000 |
| work_start      | 케이스에 대한 작업이 시작된 날짜 및 시간입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40                                                      |

### 인바운드 문서 [sn\_bom\_document\_inbound\_document]

| 요소       | 설명                                                                                                                                                                              |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 계정       | 문서와 연결된 계정 기록의 Sys_id입니다. 계정 (customer_account) 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                                                                                                   |
| active   | 문서가 활성 상태인지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br><br>가능한 값:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• true: 문서가 활성 상태임</li> <li>• false: 문서가 비활성 상태임</li> </ul><br>데이터 유형: 부울<br><br>기본값: true |
| 케이스      | 문서와 연결된 케이스의 Sys_id입니다. 케이스 (sn_customerservice_case) 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                                                                                             |
| category | 주소 증명 또는 소득 증명 등 문서와 연결된 범주의 Sys_id입니다. 범주 (sn_bom_document_category) 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                                                                             |
| 고객       | 이 문서와 관련하여 연락할 사람의 Sys_id입니다. 소비자 (csm_consumer) 테이블에 있습니다.                                                                                                                     |

| 요소                  | 설명                                                                                                                                                                                              |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | 데이터 유형: 문자열                                                                                                                                                                                     |
| customer_document   | 고객/계정 ID에 대해 저장되는 문서의 Sys_id입니다. 고객 문서 (sn_bom_document_customer_document) 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열                                                                                            |
| deferred_to         | 문서 제출을 연기할 수 있을 때까지의 날짜입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40                                                                                                                                         |
| definition_category | 문서 정의와 문서 범주 간의 관계를 정의하는 정의 범주의 Sys_id입니다. 정의 범주 (sn_bom_document_definition_has_category) 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열                                                                            |
| doc_type            | 문서 유형의 Sys_id입니다. 예를 들어 문서 범주가 주소 증명 <i>doc_type</i> 인 경우 공과금 청구서 또는 운전 면허증이 될 수 있습니다. 유형 (sn_bom_document_type) 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열                                                      |
| mandatory           | 관련 문서가 대출 요청을 제출하는 데 필수인지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br>가능한 값:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• true: 필수</li> <li>• false: 선택 사항</li> </ul> 데이터 유형: 부울                                         |
| 이름                  | 급여 명세서 또는 여권과 같은 문서의 이름입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 120                                                                                                                                        |
| status              | 문서의 현재 상태입니다.<br>가능한 값:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• 취소됨</li> <li>• 연기 요청됨</li> <li>• 연기 승인됨</li> <li>• 연기 거부됨</li> <li>• 예외 요청됨</li> <li>• 예외 승인됨</li> <li>• 제출되지 않음</li> </ul> |

| 요소             | 설명                                                                                                                           |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 예외 거부됨</li> <li>• 제출됨</li> <li>• 검증됨</li> </ul> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 20</p> |
| sys_class_name | <p>케이스 기록이 포함된 테이블입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 80</p>                                                               |
| sys_created_by | <p>케이스를 처음 연 사람입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                  |
| sys_created_on | <p>케이스가 처음 생성된 날짜 및 시간입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(날짜)</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                       |
| sys_domain     | <p>케이스와 연결된 도메인입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 32</p> <p>기본값: 전역</p>                                                   |
| sys_id         | <p>케이스의 고유 식별자입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 32</p>                                                                   |
| sys_mod_count  | <p>케이스가 처음 생성된 이후 케이스에 대한 업데이트 수입니다.</p> <p>데이터 유형: 숫자(정수)</p> <p>최대 길이: 40</p>                                              |
| sys_updated_by | <p>케이스를 마지막으로 업데이트한 사람입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                           |
| sys_updated_on | <p>케이스가 마지막으로 업데이트된 날짜 및 시간입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(날짜)</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                  |

## 대출 서비스 케이스 [sn\_bom\_loan\_service]

| 요소                        | 설명                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 계정                        | 케이스와 연결된 계정 기록의 Sys_id입니다. 계정 (customer_account) 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                                                                                                      |
| account_number            | 고객의 계좌 번호입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40                                                                                                                                   |
| active                    | 케이스가 오픈 및 활성 상태인지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br><br>가능한 값:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• true: 케이스가 활성 상태임</li> <li>• false: 케이스가 종결됨</li> </ul><br>데이터 유형: 부울<br><br>기본값: true |
| active_account_escalation | 케이스와 연결된 활성 계정 에스컬레이션 기록의 Sys_id입니다. 에스컬레이션 (sn_customerservice_escalation) 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                                                                           |
| active_escalation         | 케이스와 연결된 활성 에스컬레이션 기록의 Sys_id입니다. 에스컬레이션 (sn_customerservice_escalation) 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                                                                              |
| activity_due              | 관련 케이스가 완료될 것으로 예상되는 날짜입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40                                                                                                                 |
| additional_assignee_list  | 계정에 할당된 추가 사용자(기본 담당자 제외)의 sys_ids 목록입니다. 사용자 (sys_user) 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 배열(목록)<br><br>최대 길이: 4,000                                                                       |
| amount_paid               | 대출에 대해 지불된 총 금액입니다.<br><br>데이터 유형: 숫자(통화)<br><br>최대 길이: 20                                                                                                                          |
| 승인                        | 필요한 승인 유형을 설명하는 문자열입니다.                                                                                                                                                             |



| 요소               | 설명                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | <p>가능한 값:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 승인됨</li> <li>• 취소됨</li> <li>• 중복</li> <li>• 필요하지 않음</li> <li>• 요청되지 않음</li> <li>• 거부됨</li> <li>• requested</li> </ul> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 40</p> <p>기본값: 요청되지 않음</p> |
| approval_history | <p>케이스와 연결된 모든 승인의 목록입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(저널)</p> <p>최대 길이: 4,000</p>                                                                                                                                                             |
| approval_set     | <p>연결된 작업이 승인된 날짜 및 시간입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(날짜)</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                                                                                               |
| asset            | <p>케이스와 연결된 자산 기록의 Sys_id입니다. 자산 (alm_asset) 테이블에 있습니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p>                                                                                                                                                       |
| assigned_on      | <p>매개변수에서 식별된 사람에게 케이스가 할당된 날짜 및 시간입니다 <i>assigned_to</i>.</p> <p>데이터 유형: 문자열(날짜)</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                                                               |
| assigned_to      | <p>케이스를 할당받은 사람의 Sys_id입니다. 사용자 (sys_user) 테이블에 있습니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p>                                                                                                                                                         |
| assignment_group | <p>케이스에 할당된 고객 서비스 에이전트 그룹의 Sys_id입니다. 그룹 (sys_user_group) 테이블에 있습니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p>                                                                                                                                         |
| Auto_close       | <p>케이스가 자동으로 종결되었는지 여부를 나타내는 플래그입니다.</p> <p>가능한 값:</p>                                                                                                                                                                               |

| 요소                | 설명                                                                                                                                                                                |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• true: 케이스가 자동으로 종결되었습니다.</li> <li>• false: 케이스가 자동으로 종결되지 않았습니다.</li> </ul> <p>데이터 유형: 부울</p> <p>기본값: false</p>                          |
| bankruptcy_date   | <p>관련 고객이 파산을 선언한 날짜입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(날짜)</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                                              |
| business_duration | <p>케이스를 완료하는 데 걸린 달력 작업 시간, 작업일 및 작업 주별 길이입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(기간)</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                        |
| business_service  | <p>케이스와 연결된 서비스 기록의 Sys_id입니다. 서비스 (cmdb_ci_service) 테이블에 있습니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p>                                                                                            |
| calendar_duration | <p>케이스를 완료하는 데 걸린 달력상의 시간, 일, 주 길이입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(기간)</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                                |
| 케이스               | <p>케이스에 대한 짧은 설명 및 케이스 번호입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 300</p>                                                                                                            |
| case_report       | <p>관련 케이스 보고서의 Sys_id입니다. 케이스 보고서 (sn_customerservice_case_report) 테이블에 있습니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p>                                                                              |
| category          | <p>케이스 범주입니다.</p> <p>가능한 값:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0: 질문</li> <li>• 1: 문제</li> <li>• 2 : 특징</li> </ul> <p>데이터 유형: 숫자(정수)</p> <p>최대 길이: 40</p> <p>기본값: 1</p> |

| 요소                      | 설명                                                                          |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 원인                      | 문제의 원인에 대한 상세 정보입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 4,000                         |
| caused_by               | 케이스를 생성한 변경 요청의 Sys_id입니다. 변경 요청 (change_request) 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열 |
| 변경                      | 케이스를 생성한 변경 요청의 Sys_id입니다. 변경 요청 (change_request) 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열 |
| check_number            | 대출 상황에 사용되는 고객 수표 번호입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 255                       |
| closed_at               | 케이스가 종결된 날짜 및 시간입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40                            |
| closed_by               | 케이스를 종결한 사용자의 Sys_id입니다. 사용자 (sys_user) 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열           |
| close_notes             | 케이스가 종결될 때 작성한 메모입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 4,000                        |
| cmdb_ci                 | 케이스와 연결된 구성 항목의 Sys_id입니다. 구성 항목 (cmdb_ci) 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열        |
| 설명                      | 케이스에 대한 추가 코멘트입니다.<br>데이터 유형: 문자열(저널 입력)<br>최대 길이: 4,000                    |
| comments_and_work_notes | 케이스에 대해 입력한 의견 및 작업 메모입니다.<br>데이터 유형: 문자열(저널 목록)<br>최대 길이: 4,000            |
| 회사                      | 케이스와 연결된 회사의 Sys_id입니다. 회사 (core_company) 테이블에 있습니다.                        |

| 요소                  | 설명                                                                                                                                                                                 |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | 데이터 유형: 문자열                                                                                                                                                                        |
| 소비자                 | B2C(business-to-consumer) 케이스에만 해당됩니다. 이 케이스와 관련하여 연락할 사람의 Sys_id입니다. 소비자 (csm_consumer) 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                                                             |
| 연락처                 | B2B 기반 케이스에만 해당됩니다. 이 케이스와 관련하여 연락할 사람의 Sys_id입니다. 접촉 창구 (customer_contact) 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                                                                          |
| contact_local_time  | 현지 시간에 문의하십시오.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 70                                                                                                                                 |
| contact_time_zone   | 케이스와 연결된 접촉 창구의 시간대입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40                                                                                                                        |
| contact_type        | 케이스가 처음 보고된 방법입니다.<br><br>가능한 값:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• 채팅</li> <li>• 이메일</li> <li>• 전화</li> <li>• 소셜</li> <li>• 웹</li> </ul><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| 계약                  | 케이스와 연결된 계약의 Sys_id입니다. 계약 (ast_contract) 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                                                                                                            |
| corrective_action   | 지불 또는 구제 패키지 등 고객이 현재 대출 위반을 정정하기 위해 취하는 조치입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40                                                                                                |
| correlation_display | 상관 관계 ID의 값을 표시합니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                                                                                                                                             |

| 요소                           | 설명                                                                                                                     |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              | 최대 길이: 100                                                                                                             |
| correlation_id               | 외부 시스템에서 끌어온 콘텐츠의 고유 식별자입니다. 통합의 일부로 콘텐츠에 대한 지속적인 업데이트를 추적하는 데 사용됩니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 100             |
| credit_service               | 연결된 신용 서비스 케이스의 Sys_id입니다. 신용 서비스 케이스 (sn_bom_credit_asmt_loan_service) 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| debit_account                | 연결된 저축 예금 계좌의 Sys_id입니다. 입금 계좌 (sn_bom_deposit_account) 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40                 |
| debit_general_ledger_account | 지불 방법이 현금 또는 수표인 경우 자금이 보관되는 총계원장 계정입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 255                                          |
| deferment_option             | 상환 중지, 이자 지급만, 소액 상환과 같은 지급 연기 옵션.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40                                                 |
| deferment_period             | 선택한 연기 옵션의 기간(예: 30일, 60일, 90일 등)입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40                                              |
| deferment_reason             | 재정적 어려움, 고용 변경, 건강 상태 등과 같은 연기가 시행되는 이유.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40                                           |
| delivery_plan                | 이 케이스에 대한 상위 실행 계획의 Sys_id입니다. 실행 계획 (sc_cat_item_delivery_plan) 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                         |
| delivery_task                | 실행 계획 작업의 Sys_id입니다. 실행 계획 작업 (sc_cat_item_delivery_task) 테이블에 있습니다.                                                   |

| 요소             | 설명                                                                                                                                                                                  |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                | 데이터 유형: 문자열                                                                                                                                                                         |
| 설명             | 케이스와 관련된 문제에 대한 자세한 설명입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 4,000                                                                                                                           |
| due_date       | 케이스가 종결될 예정인 날짜입니다.<br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40                                                                                                                                 |
| end_date       | 대출 종료 날짜 또는 연기 기간과 같은 연관된 활동입니다.<br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40                                                                                                                    |
| 권리             | 케이스와 연결된 권리 기록의 Sys_id입니다. 권리 (service_entitlement) 테이블에 있습니다. 권리는 고객이 받는 지원 유형 및 지원되는 커뮤니케이션 채널을 정의합니다. 권리는 제품, 자산, 계정 또는 계약과 연결할 수 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열                           |
| 에스컬레이션         | 현재 에스컬레이션 수준입니다.<br>가능한 값:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• 0: 정상</li> <li>• 1: 보통</li> <li>• 2: 높음</li> <li>• 3: 기한 초과</li> </ul> 데이터 유형: 숫자(정수)<br>최대 길이: 40<br>기본값: 0 |
| expected_start | 케이스에 대한 작업이 시작되도록 예약된 날짜 및 시간입니다.<br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40                                                                                                                   |
| fee_amount     | 연결된 계정에 적용된 수수료 금액입니다.<br>데이터 유형: 문자열(통화)<br>최대 길이: 20                                                                                                                              |
| fee_treatment  | 에 명시된 <i>fee_amount</i> 수수료의 처리(예: 면제 또는 징수).                                                                                                                                       |

| 요소                   | 설명                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      | 데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| fee_write_off_amount | 이 계정에 대해 상각된 수수료 금액입니다.<br>데이터 유형: 문자열(통화)<br>최대 길이: 20                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| first_response_time  | 케이스에 대해 첫 번째 조치가 수행된 날짜 및 시간입니다.<br>데이터 유형: 문자열                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| follow_the_sun       | 전역 후속 조치를 위해 케이스를 전달해야 하는지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br><br>고객이 우선순위 1 - 중요 또는 우선순위 2 - 높음 케이스에 추가 코멘트를 입력하거나 케이스가 에스컬레이션된 경우 플래그가 자동으로 true로 설정됩니다.<br><br>가능한 값:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• true: 전역 후속 조치를 위해 케이스를 전달해야 합니다.</li> <li>• false: 전역 후속 조치를 위해 케이스를 전달해서는 안 됩니다.</li> </ul> 데이터 유형: 부울<br>기본값: false |
| follow_up            | 다음 후속 작업의 날짜 및 시간입니다.<br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| fund_source          | 이 대출에 대한 자금의 출처입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 255                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| group_list           | 케이스와 연결된 그룹 기록의 sys_ids 목록입니다. 그룹 (sys_user_group) 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 배열(목록)<br>최대 길이: 4,000                                                                                                                                                                                                                              |
| 영향도                  | 고객에게 미치는 영향.<br>가능한 값:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• 1: 높음</li> <li>• 2: 중간</li> <li>• 3: 낮음</li> </ul>                                                                                                                                                                                                        |

| 요소                        | 설명                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                           | <p>데이터 유형: 숫자(정수)</p> <p>최대 길이: 40</p> <p>기본값: 3</p>                                                                                                                                                                                                      |
| initiated_as_request      | <p>이 문의가 고객의 요청으로 시작되었는지 여부를 나타내는 플래그입니다.</p> <p>가능한 값:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>true:</b> 고객이 문의를 시작했습니다.</li> <li>• <b>false:</b> 고객이 문의를 시작하지 않았습니다.</li> </ul> <p>데이터 유형: 부울</p> <p>기본값: false</p>                             |
| interest_outstanding      | <p>이 대출에 대해 아직 지불되지 않은 이자 금액입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(통화)</p> <p>최대 길이: 20</p>                                                                                                                                                                              |
| interest_write_off_amount | <p>이 대출에 대해 상각된 이자 금액</p> <p>데이터 유형: 문자열(통화)</p> <p>최대 길이: 20</p>                                                                                                                                                                                         |
| judgement_date            | <p>이 대출에 대한 법적 판단이 결정된 날짜입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(날짜)</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                                                                                                                 |
| knowledge                 | <p>지정된 문제에 사용할 수 있는 지식베이스 문서가 있는지 나타내는 플래그입니다.</p> <p>가능한 값:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>true:</b> 이 문제에 대한 지식베이스 문서를 사용할 수 있음</li> <li>• <b>false:</b> 이 문제에 대한 지식베이스 문서를 사용할 수 없습니다.</li> </ul> <p>데이터 유형: 부울</p> <p>기본값: false</p> |
| last_repayment_amount     | <p>이 대출에 대한 마지막 지불 금액입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(통화)</p> <p>최대 길이: 20</p>                                                                                                                                                                                     |
| last_repayment_date       | <p>이 대출에 대해 가장 최근에 지불한 날짜입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(날짜)</p>                                                                                                                                                                                                  |



| 요소                      | 설명                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         | 최대 길이: 40                                                                                                                                                                                                      |
| loan_amount             | 고객이 탕감을 요청할 대출 금액입니다.<br>데이터 유형: 문자열(통화)<br>최대 길이: 20                                                                                                                                                          |
| loan_forgiveness_reason | 재정적 어려움, 고용 변경, 건강 상태 등과 같이 대출을 탕감받는 이유입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40                                                                                                                                        |
| loan_transaction        | 이 대출과 관련된 대출 탕감 트랜잭션의 Sys_id입니다. 트랜잭션 (sn_bom_loan_transaction) 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열                                                                                                                      |
| location                | 회사 위치를 설명하는 기록의 Sys_id입니다. 위치 (cmn_location) 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열                                                                                                                                         |
| made_sla                | 연결된 서비스 수준 계약에 따라 케이스가 해결되었는지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br>가능한 값:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• true: 케이스가 SLA에 따라 해결되었습니다.</li> <li>• false: 케이스가 SLA에 따라 해결되지 않았습니다.</li> </ul> 데이터 유형: 부울<br>기본값: true |
| mode_of_payment         | 현금, 수표, 직불카드, 고객 자신의 은행 계좌 또는 다른 은행이 보유한 차변 계좌 등 가장 최근 결제에 사용되는 방법입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40                                                                                                             |
| notes_to_comments       | 피드백에 해결 메모를 추가할지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br>가능한 값:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• true: 해결 메모가 추가되면 주석에도 추가됩니다.</li> <li>• false: 코멘트의 해결 메모가 필요하지 않습니다.</li> </ul> 데이터 유형: 부울                           |
| 알림                      | 접촉 창구/소비자에게 알리는 데 사용하는 방법입니다.<br>가능한 값:                                                                                                                                                                        |

| 요소                             | 설명                                                                                                                                       |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1: 알리지 않음</li> <li>• 2: 이메일 보내기</li> <li>• 3: 전화</li> </ul> <p>데이터 유형: 숫자(정수)</p> <p>기본값: 1</p> |
| 수                              | <p>케이스 번호입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                    |
| opened_at                      | <p>케이스가 열린 날짜 및 시간입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(날짜)</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                       |
| opened_by                      | <p>케이스를 처음 연 사람의 Sys_id입니다. 사용자 {sys_user} 테이블에 있습니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p>                                                             |
| 순서                             | <p>사용법이 특정 사용 사례에 따라 달라지는 일부 순서/시퀀싱을 정의합니다.</p> <p>데이터 유형: 숫자(정수)</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                   |
| other_charges                  | <p>대출에 적용되는 기타 요금의 금액입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(통화)</p> <p>최대 길이: 20</p>                                                                    |
| other_charges_write_off_amount | <p>이 대출에 대해 상각된 기타 비용의 금액입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(통화)</p> <p>최대 길이: 20</p>                                                                |
| outstanding_fee                | <p>이 대출에 부과된 미결제 수수료 금액입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(통화)</p> <p>최대 길이: 20</p>                                                                  |
| 상위                             | <p>이 케이스(하위)가 연결된 상위 케이스의 Sys_id입니다. 작업 {task} 테이블에 있습니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p>                                                         |
| 파트너                            | <p>케이스와 연결된 파트너의 Sys_id입니다. 계정 {customer_account} 테이블에 있습니다.</p>                                                                         |

| 요소                         | 설명                                                                                                                                                                            |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            | 데이터 유형: 문자열                                                                                                                                                                   |
| partner_contact            | 케이스와 연결된 파트너 접촉 창구의 Sys_id입니다. 접촉 창구 (customer_contact) 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열                                                                                             |
| payment_details            | 이 대출과 연결된 지불 세부 정보의 Sys_id입니다. 트랜잭션 (sn_bom_loan_transaction) 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열                                                                                       |
| payment_status             | 지불 완료 또는 미지급 등 현재 만기인 지불의 상태입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40                                                                                                                  |
| prepayment_amount          | 이 대출에 대해 선불할 금액입니다.<br>데이터 유형: 문자열(통화)<br>최대 길이: 20                                                                                                                           |
| principal_outstanding      | 현재 대출에 대한 총 미결제 원금 금액입니다.<br>데이터 유형: 문자열(통화)<br>최대 길이: 20                                                                                                                     |
| principal_write_off_amount | 이 대출에 대해 상각된 총 원금 금액입니다.<br>데이터 유형: 문자열(통화)<br>최대 길이: 20                                                                                                                      |
| priority                   | 케이스의 우선순위입니다.<br>가능한 값:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• 1: 심각</li> <li>• 2: 높음</li> <li>• 3: 보통</li> <li>• 4: 낮음</li> </ul> 데이터 유형: 숫자(정수)<br>최대 길이: 40<br>기본값: 4 |
| 사전                         | 문의가 사전에 모니터링되고 있는지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br>가능한 값:                                                                                                                                 |

| 요소                       | 설명                                                                                                                                            |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• true: 사전에 모니터링되고 있습니다.</li> <li>• false: 모니터링되지 않습니다.</li> </ul> <p>데이터 유형: 부울</p> <p>기본값: false</p> |
| 문제                       | <p>고객에게 발생한 문제의 Sys_id입니다. 문제 (problem) 테이블에 있습니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p>                                                                     |
| 제품                       | <p>케이스와 연결된 자산의 제품 모델 Sys_id입니다. 제품 모델 (cmdb_model) 테이블에 있습니다. 모델은 자산의 특정 버전 또는 구성입니다(예: Apple Mac Book Pro).</p> <p>데이터 유형: 문자열</p>          |
| reassignment_count       | <p>케이스를 앞으로 나아가야 하는 사람에게 케이스가 재할당된 횟수입니다.</p> <p>데이터 유형: 숫자(정수)</p> <p>최대 길이: 40</p> <p>기본값: 0</p>                                            |
| rejection_goto           | <p>케이스가 거부될 경우 실행할 작업 Sys_id입니다. 작업 (task) 테이블에 있습니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p>                                                                  |
| remainder_loan_treatment | <p>할부 변경, 대출 기간 변경 또는 변경 안 함 등 선불 금액이 적용된 후 미결제 대출 잔액을 처리하는 방법입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p>                                                     |
| 발언                       | <p>계정 활동에 기반한 고객 메모입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 2,000</p>                                                                            |
| remedial_service         | <p>이 대출에 대한 교정 서비스에 사용되는 회사의 Sys_id입니다. 서비스 (cmdb_ci_service) 테이블에 있습니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p>                                               |
| repayment_amount         | <p>대출로 상환된 총 금액입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(통화)</p> <p>최대 길이: 20</p>                                                                               |
| repayment_amount_due     | <p>총 미결제 대출 금액입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(통화)</p>                                                                                                 |

| 요소                      | 설명                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         | 최대 길이: 20                                                                                                                                                                            |
| repayment_due_date      | 다음 지불 기한입니다.<br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40                                                                                                                                         |
| report_to_credit_bureau | 대출 상태를 신용 조사 기관에 보고해야 하는지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br>가능한 값:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>true:</b> 보고해야 합니다.</li> <li>• <b>false:</b> 보고할 필요가 없습니다.</li> </ul> 데이터 유형: 부울 |
| resolution_code         | 케이스의 해결 상태(예: &quot;해결됨 - 제공된 지원/지침에 따라 수정&quot;)입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40                                                                                                    |
| resolved_at             | 케이스가 해결된 날짜 및 시간입니다.<br>데이터 유형: 문자열                                                                                                                                                  |
| resolved_by             | 케이스를 해결한 사람의 Sys_id입니다. 사용자 (sys_user) 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열                                                                                                                     |
| route_reason            | 케이스가 다른 담당자에게 라우팅된 이유입니다.<br>데이터 유형: 숫자(정수)<br>최대 길이: 40                                                                                                                             |
| routing_number          | 대출 비용을 지불하는 데 사용되는 수표의 라우팅 번호입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 255                                                                                                                       |
| service_definition      | 이 계정과 연결된 서비스 정의의 Sys_id입니다. 서비스 정의 (sn_bom_service_definition) 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열                                                                                            |
| service_offering        | 지불 문의와 연결된 서비스 오퍼링의 Sys_id입니다. 서비스 오퍼링은 가용성, 범위, 가격 및 패키징 옵션 측면에서 서비스 수준을 고유하게 정의합니다. 서비스 오퍼링 (service_offering) 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열                                           |

| 요소                              | 설명                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| short_description               | <p>케이스에 대한 간결한 설명입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 160</p>                                                                                                                                                  |
| 기술                              | <p>케이스를 완료하는 데 필요한 기술 Sys_ids입니다. 기술 (cmn_skill) 테이블에 있습니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 4,000</p>                                                                                                          |
| sla_due                         | <p>연결된 서비스 수준 계약에 따라 케이스를 종결해야 하는 날짜/시간입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                                                             |
| sn_app_cs_social_social_profile | <p>케이스와 연결된 소셜 미디어 프로파일의 Sys_id입니다. 소셜 프로파일 (sn_app_cs_social_social_profile) 테이블에 있습니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p>                                                                                                 |
| sold_product                    | <p>고객 대출 계정의 Sys_id입니다. 판매된 제품 (sn_install_base_sold_product) 테이블에 있습니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p>                                                                                                                 |
| 단계                              | <p>완료 종결, 거부 종결, 문서 검사, 인증 등과 같은 문의 단계입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                                                              |
| start_date                      | <p>개인 대출의 시작 날짜입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(날짜)</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                                                                                 |
| state                           | <p>케이스의 현재 상태입니다.</p> <p>가능한 값:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1: 신규</li> <li>• 2: 열림</li> <li>• 3: 대기 중 정보</li> <li>• 4: 해결됨</li> <li>• 5: 종결됨</li> </ul> <p>데이터 유형: 숫자(정수)</p> <p>최대 길이: 40</p> |

| 요소              | 설명                                                                                                                                                                              |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 | 기본값: 1                                                                                                                                                                          |
| 하위 범주           | <p>케이스 하위 범주입니다.</p> <p>가능한 값:</p> <p>0: 질문</p> <p>데이터 유형: 숫자(정수)</p> <p>기본값: 0</p>                                                                                             |
| support_manager | <p>케이스에 할당된 CSM 관리자의 Sys_id입니다. 사용자 (sys_user) 테이블에 있습니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p>                                                                                                |
| sync_driver     | <p>드라이버 동기화가 있는지 여부를 나타내는 플래그입니다.</p> <p>가능한 값:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• true: 드라이버가 동기화됨</li> <li>• false: 드라이버가 동기화되지 않았습니다.</li> </ul> <p>데이터 유형: 부울</p> |
| sys_class_name  | <p>케이스 기록이 포함된 테이블입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 80</p>                                                                                                                  |
| sys_created_by  | <p>케이스를 처음 연 사람입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                                                     |
| sys_created_on  | <p>케이스가 처음 생성된 날짜 및 시간입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(날짜)</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                                          |
| sys_domain      | <p>케이스와 연결된 도메인입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 32</p> <p>기본값: 전역</p>                                                                                                      |
| sys_domain_path | <p>도메인 경로입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 255</p>                                                                                                                          |

| 요소                       | 설명                                                                                                           |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                          | 기본: /                                                                                                        |
| sys_id                   | 케이스의 고유 식별자입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 32                                                                  |
| sys_mod_count            | 케이스가 처음 생성된 이후 케이스에 대한 업데이트 수입니다.<br>데이터 유형: 숫자(정수)<br>최대 길이: 40                                             |
| sys_updated_by           | 케이스를 마지막으로 업데이트한 사람입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40                                                          |
| sys_updated_on           | 케이스가 마지막으로 업데이트된 날짜 및 시간입니다.<br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40                                                 |
| task_effective_number    | 식별 번호.<br>작업에 Universal Request가 연결되어 있는 경우 이 번호가 UR 번호입니다. 그렇지 않으면 현재 작업 번호입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| time_worked              | 케이스에 대해 작업한 총 시간입니다.<br>데이터 유형: 문자열(타이머)<br>최대 길이: 40                                                        |
| total_outstanding_amount | 대출 원금, 이자, 수수료 또는 만기를 포함한 총 대출 금액입니다.<br>데이터 유형: 문자열(통화)<br>최대 길이: 20                                        |
| total_write_off_amount   | 이 대출에 대해 상각된 총 금액입니다.<br>데이터 유형: 문자열(통화)<br>최대 길이: 20                                                        |
| universal_request        | 이 조회가 속한 범용 작업의 Sys_id입니다. 작업 {task} 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열                                               |



| 요소            | 설명                                                                                                                                                                                 |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| upon_approval | <p>케이스가 승인되면 수행할 작업입니다.</p> <p>가능한 값:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• do_nothing</li> <li>• 진행</li> </ul> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 40</p> <p>기본값: 진행</p>          |
| upon_reject   | <p>케이스가 거부될 경우 수행할 작업입니다.</p> <p>가능한 값:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• cancel</li> <li>• goto</li> </ul> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 40</p> <p>기본값: 취소</p>          |
| urgency       | <p>케이스의 긴급도입니다.</p> <p>가능한 값:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1: 높음</li> <li>• 2: 중간</li> <li>• 3: 낮음</li> </ul> <p>데이터 유형: 숫자(정수)</p> <p>최대 길이: 40</p> <p>기본값: 3</p> |
| user_input    | <p>추가 사용자 입력입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(사용자 입력)</p> <p>최대 길이: 4,000</p>                                                                                                                |
| variables     | <p>케이스와 연결된 변수의 이름-값 쌍입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(변수)</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                                             |
| watch_list    | <p>코멘트가 추가되거나 케이스의 상태가 해결됨 또는 종결됨으로 변경될 경우 이 케이스에 대한 알림을 받는 사용자의 sys_ids 목록입니다. 사용자 {sys_user} 테이블에 있습니다.</p>                                                                      |

| 요소               | 설명                                                                                                              |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | 데이터 유형: 배열(목록)<br>최대 길이: 4,000                                                                                  |
| wf_activity      | 케이스와 연결된 워크플로우 활동 기록의 Sys_id입니다.<br>워크플로우 활동(wf_activity) 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열                             |
| work_end         | 케이스에 대한 작업이 종료된 날짜 및 시간입니다.<br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40                                                     |
| work_notes       | 케이스를 해결하는 방법 또는 해결을 위해 수행한 단계에 대한 정보입니다.<br>데이터 유형: 문자열(저널 입력)<br>최대 길이: 4,000                                  |
| work_notes_list  | 작업 메모가 추가될 때 이 케이스에 대한 알림을 받는 내부 사용자의 sys_ids 목록입니다. 사용자(sys_user) 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 배열(목록)<br>최대 길이: 4,000 |
| work_start       | 케이스에 대한 작업이 시작된 날짜 및 시간입니다.<br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40                                                     |
| write_off_option | 전체 상각 또는 부분 상각 등 대출 상각 유형입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40                                                       |

## 모기지 [sn\_bom\_mortgage] 테이블

| 매개변수           | 설명                                                                           |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------|
| 계정             | 케이스와 연결된 계정 기록의 Sys_id입니다.<br>계정(customer_account) 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열 |
| account_number | 고객의 계좌 번호입니다. 기본적으로 이 값은 기록의 표시 값입니다.<br>데이터 유형: 문자열                         |

| 매개변수             | 설명                                                                                                                                                                                       |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | 최대 길이: 40                                                                                                                                                                                |
| accrued_interest | 보고 있는 날짜를 기준으로 모기지의 미지급 이자 금액입니다.<br><br>데이터 유형: 숫자(통화)<br><br>최대 길이: 20                                                                                                                 |
| active           | 계정이 활성 상태인지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br><br>가능한 값:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• true: 계정이 현재 활성 상태입니다.</li> <li>• false: 계정이 비활성 상태입니다.</li> </ul><br>데이터 유형: 부울<br><br>기본값: true |
| 금액               | 승인된 모기지 금액.<br><br>데이터 유형: 숫자(통화)<br><br>최대 길이: 20                                                                                                                                       |
| application_id   | 모기지를 신청할 때 제출된 신청서의 고유 식별자입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 255                                                                                                                      |
| 4월               | 주택담보대출의 연간 이자율입니다.<br><br>데이터 유형: 숫자(정수)<br><br>최대 길이: 40                                                                                                                                |
| 잔액               | 모기지 미결제 잔액.<br><br>데이터 유형: 숫자(통화)<br><br>최대 길이: 20                                                                                                                                       |
| base_currency    | 신용 카드에서 사용하는 기본 통화의 Sys_id입니다. 통화 {fx_currency} 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열(참조)                                                                                                        |
| closure_date     | 모기지 계좌가 종결된 날짜입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40                                                                                                                               |

| 매개변수               | 설명                                                                                                                                    |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 소비자                | 모기지와 연결된 기본 소비자 기록의 Sys_id입니다. 소비자 {csm_consumer} 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열(참조)                                                       |
| Cosigner           | 모기지와 연결된 공동 서명자 소비자 기록의 Sys_id입니다. 소비자 {csm_consumer} 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열(참조)                                                   |
| credit_facility_id | 모기지에 연결된 시설의 고유 식별자입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 255                                                                                  |
| customer_class     | 프리미어, 표준 또는 VIP와 같은 자유 형식 고객 분류입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40                                                                       |
| days_past_due      | 현재 모기지 상환금이 연체된 일수입니다.<br>데이터 유형: 숫자(정수)<br>최대 길이: 40                                                                                 |
| delinquency_status | 계정이 현재 연체되었는지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br>가능한 값:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>예</li> <li>아니요</li> </ul> 데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| disbursed_amount   | 관련 고객이 빌린 총 금액입니다.<br>데이터 유형: 숫자(통화)<br>최대 길이: 20                                                                                     |
| document_id        | 외부 문서 관리 시스템에서 이 모기지와 연결된 문서의 고유 식별자입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 255                                                                 |
| end_date           | 날짜 또는 모기지 종료.                                                                                                                         |

| 매개변수                       | 설명                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            | <p>데이터 유형: 문자열(날짜)</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                                                                                   |
| external_id                | <p>이 모기지 계좌를 모기지 보험 ID와 같은 외부 시스템의 기록과 상호 참조하는 데 사용되는 고유 식별자입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 255</p>                                                                                 |
| federal_backed_loan        | <p>연결된 모기지가 연방 정부의 지원을 받는지 여부를 나타내는 플래그입니다.</p> <p>가능한 값:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>예: 연방 지원</li> <li>아니요: 연방 정부가 지원하지 않음</li> </ul> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 40</p> |
| grace_period_for_repayment | <p>기한 이후 고객이 위약금 없이 결제를 보낼 수 있는 일수입니다.</p> <p>데이터 유형: 숫자(정수)</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                                         |
| 보증인                        | <p>모기지를 보증하는 사람의 Sys_id입니다. 소비자(csm_consumer) 테이블에 있습니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(참조)</p>                                                                                                       |
| interest_rate              | <p>모기지의 현재 이자율입니다.</p> <p>데이터 형식: 숫자(부동 소수점)</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                                                         |
| interest_type              | <p>모기지와 관련된 이자 유형(예: 고정 또는 변동)입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                                                |
| is_lending_insured         | <p>계정이 피보험자인지 여부를 나타내는 플래그입니다.</p> <p>가능한 값:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>true: 계정이 피보험자입니다.</li> <li>false: 계정이 피보험자입니다.</li> </ul>                                        |

| 매개변수                  | 설명                                                                       |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------|
|                       | 데이터 유형: 부울                                                               |
| last_payment_amount   | 고객이 가장 최근에 지불한 금액입니다.<br>데이터 유형: 숫자(통화)<br>최대 길이: 20                     |
| last_payment_date     | 고객이 가장 최근에 지불한 날짜입니다.<br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40                    |
| last_reviewed_on      | 모기지론을 마지막으로 검토한 날짜입니다.<br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40                   |
| loan_classification   | 표준, 미달, 의심 또는 손실 자산과 같은 모기지의 분류입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40          |
| maturity_date         | 모기지 만기일.<br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40                                 |
| moratorium_end_date   | 부과된 모라토리엄(지급 유예)의 종료 날짜<br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40                  |
| moratorium_period     | 고객이 주택담보대출 상환을 유예하는 기간(예: 6개월, 1년, 2년 등)입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| moratorium_start_date | 고객이 모기지 상환을 일시 중단한 날짜입니다.<br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40                |
| 이름                    | 모기지를 책임지는 기본 사람의 전체 이름입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 255                  |

| 매개변수                             | 설명                                                                                                                                                               |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| next_review_on                   | 모기지론을 검토할 날짜입니다.<br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40                                                                                                                 |
| no_of_installments               | 모기지 상환 만기 건수.<br>데이터 유형: 숫자(정수)<br>최대 길이: 40                                                                                                                     |
| no_of_installment_deferrals_made | 고객이 모기지 상환을 연기한 횟수입니다.<br>데이터 유형: 숫자(정수)<br>최대 길이: 40                                                                                                            |
| 수                                | 케이스 번호입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40                                                                                                                           |
| open_date                        | 모기지 계좌가 처음 개설된 날짜입니다.<br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40                                                                                                            |
| parent_sold_product              | 이 엔터티와 연결된 상위 제품의 Sys_id입니다.<br>판매된 제품 (sn_install_base_sold_product)<br>테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열(참조)                                                           |
| pending_installments             | 모기지에 남아 있는 상환액 수입니다.<br>데이터 유형: 숫자(정수)<br>최대 길이: 40                                                                                                              |
| prepayment_allowed               | 모기지에서도 선불을 허용하는지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br><br>가능한 값:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>예: 선불 허용</li> <li>아니요: 선불이 허용되지 않음</li> </ul> 데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| principal_balance                | 남은 모기지 원금의 금액입니다.<br>데이터 유형: 숫자(통화)                                                                                                                              |

| 매개변수               | 설명                                                                                                                                                                              |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    | 최대 길이: 20                                                                                                                                                                       |
| 제품                 | 모기지 제품 모델의 Sys_id입니다. 제품 모델 (cmdb_model) 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열(참조)                                                                                                      |
| 목적                 | 고객이 모기지 자금을 사용하는 방법(예: 운전 자본 또는 장비 구매).<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40                                                                                                     |
| request_channel    | 고객이 신용 한도 요청을 할 때 사용한 커뮤니케이션 채널의 유형(디지털 또는 은행 지원)입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40                                                                                       |
| risk_rating        | 신용 카드 계정과 관련된 위험입니다.<br><br>데이터 유형: 숫자(정수)<br><br>최대 길이: 40                                                                                                                     |
| rollover_mode      | 고객이 모기지를 연장할 수 있는 방법입니다(예: 자동 롤오버 또는 수동 롤오버).<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40                                                                                               |
| rollover_possible  | 모기지 만기 금액을 미래에 롤오버할 수 있는지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br><br>가능한 값:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>예: 이월 가능</li> <li>아니요: 롤오버 대상이 아님</li> </ul><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| secondary_consumer | 보조 고객의 계정 Sys_id입니다. 소비자 (csm_consumer) 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                                                                                                           |
| sourced_channel    | 브로커 또는 고객 추천과 같은 고객 비즈니스의 소스입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                                                                                                                             |



| 매개변수                | 설명                                                                      |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------|
|                     | 최대 길이: 40                                                               |
| start_date          | 모기지 시작 날짜입니다.<br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40                           |
| statement_frequency | 고객에게 명세서를 보내는 빈도(예: 월별, 분기별, 반기별 또는 매년)입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| statement_mode      | 명세서가 고객에게 전달되는 방법입니다(예: 실제 또는 온라인).<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40         |
| status              | 계정의 현재 상태(예: 발급됨, 활성화, 차단됨, 종결됨, 취소됨)입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40   |
| sys_class_name      | 케이스 기록이 포함된 테이블입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 80                         |
| sys_created_by      | 이 기록을 생성한 엔터티의 이름입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40                       |
| sys_created_on      | 기록이 처음 생성된 날짜와 시간입니다.<br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40                   |
| sys_domain          | 기록과 연결된 도메인의 고유 식별자입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 32<br>기본값: 전역          |
| sys_id              | 신용 카드 기록의 고유 식별자입니다.<br>데이터 유형: 문자열                                     |

| 매개변수           | 설명                                                          |
|----------------|-------------------------------------------------------------|
| sys_mod_count  | 기록이 업데이트된 횟수입니다.<br>데이터 유형: 숫자(정수)<br>최대 길이: 40             |
| sys_updated_by | 이 기록을 마지막으로 업데이트한 엔터티의 이름입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40   |
| sys_updated_on | 기록이 마지막으로 업데이트된 날짜 및 시간입니다.<br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40 |
| 용어             | 모기지와 관련된 기간 수입니다.<br>데이터 유형: 숫자(정수)<br>최대 길이: 40            |

### 지불문의 케이스 [sn\_bom\_payment\_inquiry]

| 요소                        | 설명                                                                                                                                                                       |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 계정                        | 케이스와 연결된 계정 기록의 Sys_id입니다. 계정 (customer_account) 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열                                                                                               |
| active                    | 케이스가 오픈 및 활성 상태인지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br>가능한 값:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• true: 케이스가 활성 상태임</li> <li>• false: 케이스가 종결됨</li> </ul> 데이터 유형: 부울<br>기본값: true |
| active_account_escalation | 케이스와 연결된 활성 계정 에스컬레이션 기록의 Sys_id입니다. 에스컬레이션 (sn_customerservice_escalation) 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열                                                                    |
| active_escalation         | 케이스와 연결된 활성 에스컬레이션 기록의 Sys_id입니다. 에스컬레이션 (sn_customerservice_escalation) 테이블에 있습니다.                                                                                      |

| 요소                       | 설명                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                          | 데이터 유형: 문자열                                                                                                                                                                                                                                  |
| activity_due             | 관련 케이스가 완료될 것으로 예상되는 날짜입니다.<br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40                                                                                                                                                                                  |
| additional_assignee_list | 계정에 할당된 추가 사용자(기본 담당자 제외)의 sys_ids 목록입니다. 사용자 {sys_user} 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 배열(목록)<br>최대 길이: 4,000                                                                                                                                        |
| 승인                       | 필요한 승인 유형을 설명하는 문자열입니다.<br>가능한 값:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• 승인됨</li> <li>• 취소됨</li> <li>• 중복</li> <li>• 필요하지 않음</li> <li>• 요청되지 않음</li> <li>• 거부됨</li> <li>• requested</li> </ul> 데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40<br>기본값: 요청되지 않음 |
| approval_history         | 케이스와 연결된 모든 승인의 목록입니다.<br>데이터 유형: 문자열(저널)<br>최대 길이: 4,000                                                                                                                                                                                    |
| approval_set             | 연결된 작업이 승인된 날짜 및 시간입니다.<br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40                                                                                                                                                                                      |
| asset                    | 케이스와 연결된 자산 기록의 Sys_id입니다. 자산 {alm_asset} 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열                                                                                                                                                                          |
| assigned_on              | 매개변수에서 식별된 사람에게 케이스가 할당된 날짜 및 시간입니다 assigned_to .<br>데이터 유형: 문자열(날짜)                                                                                                                                                                         |

| 요소                | 설명                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | 최대 길이: 40                                                                                                                                                                                           |
| assigned_to       | 케이스를 할당받은 사람의 Sys_id입니다. 사용자 (sys_user) 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                                                                                                                               |
| assignment_group  | 케이스에 할당된 고객 서비스 에이전트 그룹의 Sys_id입니다. 그룹 (sys_user_group) 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                                                                                                               |
| Auto_close        | 케이스가 자동으로 종결되었는지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br><br>가능한 값:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• true: 케이스가 자동으로 종결되었습니다.</li> <li>• false: 케이스가 자동으로 종결되지 않았습니다.</li> </ul><br>데이터 유형: 부울<br>기본값: false |
| business_duration | 케이스를 완료하는 데 걸린 달력 작업 시간, 작업일 및 작업 주별 길이입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열(기간)<br>최대 길이: 40                                                                                                                     |
| business_service  | 케이스와 연결된 서비스 기록의 Sys_id입니다. 서비스 (cmdb_ci_service) 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                                                                                                                     |
| calendar_duration | 케이스를 완료하는 데 걸린 달력상의 시간, 일, 주 길이입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열(기간)<br>최대 길이: 40                                                                                                                             |
| 케이스               | 케이스에 대한 짧은 설명 및 케이스 번호입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 300                                                                                                                                         |
| case_report       | 관련 케이스 보고서의 Sys_id입니다. 케이스 보고서 (sn_customerservice_case_report) 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                                                                                                       |
| category          | 케이스 범주입니다.<br><br>가능한 값:                                                                                                                                                                            |

| 요소                      | 설명                                                                                                                               |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0: 질문</li> <li>• 1: 문제</li> <li>• 2 : 특징</li> </ul> <p>데이터 유형: 숫자(정수)</p> <p>기본값: 1</p> |
| 원인                      | <p>문제의 원인에 대한 상세 정보입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 4,000</p>                                                               |
| caused_by               | <p>케이스를 생성한 변경 요청의 Sys_id입니다. 변경 요청 (change_request) 테이블에 있습니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p>                                           |
| 변경                      | <p>케이스를 생성한 변경 요청의 Sys_id입니다. 변경 요청 (change_request) 테이블에 있습니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p>                                           |
| closed_at               | <p>케이스가 종결된 날짜 및 시간입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                  |
| closed_by               | <p>케이스를 종결한 사용자의 Sys_id입니다. 사용자 (sys_user) 테이블에 있습니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p>                                                     |
| close_notes             | <p>케이스가 종결될 때 작성한 메모입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 4,000</p>                                                              |
| cmdb_ci                 | <p>케이스와 연결된 구성 항목의 Sys_id입니다. 구성 항목 (cmdb_ci) 테이블에 있습니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p>                                                  |
| 설명                      | <p>케이스에 대한 추가 코멘트입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(저널 입력)</p> <p>최대 길이: 4,000</p>                                                          |
| comments_and_work_notes | <p>케이스에 대해 입력한 의견 및 작업 메모입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(저널 목록)</p>                                                                      |

| 요소                 | 설명                                                                                                                                                                                 |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    | 최대 길이: 4,000                                                                                                                                                                       |
| 회사                 | 케이스와 연결된 회사의 Sys_id입니다. 회사 [core_company] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                                                                                                            |
| 소비자                | B2C(business-to-consumer) 케이스에만 해당됩니다. 이 케이스와 관련하여 연락할 사람의 Sys_id입니다. 소비자 [csm_consumer] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                                                             |
| 연락처                | B2B 기반 케이스에만 해당됩니다. 이 케이스와 관련하여 연락할 사람의 Sys_id입니다. 접촉 창구 [customer_contact] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                                                                          |
| contact_local_time | 현지 시간에 문의하십시오.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 70                                                                                                                                 |
| contact_time_zone  | 케이스와 연결된 접촉 창구의 시간대입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40                                                                                                                        |
| contact_type       | 케이스가 처음 보고된 방법입니다.<br><br>가능한 값:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• 채팅</li> <li>• 이메일</li> <li>• 전화</li> <li>• 소셜</li> <li>• 웹</li> </ul><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| 계약                 | 케이스와 연결된 계약의 Sys_id입니다. 계약 [ast_contract] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                                                                                                            |
| correct_account    | 지불을 보냈어야 하는 계좌 번호입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 250                                                                                                                         |

| 요소                  | 설명                                                                                                 |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| correct_beneficiary | 지급금을 받았어야 하는 수취인의 수정된 이름입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 250                                          |
| correct_routing     | 지불을 적용할 계좌의 라우팅 번호를 수정했습니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 250                                           |
| correlation_display | 상관 관계 ID의 값을 표시합니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 100                                                   |
| correlation_id      | 외부 시스템에서 끌어온 콘텐츠의 고유 식별자입니다. 통합의 일부로 콘텐츠에 대한 지속적인 업데이트를 추적하는 데 사용됩니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 100 |
| customer_reason     | 고객이 잘못된 계좌 번호, 잘못된 정렬 코드, 잘못된 금액, 반복되는 지불이 취소되지 않은 등 지불 문의를 하는 이유입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40  |
| delivery_plan       | 이 케이스에 대한 상위 실행 계획의 Sys_id입니다. 실행 계획 [sc_cat_item_delivery_plan] 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열         |
| delivery_task       | 실행 계획 작업의 Sys_id입니다. 실행 계획 작업 [sc_cat_item_delivery_task] 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열                |
| 설명                  | 케이스와 관련된 문제에 대한 자세한 설명입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 4,000                                          |
| due_date            | 케이스가 종결될 예정인 날짜입니다.<br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40                                                |
| 권리                  | 케이스와 연결된 권리 기록의 Sys_id입니다. 권리 [service_entitlement] 테이블에 있습니다. 권리는 고객이 받는                          |

| 요소                  | 설명                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | 지원 유형 및 지원되는 커뮤니케이션 채널을 정의합니다. 권리는 제품, 자산, 계정 또는 계약과 연결할 수 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열                                                                                                                                                                                                                     |
| error_type          | 발생한 오류 유형(예: 고객 오류 또는 은행 오류)입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40                                                                                                                                                                                                                                        |
| 에스컬레이션              | 현재 에스컬레이션 수준입니다.<br>가능한 값:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• 0: 정상</li> <li>• 1: 보통</li> <li>• 2: 높음</li> <li>• 3: 기한 초과</li> </ul> 데이터 유형: 숫자(정수)<br>최대 길이: 40<br>기본값: 0                                                                                                                 |
| expected_start      | 케이스에 대한 작업이 시작되도록 예약된 날짜 및 시간입니다.<br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40                                                                                                                                                                                                                                   |
| external_id         | 이 지불 문의를 외부 시스템의 기록과 상호 참조하는 데 사용되는 고유 식별자입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 255                                                                                                                                                                                                                         |
| first_response_time | 케이스에 대해 첫 번째 조치가 수행된 날짜 및 시간입니다.<br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40                                                                                                                                                                                                                                    |
| follow_the_sun      | 전역 후속 조치를 위해 케이스를 전달해야 하는지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br><br>고객이 우선순위 1 - 중요 또는 우선순위 2 - 높음 케이스에 추가 코멘트를 입력하거나 케이스가 에스컬레이션된 경우 플래그가 자동으로 true로 설정됩니다.<br><br>가능한 값:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• true: 전역 후속 조치를 위해 케이스를 전달해야 합니다.</li> <li>• false: 전역 후속 조치를 위해 케이스를 전달해서는 안 됩니다.</li> </ul> |



| 요소                    | 설명                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | 데이터 유형: 부울<br>기본값: false                                                                                                                                                                     |
| follow_up             | 다음 후속 작업의 날짜 및 시간입니다.<br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40                                                                                                                                        |
| group_list            | 케이스와 연결된 그룹 기록의 sys_ids 목록입니다. 그룹 (sys_user_group) 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 배열(목록)<br>최대 길이: 4,000                                                                                              |
| 영향도                   | 고객에게 미치는 영향.<br>가능한 값:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• 1: 높음</li> <li>• 2: 중간</li> <li>• 3: 낮음</li> </ul> 데이터 유형: 숫자(정수)<br>최대 길이: 40<br>기본값: 3                                  |
| initiated_as_request  | 이 문의가 고객의 요청으로 시작되었는지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br>가능한 값:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• true: 고객이 문의를 시작했습니다.</li> <li>• false: 고객이 문의를 시작하지 않았습니다.</li> </ul> 데이터 유형: 부울<br>기본값: false |
| is_attempted_recovery | 고객이 자금이 잘못 적립된 수혜자에게 연락하여 유용된 자금을 돌려받으려고 했는지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br>가능한 값:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• true: 복구 시도</li> <li>• false: 복구 시도가 아님</li> </ul> 데이터 유형: 부울            |
| is_international      | 이 조회가 국제 지불 트랜잭션에 대해 수행되었는지 여부를 나타내는 플래그입니다.                                                                                                                                                 |

| 요소             | 설명                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                | <p>가능한 값:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>true:</b> 해외 계좌</li> <li>• <b>false:</b> 국내 계정</li> </ul> <p>데이터 유형: 부울</p>                                                                                                                            |
| is_recurring   | <p>이 문의가 반복되는 지불에 대한 것인지 여부를 나타내는 플래그입니다.</p> <p>가능한 값:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>true:</b> 정기 결제</li> <li>• <b>false:</b> 수동 결제</li> </ul> <p>데이터 유형: 부울</p>                                                                              |
| is_valid_claim | <p>유효한 조회 클레임인지 여부를 나타내는 플래그입니다.</p> <p>가능한 값:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>true:</b> 유효한 클레임</li> <li>• <b>false:</b> 잘못된 클레임</li> </ul> <p>데이터 유형: 부울</p>                                                                                   |
| knowledge      | <p>지정된 문제에 사용할 수 있는 지식베이스 문서가 있는지 나타내는 플래그입니다.</p> <p>가능한 값:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>true:</b> 이 문제에 대한 지식베이스 문서를 사용할 수 있음</li> <li>• <b>false:</b> 이 문제에 대한 지식베이스 문서를 사용할 수 없습니다.</li> </ul> <p>데이터 유형: 부울</p> <p>기본값: <b>false</b></p> |
| location       | <p>회사 위치를 설명하는 기록의 Sys_id입니다. 위치 (cmn_location) 테이블에 있습니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p>                                                                                                                                                                                |
| made_sla       | <p>연결된 서비스 수준 계약에 따라 케이스가 해결되었는지 여부를 나타내는 플래그입니다.</p> <p>가능한 값:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>true:</b> 케이스가 SLA에 따라 해결되었습니다.</li> <li>• <b>false:</b> 케이스가 SLA에 따라 해결되지 않았습니다.</li> </ul> <p>데이터 유형: 부울</p>                                   |

| 요소                | 설명                                                                                                                                                                                   |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | 기본값: true                                                                                                                                                                            |
| notes_to_comments | 피드백에 해결 메모를 추가할지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br>가능한 값:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• true: 해결 메모가 추가되면 주석에도 추가됩니다.</li> <li>• false: 코멘트의 해결 메모가 필요하지 않습니다.</li> </ul> 데이터 유형: 부울 |
| 알림                | 접촉 창구/소비자에게 알리는 데 사용하는 방법입니다.<br>가능한 값:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• 1: 알리지 않음</li> <li>• 2: 이메일 보내기</li> <li>• 3: 전화</li> </ul> 데이터 유형: 숫자(정수)<br>기본값: 1             |
| 수                 | 케이스 번호입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40                                                                                                                                               |
| opened_at         | 케이스가 열린 날짜 및 시간입니다.<br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40                                                                                                                                  |
| opened_by         | 케이스를 처음 연 사람의 Sys_id입니다. 사용자 {sys_user} 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열                                                                                                                    |
| 순서                | 사용법이 특정 사용 사례에 따라 달라지는 일부 순서/시퀀싱을 정의합니다.<br>데이터 유형: 숫자(정수)<br>최대 길이: 40                                                                                                              |
| other_reason      | 기타 이유 텍스트 상자에 입력된 정보입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 4,000                                                                                                                              |
| 상위                | 이 케이스(하위)가 연결된 상위 케이스의 Sys_id입니다. 작업 {task} 테이블에 있습니다.                                                                                                                               |

| 요소                | 설명                                                                                                                                                                                  |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | 데이터 유형: 문자열                                                                                                                                                                         |
| 파트너               | 케이스와 연결된 파트너의 Sys_id입니다. 계정 (customer_account) 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열                                                                                                            |
| partner_contact   | 케이스와 연결된 파트너 접촉 창구의 Sys_id입니다. 접촉 창구 (customer_contact) 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열                                                                                                   |
| payment_processor | BACS, CHAP, 유선 및 SWIFT와 같은 관련 지불을 처리하는 데 사용되는 프로세서입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40                                                                                                  |
| priority          | 케이스의 우선순위입니다.<br>가능한 값:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• 1: 심각</li> <li>• 2: 높음</li> <li>• 3: 보통</li> <li>• 4: 낮음</li> </ul> 데이터 유형: 숫자(정수)<br>최대 길이: 40<br>기본값: 4       |
| 사전                | 문의가 사전에 모니터링되고 있는지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br>가능한 값:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• true: 사전에 모니터링되고 있습니다.</li> <li>• false: 모니터링되지 않습니다.</li> </ul> 데이터 유형: 부울<br>기본값: false |
| 문제                | 고객에게 발생한 문제의 Sys_id입니다. 문제 (problem) 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열                                                                                                                      |
| 제품                | 케이스와 연결된 자산의 제품 모델 Sys_id입니다. 제품 모델 (cmdb_model) 테이블에 있습니다. 모델은 자산의 특정 버전 또는 구성입니다(예: Apple Mac Book Pro).                                                                          |

| 요소                          | 설명                                                                                                                 |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                             | 데이터 유형: 문자열                                                                                                        |
| reassignment_count          | 케이스를 앞으로 나아가야 하는 사람에게 케이스가 재할당된 횟수입니다.<br><br>데이터 유형: 숫자(정수)<br><br>최대 길이: 40<br><br>기본값: 0                        |
| receiving_account           | 자금이 잘못 입금된 계정 기록의 Sys_id입니다. 계정 [customer_account] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                                   |
| receiving_contact           | B2B 기반 케이스에만 해당됩니다. 수신 계정과 연결된 접촉 창구의 Sys_id입니다. 접촉 창구 [customer_contact] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열            |
| receiving_customer          | B2C(business-to-consumer) 케이스에만 해당됩니다. 수신 계정과 연결된 사용자의 Sys_id입니다. 소비자 [csm_consumer] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| receiving_financial_account | 자금이 잘못 송금된 금융 계좌의 Sys_id입니다. 재무 계정 [sn_bom_financial_account] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                        |
| receiving_transactions      | 자금이 잘못 송금된 금융 계좌의 거래 sys_ids 목록입니다. 금융 거래 [sn_bom_transaction] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40,000  |
| recipient_bank              | 자금을 잘못 수령한 은행의 Sys_id입니다. 금융 기관 [sn_bom_financial_institution] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                       |
| recipient_type              | 내부(은행 고객) 또는 외부(은행 고객 아님) 등 자금을 잘못 수령한 수취인 유형입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40                              |
| rejection_goto              | 케이스가 거부될 경우 실행할 작업 Sys_id입니다. 작업 [task] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                                              |

| 요소                  | 설명                                                                                                                           |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| remitter_bank       | 자금을 잘못 송금한 은행의 Sys_id입니다. 금융 기관 (sn_bom_financial_institution) 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                                 |
| resolution_code     | 케이스의 해결 상태(예: &quot;해결됨 - 제공된 지원/지침에 따라 수정&quot;)입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40                                    |
| resolved_at         | 케이스가 해결된 날짜 및 시간입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40                                                                 |
| resolved_by         | 케이스를 해결한 사람의 Sys_id입니다. 사용자 (sys_user) 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                                                         |
| route_reason        | 케이스가 다른 담당자에게 라우팅된 이유입니다.<br><br>데이터 유형: 숫자(정수)<br><br>최대 길이: 40                                                             |
| sender_transactions | 잘못 송금된 송금인의 금융 계좌에서 발생한 거래의 sys_ids 목록입니다. 금융 거래 (sn_bom_transaction) 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열(목록)<br><br>최대 길이: 40,000 |
| sent_to_account     | 자금이 잘못 송금된 계좌 번호입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 250                                                                    |
| sent_to_beneficiary | 자금이 잘못 송금된 수혜자의 이름입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 250                                                                  |
| sent_to_routing     | 자금이 잘못 송금된 은행의 라우팅 번호 또는 정렬 코드입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 250                                                      |
| service_definition  | 이 계정과 연결된 서비스 정의의 Sys_id입니다. 서비스 정의 (sn_bom_service_definition) 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                                |

| 요소                              | 설명                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| service_offering                | 지불 문의와 연결된 서비스 오퍼링의 Sys_id입니다. 서비스 오퍼링은 가용성, 범위, 가격 및 패키징 옵션 측면에서 서비스 수준을 고유하게 정의합니다. 서비스 오퍼링 (service_offering) 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                                                    |
| short_description               | 케이스에 대한 간결한 설명입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 160                                                                                                                                           |
| 기술                              | 케이스를 완료하는 데 필요한 기술 Sys_ids입니다. 기술 (cmn_skill) 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 4,000                                                                                                   |
| sla_due                         | 연결된 서비스 수준 계약에 따라 케이스를 종결해야 하는 날짜/시간입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40                                                                                                                      |
| sn_app_cs_social_social_profile | 케이스와 연결된 소셜 미디어 프로파일의 Sys_id입니다. 소셜 프로파일 (sn_app_cs_social_social_profile) 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                                                                                          |
| sold_product                    | 실수로 지불이 송금된 고객의 금융 계좌 Sys_id입니다. 판매된 제품 (sn_install_base_sold_product) 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                                                                                              |
| 단계                              | 완료 종결, 거부 종결, 문서 검사, 인증 등과 같은 문의 단계입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40                                                                                                                       |
| state                           | 케이스의 현재 상태입니다.<br><br>가능한 값:<br><ul style="list-style-type: none"><li>• 1: 신규</li><li>• 2: 열림</li><li>• 3: 대기 중 정보</li><li>• 4: 해결됨</li><li>• 5: 종결됨</li></ul><br>데이터 유형: 숫자(정수)<br><br>최대 길이: 40 |

| 요소              | 설명                                                                                                                                                                              |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 | 기본값: 1                                                                                                                                                                          |
| 하위 범주           | <p>케이스 하위 범주입니다.</p> <p>가능한 값:</p> <p>0: 질문</p> <p>데이터 유형: 숫자(정수)</p> <p>기본값: 0</p>                                                                                             |
| support_manager | <p>케이스에 할당된 CSM 관리자의 Sys_id입니다. 사용자 {sys_user} 테이블에 있습니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p>                                                                                                |
| sync_driver     | <p>드라이버 동기화가 있는지 여부를 나타내는 플래그입니다.</p> <p>가능한 값:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• true: 드라이버가 동기화됨</li> <li>• false: 드라이버가 동기화되지 않았습니다.</li> </ul> <p>데이터 유형: 부울</p> |
| sys_class_name  | <p>케이스 기록이 포함된 테이블입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 80</p>                                                                                                                  |
| sys_created_by  | <p>케이스를 처음 연 사람입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                                                     |
| sys_created_on  | <p>케이스가 처음 생성된 날짜 및 시간입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(날짜)</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                                          |
| sys_domain      | <p>케이스와 연결된 도메인입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 32</p> <p>기본값: 전역</p>                                                                                                      |
| sys_domain_path | <p>도메인 경로입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 255</p>                                                                                                                          |



| 요소                    | 설명                                                                                                           |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | 기본: /                                                                                                        |
| sys_id                | 케이스의 고유 식별자입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 32                                                                  |
| sys_mod_count         | 케이스가 처음 생성된 이후 케이스에 대한 업데이트 수입니다.<br>데이터 유형: 숫자(정수)<br>최대 길이: 40                                             |
| sys_updated_by        | 케이스를 마지막으로 업데이트한 사람입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40                                                          |
| sys_updated_on        | 케이스가 마지막으로 업데이트된 날짜 및 시간입니다.<br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40                                                 |
| task_effective_number | 식별 번호.<br>작업에 Universal Request가 연결되어 있는 경우 이 번호가 UR 번호입니다. 그렇지 않으면 현재 작업 번호입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| time_worked           | 케이스에 대해 작업한 총 시간입니다.<br>데이터 유형: 문자열(타이머)<br>최대 길이: 40                                                        |
| total_amount          | 이 조회 케이스에 따라 잘못 이루어진 지불의 총 통화 금액입니다.<br>데이터 유형: 문자열(통화)<br>최대 길이: 20                                         |
| transaction_id        | 이 지불 문의에 대한 고유한 거래 식별자입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 150                                                      |
| universal_request     | 이 조회가 속한 범용 작업의 Sys_id입니다. 작업 (task) 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열                                               |
| upon_approval         | 케이스가 승인되면 수행할 작업입니다.                                                                                         |

| 요소          | 설명                                                                                                                                                                                 |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | <p>가능한 값:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• do_nothing</li> <li>• 진행</li> </ul> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 40</p> <p>기본값: 진행</p>                                      |
| upon_reject | <p>케이스가 거부될 경우 수행할 작업입니다.</p> <p>가능한 값:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• cancel</li> <li>• goto</li> </ul> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 40</p> <p>기본값: 취소</p>          |
| urgency     | <p>케이스의 긴급도입니다.</p> <p>가능한 값:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1: 높음</li> <li>• 2: 중간</li> <li>• 3: 낮음</li> </ul> <p>데이터 유형: 숫자(정수)</p> <p>최대 길이: 40</p> <p>기본값: 3</p> |
| user_input  | <p>추가 사용자 입력입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(사용자 입력)</p> <p>최대 길이: 4,000</p>                                                                                                                |
| variables   | <p>케이스와 연결된 변수의 이름-값 쌍입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(변수)</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                                             |
| watch_list  | <p>코멘트가 추가되거나 케이스의 상태가 해결됨 또는 종결됨으로 변경될 경우 이 케이스에 대한 알림을 받는 사용자의 sys_ids 목록입니다. 사용자 [sys_user] 테이블에 있습니다.</p> <p>데이터 유형: 배열(목록)</p>                                                |

| 요소              | 설명                                                                                                                       |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 | 최대 길이: 4,000                                                                                                             |
| wf_activity     | 케이스와 연결된 워크플로우 활동 기록의 Sys_id입니다.<br>워크플로우 활동 [wf_activity] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                                 |
| work_end        | 케이스에 대한 작업이 종료된 날짜 및 시간입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40                                                      |
| work_notes      | 케이스를 해결하는 방법 또는 해결을 위해 수행한 단계에 대한 정보입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열(저널 입력)<br><br>최대 길이: 4,000                                   |
| work_notes_list | 작업 메모가 추가될 때 이 케이스에 대한 알림을 받는 내부 사용자의 sys_ids 목록입니다. 사용자 (sys_user) 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 배열(목록)<br><br>최대 길이: 4,000 |
| work_start      | 케이스에 대한 작업이 시작된 날짜 및 시간입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40                                                      |

## 개인 입출금 계좌[sn\_bom\_checking\_account] 테이블

| 매개변수             | 설명                                                                                |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 계정               | 케이스와 연결된 계정 기록의 Sys_id입니다.<br>계정 [customer_account] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| account_number   | 고객의 계좌 번호입니다. 기본적으로 이 값은 기록의 표시 값입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40         |
| accrued_interest | 조회 중인 날짜를 기준으로 누적 이자 금액입니다.<br><br>데이터 유형: 숫자(통화)<br><br>최대 길이: 20                |

| 매개변수           | 설명                                                                                                                                                                                                             |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| active         | <p>계정이 활성 상태인지 여부를 나타내는 플래그입니다.</p> <p>가능한 값:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>true</b>: 계정이 현재 활성 상태입니다.</li> <li>• <b>false</b>: 계정이 비활성 상태입니다.</li> </ul> <p>데이터 유형: 부울</p> <p>기본값: true</p> |
| application_id | <p>당좌 예금 계좌를 신청할 때 제출한 신청서의 고유 식별자입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 255</p>                                                                                                                                |
| 잔액             | <p>현재 당좌 예금 계좌에 있는 금액입니다.</p> <p>데이터 유형: 숫자(통화)</p> <p>최대 길이: 20</p>                                                                                                                                           |
| base_currency  | <p>신용 카드에서 사용하는 기본 통화의 Sys_id입니다. 통화 {fx_currency} 테이블에 있습니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(참조)</p>                                                                                                                       |
| closure_date   | <p>당좌 예금 계좌가 종결된 날짜입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(날짜)</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                                                                            |
| 소비자            | <p>B2C(business-to-consumer) 케이스에만 해당됩니다. 이 케이스와 관련하여 연락할 사람의 Sys_id입니다. 소비자 {csm_consumer} 테이블에 있습니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p>                                                                                  |
| customer_class | <p>프리미어, 표준 또는 VIP와 같은 자유 형식 고객 분류입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                                                                 |
| end_date       | <p>당좌 예금 계좌가 종료되는 날짜입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(날짜)</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                                                                           |

| 매개변수                     | 설명                                                                                                   |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| external_id              | 이 신용 카드 계정을 신용 카드 보험 ID 등 외부 시스템의 기록과 상호 참조하는 데 사용되는 고유 식별자입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 255 |
| interest_credit_account  | 이 당좌 예금 계좌와 연결된 입금 계좌의 Sys_id입니다. 입금 계좌 (sn_bom_deposit_account) 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열       |
| interest_rate_apy        | 당좌 예금 계좌의 연간 수익률입니다.<br><br>데이터 유형: 숫자(정수)<br><br>최대 길이: 40                                          |
| interest_rate_end_date   | 현재 이자율의 종료 날짜입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40                                            |
| interest_rate_start_date | 현재 이자율의 시작 날짜입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40                                            |
| 이름                       | 당좌 예금 계좌와 연결된 기본 사용자의 전체 이름입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 255                                 |
| 수                        | 케이스 번호입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40                                                       |
| open_date                | 당좌 예금 계좌가 처음 개설된 날짜입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40                                      |
| other_margin             | 미성년자 또는 고령자와 같은 고객 범주에 적용되는 우대 할인입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40                            |

| 매개변수                | 설명                                                                                                   |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| parent_sold_product | 이 엔터티와 연결된 상위 제품의 Sys_id입니다. 판매된 제품 (sn_install_base_sold_product) 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열(참조) |
| 제품                  | 고객 입출금 계좌의 Sys_id입니다. 제품 모델 (cmdb_model) 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열(참조)                           |
| request_channel     | 고객이 신용 한도 요청을 할 때 사용한 커뮤니케이션 채널의 유형(디지털 또는 은행 지원)입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40                |
| secondary_consumer  | 보조 고객의 계정 Sys_id입니다. 소비자 (csm_consumer) 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                                |
| sourced_channel     | 브로커 또는 고객 추천과 같은 고객 비즈니스의 소스입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40                                     |
| start_date          | 당좌 예금 계좌가 개설된 날짜입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40                                             |
| statement_frequency | 고객에게 명세서를 보내는 빈도(예: 월별, 분기별, 반기별 또는 매년)입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40                          |
| statement_mode      | 명세서가 고객에게 전달되는 방법입니다(예: 실제 또는 온라인).<br><br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40                                  |
| status              | 계정의 현재 상태(예: 활성화, 차단됨, 종결됨, 취소됨)입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40                                 |

| 매개변수           | 설명                                                               |
|----------------|------------------------------------------------------------------|
| sys_class_name | 케이스 기록이 포함된 테이블입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 80                  |
| sys_created_by | 케이스를 처음 연 사람입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40                     |
| sys_created_on | 케이스가 처음 생성된 날짜 및 시간입니다.<br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40          |
| sys_domain     | 케이스와 연결된 도메인입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 32<br>기본값: 전역          |
| sys_id         | 신용 카드 기록의 고유 식별자입니다.<br>데이터 유형: 문자열                              |
| sys_mod_count  | 케이스가 처음 생성된 이후 케이스에 대한 업데이트 수입니다.<br>데이터 유형: 숫자(정수)<br>최대 길이: 40 |
| sys_updated_by | 케이스를 마지막으로 업데이트한 사람입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40              |
| sys_updated_on | 케이스가 마지막으로 업데이트된 날짜 및 시간입니다.<br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40     |

### 개인 대출 [sn\_bom\_personal\_loan] 테이블

| 매개변수 | 설명                                                             |
|------|----------------------------------------------------------------|
| 계정   | 케이스와 연결된 계정 기록의 Sys_id입니다.<br>계정 (customer_account) 테이블에 있습니다. |

| 매개변수             | 설명                                                                                                                                                                                   |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | 데이터 유형: 문자열                                                                                                                                                                          |
| account_number   | 고객의 계좌 번호입니다. 기본적으로 이 값은 기록의 표시 값입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40                                                                                                                |
| accrued_interest | 조회 중인 날짜를 기준으로 누적 이자 금액입니다.<br><br>데이터 유형: 숫자(통화)<br>최대 길이: 20                                                                                                                       |
| active           | 계정이 활성 상태인지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br><br>가능한 값:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• true: 계정이 현재 활성 상태입니다.</li> <li>• false: 계정이 비활성 상태입니다.</li> </ul><br>데이터 유형: 부울<br>기본값: true |
| 금액               | 승인된 대출 금액입니다.<br><br>데이터 유형: 숫자(통화)<br>최대 길이: 20                                                                                                                                     |
| application_id   | 개인 대출을 신청할 때 제출한 신청서의 고유 식별자입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 255                                                                                                                    |
| 4월               | 개인 대출의 연간 이자율입니다.<br><br>데이터 유형: 숫자(정수)<br>최대 길이: 40                                                                                                                                 |
| 잔액               | 대출에 대한 미결제 잔액.<br><br>데이터 유형: 숫자(통화)<br>최대 길이: 20                                                                                                                                    |
| base_currency    | 대출에 사용되는 기본 통화의 Sys_id입니다. 통화 {fx_currency} 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열(참조)                                                                                                        |



| 매개변수               | 설명                                                                                                                                                                          |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| closure_date       | 개인 대출 계좌가 종결된 날짜입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40                                                                                                                |
| 소비자                | 대출과 관련된 기본 소비자 기록의 Sys_id입니다. 소비자 {csm_consumer} 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열(참조)                                                                                          |
| Cosigner           | 대출과 연결된 공동 서명자 소비자 기록의 Sys_id입니다. 소비자 {csm_consumer} 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열(참조)                                                                                      |
| credit_facility_id | 대출과 연결된 신용 편의 항목의 고유 식별자입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 255                                                                                                           |
| customer_class     | 프리미어, 표준 또는 VIP 같은 자유 형식 고객 분류입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40                                                                                                      |
| days_past_due      | 현재 대출 상환이 연체된 일 수입니다.<br><br>데이터 유형: 숫자(정수)<br><br>최대 길이: 40                                                                                                                |
| delinquency_status | 계정이 현재 연체되었는지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br><br>가능한 값:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>예: 계정이 연체되었습니다.</li> <li>아니오: 계정이 연체되지 않음</li> </ul><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| disbursed_amout    | 관련 고객이 빌린 총 금액입니다.<br><br>데이터 유형: 숫자(통화)<br><br>최대 길이: 20                                                                                                                   |
| document_id        | 외부 문서 관리 시스템에서 이 모기지와 연결된 문서의 고유 식별자입니다.                                                                                                                                    |

| 매개변수                | 설명                                                                                                                                                                                        |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 255</p>                                                                                                                                                      |
| end_date            | <p>개인 대출의 종료 날짜입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(날짜)</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                                                           |
| external_id         | <p>이 대출 계좌를 외부 시스템의 기록과 상호 참조하는 데 사용되는 고유 식별자입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 255</p>                                                                                                |
| federal_backed_load | <p>연결된 대출이 연방 정부의 지원을 받는지 여부를 나타내는 플래그입니다.</p> <p>가능한 값:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>예: 연방 담보 대출</li> <li>아니오: 연방 지원 대출이 아님</li> </ul> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 40</p> |
| grace_period_for 상환 | <p>기한 이후 고객이 위약금 없이 결제를 보낼 수 있는 일수입니다.</p> <p>데이터 유형: 숫자(정수)</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                                         |
| 보증인                 | <p>대출을 보증하는 사람의 Sys_id입니다. 소비자 (csm_consumer) 테이블에 있습니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(참조)</p>                                                                                                       |
| interest_rate       | <p>대출의 현재 이자율입니다.</p> <p>데이터 형식: 숫자(부동 소수점)</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                                                          |
| interest_type       | <p>대출과 관련된 이자 유형(예: 고정 또는 변동)입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                                                 |
| is_lending_insured  | <p>계정이 피보험자인지 여부를 나타내는 플래그입니다.</p>                                                                                                                                                        |

| 매개변수                  | 설명                                                                                                                                                  |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | <p>가능한 값:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>true</b>: 계정이 피보험자입니다.</li> <li>• <b>false</b>: 계정이 피보험자입니다.</li> </ul> <p>데이터 유형: 부울</p> |
| last_payment_amount   | <p>대출에 대해 가장 최근에 지불한 금액입니다.</p> <p>데이터 유형: 숫자(통화)</p> <p>최대 길이: 20</p>                                                                              |
| last_payment_date     | <p>대출에 대해 가장 최근에 지불한 날짜입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(날짜)</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                             |
| last_reviewed_on      | <p>대출을 마지막으로 검토한 날짜입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(날짜)</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                 |
| loan_classification   | <p>표준, 미달, 의심스럽거나 손실이 있는 자산 등의 대출 분류입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                    |
| maturity_date         | <p>대출 만기가 도래하는 날짜입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(날짜)</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                   |
| moratorium_end_date   | <p>부과된 모라토리엄(지급 유예)의 종료 날짜</p> <p>데이터 유형: 문자열(날짜)</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                              |
| moratorium_period     | <p>고객이 대출 상환을 유예하는 기간(예: 6개월, 1년, 2년 등)입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                 |
| moratorium_start_date | <p>고객이 대출 상환을 일시 중단한 날짜입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(날짜)</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                             |
| 이름                    | <p>대출을 주로 담당하는 사람의 전체 이름입니다.</p>                                                                                                                    |

| 매개변수                             | 설명                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                  | <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 255</p>                                                                                                                                          |
| next_review_on                   | <p>대출을 검토할 날짜입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(날짜)</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                                                 |
| no_of_installments               | <p>대출에 대한 만기 지불 수입입니다.</p> <p>데이터 유형: 숫자(정수)</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                                             |
| no_of_installment_deferrals_made | <p>고객이 대출 상환을 연기한 횟수입니다.</p> <p>데이터 유형: 숫자(정수)</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                                           |
| 수                                | <p>케이스 번호입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                                                         |
| open_date                        | <p>개인 대출 계좌가 처음 개설된 날짜입니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(날짜)</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                                        |
| parent_sold_product              | <p>이 엔터티와 연결된 상위 제품의 Sys_id입니다. 판매된 제품 {sn_install_base_sold_product} 테이블에 있습니다.</p> <p>데이터 유형: 문자열(참조)</p>                                                                   |
| pending_installments             | <p>대출에 남아 있는 지불 횟수입니다.</p> <p>데이터 유형: 숫자(정수)</p> <p>최대 길이: 40</p>                                                                                                             |
| prepayment_allowed               | <p>대출에서 선불을 허용하는지 여부를 나타내는 플래그입니다.</p> <p>가능한 값:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>예: 선불 허용</li> <li>아니요: 선불이 허용되지 않음</li> </ul> <p>데이터 유형: 문자열</p> <p>최대 길이: 40</p> |

| 매개변수               | 설명                                                                                                                                                                                             |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| principal_balance  | 남은 대출 원금입니다.<br><br>데이터 유형: 숫자(통화)<br><br>최대 길이: 20                                                                                                                                            |
| 제품                 | 케이스와 연결된 자산의 제품 모델 Sys_id입니다. 제품 모델 [cmdb_model] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열(참조)                                                                                                             |
| 목적                 | 고객이 대출 자금을 사용하는 방법(예: 운전 자본 또는 장비 구매)입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40                                                                                                                  |
| request_channel    | 고객이 신용 한도 요청을 할 때 사용한 커뮤니케이션 채널의 유형(디지털 또는 은행 지원)입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40                                                                                                      |
| risk_rating        | 이 대출 계좌와 관련된 위험입니다.<br><br>데이터 유형: 숫자(정수)<br><br>최대 길이: 40                                                                                                                                     |
| rollover_mode      | 고객이 대출을 연장할 수 있는 방법입니다(예: 자동 연장 또는 수동 연장).<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40                                                                                                                 |
| rollover_possible  | 대출 만기 잔액이 미래에 롤오버될 수 있는지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br><br>가능한 값:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>예: 이월을 사용할 수 있습니다.</li> <li>아니오: 롤오버를 사용할 수 없습니다.</li> </ul><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| secondary_consumer | 보조 고객의 계정 Sys_id입니다. 소비자 [csm_consumer] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열                                                                                                                          |

| 매개변수                | 설명                                                                      |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| sourced_channel     | 브로커 또는 고객 추천과 같은 고객 비즈니스의 소스입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40            |
| start_date          | 개인 대출의 시작 날짜입니다.<br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40                        |
| statement_frequency | 고객에게 명세서를 보내는 빈도(예: 월별, 분기별, 반기별 또는 매년)입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| statement_mode      | 명세서가 고객에게 전달되는 방법입니다(예: 실제 또는 온라인).<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40         |
| status              | 계정의 현재 상태(예: 발급됨, 활성화, 차단됨, 종결됨, 취소됨)입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40   |
| sys_class_name      | 케이스 기록이 포함된 테이블입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 80                         |
| sys_created_by      | 이 기록을 생성한 엔터티의 이름입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40                       |
| sys_created_on      | 기록이 처음 생성된 날짜와 시간입니다.<br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40                   |
| sys_domain          | 기록과 연결된 도메인의 고유 식별자입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 32                     |

| 매개변수           | 설명                                                          |
|----------------|-------------------------------------------------------------|
|                | 기본값: 전역                                                     |
| sys_id         | 개인 대출 기록의 고유 식별자입니다.<br>데이터 유형: 문자열                         |
| sys_mod_count  | 기록이 업데이트된 횟수입니다.<br>데이터 유형: 숫자(정수)<br>최대 길이: 40             |
| sys_updated_by | 이 기록을 마지막으로 업데이트한 엔터티의 이름입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40   |
| sys_updated_on | 기록이 마지막으로 업데이트된 날짜 및 시간입니다.<br>데이터 유형: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40 |
| 용어             | 대출과 관련된 기간의 수입입니다.<br>데이터 유형: 숫자(정수)<br>최대 길이: 40           |