



Opérations des services financiers à Washington DC

Dernière mise à jour: 17/12/2025

Traduction automatique

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

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

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

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

Traduction automatique

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

Sommaire

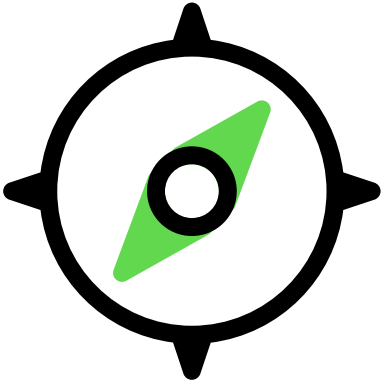
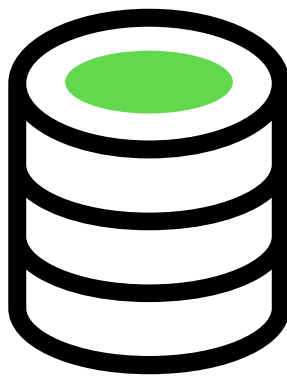
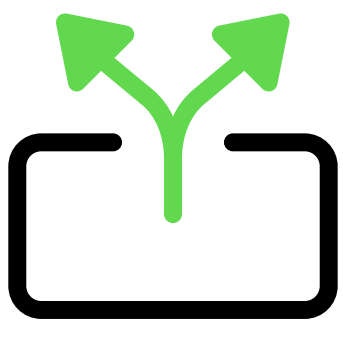
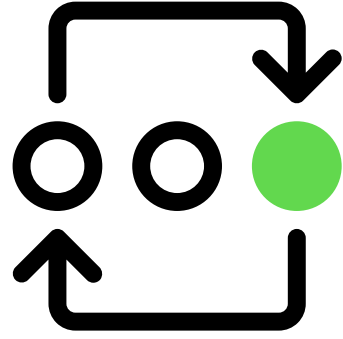
Financial Services Operations (FSO).....	5
Apprentissage et découverte.....	6
Espaces de travail.....	7
Modèle de données.....	11
Centre client pour FSO.....	29
Rôles et profils.....	31
Planification et configuration.....	33
Importer vos données financières à l'aide de jeux d'importation.....	33
Activer les opérations de branche.....	34
Configurer des définitions de service.....	38
Créer ou modifier des créateurs d'enregistrement.....	43
Configurer les types de demandes.....	46
Configurer les flux.....	50
Configurer des playbooks.....	52
Configurer Espace de travail configurable de CSM.....	55
Configurer les définitions de SLA.....	56
Configurer les groupes.....	58
Configurer les règles d'affectation.....	59
Applications bancaires.....	62
Financial Services Card Operations.....	62
Pack de contenu Règles de litige pour Visa.....	112
Financial Services Deposit Operations.....	117
Financial Services Loan Operations.....	147
Financial Services Payment Operations.....	186
Financial Services Treasury Operations.....	227
Intelligent Servicing for Fraud.....	244
Applications d'assurance.....	261
Services d'assurance de dommages.....	262
Gestion des services d'assurance-vie.....	295
Commercial Lines Claims.....	327
Personal Lines Claims.....	352
Intégrer des applications.....	376
Intégration aux spokes.....	376
Intégration à des applications tierces.....	378
Intégration avec d'autres ServiceNow applications.....	405
Applications courantes.....	427
Financial Services Complaint Management.....	427
Financial Services Customer Lifecycle Operations.....	447
Financial Services Know Your Customer.....	477

Financial Services Credit Operations.....	481
Solutions Analyse de la plateforme pour Financial Services Operations.....	487
Activer la solution d'analyse et de génération de rapports pour Financial Services Operations.....	488
Tableau de bord de Financial Services Business Deposit Operations.....	488
Tableau de bord de Financial Services Business Loan Operations.....	491
Card Operations : Dispute Management tableau de bord.....	493
Tableau de bord de Financial Services Complaint Management.....	495
Commercial Lines ClaimsTableau de bord de	498
Tableau de bord de Commercial Lines Servicing.....	500
Tableau de bord du cycle de vie de l'entreprise de services financiers.....	502
Tableau de bord de Financial Services Client Lifecycle.....	504
Tableau de bord de Group Life Servicing.....	506
Tableau de bord de Individual Life Servicing.....	508
Tableau de bord de Financial Services Payment Operations.....	510
Tableau de bord de Financial Services Personal Deposit Operations.....	514
Tableau de bord de Personal Lines Claims.....	517
Tableau de bord de Personal Lines Servicing.....	519
Tableau de bord de Financial Services Personal Loan Operations.....	521
Tableau de bord de Financial Services Treasury Operations.....	523
Exploration de processus pour Financial Services Operations.....	525
Guide développeur.....	527
Extension du modèle de données FSO.....	527
Utilisation des types de tickets et des définitions de service dans FSO.....	528
Utilisation des ServiceNow API REST.....	530
Cas d'utilisation d'intégration.....	530
Définitions des tables FSO.....	541

Financial Services

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

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

Apprendre et explorer  Familiarisez-vous avec les Financial Services concepts et les fonctionnalités.	Modèle de données  Découvrez comment le modèle de Financial Services données fournit un cadre de travail utilisé dans le workflow de l'application.	Applications bancaires  Configurez et gérez les applications bancaires.
Applications d'assurance  Configurer et gérer les demandes d'assurance.	Applications courantes  Configurez et gérez des options communes.	Intégrer des applications  Configurez et gérez les produits que vous pouvez ajouter à Financial Services Operations.

Traduction automatique

Voir également

- [Solutions d'analyse et de génération de rapports pour les opérations de services financiers](#)
- [Exploration de processus pour Financial Services Operations](#)
- [Guide développeur](#)

En savoir plus et explorer Financial Services Operations

Découvrez les Financial Services Operations fonctionnalités (FSO) qui facilitent la création d'une expérience transparente pour vos clients, agents et gestionnaires tout en résolvant les problèmes et en initiant et en exécutant des demandes.

Modèle de données Financial Services Operations Core

Le FSO modèle de données, qui est disponible en tant qu'application, stocke les Financial Services Operations Core données client et aide les applications à FSO gérer les demandes de service. En plus des tables incluses avec chaque FSO application, ce modèle de données étend et utilise les tables de l'application et de l'application Now Platform[®] Gestion du service clientèle . Des tables distinctes sont disponibles pour les données d'entreprise et de consommateur.

Modèle de données de base pour les réclamations d'assurance

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

Applications bancaires

Financial Services Operations Les applications prêtes à l'emploi aident les banques à offrir des expériences bancaires immédiates et pratiques en matière d'intégration, de cartes, de paiements, de prêts, d'opérations de trésorerie et de dépôt, et de gestion des litiges. Les banques peuvent encore améliorer le service à tous les points de contact avec les clients, de l'intégration d'un client à l'ajout de produits et de services au fur et à mesure que leur relation avec la banque se développe, en passant par le moment où ils ont des questions ou ont besoin d'aide. Vous pouvez faire tout cela et unifier l'architecture de votre banque sans remplacer les systèmes existants, ce qui vous permet d'économiser du temps et de l'argent.

Applications d'assurance

Financial Services Operations Des applications prêtes à l'emploi aident les titulaires de police à s'attendre à un parcours sans faille et à une protection féroce de leurs données financières.

Espaces de travail

Les chargés de relations et les agents de back-office utilisent l'espace FSO de travail pour traiter tous les aspects de leurs tickets. Workspace permet aux agents d'effectuer les opérations suivantes :

- Se concentrer sur les éléments à haute priorité
- Naviguer facilement entre les tâches

- Afficher tous les détails relatifs à un ticket en un seul endroit
- Surveiller la charge de travail et les performances

Flux Designer pour Financial Services Operations les applications

Plusieurs workflows prédéfinis pour les tickets sont disponibles avec chaque FSO application. Lorsqu'un client a besoin d'un service, un gestionnaire de relations lance un ticket et met à jour ses détails, ce qui déclenche le workflow. Le flux déclenche diverses tâches à partir du ticket, et les règles d'affectation acheminent ces tâches vers les agents de back-office appropriés. Les agents travaillent sur ces tâches pour répondre à la demande de produit de trésorerie. Les agents utilisent le playbook de tickets ou les formulaires de tickets et de tâches pour travailler dessus.

Playbooks pour Financial Services Operations applications

À l'aide du playbook de tickets, les gestionnaires de relations et les agents examinent et travaillent sur leurs tickets et tâches. Le playbook fournit des instructions étape par étape pour résoudre les processus et permettre aux employés de gérer facilement le cycle de vie des tickets en les guidant à travers des séquences de tâches.

Solutions Analyse de la plateforme pour Financial Services Operations

Analyse des performances Donnez aux propriétaires d'entreprise un aperçu des performances de l'équipe et de l'entreprise. Des tableaux de bord avec des rapports préconfigurés et des vues personnalisables sont disponibles avec chaque FSO application.

Exploration de processus pour Financial Services Operations

Les modèles préconfigurés Exploration de processus pour Financial Services Operations les processus aident les analystes et les propriétaires de processus à analyser l'efficacité de leurs processus business. Ils peuvent rapidement découvrir et visualiser les flux de processus à partir des données des pistes d'audit, effectuer des analyses approfondies et identifier des informations permettant d'améliorer les résultats commerciaux.

Espace de travail dans Financial Services Operations

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

FSO utilisations Espace de travail configurable de CSM que les agents peuvent utiliser. Pour en savoir plus sur les fonctionnalités disponibles dans , consultez Fonctionnalités de l'espace de travail configurable de CSM [de travail CSM](#) .

Espace de travail utilisateurs

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

Utilisateurs de l'espace de travail

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

Accéder à l'espace de travail

Pour ouvrir l'espace de travail, accédez à **Tous** > *Financial Services Operations* > **Espace de travail**.

Page de destination.

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

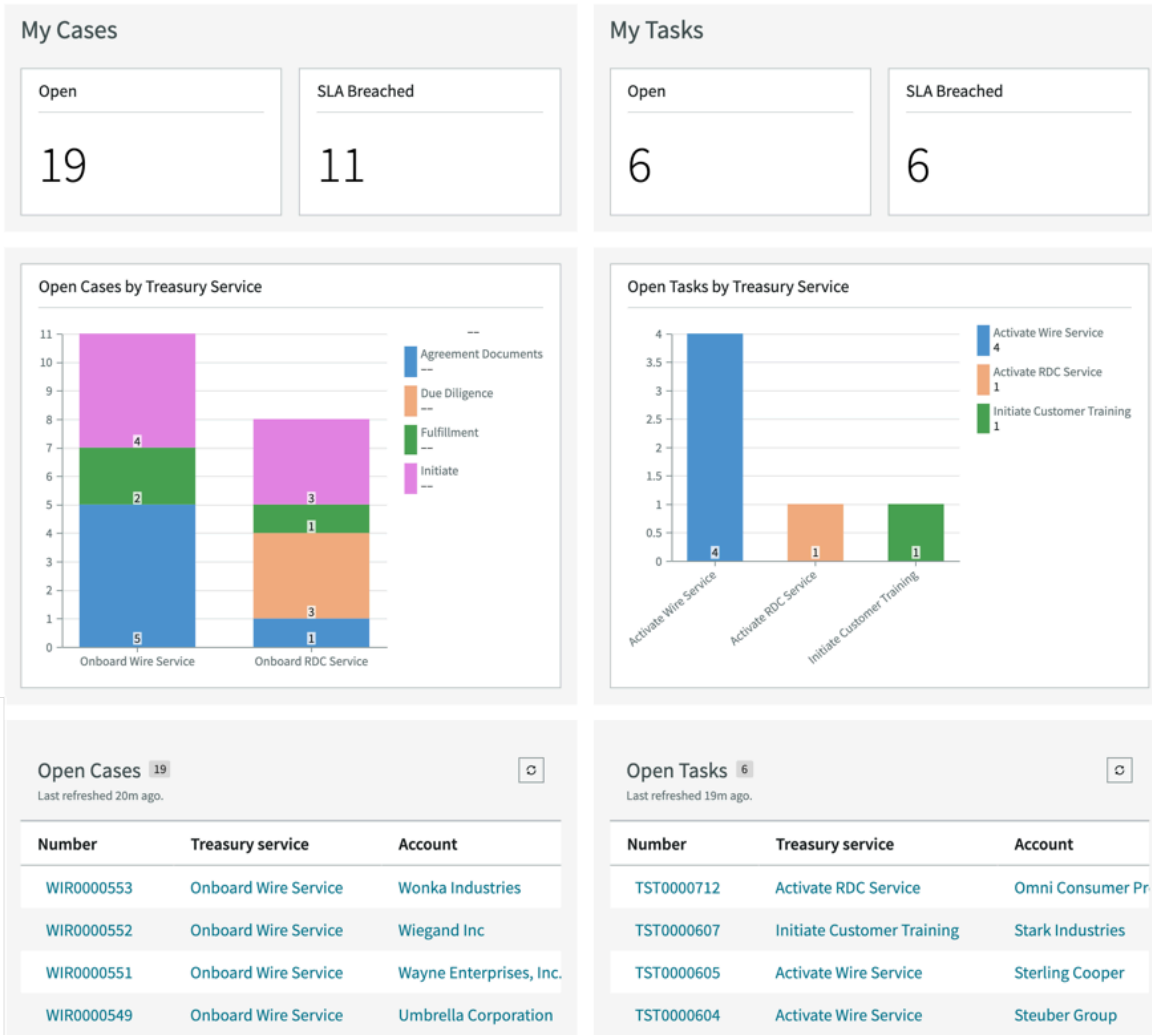
 Remarque :

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

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

Exemple de page de destination pour les opérations de trésorerie

My Workspace



Affichage par liste

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

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

Traduction automatique

Exemple de vue de liste dans Workspace pour les opérations de trésorerie

List

Lists

My Lists

Treasury Service Cases

Assigned to me

Open

Closed

All

Treasury Tasks

Assigned to me

Open

Closed

All

Customer

Accounts

Contacts

Consumers

Interactions

My Interactions

All105

Last refreshed just now.

↺

⚙

📄

🔍

New

Edit

Export

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

Tickets et tâches

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

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

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

Traduction automatique

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

Request for onboarding RDC Service

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

RDC Service

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

In Progress

RDC setup information

Billing package * -- None --

Billing account *

Mode * -- None --

Start date YYYY-MM-DD

Approval level * -- None --

End date YYYY-MM-DD

Check types

Business checks -- None --

Personal checks -- None --

Cashier checks -- None --

Money orders -- None --

Others -- None --

Modèle de données

Découvrez comment nous avons mis au point le modèle de données Financial Services qui fournit un cadre de travail que les clients peuvent utiliser pour créer des modèles de données structurés et flexibles qui représentent leurs besoins professionnels.

Traduction automatique

Mise en route**Financial Services Operations Core****Réclamations d'assurance de base****Financial Services Operations Core**

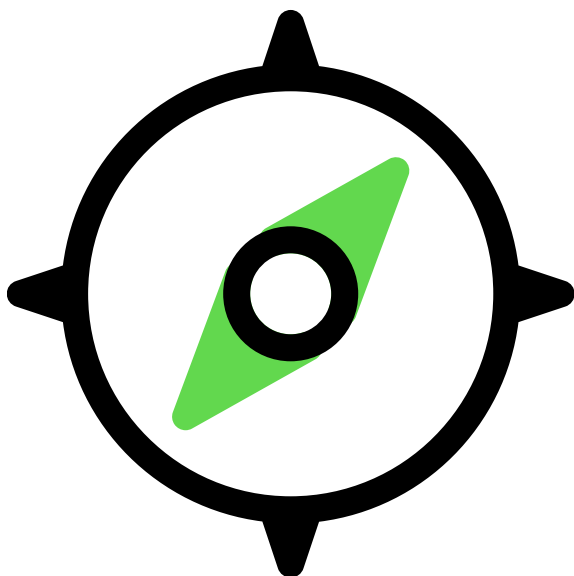
L'application ServiceNow[®] Financial Services Operations Core contient le modèle de données qui fournit un cadre permettant aux institutions financières de créer des structures de données flexibles qui répondent à leurs besoins professionnels.

Premiers pas

Cette application est automatiquement installée lorsque vous installez l'une des Financial Services Operations applications (FSO). Toutefois, vous pouvez également installer l'application Financial Services Operations Core et utiliser uniquement son modèle de données pour une configuration de base.

Traduction automatique

Explorer



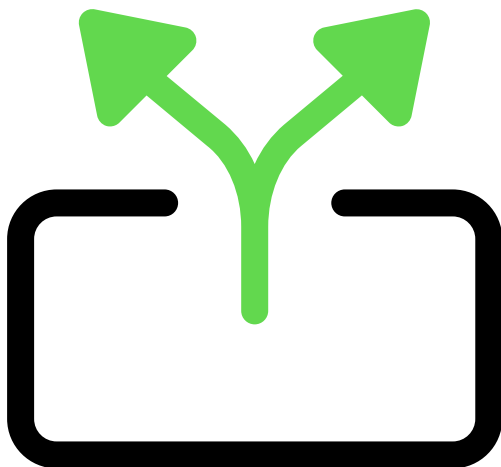
Découvrez comment les institutions financières créent des structures de données flexibles à l'aide de Financial Services Operations Core.

Installer



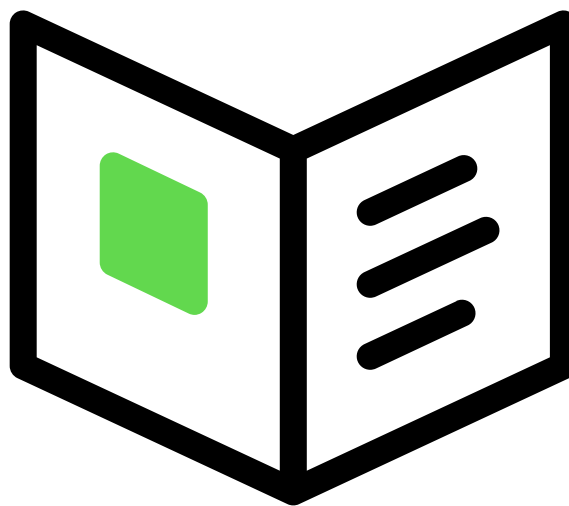
Installez Financial Services Operations et ses applications associées.

Applications partagées



Afficher des informations sur l'intégration d'autres applications partagées avec Financial Services Operations Core

Référence



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

Traduction automatique

Exploration Financial Services Operations du modèle de données Core

Que vous commenciez ou développiez l'implémentation de l'application Financial Services Operations Core, envisagez d'en savoir plus sur le modèle de données nécessaire pour faire fonctionner les applications de Financial Services Operations (FSO).

Vue d'ensemble

Contient Financial Services Operations Core le modèle de données qui fournit un cadre permettant aux institutions financières de créer des structures de données flexibles qui répondent à leurs besoins professionnels.

Cette application est automatiquement installée avec l'une Financial Services Operations des applications. Toutefois, elle peut également être installée en tant qu'application autonome pour utiliser uniquement son modèle de données pour une configuration de base. Le modèle de données FSO comprend des comptes financiers, des modèles de produits financiers et des transactions financières.

Remarque :

Le modèle de données client, financier et produit fait partie de Standard FSO. Les tables de workflow opérationnelles (FSO extensions des tâches et des tickets) font partie des FSO versions Pro et FSO Enterprise.

Le modèle de données Financial Services Operations utilise une combinaison de tables pour stocker les données :

- Tables incluses dans le produit Financial Services Operations.
- Tables provenant de l'application Gestion du service clientèle (CSM).
- Tables Now Platform.
- Tables issues de l'application Product Catalog Management Core.

Configurer Financial Services Operations Core

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Financial Services Operations Core (sn_bom). L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store associés, le cas échéant.

Avant de commencer

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

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Financial Services Operations Core :

- Modules d'extension
- Rôles
- Règles métier
- Tables

Pour plus d'informations, consultez product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Financial Services Operations Core (sn_bom).

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

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

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

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

4. **Facultatif** : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

Important :

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

5. Sélectionnez **Installer**.

Composants installés avec Financial Services Operations Core le modèle de données

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'installation de l'application, notamment des Financial Services Operations Core tables, des rôles d'utilisateur et des règles métier.

Remarque :

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

Cette application est automatiquement installée lorsque vous installez des applications spécifiques Financial Services Operations . Financial Services Operations Core contient les données client nécessaires pour effectuer les demandes de paiement, de carte, de réclamations, de prêt, de police d'assurance et de réclamation. Vous pouvez également l'installer Financial Services Operations Core en tant qu'application autonome afin d'utiliser son modèle de données pour une configuration de base.

L'application Financial Services Operations Core a une dépendance sur le module d'extension Gestion du service clientèle (CSM) (com.sn_customerservice).

Des données de démonstration sont disponibles pour cette application.

Rôles installés

Rôles installés avec l'application Financial Services Operations Core

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
FSO administrateur [sn_bom.admin]	Rôle d'administrateur système spécifique à l'application pour les Financial Services Operations applications (FSO). Les utilisateurs disposant de ce rôle ont un accès en lecture, écriture et création aux FSO tables.	• sn_bom.docu • sn_bom_cred • model_manag
Demandeur de services financiers [sn_bom.fs_requestor]	Rôle universel pour le demandeur de services financiers. Ce rôle permet aux utilisateurs de créer des tickets de services financiers pour eux-mêmes ou pour le compte d'un client.	• sn_bom.fs_vie • sn_bom.b2c_ • sn_bom.b2b_
Contributeur du consommateur de services financiers [sn_bom.consumer_contributor]	Rôle universel dans l'application Core pour le FSO contributeur de relation de services financiers qui permet aux utilisateurs de créer des tickets pour n'importe quel consommateur. Ce rôle hérite de tous les autres rôles de contributeur b2c dans Financial Services Operations les applications et du rôle de contributeur de consommateur du service client.	• sn_bom.contr • sn_bom_paym • sn_bom_cred • sn_ins_indiv_L • sn_ins_policy • sn_customers • sn_bom_depo • sn_bom_loan • sn_bom_comp • sn_bom_clo_k • sn_ins_group • sn_bom_cred
Contributeur du compte de services financiers [sn_bom.account_contributor]	Rôle universel dans l'application Core pour le FSO contributeur de relation de services financiers qui permet aux utilisateurs de créer des tickets pour n'importe quel compte. Ce rôle hérite de tous les autres rôles de contributeur b2b dans Financial Services Operations les applications et du rôle de contributeur du compte de service client.	• sn_bom.contr • sn_bom_paym • sn_bom_treas • sn_ins_indiv_L • sn_bom_depo • sn_ins_policy • sn_bom_cred • sn_bom_loan • sn_bom_comp • sn_ins_group

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

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
		• sn_customers • sn_bom_clo_k • sn_bom_cred
Contributeur de la relation de services financiers [sn_bom.contributeur_relation]	Rôle universel dans l'application Core pour le FSO contributeur de relation de services financiers qui permet aux utilisateurs de créer des tickets pour les clients ou les comptes avec lesquels ils ont établi des relations. Ce rôle hérite de tous les autres rôles de contributeur dans Financial Services Operations les applications et du rôle de contributeur de la relation de service client.	• sn_bom.contr • sn_bom_paym • sn_bom_treas • sn_customers • sn_bom_cred • sn_ins_indiv_l • sn_ins_policy • sn_bom_depo • sn_ins_policy • sn_bom_cred • sn_bom_loan • sn_bom_comp • sn_bom_clo_k • sn_ins_group • sn_bom_clo_k • sn_bom_cred
Agent(e) de services financiers [sn_bom.fs_agent]	Rôle universel pour l'agent de services financiers. Tous les autres rôles d'agent dans Financial Services Operations les applications héritent de ce rôle.	• sn_bom.vision • sn_bom.vision • sn_bom.vision • sn_bom.b2b_ • sn_bom.vision • sn_bom.b2c_
Contributeur de gestionnaire d'emplacement [sn_bom.location_manager_contributor] i Remarque : Le module d'extension Business Location doit également être activé pour que ce rôle soit activé. Pour plus d'informations, consultez Activer les emplacements d'entreprises	Rôle d'utilisateur pour la gestion des emplacements des branches. Ce rôle peut créer un ticket pour un compte ou un consommateur. Les utilisateurs disposant de ce rôle ont un accès en lecture, écriture et création aux tables pour les FSO branches qu'ils gèrent.	• sn_bom.contr • sn_customers • sn_bom_depo • sn_bom_depo • sn_bom_loan • sn_bom_comp

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

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
		• sn_bom_clo_k • sn_bom_clo_k
Visionneuse de compte [sn_bom.visionneuse_de_compte]	Rôle de consommateur pour l’affichage et la création de FSO tickets.	• sn_bom.vision • sn_bom.vision • sn_bom.vision • sn_bom.vision • sn_bom.vision • sn_bom.check
Visionneuse de prêt automatique [sn_bom.visionneuse_prêt_auto]	Rôle d'utilisateur pour l’affichage des données de prêt automobile. Ce rôle dispose d’un accès en lecture à la table Prêt auto [sn_bom_auto_loan].	sn_bom.visionneur
Visionneuse de compte chèque [sn_bom.checking_account_viewer]	Rôle d'utilisateur pour l’affichage des données du compte courant. Ce rôle dispose d’un accès en lecture aux tables suivantes : • Compte chèque personnel [sn_bom_checking_account] • Compte chèque d’entreprise [sn_bom_b2b_checking_account]	sn_bom.visionneur
Visionneuse de compte de carte de crédit [sn_bom.visionneuse_de_compte_de_carte_de_crédit]	Rôle d'utilisateur pour l’affichage des données de carte de crédit. Ce rôle dispose d’un accès en lecture aux tables suivantes : • Carte de crédit [sn_bom_credit_card] • Transaction par carte [sn_bom_card_transaction]	sn_bom.visionneur
Visionneur de données client [sn_bom.visionneur_de_données_du_client]	Rôle d'utilisateur pour l’affichage des données client à partir des FSO applications.	sn_customerservic
Visionneuse de compte de dépôt [sn_bom.visionneur_de_compte_dépôt]	Rôle d'utilisateur pour l’affichage des données de dépôt. Ce rôle dispose d’un accès en lecture aux tables suivantes :	• sn_bom.vision • sn_bom.check • sn_bom.vision

Traduction automatique

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

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Compte de dépôt [sn_bom_deposit_account] • Transaction de dépôt [sn_bom_deposit_transaction]	
Visionneuse de comptes de prêts [sn_bom.visionneur_de_compte_prêt]	Rôle d'utilisateur pour l'affichage des données de prêt. Ce rôle dispose d'un accès en lecture aux tables suivantes : • Compte de prêt [sn_bom_loan_account] • Transaction de prêt [sn_bom_loan_transaction]	• sn_bom.visionneur_de_compte_prêt • sn_bom.visionneur_de_compte_prêt • sn_bom.visionneur_de_compte_prêt • sn_bom.visionneur_de_compte_prêt
Visionneuse de compte hypothécaire [sn_bom.visionneuse_hypothécaire]	Rôle d'utilisateur pour l'affichage des données hypothécaires. Ce rôle dispose d'un accès en lecture aux tables suivantes : Compte hypothécaire [sn_bom_mortgage_account]	sn_bom.visionneur_de_compte_hypothécaire
Visionneuse de prêt personnel [sn_bom.visionneuse_de_prêt_personnel]	Rôle d'utilisateur pour l'affichage des données de prêt personnel. Ce rôle dispose d'un accès en lecture à la table Prêt personnel [sn_bom_personal_loan].	sn_bom.visionneur_de_prêt_personnel
Visionneuse de référence [sn_bom.ref_data_viewer]	Rôle d'utilisateur pour l'affichage des données de référence pour les institutions financières. Ce rôle dispose d'un accès en lecture à la table Institution financière [sn_bom_financial_institution].	Ce rôle ne contient pas de sous-rôles.
Visionneuse de compte d'épargne [sn_bom.saving_account_viewer]	Rôle d'utilisateur pour l'affichage des données d'épargne. Ce rôle dispose d'un accès en lecture aux tables suivantes : • Compte chèque d'entreprise [sn_bom_b2b_checking_account] • Compte d'épargne personnel [sn_bom_saving_account]	sn_bom.visionneur_de_compte_epargne

Traduction automatique

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

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Visionneuse de compte d'investissement [sn_bom.visionneur_de_compte_d'investissement]	Ce rôle donne un accès en lecture seule aux entités de données d'investissement.	• sn_bom.visionneur • sn_bom.securite
Visionneuse de sécurité [sn_bom.security_viewer]	Ce rôle donne un accès en lecture seule aux entités de données de sécurité.	Ce rôle ne contient pas d'autres rôles.
FSO Consommateur [sn_bom.consumer]	Rôle de consommateur pour FSO les clients.	Ce rôle ne contient pas d'autres rôles.

Règles métier installées

Règles métier installées avec l'application Financial Services Operations Core

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

Tables installées

i Remarque :

Les données des clients business sont séparées des données des consommateurs dans des tables distinctes.

Tables installées avec l'application Financial Services Operations Core

Table	Description
Prêt auto [sn_bom_auto_loan]	Stocke tous les enregistrements de prêts automobiles. Cette table étend la table Compte de prêt [sn_bom_loan_account].
Modèle de produit d'assurance automobile [sn_bom_auto_ins_product_model]	Stocke tous les modèles d'assurance automobile. Cette table étend la table Modèle de produit [cmdb_model].
Police d'assurance automatique [sn_bom_auto_ins_policy]	Stocke tous les enregistrements de police d'assurance automobile. Étend la table Politique d'assurance [sn_bom_ins_policy].
Police d'assurance de propriétaire [sn_bom_homeowner_ins_policy]	Stocke tous les enregistrements de police d'assurance habitation. Étend la table Politique d'assurance [sn_bom_ins_policy].
Lien [sn_bom_bond]	Stocke toutes les informations sur les obligations. Prolonge la table Sécurité [sn_bom_security].

Tables installées avec l'application Financial Services Operations Core (suite)

Table	Description
Compte chèque d'entreprise [sn_bom_b2b_checking_account]	Stocke tous les enregistrements de compte chèque pour les clients business. Prolonge la table Compte de dépôt [sn_bom_deposit_account].
Compte chèque personnel [sn_bom_checking_account]	Stocke tous les enregistrements de compte chèque pour les consommateurs. Prolonge la table Compte de dépôt [sn_bom_deposit_account].
Ligne de crédit d'entreprise [sn_bom_b2b_line_of_credit]	Stocke tous les enregistrements de lignes de crédit des clients de prêts commerciaux.
Ligne de crédit personnelle [sn_bom_b2c_line_of_credit]	Stocke tous les enregistrements de lignes de crédit pour les consommateurs.
Compte d'épargne d'entreprise [sn_bom_b2b_saving_account]	Stocke tous les enregistrements de compte d'épargne pour les clients business. Prolonge la table Compte de dépôt [sn_bom_deposit_account].
Compte d'épargne personnel [sn_bom_saving_account]	Stocke tous les enregistrements de compte d'enregistrement pour les consommateurs. Prolonge la table Compte de dépôt [sn_bom_deposit_account].
Modèle de carte [sn_bom_card_model]	Stocke tous les modèles de cartes. Cette table étend la table Modèle de produit [cmdb_model].
Transaction de carte [sn_bom_card_transaction]	Stocke toutes les transactions pour les comptes de carte de crédit. Prolonge la table Transaction financière [sn_bom_transaction].
Prêt immobilier commercial [sn_bom_commercial_real_estate_loan]	Stocke tous les dossiers de prêts immobiliers commerciaux. Prolonge la table Compte de prêt [sn_bom_loan_account].
Prêt de véhicule commercial [sn_bom_commercial_vehicle_loan]	Stocke tous les dossiers de prêt de véhicules commerciaux. Prolonge la table Compte de prêt [sn_bom_loan_account].
Accord [sn_bom_b2b_covenant]	Stocke tous les enregistrements d'accord pour les clients business.
Accord [sn_bom_covenant]	Stocke tous les enregistrements d'accord pour les consommateurs.
Base de l'accord [sn_bom_covenant_base]	Les tables [sn_bom_b2b_covenant] et [sn_bom_covenant_base] étendent la table Base de l'alliance.
Carte de crédit [sn_bom_credit_card]	Stocke tous les enregistrements de carte de crédit. Étend la table Compte financier [sn_bom_financial_account].

Tables installées avec l'application Financial Services Operations Core (suite)

Table	Description
Compte de dépôt [sn_bom_deposit_account]	Stocke tous les comptes de dépôt – Enregistrements de vérification et d’épargne. Étend la table Compte financier [sn_bom_financial_account].
Modèle de dépôt [sn_bom_deposit_account_model]	Stocke tous les enregistrements de modèles de dépôt. Prolonge la table Modèle de produit [cmdb_model].
Transaction de dépôt [sn_bom_deposit_transaction]	Stocke toutes les transactions relatives aux comptes de dépôt : chèques et épargne. Prolonge la table Transaction financière [sn_bom_transaction].
Prêt d’équipement [sn_bom_equipment_loan]	Stocke tous les dossiers de prêt d’équipement. Cette table étend la table Compte de prêt [sn_bom_loan_account].
ETF [sn_bom_etf]	Stocke toutes les informations sur les FNB. Cette table étend la table Sécurité [sn_bom_security].
Compte financier [sn_bom_financial_account]	Stocke tous les comptes financiers : comptes de dépôt, comptes de prêt, compte de carte de crédit, comptes de marge de crédit et comptes de police d’assurance. Prolonge la table Produit vendu [sn_install_base_sold_product].
Institution financière [sn_bom_financial_institution]	Stocke tous les enregistrements de l’institution financière. Étend la table Société [core_company].
Ticket de services financiers [sn_bom_financial_service]	Stocke tous les tickets de services financiers. Étend la table Ticket [sn_bom_case] de base pour les services financiers.
Tâche de services financiers [sn_bom_financial_task]	Stocke toutes les tâches de services financiers. Prolonge la table Tâche financière [sn_bom_task].
Modèle de service financier [sn_bom_service_model]	Stocke tous les modèles de services financiers. Cette table étend la table Modèle de produit [cmdb_model].
Service financier [sn_bom_service]	Stocke tous les services financiers : service RDC et service de virement bancaire. Prolonge la table Produit vendu [sn_install_base_sold_product].
Tâche financière [sn_bom_task]	Stocke toutes les tâches financières telles que les tâches de demande, les tâches de réclamation, les tâches de crédit et les tâches de prêt. Prolonge la table Tâche du secteur [sn_ind_task].
Transaction financière [sn_bom_transaction]	Stocke toutes les transactions financières pour les comptes de dépôt, de prêt et de carte de crédit. Étend la table Entité de données du secteur [sn_ind_data_entity].

Traduction automatique

Tables installées avec l'application Financial Services Operations Core (suite)

Table	Description
Modèle de produit d'assurance habitation [sn_bom_homeowner_ins_product_model]	Stocke tous les modèles d'assurance habitation. Cette table étend la table Modèle de produit [cmdb_model].
Rétention [sn_bom_holding]	Stocke les informations de détention.
Lot de rétention [sn_bom_holding_lot]	Stocke les informations sur les lots.
Politique d'assurance [sn_bom_ins_policy]	Stocke tous les enregistrements de compte de police d'assurance. Étend la table Compte financier [sn_bom_financial_account].
Compte d'investissement [sn_bom_investment_account]	Stocke tous les enregistrements de compte d'investissement. Étend la table Compte financier [sn_bom_financial_account].
Modèle d'investissement [sn_bom_investment_model]	Stocke tous les enregistrements de produits d'investissement. Prolonge la table Modèle de produit [cmdb_model].
Ligne de crédit [sn_bom_line_of_credit]	Stocke tous les enregistrements de compte de ligne de crédit. Étend la table Compte financier [sn_bom_financial_account].
Modèle de ligne de crédit [sn_bom_line_of_credit_model]	Stocke tous les enregistrements de modèles de lignes de crédit. Prolonge la table Modèle de produit [cmdb_model].
Transaction de ligne de crédit [sn_bom_line_of_credit_transaction]	Stocke toutes les transactions pour toutes les lignes de crédit. Prolonge la table Transaction financière [sn_bom_transaction].
Compte de prêt [sn_bom_loan_account]	Stocke tous les enregistrements de compte de prêt. Étend la table Compte financier [sn_bom_financial_account].
Modèle de prêt [sn_bom_loan_account_model]	Stocke tous les enregistrements de modèles de prêt. Prolonge la table Modèle de produit [cmdb_model].
Transaction de prêt [sn_bom_loan_transaction]	Stocke toutes les transactions pour les comptes de prêt, tels que les prêts hypothécaires, les prêts automobiles et les prêts personnels. Prolonge la table Transaction financière [sn_bom_transaction].
Hypothèque sn_bom_mortgage	Stocke tous les enregistrements de compte hypothécaire. Prolonge la table Compte de prêt [sn_bom_loan_account].
Option	Stocke toutes les informations sur les options. Prolonge la table Sécurité [sn_bom_security].

Traduction automatique

Tables installées avec l'application Financial Services Operations Core (suite)

Table	Description
[sn_bom_option]	
Prêt personnel [sn_bom_personal_loan]	Stocke tous les enregistrements de compte de prêt personnel. Prolonge la table Compte de prêt [sn_bom_loan_account].
Service RDC [sn_bom_rdc]	Stocke tous les enregistrements de service de trésorerie RDC. Étend la table Service financier [sn_bom_service].
Prêt SBA [sn_bom_sba_loan]	Stocke tous les enregistrements de compte de prêt SBA (Small Business Administration). Prolonge la table Compte de prêt [sn_bom_loan_account].
Sécurité [sn_bom_security]	Stocke toutes les informations de sécurité. Prolonge la table Sécurité [sn_bom_security].
Définition du service [sn_bom_service_definition]	Stocke toutes les définitions de service configurées pour tous les workflows entre Financial Services Operations les applications.
Stock [sn_bom_stock]	Stocke toutes les informations sur les stocks.
Prêt étudiant [sn_bom_student_loan]	Stocke tous les enregistrements de compte de prêt étudiant. Prolonge la table Compte de prêt [sn_bom_loan_account].
Prêt à terme [sn_bom_term_loan]	Stocke tous les enregistrements de compte de prêt à terme. Prolonge la table Compte de prêt [sn_bom_loan_account].
Transaction [sn_bom_investment_transaction]	Stocke tous les enregistrements de transactions d'investissement. Prolonge la table Transaction financière [sn_bom_transaction].
Service de transfert par virement [sn_bom_wire_transfer]	Stocke tous les enregistrements de service de trésorerie de transfert par virement. Étend la table Service financier [sn_bom_service].

Réclamations d'assurance de base

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

Vue d'ensemble

L'application Insurance Claims Core inclut toutes les entités communes requises dans un processus de réclamation d'assurance pour vos différents secteurs d'activité. Une institution financière peut utiliser ces entités communes pour toutes les autres applications

liées aux réclamations d’assurance. Les principaux composants de l’application Insurance Claims Core sont le modèle de données tel que la déclaration de sinistre de biens, le participant à la déclaration de sinistre, la couverture de la réclamation, la provision pour les réclamations et le paiement des réclamations, ainsi que le moteur d’approbation et les validations.

Les composants provision pour les réclamations et paiement des réclamations disposent d’un moteur d’approbation des réclamations pour le processus d’approbation. Ce moteur d’approbation se compose de tables et de flux de décision ainsi que Now Platform d’sysapproval_approver table pour garantir que les demandes sont précises et surveillées conformément aux directives de votre entreprise. Pour plus d’informations sur le processus, consultez [Composants installés avec le modèle de données Insurance Claims Core](#)

Composants installés avec le modèle de données Insurance Claims Core

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

i Remarque :
L’application Insurance Claims Core est automatiquement installée lorsque vous installez l’application, l’application Financial Services Operations CoreCommercial Lines Claims ou l’application Personal Lines Claims .

Rôles installés

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

Rôles installés avec l’application Insurance Claims Core

Titre du rôle [name]	Description
Administrateur principal des réclamations d’assurance [sn_ins_claim.admin]	Créez, lisez, écrivez et supprimez l’accès à toutes les tables, y compris les données de base.
Rédacteur de réserve de base pour les réclamations d’assurance [sn_ins_claim.rédacteur_réserve]	Accès en écriture à la table Provision pour les réclamations.
Lecteur de réserve de base pour les réclamations d’assurance [sn_ins_claim.lecteur_réserve]	Accès en lecture à la table Provision pour les réclamations.
Réclamations d’assurance Rédacteur immobilier de base [sn_ins_claim.property_writer]	Accès en écriture à la table Incident de la déclaration.
Lecteur de propriétés de base pour les réclamations d’assurance [sn_ins_claim.lecteur_propriété]	Accès en lecture à la table Incident de la déclaration de sinistre.

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

Titre du rôle [name]	Description
Réclamations d'assurance Rédacteur de paiement de base [sn_ins_claim.enregistreur_paiement]	Accès en écriture à la table Paiement des réclamations.
Lecteur de paiement de base pour les réclamations d'assurance [sn_ins_claim.lecteur_paiement]	Accès en lecture à la table Paiement des réclamations.
Rédacteur principal des participants aux réclamations d'assurance [sn_ins_claim.participant_writer]	Accès en écriture à la table Rôle du participant.
Lecteur principal des participants aux réclamations d'assurance [sn_ins_claim.lecteur_participant]	Accès en lecture à la table Rôle du participant.
Rédacteur de la couverture de base des réclamations d'assurance [sn_ins_claim.rédacteur_couverture]	Accès en écriture à la table Couverture des réclamations.
Lecteur de couverture de base des réclamations d'assurance [sn_ins_claim.lecteur_couverture]	Accès en lecture à la table Couverture des réclamations.
Rédacteur principal de réclamations d'assurance avec préjudice corporel [sn_ins_claim.lecteur_blessure]	Accès en écriture à la table Réclamation pour préjudice corporel.
Lecteur de blessures de la déclaration de sinistre de base pour les réclamations d'assurance [sn_ins_claim.auteur_blessure]	Accès en lecture à la table Réclamation pour préjudice corporel.
Lecteur de profil Insurance Claims Core [sn_ins_claim.lecteur_de_profil]	Accès en lecture à la table Participant à la réclamation (profil).
Auteur principal de profil de réclamations d'assurance [sn_ins_claim.profile_writer]	Accès en écriture à la table Participant à la déclaration de sinistre (profil).
Lecteur d'instantanés de la police [sn_ins_claim.policy_snapshot_reader]	Accès en lecture à la table Instantané de la politique.
Auteur d'instantanés de police	Accès en écriture à la table Instantané de la politique.

Traduction automatique

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

Titre du rôle [name]	Description
[sn_ins_claim.policy_snapshot_writer]	

Tables installées

Le modèle de données Insurance Claims Core fait référence aux informations des tables suivantes pour stocker les données :

- Financial Services Operations Tables installées, quand Commercial Lines ClaimsPersonal Lines Claims les applications sont installées.
- Tables de l'application Gestion du service clientèle (CSM) .
- Tables Now Platform.

Tables de base des réclamations d'assurance

Table	Description
Couverture des réclamations [sn_ins_claim_coverage]	Stocke la couverture d'une police d'assurance pour un sinistre.
Incident de la déclaration de sinistre [sn_ins_claim_propriété]	Stocke les détails sur les propriétés assurées ou les autres propriétés impliquées dans l'incident de perte signalé dans la réclamation.
Participant à la déclaration de sinistre [sn_ins_claim_profile]	Stocke les détails de tous les participants impliqués dans le processus de réclamation. Il peut s'agir d'une personne ou d'une entreprise. Par exemple, le conducteur assuré, le conducteur d'un autre véhicule ou tout expert externe impliqué dans l'évaluation, etc. Ces informations peuvent être utilisées en tant qu'entité impliquée pour faire une réclamation contre une couverture ou en tant que bénéficiaire à qui un paiement est versé.
Rôle du participant [sn_ins_claim_participant]	Stocke les détails pertinents relatifs à la responsabilité, par exemple si le participant est le blessé, l'assuré ou la partie déclarante.
Provision pour les réclamations [sn_ins_claim_reserve]	Stocke les montants des réserves créés par rapport à une combinaison de couverture et d'entité.
Paiement des réclamations [sn_ins_claim_payment]	Stocke les détails sur le montant du paiement qui est créé par rapport à une provision pour le règlement d'un sinistre.

Tables de base des réclamations d'assurance (suite)

Table	Description
	i Remarque : Pour la provision pour les réclamations et le paiement, le moteur d'approbation des réclamations pour le processus d'approbation peut être invoqué pour un enregistrement de réserve ou un paiement, selon les propriétés système.
Incident lié à la blessure [sn_ins_claim_injury]	Stocke les détails sur la blessure du participant pour une réclamation.
Instantané de la police [sn_ins_claim_policy_snapshot]	Stocke les informations de police spécifiques à l'heure d'un incident, y compris le numéro de police, la date d'effet, la date d'expiration et d'autres détails.

Propriétés installées

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

Propriétés système des réclamations

Propriété	Nom	Description
Processus d'approbation requis pour les provisions pour les réclamations ?	sn_ins_claim.reserve_approval	Détermine si vous souhaitez un processus d'approbation pour la provision pour les réclamations.
Approbation hiérarchique requise pour les provisions pour les réclamations ?	sn_ins_claim.reserve_approval_is_sequential	Lorsque cette option est activée, le gestionnaire reçoit une notification indiquant que l'expert a soumis une demande de provision pour sinistres à examiner. Même si le gestionnaire n'a pas l'autorité d'approbation, la demande d'approbation de la provision pour les réclamations déplacera toujours un ordre séquentiel vers tous les gestionnaires de niveau supérieur pour approbation. Lorsqu'elle est désactivée, la demande d'approbation est envoyée directement à un gestionnaire qui a l'autorité d'approbation pour le montant.

Propriétés système des réclamations (suite)

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

Centre client pour FSO

Customer Central fournit aux agents ou contributeurs toutes les informations concernant un client dans un emplacement central. Cela leur permet de se concentrer sur le problème du client et de fournir des services efficaces et de soutien à leurs clients.

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

Activer le Centre client pour FSO

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

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

Onglet Informations sur le client

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

Onglet Informations sur le client

Details

RP

Rick Porter

Mobile phone

+1(773) 791-0598

Business phone

Email

rick.porter@example...

Street

3263 University Drive

City

Chicago

State / Province

IL

Create case

Create Case

Save

Create Case

Create Policy Request

Details

Customer Information

Customer Activity

Financial Accounts

Insurance Policies (2)

Vehicles (1)

Locations

Customer Documents

Cases (10)

RP

Rick Porter

Mobile phone

+1(773) 791-0598

Business phone

Email

rick.porter@example...

Street

3263 University Drive

City

Chicago

State / Province

IL

Policy overview

Yearly total premium

£317.10

Premium breakdown by policy

California auto Insurance

£226.5

GA homeowners insurance

£90.6

Insurance policies

AP109876019

Premium

£674.2546

Policy number

109876019

Product

California auto insurance

Effective date

2022-01-08 18:21:02

Expiration date

2022-07-07 18:21:14

Premium frequency

Monthly

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

Showing 1-6 of 6

1

10 rows per page

Cases overview

Open cases

3

Unassigned cases

0

SLA breached cases

2

Recent phone calls

0

Last refreshed 13m ago.

Number

Short description

Created ▾

0 records

Case overview

10

Closed

3

Closed Rejected

3

New

1

Work in Progress

1

Cancelled

1

Awaiting Acceptance

1

Recent chat interactions

0

Last refreshed 13m ago.

Number

Short description

Created ▾

0 records

Recent cases

3

Last refreshed 13m ago.

Number

Short description

Created ▾

HPC0000521

Request for updating the coverages on the policy.

2022-03-02 20:44:36

HPC0000519

Request for updating the coverages on the policy.

2022-03-02 20:44:10

APC0000504

Request for updating the coverages on the policy.

2022-03-02 05:33:49

Showing 1-3 of 3

Traduction automatique

Configurer le centre client

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

Accéder au centre client

Accédez au Centre client pour obtenir un aperçu rapide des informations importantes sur les clients. Ces informations vous permettent d'en savoir plus sur un client qui contacte le support.

Avant de commencer

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône de listes ().
3. Dans l'onglet **Listes**, sélectionnez **Client** ou **Interaction**.
4. Sur l'enregistrement d'interaction, de contact, de compte ou de consommateur, sélectionnez l'onglet **Informations sur le client** pour afficher les informations importantes du client.

Utilisation des rôles de connecteur d'agent et de contributeur dans Financial Services Operations

Financial Services Operations LesFSO applications installent les rôles Connecteur d'agent et Contributeur. Vous devez combiner ces rôles avec divers rôles dans le modèle de données du secteur et les CSM utilisateurs contributeurs pour ajuster et surveiller les privilèges d'utilisateur et fournir le niveau d'accès idéal pour votre équipe.

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

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

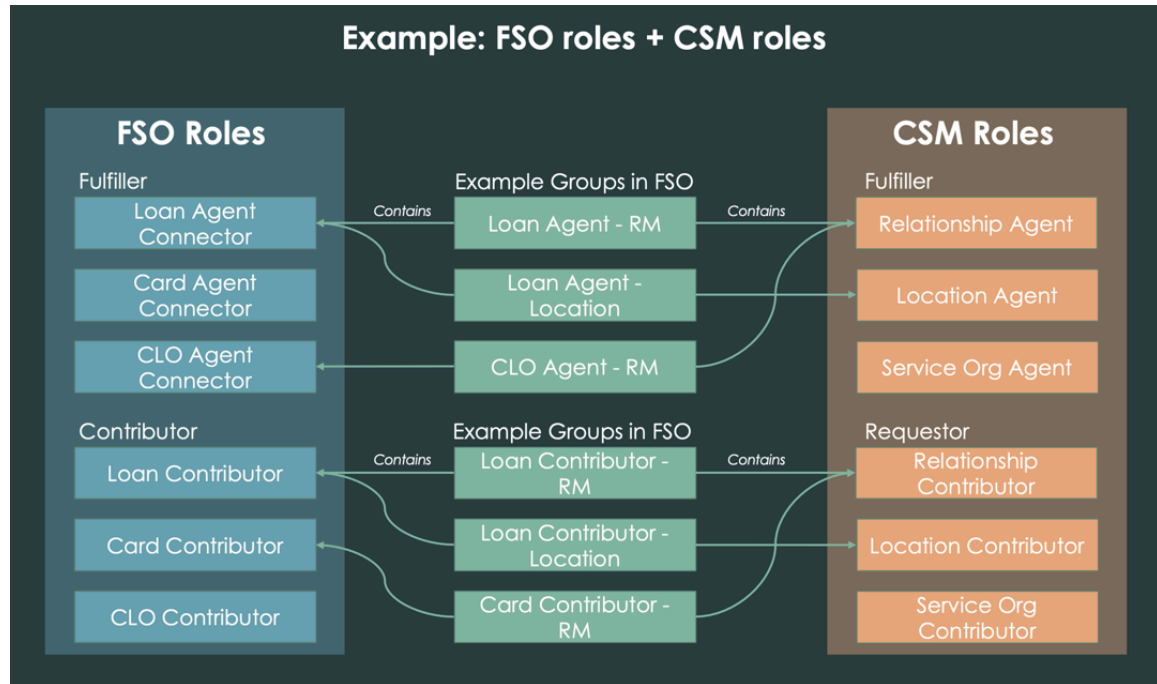
Pour qu'un rôle de connecteur d'agent fonctionne dans une FSO application, il doit être combiné à un rôle approprié dans le CSM modèle de données du secteur, tel qu'agent de relation ou agent de site. De même, pour qu'un rôle de contributeur d'une FSO application fonctionne, il doit être combiné à l'un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

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

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

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

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



Exemples de combinaison de rôles dans Financial Services Loan Operations

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

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

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

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

Configurer Financial Services Operations

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

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

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

Avant de commencer

Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur .Financial Services Operations Core Pour plus d'informations, consultez [Sélecteur d'application](#) .

Rôle requis : sn_bom.admin

Procédure

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

4. Cliquez sur Envoyer.

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

Pour plus d'informations, consultez [Concepts clés des jeux d'importation](#) .

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

Pour plus d'informations sur les tables cibles, consultez la section Tables installées dans [Composants installés avec Financial Services Operations Principal](#).

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

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

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

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

Activer les opérations de branche

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

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

Opérations de branche pour FSO comprend les composants suivants :

- Rôle de contributeur de gestionnaire d'emplacement (sn_bom.location_manager_contributor)
- Prise en charge de l'emplacement des succursales
- Champ Emplacement de la succursale sur les tables et enregistrements de ticket

- Espace de travail de gestionnaire d'emplacement avec page de destination, liste de tickets et tableau de bord des mesures
- Données de démonstration

FSO Applications qui prennent en charge les opérations des succursales

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

- Financial Services Card Operations
- Financial Services Complaint Management
- Financial Services Credit Operations
- Financial Services Business Lifecycle
- Financial Services Client Lifecycle
- Financial Services Business Deposit Operations
- Financial Services Personal Deposit Operations
- Financial Services Business Loan Operations
- Financial Services Personal Loan Operations
- Financial Services Payment Operations
- Financial Services Treasury Operations

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

Modules d'extension requis pour activer les opérations de branche

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

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

Remarque :

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

- Module d’extension Business Location (com.snc.business_location) : le module d’extension com.snc.business_location permet de prendre en charge les banques qui interagissent avec les clients par l’intermédiaire de succursales. Le module d’extension com.snc.business_location active automatiquement le module d’extension Organisation de services (com.snc.service_organization), qui permet de prendre en charge les branches internes. Pour obtenir des informations sur l’activation du module d’extension Business Location, reportez-vous à [Activate business locations](#) .

Espace de travail du contributeur de gestionnaire d’emplacement

L’espace de travail de contributeur du gestionnaire d’emplacement contient ces pages.

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

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

Pour plus d’informations sur l’analyse et la génération de rapports pour Financial Services Operations, consultez [Solutions Analyse de la plateforme pour Financial Services Operations et KPI Details](#) .

Pour plus d’informations sur les espaces de travail dans , reportez-vous à Financial Services Operationsla section [Espaces de travail](#).

Tableau de bord Mesures des performances des branches

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

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

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

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

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

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

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

Traduction automatique

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

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

Configurer des définitions de service

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

Avant de commencer

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

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

Rôles d'application requis pour configurer des définitions de service

Application	Rôle requis
Financial Services Payment Operations	sn_bom_payment.admin et admin
Financial Services Card Operations	sn_bom_credit_card.admin et admin
Financial Services Complaint Management	sn_bom_compl.admin et admin
Financial Services Business Deposit Operations	sn_bom_deposit_b2b.admin et admin
Financial Services Personal Deposit Operations	sn_bom_deposit_b2c.admin et admin
Financial Services Business Loan Operations	sn_bom_loan_b2b.admin et admin
Financial Services Personal Loan Operations	sn_bom_loan.b2c_admin et admin
Financial Services Business Lifecycle	sn_bom_clo_b2b.admin et admin
Financial Services Client Lifecycle	sn_bom_clo_b2c.admin et admin
Personal Lines Servicing	sn_ins_policy_b2c.admin et admin
Personal Lines Underwriting	sn_ins_underwrite.admin et admin
Commercial Lines Servicing	sn_ins_policy_b2b.admin et admin
Commercial Lines Underwriting	sn_ins_uw_b2b.admin et admin
Individual Life Servicing	sn_ins_indiv_life.admin et admin
Souscription d'assurance-vie individuelle	sn_ins_indiv_uw.admin et admin
Group Life Servicing	sn_ins_group_life.admin et admin
Souscription d'assurance-vie collective	sn_ins_group_uw.admin et admin

Rôles d'application requis pour configurer des définitions de service (suite)

Application	Rôle requis
Commercial Lines Claims	sn_ins_claim_cml.admin et admin
Financial Services Treasury Operations	sn_bom_treasury.admin et admin
Financial Services Document Management	sn_bom_document.admin et admin
Financial Services Credit Operations	sn_bom_credit_asmt.admin et admin
Financial Services Operations intégration avec Socure	Consultez les exigences de rôle en fonction de l'application que vous configurez ou utilisez avec cette intégration

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les définitions de service sont configurées pour les tickets et les tâches de chaque service de l'application et permettent un flux et une vue uniques pour chaque service.

Vous pouvez ajouter de nouveaux types de tickets et configurer des définitions de service pour chaque type. Vous pouvez mapper les définitions de service nouvelles ou modifiées avec les services d'entreprise CSDM.

Procédure

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

Exemple

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

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

Formulaire de définition du service

Champ	Description
Nom	Nom de la définition de service.
ID	Identificateur unique généré par le système pour la définition de service.
Type de tâche	Table associée à la définition de service. Sélectionnez une table de tickets ou de tâches basée sur le service.
Vue	Vue à charger pour le service sélectionné.
Modèle	Valeurs de champ qui doivent être définies par défaut sur le formulaire lorsqu'un ticket ou une tâche est créé.
Catégorie	Catégorie de définition de service pour un produit.

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

5. Mappez la définition de service nouvelle ou modifiée avec les services d'entreprise CSDM.

6. **Facultatif** : Dans la liste connexe Critères d'agent, ajoutez des critères d'agent pour restreindre la disponibilité des définitions de service pour les agents.

- Cliquez sur **Modifier** pour ajouter un critère d'utilisateur existant, ou cliquez sur **Nouveau** pour en créer un nouveau. Pour plus d'informations, consultez [Créer des critères d'agent](#).

7. **Facultatif** : Dans la liste connexe Conditions client, ajoutez des conditions client pour restreindre les définitions de service en fonction des conditions définies.

- Cliquez sur **Modifier** pour ajouter une condition client existante ou cliquez sur **Nouveau** pour en créer une nouvelle. Pour plus d'informations, consultez [Créer des conditions client](#).

Créer des critères d'agent

Créez un critère d'agent et associez-le à une définition de service pour restreindre la visibilité du service pour les agents.

Avant de commencer

Assurez-vous que le périmètre est sélectionné pour l'application pour laquelle vous configurez une définition de service et des conditions client. Pour plus d'informations, consultez [Sélecteur d'application](#) .

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

- Pour Financial Services Payment Operations: sn_bom_payment.admin et user_criteria_admin
- Pour Financial Services Card Operations: sn_bom_credit_card.admin et user_criteria_admin
- Pour Financial Services Complaint Management: sn_bom_compl.admin et user_criteria_admin
- Pour Financial Services Business Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2b.admin et user_criteria_admin
- Pour Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin et user_criteria_admin
- Pour Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin et user_criteria_admin
- Pour Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan.b2c_admin et user_criteria_admin
- Pour Financial Services Business Lifecycle: sn_bom_clo_b2b.admin et user_criteria_admin
- Pour Financial Services Client Lifecycle: sn_bom_clo_b2c.admin et user_criteria_admin
- Pour Financial Services Treasury Operations: sn_bom_treasury.admin et user_criteria_admin
- Pour Financial Services Document Management: sn_bom_document.admin et user_criteria_admin
- Pour Financial Services Credit Operations: sn_bom_credit_asmt.admin et user_criteria_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez appliquer plusieurs enregistrements de critères d'utilisateur à une seule définition de service. Dans ce cas, les agents correspondent à un seul de ces enregistrements de critères pour y avoir accès.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Catalogue de services > Définitions de catalogues > Critères d'utilisateur**.
2. Créez un critère d'utilisateur ou modifiez un critère existant.
 - Cliquez sur **Nouveau** pour créer des critères d'utilisateur.
 - Pour examiner un critère d'utilisateur existant, filtrez la liste pour afficher les critères d'utilisateur de votre application et ouvrez un critère d'utilisateur.
3. Renseignez les champs du formulaire.
Pour obtenir des instructions détaillées et des descriptions de champ, consultez [Créer un enregistrement de critères d'utilisateur](#) .
4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Associez les critères d'utilisateur à une définition de service afin de la restreindre aux agents qui répondent aux critères. Pour plus d'informations, consultez [Configurer des définitions de service](#).

Créer des conditions client

Créez une condition client et associez-la à une définition de service pour la restreindre en fonction des conditions client définies. Par conséquent, une condition client restreint la visibilité d'un service pour les clients.

Avant de commencer

Assurez-vous que le périmètre est sélectionné pour l'application pour laquelle vous configurez une définition de service et des conditions client. Pour plus d'informations, consultez [Sélecteur d'application](#) .

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

- Pour Financial Services Payment Operations: sn_bom_payment.admin et sn_req_criteria.admin
- Pour Financial Services Card Operations: sn_bom_credit_card.admin et sn_req_criteria.admin
- Pour Financial Services Complaint Management: sn_bom_compl.admin et sn_req_criteria.admin
- Pour Financial Services Business Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2b.admin et sn_req_criteria.admin
- Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin et sn_req_criteria.admin
- Pour Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin et sn_req_criteria.admin
- Pour Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan.b2c_admin et sn_req_criteria.admin
- Pour Financial Services Business Lifecycle: sn_bom_clo_b2b.admin et sn_req_criteria.admin
- Pour Financial Services Client Lifecycle: sn_bom_clo_b2c.admin et sn_req_criteria.admin
- Pour Financial Services Treasury Operations: sn_bom_treasury.admin et sn_req_criteria.admin
- Pour Financial Services Document Management: sn_bom_document.admin et sn_req_criteria.admin
- Pour Financial Services Credit Operations: sn_bom_credit_asmt.admin et sn_req_criteria.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez appliquer plusieurs conditions client à une seule définition de service. Dans ce cas, les clients ne correspondent qu'à un seul de ces enregistrements de conditions pour y avoir accès.

Procédure

- 1. Accédez à la **Tous > Opérations de demande de service > Conditions clients**.
- 2. Créez une condition client ou modifiez une condition existante.
 - Pour créer une condition client, cliquez sur **Nouveau**.
 - Pour modifier une condition client existante, filtrez la liste pour afficher les conditions client pour les tables d'application et ouvrez une condition client.
- 3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Condition client

Champ	Description
Nom	Nom de la condition du client.
Condition pour	Type du client. ○ Pour les clients business, sélectionnez Compte. ○ Pour les clients de détail, sélectionnez Consommateur.
Condition le	Table à laquelle les conditions du créateur de condition s'appliquent. Par exemple, Compte d'épargne d'entreprise [sn_bom_b2b_saving_account]. La table sélectionnée détermine les éléments disponibles dans le champ Client .
Condition	Ensemble de filtres pour la condition Client.
Champ client	Champ pour lequel la condition est évaluée. Sélectionnez un champ en fonction de la valeur du champ Condition pour . Par exemple, si la Condition pour est définie sur Compte et que la table sélectionnée dans le champ Condition est Compte d'épargne d'entreprise [sn_bom_b2b_saving_account], vous pouvez sélectionner un compte dans ce champ, qui est une référence de valeur dans le champ Condition pour , tel que Compte . De même, si la Condition pour est définie sur Consommateur et que la table sélectionnée dans le champ Condition est Compte d'épargne personnel, sélectionnez dans ce champ un champ tel que Titulaire

Traduction automatique

Champ	Description
	du compte joint ou Titulaire du compte principal.

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

Résultats

La condition client est créée pour la table que vous avez spécifiée.

Que faire ensuite

Associez la condition client définie à une définition de service pour la restreindre aux clients qui la remplissent. Pour plus d'informations, consultez [Configurer des définitions de service](#).

Créer ou modifier des créateurs d'enregistrement

Passez en revue les créateurs d'enregistrement qui sont installés avec Financial Services Operations les applications. Vous pouvez modifier les créateurs d'enregistrement prédéfinis ou en ajouter de nouveaux pour définir le mode d'affichage des formulaires de demande dans le catalogue de services bancaires, le Consumer Service Portal ou les deux.

Avant de commencer

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

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

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Pour en savoir plus sur les créateurs d'enregistrements disponibles avec Financial Services Operations, reportez-vous à la section [Créateurs d'enregistrements pour Financial Services Operations les applications](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Catalogue de services > Définition du catalogue > Créateurs d'enregistrements**.

2. Créez un créateur d'enregistrement ou modifiez un créateur existant.

- Pour créer un créateur d'enregistrement, cliquez sur **Nouveau**.
 - Pour personnaliser un créateur d'enregistrement prédéfini, ouvrez le créateur d'enregistrement que vous souhaitez personnaliser.
- Pour plus d'informations sur les champs de formulaire de créateur d'enregistrement, consultez [Créer un créateur d'enregistrement](#) .

3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créateur d'enregistrement

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

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

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

Créateurs d'enregistrements pour Financial Services Operations les applications

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

La table suivante répertorie les créateurs d'enregistrement disponibles avec Financial Services Operations les applications. Les créateurs d'enregistrement sont disponibles dans la table Créateur d'enregistrement [sc_cat_item_producer].

Application	Créateur d'enregistrement	Nom de table associé
Financial Services Payment Operations	Réclamation du bénéficiaire non reçue	Ticket de demande de paiement [sn_bom_payment_inquiry]
	Paieement effectué par erreur	Ticket de demande de paiement [sn_bom_payment_inquiry]
	Réclamation interne	Réclamation [sn_bom_payment_claim]
	Créer un ticket de réclamation	Réclamation [sn_bom_payment_claim]
Financial Services Card Operations	Demander une nouvelle carte de crédit	Service de carte de crédit [sn_bom_credit_card_service]

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

Configurer les types de demandes

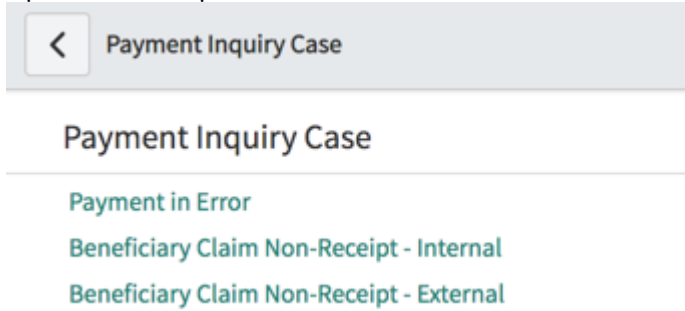
Vous pouvez examiner les types de demandes disponibles et configurer ceux dont vous avez besoin afin que vos agents puissent créer des tickets pour ces types de demandes à la fois à partir de la plateforme et Espace de travail de l'interface utilisateur.

Lorsqu'un agent crée un ticket pour un type de demande, les Financial Services Operations applications utilisent :

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

Un intercepteur fournit plusieurs types de demandes qu'un agent peut sélectionner pour créer un ticket dans l'interface utilisateur de la plateforme. Une fois qu'un agent a sélectionné un type, l'intercepteur ouvre la vue de formulaire appropriée pour ce type de demande. La sélection de l'agent apparaît sur un formulaire dans le champ de type de demande. Par exemple, la sélection d'un agent apparaît dans le champ **Type de demande** pour un ticket de demande de paiement.

L'image suivante montre les types de demandes de paiement configurés pour l'intercepteur de ticket de demande de

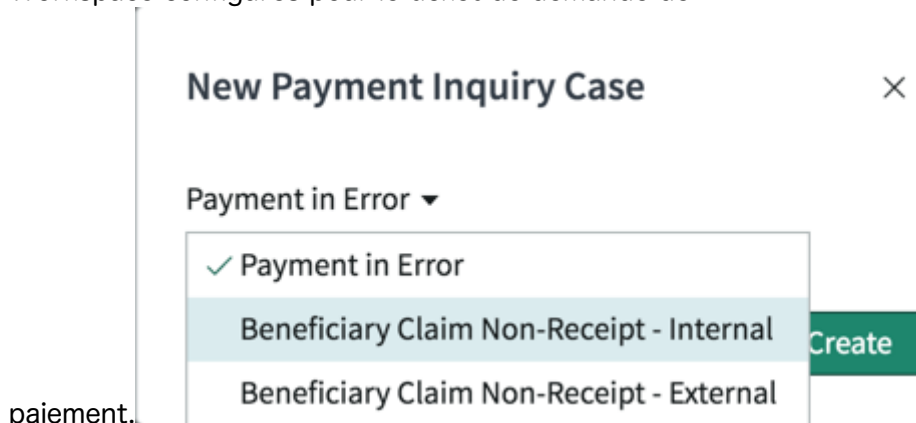


paiement.

- Sélecteurs de types d'enregistrement d'espace de travail pour créer un ticket à partir de l'interface Espace de travail utilisateur.

Les sélecteurs de type d'enregistrement de l'espace de travail fournissent plusieurs types de demandes afin qu'un agent puisse créer un ticket dans l'interface Espace de travail utilisateur.

L'image suivante montre les sélecteurs de type d'enregistrement Workspace configurés pour le ticket de demande de



paiement.

Les intercepteurs et les sélecteurs de types d'enregistrement de l'espace de travail permettent à une application d'utiliser le même type de ticket pour prendre en charge différents types de demandes. Il n'est donc plus nécessaire de créer un type de ticket distinct pour chaque type de demande.

i Remarque :

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

- Configurez les types de demande pour l'interface utilisateur de la plateforme.
- Configurer les types de demandes pour Espace de travail Interface utilisateur.

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

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

Avant de commencer

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

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

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :

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

Procédure

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

Les intercepteurs suivants sont installés avec Financial Services Operations les applications :

Intercepteurs installés avec Financial Services Operations les applications

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

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

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

Résultats

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

Modifier un type de demande pour l'interface Espace de travail utilisateur

Examinez et modifiez les sélecteurs de type d'enregistrement disponibles avec Financial Services Operations les Espace de travail applications, selon les besoins. Ces sélecteurs de type d'enregistrement permettent à vos agents de créer des tickets pour divers types de demandes à partir de l'interface Espace de travail utilisateur.

Avant de commencer

Assurez-vous que le périmètre de l’application est défini sur le Financial Services Operations noyau.

Rôle requis : sn_bom.admin et admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

- 1. Accédez à la **Tous > Changement > Administration > Sélecteurs de types d'enregistrement d'espace de travail**.
- 2. Filtrez la liste pour afficher les enregistrements de l’application Financial Services Operations principale et ouvrez un Espace de travail sélecteur de type d’enregistrement.

Les sélecteurs de type d’enregistrement suivants Espace de travail sont installés avec les Financial Services Operations applications :

Application	Espace de travail Sélecteur de type d'enregistrement	Table
Financial Services Payment Operations	Réclamation du bénéficiaire non reçue - Interne	sn_bom_payment_inquiry
	Réclamation du bénéficiaire non reçue - Externe	sn_bom_payment_inquiry
	Erreur de paiement	sn_bom_payment_inquiry
	Interne	sn_bom_payment_claim
	Externe	sn_bom_payment_claim
Financial Services Card Operations	Nouvelle carte de crédit	sn_bom_credit_card_service
	Augmenter la limite de crédit	sn_bom_credit_card_service
	Diminuer la limite de crédit	sn_bom_credit_card_service
	Bloquer la carte de crédit	sn_bom_credit_card_service
	Débloquer la carte de crédit	sn_bom_credit_card_service
	Clôturer la carte de crédit	sn_bom_credit_card_service

- 3. Mettez à jour le sélecteur de type d’enregistrement selon vos Espace de travail besoins.

Pour plus d’informations sur Espace de travail les champs du formulaire Sélecteur de type d’enregistrement, voir [Configurer les enregistrements de tâches de changement dans Espace de travail](#).

- 4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Le Espace de travail sélecteur de type d'enregistrement est mis à jour avec le type de demande configuré. Lorsqu'un agent clique sur le bouton **Nouveau** sur une liste de tickets dans l'interface Espace de travail utilisateur, il lance le sélecteur de type d'enregistrement Espace de travail avec ce type de demande. L'agent peut sélectionner l'un des types de demande pour créer le ticket.

Configurer les flux

Passez en revue les flux disponibles avec Financial Services Operations les applications pour voir s'ils répondent à vos besoins professionnels. Vous devrez peut-être personnaliser ces flux ou en concevoir de nouveaux selon vos besoins.

Avant de commencer

Assurez-vous que le périmètre est sélectionné pour l'application pour laquelle vous configurez un flux. Pour plus d'informations, consultez [Sélecteur d'application](#) .

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

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les flux sont créés à l'aide ServiceNow Concepteur de fluxde , assurez-vous donc de connaître les bases de [Flow Designer](#) .

Pour en savoir plus sur les flux installés avec Financial Services Operations les applications, reportez-vous à la section [Flux Designer pour Financial Services Operations les applications](#).

Procédure

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

Pour plus d'informations sur la façon de créer ou de modifier des flux, consultez [Créer un flux](#) .

3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Testez votre flux, puis cliquez sur **Activer**.

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

Flux Designer pour Financial Services Operations les applications

Plusieurs flux sont installés avec Financial Services Operations des applications que vous pouvez utiliser pour automatiser les demandes.

En utilisant [Flow Designer](#) , vous pouvez examiner et configurer ces flux prédéfinis pour vos propres besoins professionnels.

Le tableau suivant répertorie les flux prédéfinis disponibles avec Financial Services Operations les applications.

Flux prédéfinis disponibles avec Financial Services Operations les applications

Application	Flux
Réclamations d'assurance de base	- Notes de travail de la réclamation : mises à jour pour le paiement - Notes de travail sur la réclamation : mises à jour pour la réserve
Commercial Lines Claims	Notes de travail sur la réclamation : mises à jour pour le règlement
Personal Lines Claims	Notes de travail sur la réclamation : mises à jour pour le règlement
Financial Services Payment Operations	- Réclamation du bénéficiaire non reçue - Tâche de demande - Flux de réclamation - Remboursement externe - Suivi de la réclamation - Mettre à jour le ticket de question via la réponse - Mettre à jour l'approbation de débit via la réponse
Financial Services Card Operations	- Nouvelle carte de crédit - Augmenter la limite de crédit - Diminuer la limite de crédit - Clôturer la carte de crédit - Bloquer la carte de crédit - Débloquer la carte de crédit
Financial Services Complaint Management	Flux du service de réclamations
Financial Services Business Deposit Operations	- Créer un ticket de service de dépôt - Liste d'instructions de dépôt

Traduction automatique

Flux prédéfinis disponibles avec Financial Services Operations les applications (suite)

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

Traduction automatique

Configurer des playbooks

Passez en revue les playbooks disponibles avec Financial Services Operations les applications pour vérifier s’ils sont conformes à vos processus business. Vous devrez peut-être les personnaliser ou en concevoir de nouveaux selon vos besoins. Vous pouvez toujours utiliser les définitions d’activité du playbook.

Avant de commencer

Assurez-vous que le périmètre est sélectionné pour l’application pour laquelle vous configurez un playbook. Pour plus d’informations, consultez [Sélecteur d’application](#) .

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

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Pour en savoir plus sur les playbooks installés avec Financial Services Operations des applications, reportez-vous à la section [Playbooks pour Financial Services Operations applications](#).

Remarque :

Dans les applications, les playbooks Financial Services Operations utilisent l'expérience de **playbook de l'espace de travail configurable CSM** .

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Automatisation des processus > Concepteur d'automatisation de processus**.

2. Créez ou modifiez un playbook.

- Pour créer un playbook, cliquez sur **Nouveau**.
- Pour modifier un playbook prédéfini, ouvrez le playbook à partir de la liste.

Pour plus d'informations sur la façon de créer ou de modifier des playbooks, consultez [Créer une définition de processus](#) .

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

4. Testez votre playbook et cliquez sur **Activer**.

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

Playbooks pour Financial Services Operations applications

Plusieurs playbooks sont installés avec Financial Services Operations des applications que vous pouvez utiliser pour exécuter votre processus business digitalisé.

En utilisant [Process Automation Designer](#) , vous pouvez examiner et configurer ces playbooks prédéfinis pour vos propres besoins professionnels.

La table suivante répertorie les playbooks prédéfinis disponibles avec Financial Services Operations les applications.

Playbooks prédéfinis disponibles avec Financial Services Operations les applications

Application	Playbook
Financial Services Card Operations	Transactions de cartes de litiges
Financial Services Complaint Management	Service de réclamations
Financial Services Business Lifecycle	• Intégration du compte • Embauche du contact
Financial Services Client Lifecycle	Embauche de client
Financial Services Business Deposit Operations	• Ajouter un ordre permanent • Modifier l'ordre permanent • Annuler des ordres permanents • Ordre permanent échoué • Compte de dépôt d'origine • Fermer le compte de dépôt • Gérer la relation financière
Financial Services Personal Deposit Operations	• Ajouter un ordre permanent • Modifier l'ordre permanent • Annuler des ordres permanents • Ordre permanent échoué • Octroi du compte de dépôt • Fermer le compte de dépôt • Ajouter une relation • Modifier la relation de compte financier • Supprimer la relation de compte financier
Commercial Lines Claims	• Réclamation automatique commerciale • Ajusteur automatique commercial
Commercial Lines Servicing Et Commercial Lines Underwriting	• Changer la couverture • Examen du souscripteur pour les changements de couverture

Traduction automatique

Playbooks prédéfinis disponibles avec Financial Services Operations les applications (suite)

Application	Playbook
Individual Life Servicing et Individual Life Underwriting	• Ajouter/changer le bénéficiaire pour la personne • Augmenter la couverture • Réduire la couverture • Convertir le temporaire en permanent • Annuler la police d'assurance • Examen du souscripteur pour augmentation de la couverture
Services d'assurance-vie collective et souscription d'assurance-vie collective	• Changer les informations sur le membre d'assurance-vie collective • Souscripteur d'assurance-vie collective
Financial Services Business Loan Operations	Remise de prêt
Financial Services Personal Loan Operations	Report de prêt
Financial Services Treasury Operations	• Service RDC • Service de transfert par virement

Configurer Espace de travail configurable de CSM

Examinez les Espace de travail configurable de CSM applications disponibles avec Financial Services Operations pour voir si elles répondent à vos besoins professionnels. Vous pouvez personnaliser ses composants, si nécessaire.

Avant de commencer

Assurez-vous que le périmètre est sélectionné pour l'application pour laquelle vous effectuez la configuration. Pour plus d'informations, consultez [Sélecteur d'application](#).

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

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

Traduction automatique

Procédure

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

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

Configurer les définitions de SLA

Examinez les définitions des accords sur les niveaux de service (SLA) qui sont installées avec Financial Services Operations les applications. Vous pouvez mettre à jour les SLA existants ou ajouter de nouveaux SLA pour configurer les conditions de démarrage, de pause et d'arrêt sur n'importe quel attribut de ticket.

Avant de commencer

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

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un SLA est un enregistrement qui spécifie la période pendant laquelle un service doit être fourni. Les Financial Services Operations applications utilisent des SLA avec des tickets tels que la demande de paiement, la réclamation et la carte de crédit.

Procédure

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

Tables d'application pour afficher les définitions de SLA

Application	Table
Financial Services Payment Operations	▪ Ticket de demande de paiement [sn_bom_payment_inquiry] ▪ Réclamation [sn_bom_payment_claim]

Application	Table
Financial Services Card Operations	▪ Service de carte de crédit [sn_bom_credit_card_service] ▪ Tâche de carte de crédit [sn_bom_credit_card_task] ▪ Tâche de litiges de cartes [sn_bom_credit_card_disputes_task] ▪ Ticket de service de litiges de cartes [sn_bom_credit_card_disputes_service]
Financial Services Business Loan Operations	▪ Ticket du service de prêt [sn_bom_loan_b2b_service] ▪ Tâche de prêt [sn_bom_loan_b2b_task] ▪ Ticket du service de crédit [sn_bom_credit_asmt_loan_b2b_service]
Financial Services Personal Loan Operations	▪ Ticket du service de prêt [sn_bom_loan_service] ▪ Tâche de prêt [sn_bom_loan_task] ▪ Ticket du service de crédit [sn_bom_credit_asmt_loan_service]
Financial Services Business Lifecycle	▪ Ticket de service de cycle de vie des comptes [sn_bom_clo_b2b_account_service] ▪ Tâche de cycle de vie du compte [sn_bom_clo_b2b_account_task] ▪ Ticket de service de cycle de vie des contacts [sn_bom_clo_b2b_contact_service]
Financial Services Client Lifecycle	▪ Ticket de service de cycle de vie des clients [sn_bom_clo_b2c_service] ▪ Tâche de cycle de vie de client [sn_bom_clo_b2c_task]
Financial Services Know Your Customer	▪ Tâche de compte KYC [sn_bom_kyc_account_task] ▪ Tâche de contact KYC [sn_bom_kyc_contact_task] ▪ Tâche de client KYC [sn_bom_kyc_customer_task]

Traduction automatique

Application	Table
Financial Services Complaint Management	▪ Ticket de réclamation [sn_bom_compl_service] ▪ Tâche de service de réclamations [sn_bom_compl_task] ▪ Tâche de contrôle de la qualité [sn_bom_compl_qc_task]
Financial Services Treasury Operations	▪ Ticket de service RDC [sn_bom_treasury_rdc_service] ▪ Ticket de service de virement [sn_bom_treasury_wire_service] ▪ Tâche de trésorerie [sn_bom_treasury_task]
Entretien intelligent en cas de fraude	▪ Ticket de fraude [sn_bom_fraud_case] ▪ Tâche de fraude [sn_bom_fraud_task] ▪ Transaction de fraude [sn_bom_fraud_transaction]

3. Renseignez les champs du formulaire.

Pour obtenir des instructions détaillées et des descriptions des champs, consultez [Créer une définition de SLA](#).

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

Résultats

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

Que faire ensuite

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

Configurer les groupes

Configurez des groupes d'utilisateurs pour Financial Services Operations les applications pour l'affectation de tickets et de tâches. Vous pouvez affecter des rôles à des groupes pour fournir un accès à tous les membres du groupe ou affecter des rôles à des utilisateurs individuels.

Avant de commencer

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

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

- Pour Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan.b2c_admin et admin
- Pour Financial Services Business Lifecycle: sn_bom_clo_b2b.admin et admin
- Pour Financial Services Client Lifecycle: sn_bom_clo_b2c.admin et admin
- Pour Financial Services Know Your Customer: sn_bom_kyc.admin et admin
- Pour Financial Services Treasury Operations: sn_bom_treasury.admin et admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

Procédure

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

Que faire ensuite

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

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

i Important :

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

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

Configurer les règles d'affectation

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

Avant de commencer

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

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

i Remarque :

Insurance Special Investigations est installé avec Commercial Lines Claimset requiert en outre les rôles suivants : sn_ins_siu.admin et admin

- Pour Individual Life Servicing et souscription d'assurance-vie individuelle : sn_ins_policy_b2c.admin et admin
- Pour Group Life Servicing et la souscription d'assurance-vie collective : sn_ins_policy_b2b.admin et admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

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

Vérifiez les règles d'affectation installées avec les Financial Services Operations applications.

Règles d'affectation installées avec Financial Services Operations les applications

Application	Règle d'affectation	Table
Financial Services Payment Operations	Règle d'affectation de demande de paiement	sn_bom_payment_inquiry
	Tâche de demande	sn_bom_payment_inquiry_task
	Réclamation	sn_bom_payment_claim
	Approbation de débit	sn_bom_payment_service
Financial Services Card Operations	Service de carte de crédit	sn_bom_credit_card_service
	Tâche de carte de crédit	sn_bom_credit_card_task
	Tâche de crédit	sn_bom_credit_asmt_task
	Service documentaire	sn_bom_document_task

Règles d’affectation installées avec Financial Services Operations les applications (suite)

Application	Règle d'affectation	Table
Financial Services Business Loan Operations	Service de prêt – Entreprise	sn_bom_loan_b2b_service
	Tâche de prêt - Entreprise	sn_bom_loan_b2b_task
	Service de crédit – Professionnel	sn_bom_credit_asmt_loan_b2b_service
	Tâche de crédit : business	sn_bom_credit_asmt_b2b_task
	Service documentaire – Entreprise	sn_bom_document_b2b_task
Financial Services Personal Loan Operations	Service de prêt	sn_bom_loan_service
	Tâche de prêt	sn_bom_loan_task
	Service de crédit	sn_bom_credit_asmt_loan_service
	Tâche de crédit	sn_bom_credit_asmt_task
	Service documentaire	sn_bom_document_task
Financial Services Business Lifecycle	Service de cycle de vie des comptes	sn_bom_clo_b2b_account_service
	Service du cycle de vie des contacts	sn_bom_clo_b2b_contact_service
	Tâche de service de cycle de vie des comptes	sn_bom_clo_b2b_account_task
	Tâche de service de cycle de vie des contacts	sn_bom_clo_b2b_contact_task
Financial Services Client Lifecycle	Service de cycle de vie des clients	sn_bom_clo_b2c_service
	Tâche de cycle de vie du client	sn_bom_clo_b2c_task
Financial Services Treasury Operations	Service RDC	sn_bom_treasury_rdc_service
	Service de virement	sn_bom_treasury_wire_service
	Tâche de trésorerie	sn_bom_treasury_task

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

Procédure

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

Traduction automatique

Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Règle d'affectation, consultez [Créer une règle d'affectation](#) .

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

Applications bancaires

Utilisez Financial Services Operations la suite d'applications bancaires pour améliorer la productivité en évitant les processus manuels, les silos d'informations et les défaillances de communication.

Trouvez l'application qui correspond le mieux à vos besoins

Financial Services Card Operations

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

Demander des applications dans l'App Store

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

Explorer



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

Configurer



Configurez Card Operations.

Traduction automatique

Utiliser

Soumettez et gérez les demandes liées aux cartes de crédit.

Référence

Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les propriétés, les modules d'extension et les applications de stockage installées.

Traduction automatique

Explorer Financial Services Card Operations

Vous pouvez utiliser l'application ServiceNow® Financial Services Card Operations pour créer et gérer diverses demandes de service de carte.

Services de cartes

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

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

Utilisateurs des opérations de carte

L'application Financial Services Card Operations s'adresse aux utilisateurs suivants :

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

Configurer Financial Services Card Operations

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

Installer Financial Services Card Operations

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Financial Services Card Operations (sn_bom_credit_card).L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store associés, le cas échéant.

Avant de commencer

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

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Financial Services Card Operations :

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

Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Financial Services Card Operations](#).

i Remarque :

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Financial Services Card Operations (sn_bom_credit_card).

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

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

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

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

4. Sélectionnez **Installer**.

Configurer Financial Services Card Operations

Passez en revue les composants installés avec l'application et modifiez-les Financial Services Card Operations selon les besoins professionnels de votre organisation.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Financial Services Card Operations est installée.

Rôle requis : sn_bom_credit_card.admin et admin

Procédure

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

Séparation de domaine et Financial Services Card Operations

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

Niveau de prise en charge : basique

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

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

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

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Financial Services Card Operations

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

Tables

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

- sn_bom_credit_card_service
- sn_bom_credit_card_task
- sn_bom_credit_asmt_task
- sn_bom_document_task
- sn_bom_credit_card

Remarque :

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

- sn_bom_credit_card.heures_réservées_à_débloquer_la_carte_de_crédit
- sn_bom_credit_card.heures_réservées_à_la_mise_à_jour_de_credit_limit

Cas d'utilisation

Demandes de carte de crédit

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

- ○ Nouvelles demandes de carte de crédit
- ○ Augmenter les demandes de crédit
- ○ Diminuer les demandes de crédit
- ○ Bloquer les demandes de carte de crédit

- Débloquer les demandes de carte de crédit
- Clôturer les demandes de carte de crédit

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

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

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

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

i Remarque :

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

Information associée

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

Gestion des demandes de service de carte de crédit

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

Comment initier des demandes de service de carte de crédit

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

i Remarque :

Pour permettre à vos clients d'utiliser le Consumer Service Portal, activez le module d'extension Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Affectation et résolution des tickets de service de carte de crédit

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

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

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

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

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

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

Soumettre une demande de service de carte de crédit en tant que demandeur

En tant que demandeur (employé de succursale ou agent du centre d'appels), vous pouvez soumettre une demande de service de carte de crédit au nom d'un client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.requestor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les clients peuvent également créer des demandes de service de carte de crédit à partir du Consumer Service Portal ou d'un autre portail en libre-service en sélectionnant des éléments du catalogue de services, en remplissant les formulaires nécessaires, puis en soumettant ces formulaires.

i Remarque :

Pour utiliser le Consumer Service Portal, activez le module d'extension Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Créez une demande de carte de crédit à partir de l'enregistrement client ou d'un enregistrement d'interaction.
4. Cliquez sur **Créer une demande de carte**.
5. Dans la liste Catalogues, sélectionnez **Services bancaires**.
6. Sous **Catégories**, cliquez sur **Carte de crédit**.
7. Cliquez sur un service de carte de crédit pour lequel vous souhaitez soumettre une demande.
 - Pour augmenter la limite de crédit, sélectionnez **Demande d'augmentation de la limite de crédit**.
 - Pour augmenter la limite de crédit pour une durée limitée, sélectionnez **Demande d'augmentation temporaire de la limite de crédit**.
 - Pour réduire la limite de crédit, sélectionnez **Demande de diminution de la limite de crédit**.
 - Pour bloquer une carte de crédit, sélectionnez **Bloquer la demande de carte de crédit**.
 - Pour débloquer une carte de crédit bloquée, sélectionnez **Débloquer la demande de carte de crédit**.
 - Pour fermer une carte de crédit, sélectionnez **Fermer la demande de carte de crédit**.
 - Pour demander une nouvelle carte de crédit, sélectionnez une nouvelle demande de service de carte de crédit pour le modèle de carte requis.
8. Renseignez toutes les informations nécessaires associées à la demande.
Chaque formulaire de demande de service de carte de crédit comporte un ensemble différent de champs qui sont basés sur le type de service.
9. **Facultatif :** Si le client souhaite augmenter la limite de crédit uniquement pour une durée limitée, sélectionnez **Durée** en tant que **durée limitée** et sélectionnez une date de fin dans le champ Date de **fin** .
Le système crée un ticket de service de carte de crédit pour rétablir la limite de crédit à sa limite initiale à cette date pour une demande d'augmentation temporaire de limite de crédit.

i Remarque :

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

10. **Facultatif :** Si le client souhaite bloquer la carte de crédit uniquement temporairement pour une durée limitée, sélectionnez **Durée limitée** et sélectionnez une date de fin dans le champ **Bloquer jusqu'à** .
La carte de crédit bloquée se débloque à cette date pour une demande de blocage temporaire de carte de crédit.

i Remarque :

La `sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_unblock_credit_card` propriété de la carte définit le nombre d'heures avant la date de **fin de blocage** lorsque le système débloque la carte.

11. Cliquez sur Envoyer.**Résultats**

- En fonction du type de demande, un ticket de service de carte de crédit est créé avec l'état Travail en cours. Le ticket est affecté à un groupe d'affectation ou à un agent de carte de crédit dans le département des services de carte de crédit. Le groupe d'affectation ou l'utilisateur auquel le ticket est affecté est basé sur la règle d'affectation.
- En fonction du type de demande, une tâche est automatiquement générée dans l'onglet **Tâches** du ticket. La tâche est créée avec l'état Ouvert et affectée à un groupe d'affectation ou à un agent en fonction du type de tâche.
- Le client reçoit une notification par e-mail préconfigurée concernant l'envoi de la demande.

Que faire ensuite

- Cliquez sur **Afficher les détails** pour ouvrir le ticket de service de carte de crédit et afficher ses détails. Vous pouvez également ajouter des informations supplémentaires dans le champ **Commentaires** qui peuvent aider l'agent de carte de crédit à résoudre le ticket.
- Un agent de service de carte de crédit peut commencer à travailler sur le ticket et ses tâches.

Affecter un ticket de service de carte de crédit

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

Avant de commencer

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

Résultats

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

Configuration d'un nouveau compte de carte de crédit

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

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

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

Remarque :

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

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

Pour plus d'informations sur les flux installés avec l'application Financial Services Card Operations, consultez [Flux Designer pour Financial Services Operations les applications](#).

Évaluer l'éligibilité d'un produit pour un client

Évaluez l'éligibilité du produit demandé pour le client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.agent ou sn_bom_credit_card.agent_connector

Important :

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Ouvrez la tâche à partir d'un ticket de service de carte de crédit ou de la liste des tâches de carte de crédit.
4. Dans le champ **État**, modifiez l'état de la tâche sur **Travail en cours**.

5. Évaluez l'éligibilité du produit demandé pour le client.
6. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail** , saisissez tous les commentaires associés à vos conclusions.
7. Pour fermer la tâche, dans le champ **État** , modifiez l'état de la tâche sur **Fermée terminée**.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

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

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_asmt.b2c_agent ou sn_bom_credit_asmt.b2c_agent_connector



Important :

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

Procédure

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

8. Dans le champ **Limite de crédit approuvée** , entrez une limite de crédit basée sur votre évaluation pour le client.
9. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail** , saisissez des commentaires.
10. Cliquez sur **Fermer**.

Résultats

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

Pour une nouvelle demande de carte de crédit

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

Demande d'augmentation de la limite de crédit

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

Vérifier l'exhaustivité des pièces justificatives pour un client

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_document.agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône 
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Service documentaire**, ouvrez la liste des tâches.

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

Résultats

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

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.agent ou sn_bom_credit_card.agent_connector



Important :

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Ouvrez la tâche à partir d'un ticket de service de carte de crédit ou de la liste des tâches de carte de crédit.
4. Dans le champ **État**, modifiez l'état de la tâche sur **Travail en cours**.
5. Déterminez les termes et conditions et les divulgations de la carte et mettez à jour le contrat client pour le client.
6. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail**, saisissez des commentaires.

7. Pour fermer la tâche, dans le champ **État** , modifiez l'état de la tâche sur **Fermée terminée**.

8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

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

Déposer un contrat client pour un client

Classez le contrat client qui est préparé pour un client afin de pouvoir configurer un nouveau compte de carte de crédit.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_document.agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

Résultats

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

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

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

Avant de commencer

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

Important :

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche de carte de crédit est automatiquement créée pour un nouveau ticket de carte de crédit lorsque la tâche de service documentaire pour [déposer l'accord client](#) est terminée.

Procédure

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

Résultats

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

Augmenter la limite de crédit d'une carte

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

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

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

Remarque :

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

2. Augmenter la limite de crédit pour un client.

i Remarque :

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

3. Réinitialiser la limite de crédit pour un client.

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

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

Pour plus d'informations sur les flux installés avec l'application Financial Services Card Operations, consultez [Flux Designer pour Financial Services Operations les applications](#).

Augmenter la limite de crédit pour un client

Augmentez la limite de crédit d'un client jusqu'à la limite de crédit approuvée qui a été définie par l'agent d'évaluation du crédit.

Avant de commencer

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

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

i Important :

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

Résultats

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

Important :

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

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

Que faire ensuite

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

Réinitialiser la limite de crédit pour un client

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

Avant de commencer

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

Important :

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

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

Procédure

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

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

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

Résultats

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

Diminuer la limite de crédit d'une carte

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.agent ou sn_bom_credit_card.agent_connector



Important :

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Pour plus d'informations sur les flux installés avec l'application Financial Services Card Operations, consultez [Flux Designer pour Financial Services Operations les applications](#).

Procédure

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

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

Résultats

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

Blocage d'une carte de crédit

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

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

1. Bloquer une carte de crédit pour un client.

Remarque :

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

2. Débloquer une carte de crédit.

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

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

Pour plus d'informations sur les flux installés avec l'application Financial Services Card Operations , consultez [Flux Designer pour Financial Services Operations les applications](#).

Bloquer une carte de crédit pour un client

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

Avant de commencer

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

Important :

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

Résultats

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

Important :

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

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

Que faire ensuite

Si le ticket associé est destiné au blocage temporaire de la carte de crédit, travaillez sur le nouveau ticket de service de crédit pour [débloquer la carte](#) à la date de fin.

Débloquer une carte de crédit

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.agent ou sn_bom_credit_card.agent_connector

Important :

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Pour plus d'informations sur les flux installés avec l'application Financial Services Card Operations, consultez [Flux Designer pour Financial Services Operations les applications](#).

i Remarque :

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

Procédure

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

Résultats

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

i Remarque :

Si ce ticket de déblocage de carte de crédit a été créé dans le [Blocage d'une carte de crédit](#) cadre du flux, le ticket de blocage de la carte passe également à l'étape Fermé - Terminé.

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

Fermer un compte de carte de crédit

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.agent ou sn_bom_credit_card.agent_connector

i Important :

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Pour plus d'informations sur les flux installés avec l'application Financial Services Card Operations, consultez [Flux Designer pour Financial Services Card Operations les applications](#).

Procédure

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

Résultats

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

Gestion des demandes de service de litige

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

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

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

Workflow automatisé

Dispute Management intègre des workflows prédéfinis qui simplifient le processus. Lorsqu'un ticket de litige est initié, un flux de demande de litige est automatiquement généré, en fonction des besoins spécifiques du ticket. Ce workflow est basé sur les facteurs suivants :

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

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

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

Pour plus d'informations, consultez [Workflows de Dispute Management](#).

Playbook de ticket

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

Pour plus d'informations sur les espaces de travail et les playbooks, reportez-vous à [Espaces de travail](#).

Tableaux de bord

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

Workflows de Dispute Management

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

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

Pour les tickets de gestion des litiges de cartes de crédit ou de débit, des tâches sont générées pour chaque transaction ayant une demande de litige. Le playbook vous guide tout au long de ces tâches, en veillant à ce que vous les gériez et les accomplissiez efficacement en fonction des enquêtes et des décisions prises par les parties concernées, telles que le titulaire de la carte, le réseau de cartes ou le marchand. En fonction des contributions ou des décisions de ces parties, vous, en tant qu'agent de litige, effectuerez les tâches au cours des étapes Initier, Enquêter et Rétrofacturation d'un ticket de litige.

Lancer

Au cours de l'étape Initier la résolution d'un litige de paiement, la banque émettrice fournit des informations supplémentaires au client sur la transaction litigieuse afin de déterminer si le problème peut être résolu à ce stade.

Remarque :

Pour obtenir ces informations supplémentaires, vous pouvez établir une intégration avec des réseaux de cartes tiers.

Pour chaque transaction d'un ticket vérifiée, l'état de la demande de litige pour cette transaction est marqué comme fermé.

Pour chaque transaction du ticket qui n'est pas vérifiée, une fois le ticket soumis, le workflow passe à la phase d'examen. Le moteur de règles métier de la banque, qui dispose de règles définies par la banque, catégorise la transaction. Par exemple, si une transaction litigieuse a eu lieu il y a plus de 7 jours, la règle métier d'une banque peut décider de ne pas rembourser le titulaire de la carte.

Examen

À cette étape de l'affaire, le réseau de cartes, la banque émettrice de la carte, la banque d'affaires ou l'acquéreur et le commerçant s'engagent dans des processus d'examen afin de prendre des décisions finales pour chaque transaction. Le moteur de règles métier initie les décisions relatives à la transaction, telles que :

- **Crédit provisoire** : cette décision accorde un crédit temporaire au titulaire de la carte. Par exemple, si le motif du litige d'une transaction est signalé comme une carte volée ou une transaction non autorisée, et que la transaction litigieuse a eu lieu au cours des 7 derniers jours, la règle métier d'une banque peut opter pour un crédit provisoire immédiat. Le marchand peut soit résoudre le problème avec le client, soit continuer à le contester.
- **Crédit final immédiat** : Cette décision accorde immédiatement un crédit final au titulaire de la carte. Par exemple, si le montant de la transaction litigieuse est inférieur à 25 USD, la règle métier d'une banque peut choisir d'initier un crédit final immédiat. Si un crédit final immédiat est décidé, le ticket de litige progresse dans le workflow pour déterminer s'il convient d'initier une rétrofacturation, d'annuler le montant ou de refuser le crédit, puis d'inverser la rétrofacturation, en restituant le crédit au titulaire de la carte.
- **Amortissement** : lors de l'émission du crédit final, la banque émettrice du crédit rembourse le titulaire de la carte et peut considérer le montant facturé comme une perte si elle estime ne pas pouvoir récupérer les fonds. Une radiation se produit si une rétrofacturation n'a pas été poursuivie et que la banque décide de ne pas refuser le litige.

Remboursement

Au cours de la phase de rétrofacturation, le litige relatif à la transaction est transmis à la banque du marchand pour obtenir une annulation de la part de la banque du marchand, ce qui entraîne un crédit pour le client ou le titulaire de la carte. Le marchand peut choisir d'accepter la demande de rétrofacturation ou de présenter des preuves à l'appui de la validité de la transaction. À cette étape, les agents et les clients peuvent effectuer des tâches parmi les suivantes :

- Signalez au réseau de cartes une fraude potentielle qui a été identifiée à l'étape de l'enquête.
- Lancez une rétrofacturation et déterminez si un marchand fournit une représentation, ce qui est la preuve que la transaction est valide.
- Fournir un crédit final ou convertir un crédit provisoire en crédit final,

- Refuser le crédit : cette décision détermine de ne pas rembourser le montant de la transaction et la transaction de litige est marquée comme fermée terminée. Si plusieurs transactions sont associées au ticket de litige, seule la transaction refusée n'est pas poursuivie, tandis que les transactions de litige supplémentaires dans le ticket continuent par le biais du workflow approprié.
- S'il est déterminé que le marchand doit être remboursé, inversez le crédit provisoire pour rembourser le marchand si une rétrofacturation a été initiée auprès de la banque acquéreuse.

Si une alerte à la fraude est générée par la banque concernant une transaction, si une transaction a été signalée pour une fraude potentielle ou si le motif indiqué sur le litige est dû au vol d'une carte, une tâche est créée pour bloquer ou réémettre la carte. Les flux de blocage de carte et de réémission de carte s'exécutent parallèlement au reste du flux de gestion des litiges exécuté pour les différentes transactions litigieuses.

Une fois qu'un ticket a été traité conformément aux décisions finales pour toutes les transactions de litige associées au ticket, le ticket passe à l'état Fermé terminé.

Créer un ticket de service de litige

Un agent peut commencer le processus de service de litige en créant un ticket de litige au nom d'un client.

Avant de commencer

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

Remarque :

Le rôle de contributeur universel applicable peut également être affecté pour créer un ticket. Pour plus d'informations, consultez [product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita](#).

Important :

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes.
3. Créez un ticket à partir de la liste des tickets de service de litige ou d'un enregistrement d'interaction.
4. Dans la boîte de dialogue Créer un ticket, sélectionnez **Services de litiges de cartes** dans la liste des catégories.
5. Dans la liste Sélectionner un service, sélectionnez **Contester les transactions par carte**.
6. Sélectionnez **Créer**.
7. Renseignez les champs obligatoires du formulaire ainsi que toutes les autres informations connexes que vous avez recueillies auprès du client.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

- Un ticket de service de litige est créé avec l'état Nouveau et le workflow est déclenché.
- Le ticket est affecté à un groupe d'affectation en fonction des règles d'affectation définies.

Travailler sur un ticket de litige

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

Avant de commencer

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

Important :

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un client a besoin de résoudre un litige, un agent lance un ticket et met à jour les détails de la transaction de litige, déclenchant ainsi un workflow pour la transaction. Tout au long du workflow, les agents de litige terminent les tâches qui leur sont affectées et les états des tâches associées au ticket sont mis à jour. Selon les mises à jour de tâches, un workflow peut avoir des tâches supplémentaires ou moins nombreuses. Si plusieurs transactions litigieuses sont associées à un ticket, le ticket reste ouvert jusqu'à ce que les workflows de chaque transaction soient terminés et fermés.

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône de listes (icône 
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de services de litiges de cartes**, ouvrez la liste des tickets.
 - Pour les tickets qui vous sont affectés, sélectionnez **Mes affectations**.
 - Pour tous les tickets de litiges, sélectionnez **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
Le playbook de tickets guide les prestataires à travers les étapes impliquées dans la résolution d'un ticket.
6. Utilisez les activités et les tâches des étapes du playbook suivantes pour répondre à la demande et résoudre le ticket :
 - **Initier** : cette étape vous permet de saisir les informations sur le litige, de vérifier les transactions de litige et de soumettre le ticket.
 - **Enquête** : cette étape vous permet de déterminer l'option de recouvrement, d'annuler le montant d'une transaction, de fournir un crédit final immédiat, d'informer le marchand,

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

- **Remboursement** : cette étape vous permet de signaler une fraude, d'initier un remboursement, d'examiner les preuves de représentation du marchand et de rembourser un marchand.

Toutes les tâches générées pendant les activités du playbook s'affichent dans l'onglet **Tâches** du ticket.

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

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

Résultats

La tâche passe à l'état Fermé terminé.

Initiation d'un litige

Saisissez les informations sur le litige, vérifiez les transactions de litige et soumettez le ticket pour examen.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Important :

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.



2. Sélectionnez l'icône de listes ().

3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de services de litiges de cartes**, ouvrez la liste des tickets.

- Pour les tickets qui vous sont affectés, sélectionnez **Mes affectations**.
- Pour tous les tickets de litiges, sélectionnez **Tous**.

4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.

Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.

5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.

Le playbook de tickets guide les prestataires à travers les étapes impliquées dans la résolution d'un ticket.

6. Sous l'étape Lancer le playbook, sélectionnez parmi les activités suivantes :

- Saisir les détails du litige : saisissez les informations sur le consommateur, le compte financier, les transactions financières, la catégorie du litige et le motif de la modification du montant du litige, le cas échéant. La catégorie sélectionnée déterminera les questions affichées dans le questionnaire lors de la prochaine activité.

- Remplir le questionnaire de litige : remplissez le questionnaire de litige en répondant aux questions.
- Vérifier les transactions litigieuses : confirmez les détails des transactions litigieuses.
- Soumettre pour examen : une fois le questionnaire sur le litige rempli, le champ Code de motif est renseigné en fonction des réponses soumises. Vérifiez le montant et le code du motif du litige, et ajoutez un commentaire si nécessaire.

7. Une fois que vous avez rempli le questionnaire, sélectionnez **Marquer comme terminé.**

Le système génère automatiquement le code de motif approprié pour le type de litige (par exemple, 13.1 - Marchandise/Services non reçus).

8. Fermez la tâche à partir du playbook.

Blocage et réémission d'une nouvelle carte

La tâche Bloquer et réémettre une nouvelle carte se déclenche automatiquement si un ticket est signalé comme vol de carte ou fraude.

Une fois que la tâche pour l'activité d'informations sur le litige est terminée à partir de l'étape Lancer du playbook, la tâche Bloquer et réémettre une nouvelle carte se déclenche automatiquement si le ticket est signalé comme carte volée ou comme fraude.

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

Enquête sur un litige

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

Déterminer l'option de récupération pour fournir le crédit final

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

Avant de commencer

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une rétrofacturation est initiée par la banque lorsqu'un fournisseur de carte demande au commerçant de restituer au client les fonds perdus lors d'une transaction frauduleuse ou contestée. Si le remboursement n'est pas appliqué, l'agent choisit de refuser ou d'annuler la transaction.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône de listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de services de litiges de cartes**, ouvrez la liste des tickets.
 - Pour les tickets qui vous sont affectés, sélectionnez **Mes affectations**.
 - Pour tous les tickets de litiges, sélectionnez **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.

Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.

5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.

6. Sélectionnez l'activité **de l'option Récupération** sous l'étape Playbook d'enquête.

7. Sélectionnez la tâche de récupération que vous souhaitez terminer.

8. Renseignez les champs obligatoires du formulaire et toute autre information connexe que vous avez recueillie.

- Dans le champ **Poursuivre le remboursement**, indiquez si la décision est de poursuivre le remboursement auprès du marchand.
- Dans le champ **Refuser le litige**, indiquez si la décision doit être prise pour refuser le litige.

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

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

11. Fermez la tâche à partir du playbook.

Résultats

- S'il a été déterminé de refuser le litige, l'état de la tâche de transaction est défini sur Fermé terminé.
- S'il a été déterminé de poursuivre la rétrofacturation, les tâches pertinentes pour la transaction se déclencheront pour l'étape de rétrofacturation.

Radier le montant de la transaction litigieuse

Radiez le montant irrécouvrable d'une transaction litigieuse.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Important :

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si la rétrofacturation n'est pas poursuivie auprès du marchand et que l'agent décide d'annuler le montant de la transaction litigieuse, la transaction passe à la tâche Fonds d'amortissement pour comptabiliser la perte.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.

2. Sélectionnez l'icône de listes (icône 

3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de services de litiges de cartes**, ouvrez la liste des tickets.

- Pour les tickets qui vous sont affectés, sélectionnez **Mes affectations**.
- Pour tous les tickets de litiges, sélectionnez **Tous**.

4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.

Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.

5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. Sélectionnez l'activité **Amortir les fonds** sous l'étape Playbook d'enquête.
7. Sélectionnez la tâche de fonds d'amortissement que vous souhaitez effectuer.
8. Renseignez les champs obligatoires du formulaire et toute autre information connexe que vous avez recueillie.
9. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail** , saisissez des commentaires.
10. Une fois que vous avez saisi les détails de la tâche, sélectionnez **Mettre à jour**.
11. Fermez la tâche à partir du playbook.

Fournir un crédit final immédiat

Émettre un crédit final immédiat au titulaire de la carte.

Avant de commencer

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

Important :

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône de listes (icône 
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de services de litiges de cartes**, ouvrez la liste des tickets.
 - Pour les tickets qui vous sont affectés, sélectionnez **Mes affectations**.
 - Pour tous les tickets de litiges, sélectionnez **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.

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

11. Fermez la tâche à partir du playbook.

Résultats

La tâche passe à l'état Fermé terminé. La transaction de litige passe à l'étape Remboursement.

Alerter le marchand au sujet d'un litige

Alertez le marchand d'un litige relatif à une transaction par carte.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou
sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Important :

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône de listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de services de litiges de cartes**, ouvrez la liste des tickets.
 - Pour les tickets qui vous sont affectés, sélectionnez **Mes affectations**.
 - Pour tous les tickets de litiges, sélectionnez **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
Le playbook de tickets guide les prestataires à travers les étapes impliquées dans la résolution d'un ticket.
6. Sélectionnez l'activité **Alerter le marchand** sous l'étape Playbook d'enquête.
7. Sélectionnez la tâche Alerter le marchand que vous souhaitez effectuer.
8. Renseignez les champs obligatoires du formulaire et toute autre information connexe que vous avez recueillie.
Dans le champ **Action du marchand**, sélectionnez l'une des options suivantes :
 - **Résolu** : sélectionnez si le marchand a choisi de résoudre le litige avec le client.
 - **Refusé** : à sélectionner si le marchand refuse de résoudre le litige avec le client.
9. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail**, saisissez des commentaires.
10. Une fois que vous avez saisi les détails de la tâche, sélectionnez **Mettre à jour**.
11. Fermez la tâche à partir du playbook.

Résultats

La tâche passe à l'état Fermé terminé. Le résultat défini par la transaction dépend de la décision du marchand :

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

Fournir un crédit provisoire au client

Lancez un crédit temporaire sur le titulaire de la carte.

Avant de commencer

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

Important :

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

Examiner manuellement une transaction litigieuse

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

Avant de commencer

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

i Important :

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un ticket passe à la tâche d'examen manuel, un agent de litige examine les détails du ticket pour déterminer s'il y a une fraude potentielle. Pour les transactions contestées en raison d'une « transaction non reconnue » ou d'une « carte volée », la sélection effectuée dans le champ **Fraude potentielle** détermine les prochaines étapes vers lesquelles le ticket passera. Pour d'autres motifs de litige, l'agent de litige prend la décision de procéder à la rétrofacturation ou de refuser la transaction litigieuse.

Procédure

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

Résultats

La tâche passe à l'état **Fermé terminé**.

- Si une fraude n'a pas été signalée pendant la tâche d'examen manuel, la transaction litigieuse passe à l'état **Fermé terminé**.
- Si une fraude a été signalée par l'agent pendant la tâche, le ticket passe à la tâche de génération de rapports de fraude à l'étape **Remboursement**.

Lancement d'un remboursement

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

Signaler une fraude à un réseau de cartes

Signalez une fraude potentielle lors d'une transaction à un réseau de cartes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Important :

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

Résultats

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

Lancer le remboursement et récupérer les fonds auprès du marchand

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Important :

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une enquête manuelle peut entraîner le lancement d'une rétrofacturation, créant ainsi une tâche pour récupérer les fonds de la transaction auprès du marchand.

Procédure

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

Résultats

L'état de la tâche passe à l'état Fermé terminé. Plus:

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

i Remarque :

Le suivi des fonds crédités à partir de la banque du marchand s'effectue en dehors de l'application Financial Services Card Operations. L'application nécessite une intégration au réseau de cartes applicable.

- Le marchand peut fournir des preuves de la transaction et refuser la rétrofacturation, ou le commerçant peut accepter la rétrofacturation, ce qui entraînera un crédit pour le client à nouveau des fonds.

Que faire ensuite

[Examiner la représentation](#)

Examiner la représentation

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

Avant de commencer

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

Important :

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Financial Services Operations* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône de listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de services de litiges de cartes**, ouvrez la liste des tickets.
 - Pour les tickets qui vous sont affectés, sélectionnez **Mes affectations**.
 - Pour tous les tickets de litiges, sélectionnez **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. Sélectionnez l'activité **Examiner la représentation** sous l'étape Playbook de remboursement.
7. Sélectionnez la tâche de révision de représentation que vous souhaitez effectuer.
8. Renseignez les champs obligatoires du formulaire et toute autre information connexe que vous avez recueillie.
9. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail**, saisissez des commentaires.
10. **Facultatif** : Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer vos changements.
11. Sélectionnez **Soumettre pour approbation**.
Le ticket est soumis pour examen et approbation au gestionnaire des contentieux.
12. Fermez la tâche à partir du playbook.

Résultats

L'état de la tâche passe à l'état Fermé terminé.

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

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

Fournir un crédit final au client

Si la déclaration d'un commerçant n'a pas été approuvée comme preuve suffisante par la banque émettrice, la banque émettrice confirme la rétrofacturation.

Avant de commencer

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



Important :

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si la déclaration d'un marchand n'a pas été approuvée comme preuve suffisante par la banque émettrice, la banque émettrice maintient la rétrofacturation et le crédit final est fourni au client.

Procédure

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

Résultats

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

Convertir le crédit provisoire en crédit final

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

Avant de commencer

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



Important :

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

Résultats

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

Inverser un crédit provisoire

Annulez le crédit temporaire émis par la banque au titulaire de la carte.

Avant de commencer

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

i Important :

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

Procédure

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

Que faire ensuite

[Rembourser un marchand](#)

Rembourser un marchand

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_credit_card.dispute_agent ou
sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

i Important :

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

Résultats

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

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

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

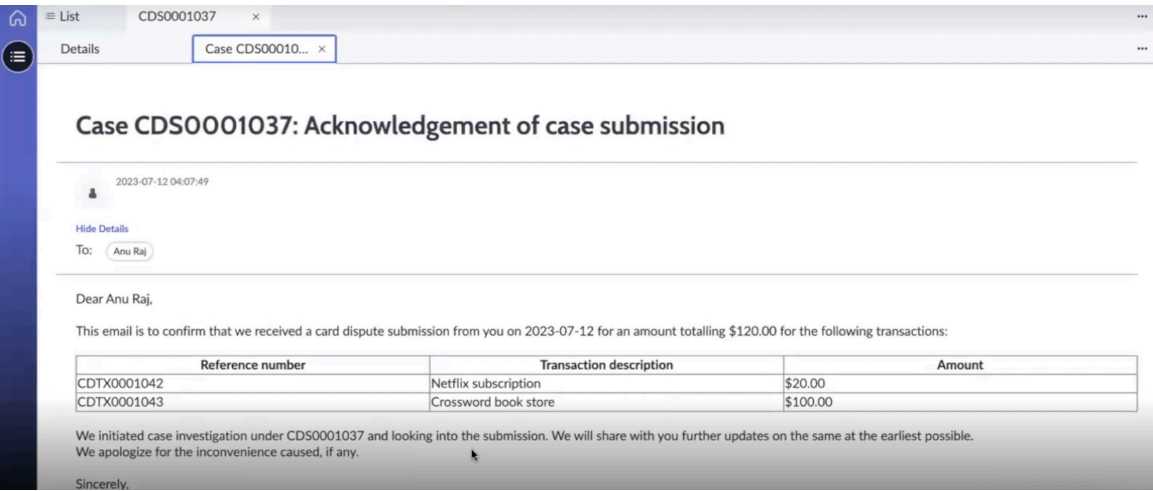
Le flux de litige relatif aux cartes fournit un ensemble de modèles d'e-mails préconfigurés et prêts à l'emploi. Les agents et les gestionnaires peuvent utiliser ces modèles pour communiquer avec les utilisateurs finaux. Ces modèles sont conçus pour fonctionner de manière transparente tout au long du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

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

Modèles d’e-mail préconfigurés

Nom du modèle	Description
Soumission du litige [ticket.litige.soumission]	Modèle qui envoie une confirmation pour notifier les utilisateurs que le ticket a été soumis.
Transaction de litige : crédit provisoire immédiat [dispute_transaction.ipc]	Modèle qui informe les utilisateurs de l’avancement de l’enquête en cours sur leur ticket de litige et fournit un crédit provisoire immédiat.
Litige transaction crédit final [dispute_transaction.crédit final]	Modèle qui informe les utilisateurs de la résolution de leur soumission de litige de carte et convertit le crédit provisoire immédiat en crédit final après enquête.
Transaction de litige : crédit final immédiat [dispute_transaction.imm_credit_final]	Modèle qui informe les utilisateurs de la résolution de leur soumission de litige de carte et fournit un crédit final.
Refus de litige [ticket.litige.refus]	Modèle qui informe les utilisateurs que leur soumission de litige est refusée.

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



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

La politique des 4 yeux, mise en œuvre dans le flux de litige des tickets, peut améliorer votre processus de gestion des litiges. Cette politique garantit que deux personnes autorisées s’acquittent des tâches critiques et met en place un mécanisme efficace de contrôle des risques.

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

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

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

Espace de travail du gestionnaire des litiges

En tant que gestionnaire des contentieux, vous pouvez travailler sur les tickets qui vous sont affectés et coordonner les mises à jour en temps réel des tickets de votre équipe à partir de Dispute Manager Workspace.

Si vous êtes un utilisateur disposant du rôle `sn_bom_credit_card.admin` ou `sn_bom_credit_card.dispute_manager`, vous pouvez accéder à Dispute Manager Workspace.

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

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

i Remarque :

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

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

Overview

Pending approval tasks: 3

Team's open cases: 9

SLA breached: 38

SLA at risk: 0

Pending approval tasks

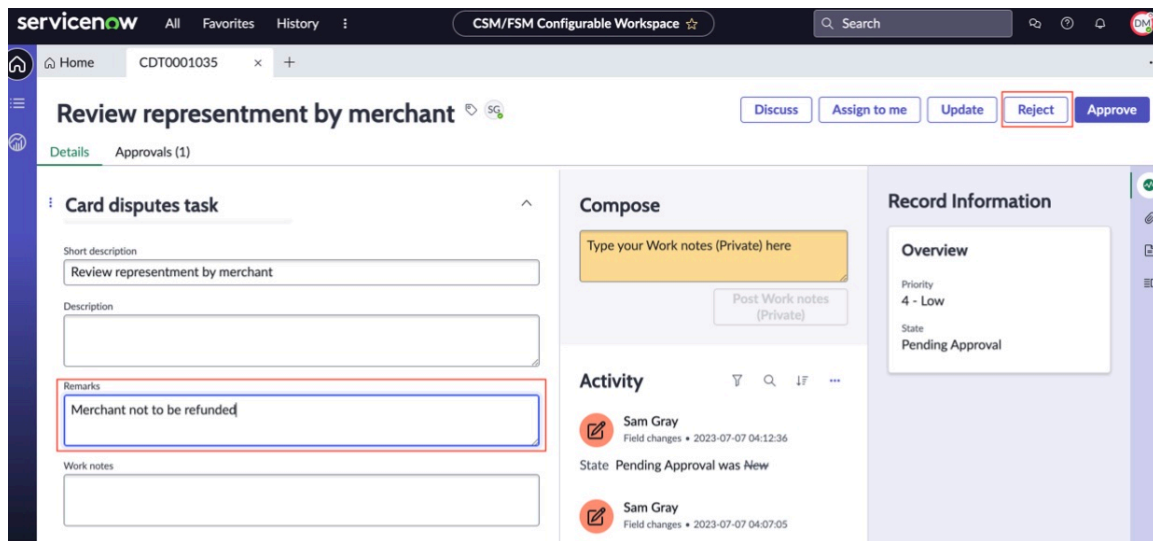
Number	Parent	Customer	Account
CDT0001016	CD50001008	Anu Raj	(empty)
CDT0001025	CD50001009	Anu Raj	(empty)
CDT0001035	CD50001010	Anu Raj	(empty)

Showing 1-3 of 3

Team's open cases

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

Showing 1-5 of 9



Dispute Agent Workspace

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

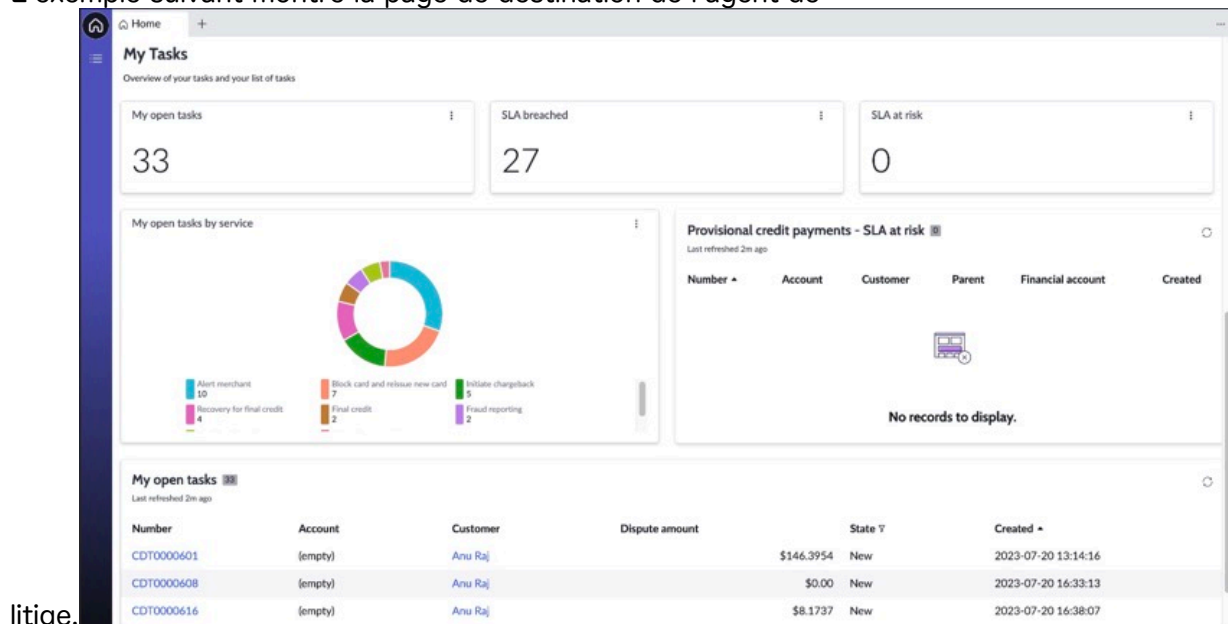
Si vous êtes un utilisateur disposant du rôle `sn_bom_credit_card.admin` ou `sn_bom_credit_card.dispute_agent`, vous pouvez accéder à Dispute Agent Workspace.

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

i Remarque :

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

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



litige.

Number	Account	Customer	Dispute amount	State	Created
CD50000517	(empty)	Anu Raj	\$153.2272	Work in Progress	2023-07-17 13:01:53
CD50000526	(empty)	Anu Raj	\$15.2983	Work in Progress	2023-07-17 16:24:46
CD50000508	(empty)	Lasith M	\$12.4436	Work in Progress	2023-07-18 17:20:10
CD50000509	(empty)	Dominic Watson	\$82.5914	Work in Progress	2023-07-19 17:23:14
CD50000515	(empty)	Lasith M	\$12.1996	New	2023-07-20 19:26:26

Améliorations de l'expérience utilisateur dans Dispute Agent Workspace

Le nouvel espace de travail améliore le processus de litiges pour les agents en leur permettant de travailler sur des tâches directement à partir de la page principale du playbook. Cette expérience utilisateur leur fournit les informations nécessaires pour naviguer à travers les différentes étapes du flux.

Vues de Dispute Agent Workspace

Le nouvel espace de travail offre les vues suivantes aux utilisateurs.

Mise en page horizontale basée sur les processus

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

Nouveaux widgets

Ajout de nouveaux widgets pour afficher les informations sur les tickets et l'état des transactions. Le widget d'informations sur les tickets vous fournit un résumé de toutes les transactions faisant l'objet d'un litige et comprend une fonctionnalité d'e-mail qui permet aux agents d'envoyer rapidement des messages aux clients. Le widget État des transactions affiche une liste de toutes les transactions litigieuses, y compris le montant et leur état actuel. En outre, il affiche une liste des tickets résolus.

Vue fractionnée pour les tâches

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

Référence Financial Services Card Operations

Découvrez les composants et propriétés installés avec l'application Financial Services Card Operations .

Composants installés avec Financial Services Card Operations

Plusieurs types de composants sont installés avec l'installation de l'application, y compris les tables et les Financial Services Card Operations rôles d'utilisateur. L'application installe également les modules d'extension connexes et les applications de stockage si ce n'est pas déjà le cas.

Remarque :

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

Des données de démonstration sont disponibles pour cette application.

Modules d'extension installés

Modules d’extension installés avec l’application Financial Services Card Operations

Module d'extension	Description
Service clientèle [com.sn_customerservice]	Active l’extension des tables de l’application Gestion du service clientèle vers les Financial Services Operations applications.

Applications de stockage installées

Stocker les applications installées avec l’application Financial Services Card Operations

Application de stockage	Description
Financial Services Operations Core	Stocke les données client nécessaires pour effectuer des demandes de cartes de crédit. Pour plus d'informations, consultez product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita .
Financial Services Credit Operations	Active la gestion des tâches d’évaluation des risques de crédit qui sont utilisées dans les workflows des opérations de cartes. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Financial Services Credit Operations .
Guided Decisions Experience	Permet aux clients d’utiliser Guided Decisions avec Playbooks, Recommended Actions et d’autres fonctionnalités. Pour plus d'informations, voir Configuring Guided Decisions .
Document Processor	Active la gestion des tâches de services documentaires utilisées dans les workflows des opérations de cartes. Pour plus d'informations, consultez Intégrer à Financial Services Document Processor .

Traduction automatique

Rôles installés

Rôles installés avec l'application Financial Services Card Operations

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de carte de crédit [sn_bom_credit_card.admin]	Rôle d’administrateur système spécifique à l’application qui peut :	sn_bom_credit_card.agent

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

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Attribuer les rôles des opérations de carte • Supprimer les tickets et les tâches de carte de crédit • Dispose d'un accès en lecture, écriture et création aux données de carte de crédit. i Remarque : Le rôle sn_bom.admin contient le rôle sn_bom_credit_card.admin lorsque l'application Financial Services Card Operations est installée.	
Agent de carte de crédit [sn_bom_credit_card.agent]	• Afficher l'état général des tickets de carte de crédit • Travailler sur des tickets et des tâches de carte de crédit	• sn_ind.write • sn_bom_credit_asmt. • sn_bom_credit_card. • sn_bom_document.vi • sn_esm_agent
Contributeur de carte de crédit [sn_bom_credit_card.contributeur]	• Soumettre des demandes de carte de crédit • Afficher l'état des tickets de carte de crédit, des tâches d'évaluation de crédit et des tâches de services documentaires • Travailler sur le ticket de carte de crédit et collecter les documents entrants pour les comptes qu'ils gèrent jusqu'à la nouvelle étape	• sn_sla_definition_rea • sn_bom.b2c.contribu • sn_bom_credit_asmt. • sn_bom_credit_card. • sn_bom_document.b • sn_customerservice.

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

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	i Important : Pour fonctionner, le rôle de contributeur doit être combiné à l'un des rôles d'utilisateurs de contributeur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	
Connecteur d'agent de carte de crédit [sn_bom_credit_card.agent_connector]	• Soumettre des demandes de carte de crédit • Travailler sur la carte de crédit et effectuer des tâches pour répondre aux demandes de carte pour les comptes gérés par les entreprises i Important : Pour fonctionner, le rôle de connecteur d'agent doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_sla_definition_read • sn_bom_credit_asmt • sn_bom.viewer • sn_bom_credit_card • sn_bom.agent • sn_bom_document.b • sn_customer.service
Demandeur de carte de crédit [sn_bom_credit_card.requestor]	• Soumettre des demandes de carte de crédit • Afficher l'état des tickets de carte de crédit, des tâches d'évaluation de crédit et des tâches de services documentaires • Enregistrer les interactions	• sn_bom_credit_card • agent_workspace_us • sn_bom.visionneur_d • sn_bom.customerser
Visionneuse de carte de crédit [sn_bom_credit_card.visionneuse]	Afficher les tickets de carte de crédit et les données connexes	• sn_ind.write • sn_customerservice • sn_bom.visionneur_d
Visionneuse de compte de carte de crédit [sn_bom.visionneuse_de_compte_de_carte_de_crédit]	Afficher les entités de données de carte de crédit.	

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

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Gestionnaire des litiges relatifs aux cartes [sn_bom_credit_card.dispute_manager]	• Gérer les fonctions de litige • Afficher les Analyse des performances rapports dans le tableau de bord • Utiliser des Exploration de processus projets pour les processus de gestion des contentieux	sn_bom_credit_card.agent_
Agent de litige de cartes [sn_bom_credit_card.agent_de_litige]	• Afficher l'état des tickets de litige • Travailler sur des tickets et des tâches de litige	• sn_bom.visionneur_d • sn_bom.visionneur_d • sn_bom.visionneur_d • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.visionneur_c • sn_bom.b2b_credit_c • sn_bom.b2c_agent
Connecteur d'agent de litige de cartes [sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector]	• Soumettre des demandes de litige • Travailler sur les tâches de contentieux afin de résoudre les demandes pour les comptes qu'ils gèrent i Important : Pour fonctionner, le rôle de connecteur d'agent doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_sla_definition_rea • sn_bom.visionneur_d • sn_bom.viewer • sn_bom.visionneur_d • sn_bom.visionneur_d • sn_bom.agent • sn_bom.visionneur_c • sn_bom.b2b_credit_c
Visionneuse de litige de carte [sn_bom_credit_card.dispute_viewer]	Afficher les tickets de litige et les données connexes	• sn_bom.service_defin • sn_bom.visionneur_d • sn_bom.visionneur_d • sn_bom.visionneur_d

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

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
		• sn_bom.visionneur_c • sn_bom.b2b_credit_c

Tables installées

Tables installées avec l'application Financial Services Card Operations

Table	Description
Base de carte [sn_bom_card_base]	La table Service de carte de crédit étend la table Base de carte. La table Base de carte étend la table Ticket [sn_customerservice_case].
Service de carte de crédit [sn_bom_credit_card_service]	Stocke tous les tickets de service de carte de crédit. Cette table étend la table Base de la carte [sn_bom_card_base].
Tâche de carte de crédit [sn_bom_credit_card_task]	Stocke toutes les tâches liées aux cartes de crédit. Cette table étend la table Tâche financière [sn_bom_task].
Service de litige [sn_bom_credit_card_disputes_service]	Stocke tous les tickets de services de litige. Cette table étend la table Base de la carte [sn_bom_card_base].
Tâche de contentieux [sn_bom_credit_card_disputes_task]	Stocke toutes les tâches de litige. Cette table étend la table Tâche financière [sn_bom_task].
Transaction de litige [sn_bom_credit_card_disputes_transaction]	Stocke toutes les transactions de litige.
Questionnaire sur les litiges [sn_bom_credit_card_dispute_questionnaire]	Les tables du questionnaire, telles que la table Questionnaire sur les litiges relatifs aux visas [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionnaire], étendent la table Questionnaire sur les litiges.
Étiquettes du questionnaire sur les litiges [sn_bom_credit_card_dispute_questionnaire_label]	Stocke les étiquettes de champs pour les questions du questionnaire.

Traduction automatique

Propriétés installées avec Financial Services Card Operations

Personnalisez les propriétés disponibles avec l’application Financial Services Card Operations .

i Remarque :

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

Propriétés pour le Financial Services Card Operations

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

Traduction automatique

Propriétés pour le Financial Services Card Operations (suite)

Propriété	Description
	Administration > Propriétés Pour en savoir plus : Réinitialiser la limite de crédit pour un client

Pack de contenu Règles de litige pour Visa

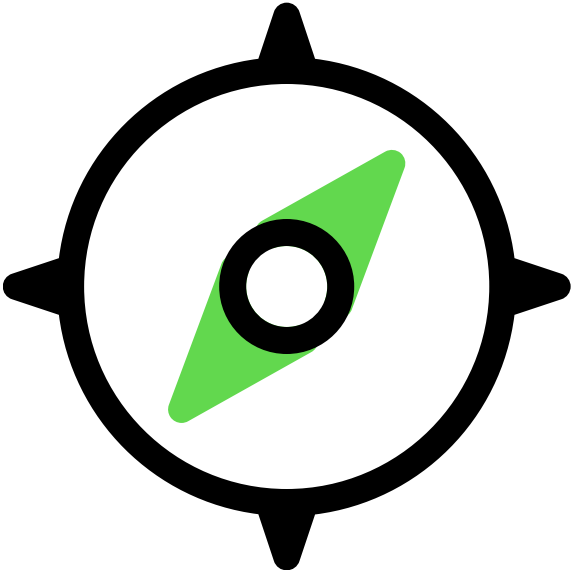
Le ServiceNow® pack de contenu Règles de litige pour Visa fournit un questionnaire pour la collecte d’informations relatives aux litiges dans diverses catégories de litiges, conformément aux directives de Visa.

Premiers pas

Le pack de contenu Règles de litige pour la demande Visa peut vous aider à effectuer les opérations suivantes :

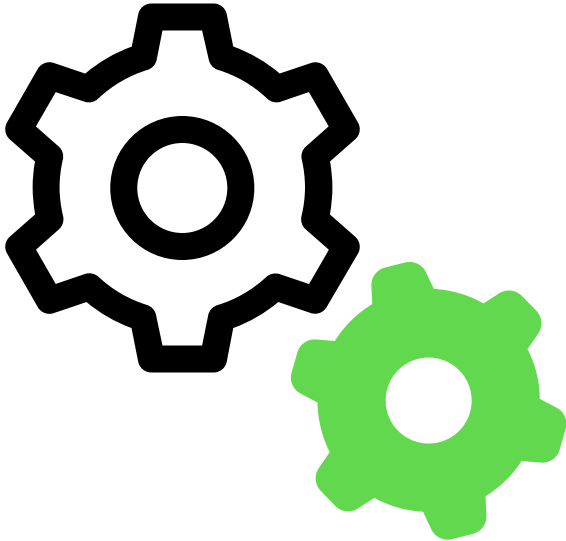
- Intègre un questionnaire de litige basé sur VROL (Visa Resolve Online) pour déterminer le code de motif du litige.
- Fournit une table de décision pour exécuter les règles d’éligibilité au remboursement conformément aux directives de Visa.

Explorer



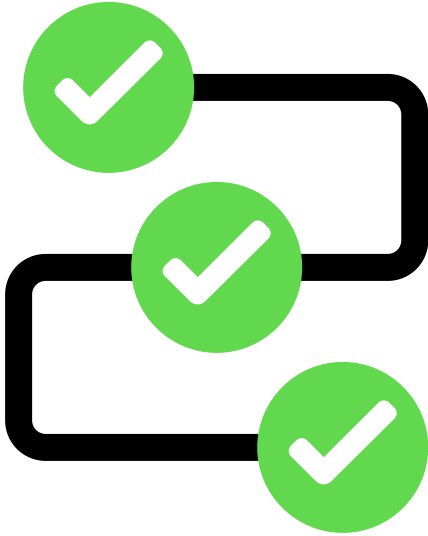
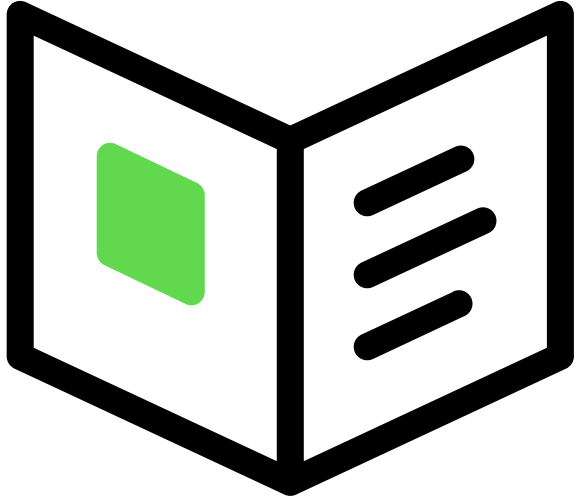
Découvrez les avantages offerts par l’intégration du pack de contenu Règles de litige pour l’application Visa.

Configurer



Planifiez et configurez votre intégration.

Traduction automatique

Utiliser	Référence
 Découvrez comment les agents et les émetteurs peuvent utiliser le pack de contenu Règles de litige pour Visa pour accéder aux règles du réseau de cartes.	 Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Demande Intégration de Financial Services Operations à Visa dans la boutique

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

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

Dépannage et demande d'aide

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

Exploration du pack de contenu Règles de litiges pour Visa

Découvrez comment le pack de contenu Règles de litige pour la demande de visa tire parti du questionnaire et du mappage pour garantir une catégorisation et un traitement appropriés des litiges.

Vue d'ensemble

Pack de contenu des règles de litige pour la demande de visa :

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

Workflow

Dans le pack de contenu Règles de litige pour Visa, un agent de litige gère les tâches de base suivantes :

- Remplit l'admission des questionnaires en fonction de la catégorie de litige.
- Utilise le questionnaire pour mapper le code du motif du litige.
- Détermine l'éligibilité au remboursement en remplissant le questionnaire et en mappant le code de motif.

Avantages clés

Voici quelques-uns des principaux avantages de l'utilisation de Dispute Rules Content Pack for Visa :

- Les litiges sont gérés et résolus efficacement par les agents.
- Les cas de litige sont examinés et analysés de manière approfondie pour obtenir des résultats optimaux.
- Les règles et directives de Visa en matière de litiges sont appliquées avec précision par les agents.
- Les efforts de collaboration avec les clients permettent d'assurer l'achèvement de la documentation requise.
- Les litiges sont catégorisés pour un traitement précis.
- L'éligibilité à la rétrofacturation est déterminée en fonction des règles de base de Visa.

Configuration du pack de contenu Règles de litige pour Visa

Utilisez cette procédure pour sélectionner et configurer le pack de contenu Règles de litige pour l'application Visa.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

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



Remarque :

Renseignez tous les champs requis dans la boîte de dialogue Tester l'action.

5. Cliquez sur **Exécuter le test**.

i Remarque :

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

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

Que faire ensuite

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

Installer le pack de contenu Règles de litige pour Visa

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez installer le pack de contenu Règles de litige pour l'application Visa.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

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

2. Trouvez le pack de contenu Règles de litige pour l'application Visa (sn_bom_visa_cp) à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

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

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

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

4. **Facultatif** : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

i Important :

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

5. Sélectionnez **Installer**.

Utilisation du pack de contenu Règles de litige pour Visa

Les agents de règlement des litiges utilisent le pack de contenu Règles de litige pour le questionnaire de Visa afin d'aider les clients à compléter le mappage du code motif. Cela permet de catégoriser le litige et de déterminer l'éligibilité selon les règles de base de Visa. Découvrez comment les agents initient, examinent et résolvent les tickets de litige.

Pack de contenu Règles de litige pour workflows Visa

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

1. Créer un ticket de service de litige.

Initiez le processus de service de litige en saisissant les informations du ticket initial et en créant un ticket de litige au nom d'un client.

2. Initiation d'un litige.

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

3. Soumettre pour examen.

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

Composants installés avec le module d'extension Dispute Rules Content Pack for Visa

Ces modules d'extension sont installés avec le module d'extension Dispute Rules Content Pack for Visa.

Remarque :
L'application Dispute Rules Content Pack for Visa dépend de l'application Financial Services Card .

Modules d'extension

Modules d'extension pour Dispute Rules Content Pack for Visa

Module d'extension	Description
Opérations de cartes de services financiers [com.sn_bom_credit_card]	Cette application permet de traiter rapidement les demandes de carte de crédit et les litiges relatifs aux transactions de cartes.

Tables installées

Tables installées avec le pack de contenu Règles de litige pour Visa

Table	Description
Questionnaire sur les litiges relatifs aux visas [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionnaire]	Stocke toutes les questions et réponses du questionnaire sur les litiges relatifs aux visas. Cette table étend la table du questionnaire sur les litiges [sn_bom_credit_card_dispute_questionnaire].

Financial Services Deposit Operations

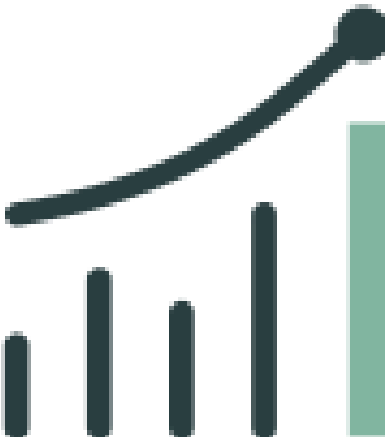
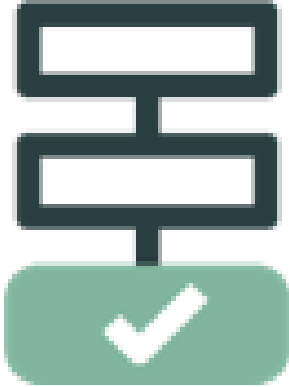
ServiceNow® Financial Services Business Deposit Operations et Financial Services Personal Deposit Operations sont une paire d'applications dans ServiceNow® Financial Services Deposit Operations. Ces applications permettent à votre organisation financière de digitaliser de bout en bout la gestion de l'origine, de la maintenance et de la fermeture des comptes de dépôt.

Demander des applications dans l'App Store

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

Explorer	Configurer	Utiliser
		
Découvrez comment les clients, les gestionnaires de relations et les agents utilisent Deposit Operations.	Configurer Financial Services Deposit Operations.	Soumettez et gérez les demandes de service de dépôt.

Traduction automatique

Analyse et génération de rapports	Exploration de processus	Référence
 Surveillez les statistiques clés et suivez les performances à l'aide d'un tableau de bord préconfiguré.	 Visualisez le processus et identifiez les possibilités d'amélioration.	 Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage installées.

Explorer Financial Services Deposit Operations

Vous pouvez ServiceNow® Financial Services Deposit Operations utiliser pour gérer une résolution simplifiée des tickets liés aux comptes d'épargne et de vérification des comptes de dépôt en automatisant et en optimisant les demandes de comptes de dépôt courantes.

Fonctionnalités principales

- Processus systématiques et reproductibles pour les mises à jour et les modifications d'ordres permanents, ainsi que pour l'octroi et la fermeture de comptes
- Workflows automatisés disponibles pour les demandes de compte courantes afin d'acheminer les tickets et les tâches entre différents départements et fonctions
- Personnalisé Espace de travail configurable de CSM pour différents rôles
- Expérience Playbook pour une navigation guidée afin de résoudre les tickets
- Analyse des performances Tableau de bord avec des rapports préconfigurés pour suivre les tendances et les temps de réponse et favoriser l'amélioration continue
- Exploration de processus pour visualiser le processus et identifier les possibilités d'amélioration

Financial Services Deposit Operations applications

Les demandes de services de dépôts d'entreprise et personnels sont prises en charge par les applications suivantes :

Financial Services Business Deposit Operations

Cette application permet de gérer l'origine, la maintenance et la fermeture des comptes de dépôt professionnel. Collectez et validez la documentation requise,

autorisez et finalisez le processus d’approbation, le tout à partir d’un workflow centralisé.

Vous pouvez l’activer en installant l’application Financial Services Business Deposit Operations (sn_bom_deposit_b2b) à partir de [ServiceNow Store](#) .

Financial Services Personal Deposit Operations

Cette application permet de gérer l’origine, la maintenance et la fermeture des comptes de dépôt personnels. Collectez et validez la documentation requise, autorisez et finalisez le processus d’approbation, le tout à partir d’un workflow centralisé.

Vous pouvez l’activer en installant l’application Financial Services Personal Deposit Operations (sn_bom_deposit_b2c) à partir de [ServiceNow Store](#) .

Profils des opérations de dépôt

Deposit Operations s’adresse aux profils suivants :

Profil	Description
Administrateur	Administrateur de dépôt responsable de la configuration de l’application.
Utilisateurs finaux (demandeurs)	Les clients et les employés des succursales qui soumettent des demandes et vérifient l’état des tickets. Les utilisateurs suivants peuvent soumettre des demandes de service de dépôt : • Consommateurs (clients de détail) • Comptes et contacts (clients professionnels) • Les employés de branche dans le bureau d’accueil d’une institution financière comme le demandeur et le donateur. • Agent de dépôt (peut créer directement un ticket de dépôt)
Prestataires	Les agents du middle office ou du back-office des institutions financières qui travaillent avec l’équipe de service des dépôts. Ils sont chargés de travailler sur les tickets de dépôt et les tâches qui entrent dans les services de dépôt. Les agents suivants travaillent sur les tickets de dépôt : • Agent de dépôt • Agent de document

Traduction automatique

Configurer Financial Services Deposit Operations

Vous pouvez configurer votre implémentation pour l'application Financial Services Deposit Operations en installant l'application, en important des données de services financiers et en examinant et configurant les composants installés avec l'application.

Installer Financial Services Business Deposit Operations

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Financial Services Business Deposit Operations (sn_bom_deposit_b2b). L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store associés, le cas échéant.

Avant de commencer

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

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Financial Services Business Deposit Operations :

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

Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Financial Services Business Deposit Operations](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Financial Services Business Deposit Operations (sn_bom_deposit_b2b).

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

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

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

Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Financial Services Business Deposit Operations.

4. **Facultatif** : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

Important :

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

5. Sélectionnez **Installer**.

Installer Financial Services Personal Deposit Operations

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Financial Services Personal Deposit Operations (sn_bom_deposit_b2c). L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store associés, le cas échéant.

Avant de commencer

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

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Financial Services Personal Deposit Operations :

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

Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Financial Services Personal Deposit Operations](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Financial Services Personal Deposit Operations (sn_bom_deposit_b2c).

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

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

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

Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension

ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Financial Services Personal Deposit Operations.

4. Facultatif : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

i Important :

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

5. Sélectionnez Installer.

Configurer Financial Services Deposit Operations

Passez en revue les composants installés avec l'application et modifiez-les Financial Services Deposit Operations selon les besoins professionnels de votre organisation.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Financial Services Deposit Operations est installée. Pour plus d'informations, consultez [Installer Financial Services Business Deposit Operations](#) et [Installer Financial Services Personal Deposit Operations](#).

Rôle requis :

- Pour Financial Services Business Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2b.admin et admin
- Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin et admin

Procédure

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

Utiliser Financial Services Deposit Operations

Découvrez comment les employés et les agents des succursales utilisent l'application Financial Services Deposit Operations pour initier, rechercher et résoudre les tickets de service de dépôt.

Espace de travail

Les contributeurs et les agents de back-office utilisent personnalisé Espace de travail pour travailler sur tous les aspects des tickets de dépôt. Workspace permet aux agents d'effectuer les opérations suivantes :

- Surveiller la charge de travail et les performances
- Se concentrer sur les éléments à haute priorité
- Naviguer facilement entre les tâches

Pour plus d'informations, consultez [Espaces de travail](#).

Espace de travail utilisateurs pour Opérations de dépôt

Utilisateur	Description
Contributeur du dépôt	Crée et suit les tickets de services de dépôts pour les comptes qu'ils gèrent.
Agent de dépôt	Travaille sur les tickets de service de dépôt et les tâches de dépôt.
Connecteur d'agent de dépôt	Crée et travaille sur des tickets et des tâches de dépôt pour répondre aux demandes des comptes qu'ils gèrent.
Agent de document	Travaille sur des tâches de documents pour les tickets de services de dépôt.
Administrateur des dépôts	Configure l'espace de travail de dépôt en fonction des besoins de l'entreprise. Pour plus d'informations, consultez Configurer Espace de travail configurable de CSM .

Workflows automatisés

Les workflows prédéfinis pour les tickets de dépôt sont disponibles avec Financial Services Business Deposit Operations les Financial Services Personal Deposit Operations applications.

Lorsqu'un client demande un service de dépôt, un contributeur de dépôt lance un ticket et met à jour ses détails, ce qui déclenche le workflow. Le flux déclenche diverses tâches à partir du ticket et les règles d'affectation acheminent ces tâches vers les agents de back-office appropriés, tels que les agents de dépôts et de documents. Les agents travaillent sur ces tâches pour répondre à la demande de service de dépôt.

Pour plus d'informations, consultez [Workflows Financial Services Deposit Operations](#).

Playbook de ticket

À l'aide du playbook de tickets, le contributeur et les agents de dépôt examinent et travaillent sur leurs tickets et tâches. Le playbook fournit un cycle de vie de bout en bout pour les tâches exécutées pendant le processus de gestion des tickets, de la consignation d'un ticket à la communication au client en passant par sa résolution finale.

Tableau de bord

Analyse des performances Donnez aux propriétaires d'entreprise un aperçu des performances de l'équipe et de l'entreprise. Un tableau de bord avec des rapports préconfigurés et des vues personnalisables est disponible avec l'application.

Workflows Financial Services Deposit Operations

L'application Financial Services Deposit Operations installe des workflows automatisés pour l'origine, la maintenance et la fermeture des comptes de dépôt. Ces workflows permettent l'acheminement des tickets et des tâches vers différentes équipes, y compris les agents de dépôt et de documents.

Traduction automatique

Workflows disponibles avec cette application

Les workflows prédéfinis suivants pour les services de compte de dépôt d’entreprise et personnel sont disponibles avec l’application :

Dépôt professionnel	Dépôt personnel
Compte de dépôt professionnel d'origine	Compte de dépôt personnel d'origine
Fermer le compte de dépôt professionnel	Fermer le compte de dépôt personnel
Ajouter un ordre permanent professionnel	Ajouter un ordre permanent personnel
Annuler des ordres permanents professionnels	Annuler des ordres permanents personnels
Modifier un ordre permanent professionnel	Modifier l'ordre permanent personnel
Échec de l'ordre permanent professionnel	Échec de l'ordre permanent personnel
Gérer la relation financière	Ajouter une relation de compte financier
	Supprimer la relation de compte financier
	Modifier la relation de compte financier

Ces workflows sont créés à l’aide de [Process Automation Designer](#) et de [Flow Designer](#) . L’administrateur des dépôts peut examiner et personnaliser ces workflows en fonction des besoins de son organisation.

Workflow général pour les opérations de dépôt

Lorsqu’un client a besoin d’un service de dépôt, un contributeur de dépôt lance un ticket et met à jour ses détails, ce qui déclenche le workflow. Le flux déclenche diverses tâches à partir du ticket, et les règles d’affectation acheminent ces tâches vers les agents des équipes de back-office appropriées, telles que le dépôt et le service documentaire. Tout au long du workflow, les agents accomplissent les tâches qui leur sont affectées et mettent à jour l’état du ticket. Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires à la résolution du ticket.

Voici un workflow typique de l’application Financial Services Deposit Operations .

Remarque :

Selon le type de service, un workflow peut avoir plus ou moins de tâches.

- 1. Un client communique avec l’institution financière et demande un service de dépôt.
- 2. Un contributeur au dépôt, tel qu’un gestionnaire de relations, crée le ticket, ajoute toutes les données applicables, collecte la documentation nécessaire auprès du client et soumet l’application.

Une tâche de document est générée pour l’agent de document.

- 3. L’agent de document examine la documentation collectée. Si les documents sont légitimes, l’agent marque la tâche comme terminée.

Selon le type de service de dépôt, des tâches d’autorisation et d’exécution sont créées pour les agents de dépôt.

4. Les agents de dépôt évaluent l'application et marquent leurs tâches individuelles comme terminées.
5. Lorsque toutes les tâches précédentes sont terminées, un agent de dépôt met à jour le compte de dépôt dans le système de dépôt principal pour répondre à la demande de service.

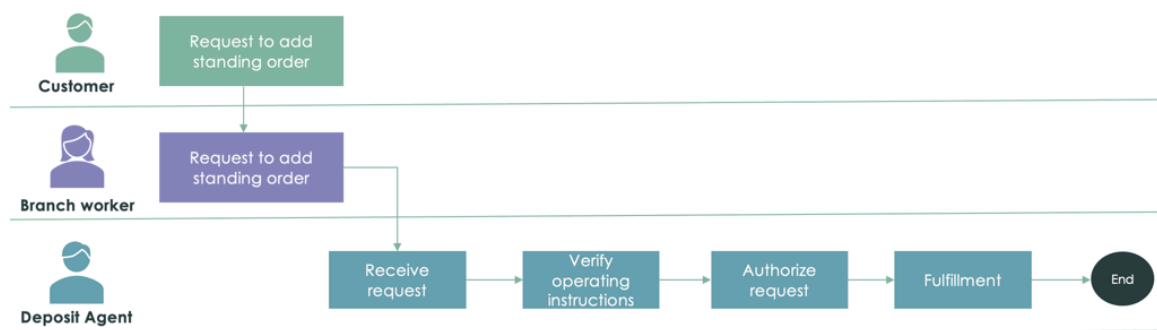
L'état et l'étape du ticket sont définis sur Fermé terminé.

Ajouter, modifier et annuler des workflows d'ordres permanents

Découvrez comment les agents, à l'aide des workflows d'ordres permanents, résolvent les demandes de service pour ajouter, modifier et annuler des ordres permanents sur des comptes de dépôt. Les workflows s'appliquent aux demandes de services de dépôts business et personnels.

Le diagramme suivant illustre comment l'application aide les agents de la banque à résoudre une demande de dépôt pour un ordre permanent.

Exemple d'ajout d'un workflow d'ordre permanent



L'administrateur de dépôt peut examiner et personnaliser ce flux prédéfini en fonction des besoins professionnels de votre organisation.

Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches pour l'ajout d'un ordre permanent vers des agents de différents départements. Les agents se connectent à pour Espace de travail travailler sur les tâches de leur file d'attente. Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires pour répondre à la demande.

En tant que contributeur de dépôt, demandeur ou client

Un contributeur de dépôt ou un demandeur soumet une demande au nom d'un client.

Un client (consommateur ou contact) peut directement soumettre une demande à partir du Customer Service Portal, du Consumer Service Portal ou d'un autre portail en libre-service.

i Remarque :

Pour que les consommateurs puissent soumettre une demande à l'aide du Consumer Service Portal, vous devez avoir activé le module d'extension Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Un ticket de service de dépôt est créé en fonction du type de demande.

En tant que contributeur aux dépôts

Dans le playbook de ticket, le contributeur met à jour les détails du ticket à l'étape Initier et examiner et soumet l'application pour exécution.

Un workflow est déclenché automatiquement et les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de back-office appropriées.

En tant qu'agents de back-office

1. Dans le playbook de tickets, un agent de dépôt vérifie les instructions de fonctionnement de l'ordre permanent. L'agent approuve et marque la tâche de dépôt comme terminée.
2. Un autorisateur de dépôt (agent de dépôt) examine les détails du ticket et approuve la tâche de dépôt pour autoriser la demande de dépôt.
3. Lorsque toutes les tâches précédentes sont terminées, un agent de dépôt met à jour le compte de dépôt dans le système bancaire principal et ferme la tâche de mise à jour du dépôt dans le playbook.

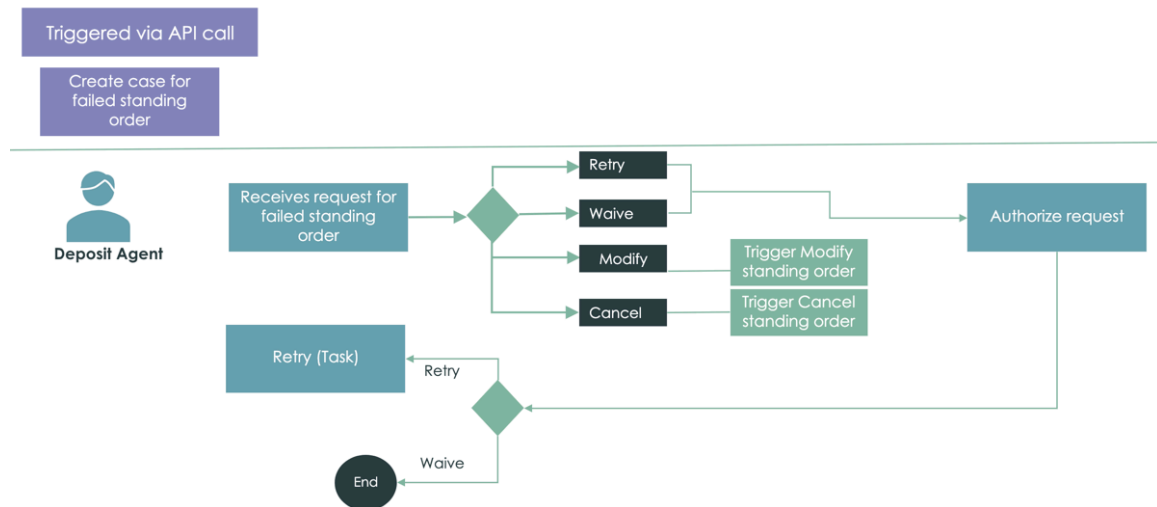
Le ticket est terminé, et son état et son étape sont définis sur Fermé terminé.

Workflow d'ordre permanent échoué

Découvrez comment les agents bancaires, à l'aide du workflow d'ordre permanent échoué, contactent de manière proactive un client au sujet d'un ordre permanent échoué pour son compte de dépôt et décident d'un plan d'action. Le workflow s'applique aux comptes de dépôt d'entreprise et personnels.

Le diagramme suivant illustre comment l'application aide les agents bancaires à gérer un ordre permanent échoué pour un compte de dépôt.

Exemple de workflow d'ordre permanent échoué



L'administrateur de dépôt peut examiner et personnaliser ce flux prédéfini en fonction des besoins professionnels de votre organisation.

Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches d'un ordre permanent échoué vers des agents de différents départements. Les agents se connectent à leur Espace de travail pour travailler sur les tâches de leur file d'attente. Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires pour répondre à la demande.

En tant qu'agent de dépôt ou via une API

Si le système observe une défaillance dans l'exécution d'un ordre permanent à partir d'un compte de dépôt, une API dans le back-end déclenche un ticket de service de dépôt d'ordre permanent échoué. Un agent de dépôt peut également créer ce ticket.

En tant qu'agents de back-office

- Un agent de dépôt travaille avec le client et finalise le plan d'action.
- Dans le playbook de tickets, l'agent de dépôt met à jour le motif de l'échec, sélectionne une action corrective appropriée à l'étape Initier et examiner, puis soumet la demande pour exécution.

Le workflow déclenche les tâches suivantes ou un ticket en fonction de l'action corrective sélectionnée, et les règles d'affectation acheminent le ticket ou les tâches associés vers les équipes de back-office appropriées.

Réessayer ou renoncer à une occurrence d'ordre permanent

Si l'action corrective basée sur la demande du client consiste à réessayer l'occurrence de l'ordre permanent ou à y renoncer, le workflow génère automatiquement une tâche d'autorisation de dépôt pour l'agent de dépôt.

- Un autorisateur de dépôt (agent de dépôt) examine les détails du ticket et approuve la tâche de dépôt.
- Un agent de dépôt tente à nouveau d'exécuter l'ordre permanent pour le compte de dépôt dans le système bancaire principal et ferme la tâche de nouvelle tentative de dépôt dans le playbook.

Remarque :

La tâche Réessayer le dépôt est générée uniquement pour l'action corrective Réessayer.

Le ticket est terminé, et son état et son étape sont définis sur Fermé terminé.

Création d'un ticket de service d'action corrective

Si l'action corrective doit modifier ou annuler l'ordre permanent, le workflow crée automatiquement l'un des tickets enfants suivants pour résoudre le ticket :

- Modifier l'ordre permanent
- Annuler l'ordre permanent

Le nouveau ticket de dépôt enfant gère alors ce problème.

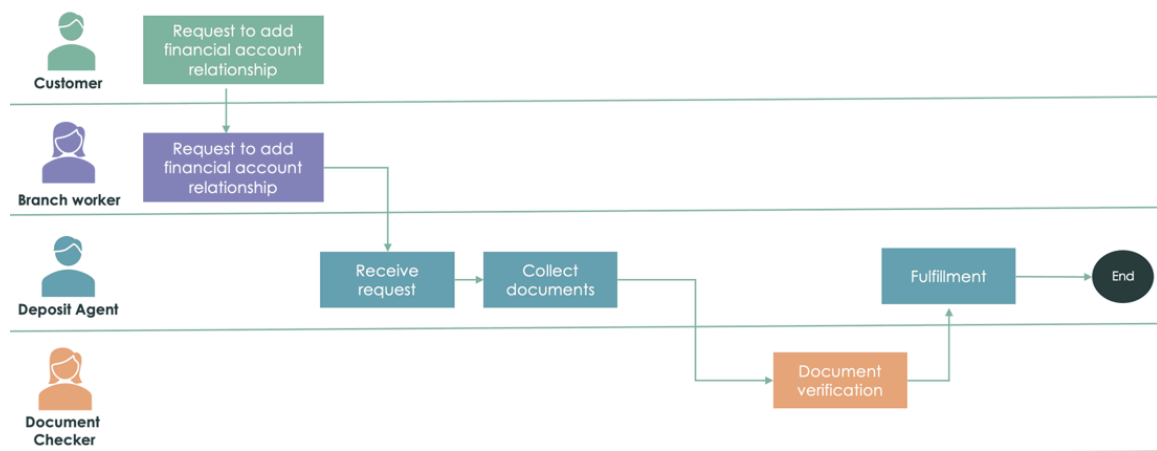
Une fois le ticket enfant terminé, l'état et l'étape du ticket parent (ordre permanent échoué) sont définis sur Fermé terminé.

Ajouter, modifier et supprimer des workflows de relations de comptes financiers

Découvrez comment les agents, à l'aide des workflows de relations de comptes financiers, résolvent les demandes de service pour l'ajout, la modification et la suppression de relations des comptes de dépôt. Ces workflows s'appliquent aux demandes de service de dépôts personnels.

Le diagramme suivant illustre comment l'application aide les agents bancaires à résoudre une demande de dépôt pour une relation de compte financier.

Ajouter un exemple de workflow de relation de compte financier



L'administrateur de dépôt peut examiner et personnaliser ce flux prédéfini en fonction des besoins professionnels de votre organisation.

Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches pour l'ajout, la modification et la suppression de la relation d'un compte vers des agents de différents départements. Les agents se connectent à pour Espace de travail travailler sur les tâches de leur file d'attente. Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires pour répondre à la demande.

En tant que contributeur de dépôt, demandeur ou client

Un contributeur de dépôt ou un demandeur soumet une demande au nom d'un client.

Un client (consommateur ou contact) peut directement soumettre une demande à partir du Customer Service Portal, du Consumer Service Portal ou d'un autre portail en libre-service.

i Remarque :

Pour que les consommateurs puissent soumettre une demande à l'aide du Consumer Service Portal, vous devez avoir activé le module d'extension Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Un ticket de service de dépôt est créé en fonction du type de demande.

En tant que contributeur aux dépôts

Dans le playbook de ticket, le contributeur met à jour les informations de relation à l'étape Initier et examiner, collecte la documentation nécessaire auprès du client et soumet l'application pour exécution.

Un workflow est déclenché automatiquement et les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de back-office appropriées.

En tant qu'agents de back-office

1. L'agent de document travaille sur la tâche de document pour examiner et vérifier la documentation collectée. Si les documents sont légitimes, l'agent marque la tâche comme terminée.

Le workflow génère d'autres tâches pour que les agents de dépôt travaillent dessus.

2. Un autorisateur de dépôt (agent de dépôt) examine les détails du ticket et approuve la tâche de dépôt pour autoriser la demande de dépôt.
3. Lorsque toutes les tâches précédentes sont terminées, un agent de dépôt met à jour le compte de dépôt dans le système bancaire principal et ferme la tâche de mise à jour du dépôt dans le playbook.

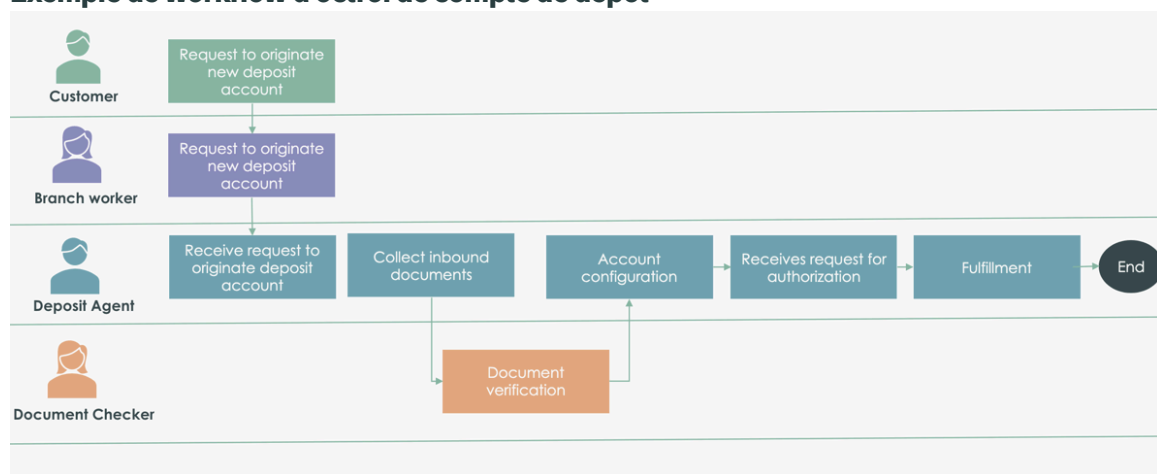
Le ticket est terminé, et son état et son étape sont définis sur Fermé terminé.

Workflow d'octroi de compte de dépôt

Découvrez comment les agents, à l'aide du workflow d'octroi de compte de dépôt, résolvent les demandes de service pour l'ouverture d'un nouveau compte de dépôt. Le workflow s'applique aux demandes de services de dépôts business et personnels.

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents bancaires à résoudre une demande de dépôt pour un nouveau compte de dépôt.

Exemple de workflow d'octroi de compte de dépôt



L'administrateur de dépôt peut examiner et personnaliser ce flux prédéfini en fonction des besoins professionnels de votre organisation.

Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches d'octroi d'un compte de dépôt vers des agents de différents départements. Les agents se connectent à l'Espace de travail pour travailler sur les tâches de leur file d'attente. Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires pour répondre à la demande.

En tant que contributeur de dépôt, demandeur ou client

Un contributeur ou un demandeur de dépôt soumet une demande d'ouverture d'un nouveau compte de dépôt au nom d'un client.

Un client (consommateur ou contact) peut directement soumettre une demande à partir du Customer Service Portal, du Consumer Service Portal ou d'un autre portail en libre-service.

i Remarque :

Pour que les consommateurs puissent soumettre une demande à l'aide du Consumer Service Portal, vous devez avoir activé le module d'extension Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Un ticket est créé en fonction du type de demande.

En tant que contributeur aux dépôts

1. À l'étape Initier et examiner du playbook de ticket, le contributeur met à jour les détails du produit en fonction des besoins du client. Pour un client business, le contributeur ajoute également les instructions de fonctionnement pour le nouveau compte.
2. Le contributeur collecte la documentation nécessaire auprès du client et soumet la demande pour traitement.

Un workflow est déclenché automatiquement et les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de back-office appropriées.

En tant qu'agents de back-office

1. L'agent de document travaille sur la tâche de document pour examiner et vérifier la documentation collectée. Si les documents sont légitimes, l'agent marque la tâche comme terminée.

Le workflow génère d'autres tâches pour que les agents de dépôt travaillent dessus.

2. Dans le playbook de tickets, un agent de dépôt configure le compte de dépôt avec les informations sur le taux d'intérêt.
3. Un autorisateur de dépôt (agent de dépôt) examine les détails du ticket et approuve la tâche de dépôt pour autoriser la demande de dépôt.
4. Lorsque toutes les tâches préalables sont terminées, un agent de dépôt crée et active le compte de dépôt dans le système bancaire central, envoie le kit d'ouverture de compte au client et ferme ces tâches de dépôt.

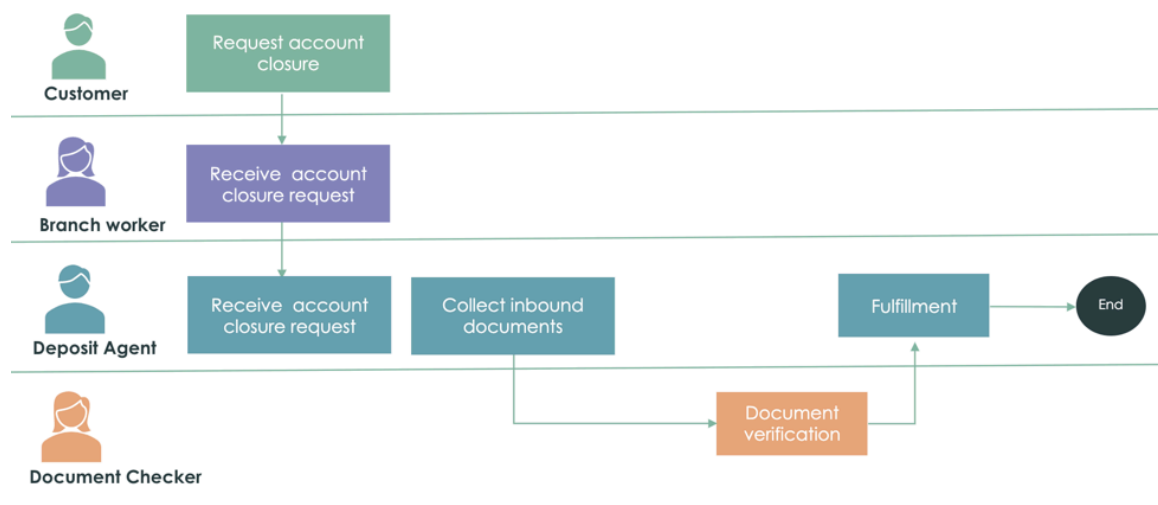
Le ticket est terminé, et son état et son étape sont définis sur Fermé terminé.

Workflow Fermer le compte de dépôt

Découvrez comment les agents, à l'aide du workflow Fermer le compte de dépôt, résolvent les demandes de service pour la fermeture d'un compte chèque ou d'épargne. Les workflows s'appliquent aux demandes de services de dépôts business et personnels.

Le diagramme suivant illustre comment l'application aide les agents bancaires à résoudre une demande de dépôt pour la fermeture d'un compte.

Exemple de workflow Fermer le compte de dépôt



L'administrateur de dépôt peut examiner et personnaliser ce flux prédéfini en fonction des besoins professionnels de votre organisation.

Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches de fermeture d'un compte de dépôt vers des agents de différents départements. Les agents se connectent à pour Espace de travail travailler sur les tâches de leur file d'attente. Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires pour répondre à la demande.

En tant que contributeur de dépôt, demandeur ou client

Un contributeur de dépôt ou un demandeur soumet une demande au nom d'un client.

Un client (consommateur ou contact) peut directement soumettre une demande à partir du Customer Service Portal, du Consumer Service Portal ou d'un autre portail en libre-service.

i Remarque :

Pour que les consommateurs puissent soumettre une demande à l'aide du Consumer Service Portal, vous devez avoir activé le module d'extension Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Un ticket est créé en fonction du type de demande.

En tant que contributeur aux dépôts

Dans le playbook de tickets, le contributeur met à jour les détails de fermeture de compte à l'étape Initier et examiner, collecte la documentation nécessaire auprès du client et soumet l'application pour exécution.

Un workflow est déclenché automatiquement et les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de back-office appropriées.

En tant qu'agents de back-office

1. L'agent de document travaille sur la tâche de document pour examiner et vérifier la documentation collectée. Si les documents sont légitimes, l'agent marque la tâche comme terminée.

Le workflow génère des tâches d'exécution pour qu'un agent de dépôt travaille dessus.

2. Dans le playbook de tickets, un agent de dépôt travaille sur la tâche de dépôt et dissocie le compte de dépôt des autres comptes financiers du système bancaire central.
3. Lorsque toutes les tâches précédentes sont terminées, l'agent de dépôt met à jour le compte de dépôt dans le système bancaire principal et ferme la tâche Mettre à jour le dépôt dans le playbook.

Le ticket est terminé, et son état et son étape sont définis sur Fermé terminé.

Soumettre une demande de service de dépôt

Les employés de banque peuvent commencer le workflow de dépôt en soumettant une demande de service de dépôt reçue de clients (contact consommateur ou professionnel). Les clients (consommateur ou contact) peuvent également soumettre directement une demande à partir du catalogue de services.

Tickets de dépôts créés par les contributeurs de dépôts

Les contributeurs peuvent collecter les informations et documents requis et créer des tickets de service de dépôt pour les comptes qu'ils gèrent à partir de l'espace de travail.

Demandes soumises par les demandeurs

Les demandeurs du front office et des agents du centre d'appels peuvent soumettre des demandes de service de dépôt au nom de leurs clients à partir des enregistrements d'interaction et du catalogue de services.

Demandes soumises par les clients

Les clients commerciaux et les consommateurs peuvent soumettre des demandes de service de dépôt à partir du Customer Service Portal, du Consumer Service Portal ou d'un autre portail en libre-service. Ils peuvent sélectionner un élément de catalogue de services, remplir le formulaire nécessaire, puis l'envoyer.

Remarque :

Pour que vos consommateurs puissent soumettre une demande à l'aide du Consumer Service Portal, vous devez disposer du module d'extension Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Demandes soumises par les agents de dépôt et les connecteurs d'agents

Les agents de dépôt back-office peuvent également initier un ticket de service de dépôt en accédant aux **tickets de services de dépôts** dans la vue de liste de l'espace de travail et en cliquant sur **Nouveau**.

Les connecteurs d'agents de dépôts peuvent collecter les informations et les documents requis et soumettre des demandes de services de dépôts pour les comptes qu'ils gèrent. En outre, ils peuvent travailler sur les tickets pour répondre à la demande de service.

Créer un ticket de service de dépôt en tant que connecteur de contributeur ou d'agent

Commencez le processus de demande de service de dépôt en créant un ticket de dépôt pour le compte de votre client.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour un service de dépôt business pour un client business (compte ou contact) : sn_bom_deposit_b2b.contributor ou sn_bom_deposit_b2b.agent_connector
- Pour un service de dépôt personnel pour un consommateur : sn_bom_deposit_b2c.contributor ou sn_bom_deposit_b2c.agent_connector

Remarque :

Le rôle de contributeur universel applicable peut également être affecté pour créer un ticket. Pour plus d'informations, consultez [product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita](#).

Important :

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que contributeur de dépôt ou connecteur d'agent, renseignez les données client, collectez les documents requis et envoyez l'application pour la demande de service de dépôt.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.

2. Sélectionnez l'icône Listes (icône 

3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets clients**, cliquez sur **Mes tickets**.

4. Sélectionnez **Nouveau**.

5. Dans la boîte de dialogue Créer un ticket, sélectionnez une catégorie et un service.

a. Dans la liste **Sélectionner une catégorie** , sélectionnez **Services de dépôt business** ou **Services de dépôts personnels**.

b. Dans la liste **Sélectionner un service** , sélectionnez un service de dépôt.

6. Sélectionnez **Créer**.

Un ticket de service de dépôt est créé.

7. Renseignez les champs obligatoires du formulaire ainsi que toutes les autres informations connexes que vous avez recueillies auprès du client.

Remarque :

Chaque formulaire de ticket de service de dépôt a un ensemble différent de champs qui sont basés sur le service de dépôt sélectionné.

8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

- Le ticket de service de dépôt est créé avec l'état Nouveau et le workflow est déclenché.
- Le ticket est affecté à un groupe d'affectation ou à un agent du service de dépôt en fonction des règles d'affectation définies.

Que faire ensuite

Collectez toutes les informations client requises et envoyez l'application.

1. Dans l'onglet **Playbook** , renseignez les données de l'étape Lancer.

2. Soumettez l'application aux agents du back-office pour qu'ils l'exécutent.

Soumettre une demande de service de dépôt en tant que demandeur

Aidez vos clients en soumettant une demande de service de dépôt pour eux. En tant que demandeur dans le front-office, vous pouvez effectuer ce service pour votre client (consommateur ou contact professionnel).

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour un service de dépôt professionnel pour un client professionnel (compte ou contact) :
sn_bom_deposit_b2b.requestor
- Pour un service de dépôt personnel pour un consommateur :
sn_bom_deposit_b2c.requestor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les clients commerciaux et les consommateurs peuvent également soumettre des demandes de service de dépôt à partir du Customer Service Portal, du Consumer Service Portal ou d'un autre portail en libre-service. Ils peuvent sélectionner des éléments de catalogue de services, remplir les formulaires nécessaires, puis soumettre ces formulaires.

i Remarque :

Pour que les consommateurs puissent soumettre une demande à l'aide du Consumer Service Portal, vous devez avoir activé le module d'extension Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône de listes (icône .
3. Créez une demande de dépôt à partir de l'enregistrement client ou d'un enregistrement d'interaction.
4. Sélectionnez **Créer une demande de dépôt**.
5. Dans la liste Catalogues, sélectionnez **Services bancaires**.
6. Sous **Catégories**, choisissez si vous souhaitez un service de dépôt d'entreprise ou un service de dépôt personnel :
 - Pour un service de dépôt d'entreprise, cliquez sur **Service de dépôt – Entreprise**.
 - Pour un service de dépôt personnel, cliquez sur **Service de dépôt – Personnel**.
7. Sélectionnez un service de dépôt pour lequel vous souhaitez soumettre une demande.
8. Renseignez toutes les informations nécessaires associées à la demande.

i Remarque :

Chaque formulaire de demande de service de dépôt comporte un ensemble différent de champs qui sont basés sur le service de dépôt.

9. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

- En fonction du type de demande, un ticket de service de dépôt est créé avec l'état Nouveau. Le ticket est affecté à un groupe d'affectation ou à un agent de dépôt dans le département du service de dépôt. Le groupe d'affectation ou l'utilisateur auquel le ticket est affecté est basé sur les règles d'affectation.
- Le client reçoit une notification par e-mail préconfigurée concernant l'envoi de la demande.

Que faire ensuite

- Sélectionnez **Afficher les détails** pour ouvrir le ticket de service de dépôt et afficher ses détails. Vous pouvez également ajouter des informations supplémentaires dans le champ **Commentaires** qui peuvent aider l'agent de dépôt à résoudre le ticket.
- Un contributeur au dépôt peut collecter les documents du client, le cas échéant, et soumettre le ticket de dépôt pour exécution.
- Un agent de service de dépôt peut commencer à travailler sur le ticket et ses tâches.

Soumettre un ticket de service de dépôt pour exécution

Recueillez toutes les informations et tous les documents requis auprès du client et soumettez le ticket de service de dépôt aux agents du back-office pour exécution.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour un service de dépôt business pour un client business (compte ou contact) :
sn_bom_deposit_b2b.contributor ou sn_bom_deposit_b2b.agent_connector
- Pour un service de dépôt personnel pour un consommateur :
sn_bom_deposit_b2c.contributor ou sn_bom_deposit_b2c.agent_connector

Important :

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que contributeur de dépôt ou connecteur d'agent, renseignez les données client et collectez les documents requis à l'étape Lancer du playbook de tickets et envoyez l'application pour le service requis. Un agent de dépôt peut également effectuer les activités de l'étape Lancer du playbook de tickets.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez la liste des tickets.
 - Pour les tickets des comptes que vous gérez, accédez à **Tickets de clients > Mes tickets**.
 - Pour tous les tickets de service de dépôt, accédez à **Tickets de dépôts > Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
6. Terminez les activités de l'étape **Initier et examiner**.

Remarque :

Selon le type de service de dépôt, un playbook peut avoir plus ou moins d'activités à cette étape.

- a. Dans les formulaires d'activité, renseignez les champs et cliquez sur **Marquer comme terminé**.

Remarque :

Les champs sont disponibles en fonction du type de service de dépôt, tels que Ajouter un ordre permanent ou Octroi d'un compte de dépôt.

- b. Le cas échéant, dans l'activité Collecter les documents entrants, collectez les documents listés auprès du client.
Vous pouvez également collecter des documents clients à partir de l'onglet Documents entrants.
- c. Dans l'activité Soumettre une demande, entrez vos commentaires dans le champ Commentaires sur la **soumission**, puis cliquez sur **Soumettre** pour remplir la demande.

Résultats

- Le ticket de dépôt est soumis pour exécution.
- La phase Initier et réviser du playbook de ticket est indiquée comme terminée et le ticket passe automatiquement à la phase suivante.

- Les tâches de dépôt associées sont affectées à un groupe d'affectation ou à un agent dans le service de dépôt. Toutes les tâches de documents sont affectées à un groupe ou à un agent dans le service documentaire. Le groupe d'affectation ou l'utilisateur auquel la tâche est affectée est basé sur les règles d'affectation.

Travailler sur un ticket de service de dépôt

Travaillez sur un ticket de dépôt pour collecter les informations du candidat, vous assurer que toutes les tâches en suspens sont terminées et répondre à la demande de produit de dépôt.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour un ticket de service de dépôt business : `sn_bom_deposit_b2b.agent` ou `sn_bom_deposit_b2b.agent_connector`
- Pour un ticket de service de dépôt personnel : `sn_bom_deposit_b2c.agent` ou `sn_bom_deposit_b2c.agent_connector`

Important :

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un client a besoin d'un service de dépôt, un contributeur au dépôt, tel qu'un gestionnaire de relations, lance un ticket et met à jour ses détails, ce qui déclenche le workflow. Tout au long du workflow, les agents de dépôt et de documents accomplissent les tâches qui leur sont affectées et mettent à jour l'état du ticket.

Utilisez le playbook de tickets qui fournit les activités et les tâches requises pour rechercher et traiter la demande.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de services de dépôts**, ouvrez la liste de tickets.
 - Pour les tickets qui vous sont affectés, cliquez sur **Mes affectations**.
 - Pour tous les tickets de dépôt, cliquez sur **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes impliquées dans la résolution d'un ticket.
6. Utilisez les activités et les tâches sous les étapes du playbook pour répondre à la demande et résoudre le ticket.

Remarque :

Selon le type de demande de service de dépôt, un playbook peut avoir plus ou moins d'activités et de tâches.

Toutes les tâches générées pendant les activités du playbook s'affichent dans l'onglet **Tâches** du ticket.

Résultats

Le ticket de dépôt est automatiquement mis à jour pour afficher Fermé terminé.

Travailler sur une tâche de document pour vérifier les documents d'un ticket de dépôt

Travaillez sur une tâche de document pour vérifier les documents entrants qui sont nécessaires pour un ticket de service de dépôt.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour un ticket de service de dépôt business : sn_bom_document.b2b_agent
- Pour un ticket de service de dépôt personnel : sn_bom_document.b2c_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le service de gestion des documents détermine quels documents sont requis dans un workflow. Si des documents doivent être collectés auprès du client, une tâche est automatiquement générée pour un agent documentaire. La tâche est affectée à l'équipe du service documentaire ou à un agent de document en fonction des règles d'affectation.

Pour plus d'informations, consultez [Comprendre les documents entrants et sortants](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Financial Services Operations* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône )
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Service documentaire**, ouvrez la liste des tâches.
 - Pour les tâches qui vous sont affectées, cliquez sur **Mes affectations**.
 - Pour toutes les tâches de documents, cliquez sur **Toutes**.
4. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.
Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Dans l'onglet **Documents entrants**, choisissez un document.
6. Une fois le document révisé, cliquez sur **Vérifier**.
7. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail**, saisissez des commentaires.
8. Cliquez sur **Fermer**.

Résultats

- La tâche de document passe à l'état Fermé terminé.
- Dans le ticket de dépôt parent, l'étape Vérifier les documents du playbook de tickets s'affiche comme terminée et le ticket passe à la phase suivante.

Travailler sur une tâche de dépôt pour son exécution

Travaillez sur une tâche de dépôt afin de réaliser une activité d'exécution pour le ticket de service de dépôt parent.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour une tâche de service de dépôt business : sn_bom_deposit_b2b.agent ou sn_bom_deposit_b2b.agent_connector
- Pour une tâche de service de dépôt personnel : sn_bom_deposit_b2c.agent ou sn_bom_deposit_b2c.agent_connector

i Important :

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un workflow de dépôt génère automatiquement des tâches de dépôt pour les activités suivantes dans un ticket de dépôt :

- Vérifier les instructions de fonctionnement d'un ordre permanent
- Autoriser une demande de dépôt
- Mettre à jour un compte de dépôt pour traiter et fermer la demande de dépôt
- Créer et activer un compte pour l'octroi de compte
- Envoyer le kit d'ouverture de compte au client pour l'octroi du compte
- Dissocier un compte d'autres comptes financiers pendant la fermeture du compte

i Remarque :

Selon le type de service de dépôt, le nombre d'activités et de tâches de dépôt peut différer dans un playbook.

Les tâches des activités playbook sont également disponibles dans l'onglet **Tâches** du ticket.

Si des règles d'affectation sont configurées, la tâche est automatiquement affectée à un agent de dépôt. L'agent de dépôt peut utiliser le playbook de tickets ou le formulaire de tâche pour travailler sur une tâche de dépôt.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Ouvrez la tâche à partir du playbook de tickets ou de la liste des tâches de dépôt.
4. Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Terminez le travail nécessaire pour effectuer la tâche de dépôt dans votre système bancaire principal.
6. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail**, saisissez des commentaires.
7. Fermez la tâche de dépôt.

Résultats

La tâche de dépôt passe à l'état Fermé terminé.

Référence Financial Services Deposit Operations

Découvrez les composants, tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage, qui sont installés lorsque vous installez l'application Financial Services Deposit Operations .

Composants installés avec Financial Services Business Deposit Operations

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'installation de l'application, notamment des Financial Services Business Deposit Operations tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées. L'application installe également les modules d'extension connexes et stocke les applications si ce n'est pas déjà le cas.

Remarque :

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

Modules d'extension installés

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

Applications de stockage installées

Application de stockage	Description
Financial Services Operations Core	Stocke les données client nécessaires pour effectuer des demandes de service de dépôt. Pour plus d'informations, consultez product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita .
Document Processor	Active la gestion des tâches de services documentaires qui sont utilisées dans Financial Services Business Deposit Operations les workflows. Pour plus d'informations, consultez Intégrer à Financial Services Document Processor .
Playbooks pour Gestion du service clientèle	Fournit un moyen de visualiser les workflows des processus business dans une vue simple et axée sur les tâches, garantissant des réponses cohérentes aux situations couramment rencontrées. Pour plus d'informations, consultez Playbooks pour Customer Service Management  .
Utilisateur contributeur CSM	Permet aux équipes du middle office de créer des tickets pour les demandes des clients. Pour plus d'informations, consultez Utilisateur contributeur CSM  Configurer les utilisateurs contributeurs  .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur des dépôts [sn_bom_deposit_b2b.admin]	Rôle d'administrateur système spécifique à l'application pour les opérations de dépôt qui peut : • Accorder les rôles des opérations de dépôt • Supprimer les tickets et les tâches de service de dépôt • Configurer l'application Opérations de dépôt • Créer et modifier les définitions de services de dépôts • Lecture, écriture et création d'accès aux données de dépôt	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_deposit_b2b.agent • sn_bom_deposit_b2b.gestionnaire
Agent de dépôt [sn_bom_deposit_b2b.agent]	• Créer des tickets de service de dépôt et saisir les données de ticket • Afficher l'état général des tickets • Travailler sur les tickets et les tâches de service de dépôt	• sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom_document.b2b_collector • sn_bom.visionneur_compte_dépôt
Contributeur du dépôt [sn_bom_deposit_b2b.contributeur]	• Créer des tickets de service de dépôt et saisir les	• sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.visionneur_de_données_de_compte

Traduction automatique

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	données de ticket Afficher l'état général des tickets Travailler sur les tickets et les tâches de service de dépôt jusqu'à l'étape Initier et examiner i Important : Pour fonctionner, le rôle de contributeur doit être combiné à l'un des rôles d'utilisateurs de contributeur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.b2b_contributeur • sn_bom.visionneur_compte_dépôt • sn_bom_document.b2b_collecteur
Connecteur d'agent de dépôt [sn_bom_deposit_b2b.agent_connector]	Créer des tickets de service de dépôt et saisir les données de ticket Afficher l'état général des tickets Travailler sur les tickets et les tâches de service de dépôt pour répondre aux demandes des comptes qu'ils gèrent	• sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.visionneur_de_données_de_compte • sn_bom.agent • sn_bom.visionneur_compte_dépôt • sn_bom_document.b2b_collecteur

Traduction automatique

Traduction automatique

Tables installées

Table	Description
Base de dépôt [sn_bom_deposit_b2b_base]	La table Ticket de service de dépôt business étend la table Base de dépôt. La table Base de dépôt étend la table Base des services financiers [sn_bom_case].
Instruction de fonctionnement de dépôt [sn_bom_deposit_b2b_operating_instruction]	Stocke toutes les instructions de fonctionnement pour tous les tickets de dépôt professionnel.
Ticket de service de dépôt business [sn_bom_deposit_b2b_service]	Stocke tous les tickets de dépôts professionnels. Cette table étend la table Base de dépôt [sn_bom_deposit_b2b_base].
Tâche de dépôt business [sn_bom_deposit_b2b_task]	Stocke toutes les tâches de dépôt pour tous les tickets de dépôts business. Cette table étend la table Tâche financière [sn_bom_task].

Composants installés avec Financial Services Personal Deposit Operations

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'installation de l'application, notamment des Financial Services Personal Deposit Operations tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées. L'application installe également les modules d'extension connexes et stocke les applications si ce n'est pas déjà le cas.

i Remarque :

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

Modules d'extension installés

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

Applications de stockage installées

Application de stockage	Description
Financial Services Operations Core	Stocke les données client nécessaires pour effectuer des demandes de service de dépôt. Pour plus d'informations, consultez product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita .
Financial Services Document Management	Active la gestion des tâches de services documentaires utilisées dans Financial Services Personal Deposit Operations les workflows. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Financial Services Document Management .
Playbooks pour Gestion du service clientèle	Fournit un moyen de visualiser les workflows des processus business dans une vue simple et axée sur

Application de stockage	Description
	les tâches, garantissant des réponses cohérentes aux situations couramment rencontrées. Pour plus d'informations, consultez Playbooks pour Customer Service Management .
Utilisateur contributeur CSM	Permet aux équipes du middle office de créer des tickets pour les demandes des clients. Pour plus d'informations, consultez Utilisateur contributeur CSM Configurer les utilisateurs contributeurs .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur des dépôts [sn_bom_deposit_b2c.admin]	Rôle d'administrateur système spécifique à l'application pour les opérations de dépôt qui peut : • Accorder les rôles des opérations de dépôt • Supprimer les tickets et les tâches de service de dépôt • Configurer l'application Opérations de dépôt • Créer et modifier les définitions de services de dépôts • Lecture, écriture et création d'accès aux données de dépôt	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_deposit_b2c.agent • sn_bom_deposit_b2c.gestionnaire
Agent de dépôt [sn_bom_deposit_b2c.agent]	• Créer des tickets de service de dépôt et saisir les données de ticket • Afficher l'état général des tickets	• sn_bom_document.b2c_viewer • sn_bom.b2c_agent • sn_bom_document.b2c_collecteur • sn_bom.visionneur_compte_dépôt

Traduction automatique

Traction automatique

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	aux demandes des comptes qu'ils gèrent i Important : Pour fonctionner, le rôle de connecteur d'agent doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	
Gestionnaire de dépôts [sn_bom_deposit_b2c.manager]	• Affichez les Analyse des performances rapports dans le tableau de bord des opérations de dépôt • Utiliser des Exploration de processus projets pour les processus d'opérations de dépôts	• pa_viewer • sn_bom_deposit_b2c.agent
Demandeur de dépôt [sn_bom_deposit_b2c.requestor]	• Soumettre des demandes de service de dépôt via le créateur d'enregistrement • Afficher l'état des tickets	• sn_bom_deposit_b2c.viewer • sn_bom.b2c_requestor
Visionneuse de dépôt [sn_bom_deposit_b2c.visionneuse]	Dispose d'un accès en lecture seule à tous les tickets de service de dépôt et aux données connexes	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom.visionneur_de_données_client • sn_bom.b2c_requestor • sn_bom.visionneur_compte_dépôt

Traduction automatique

Tables installées

Table	Description
Base de dépôt [sn_bom_deposit_b2c_base]	La table Ticket de service de dépôt personnel étend la table Base de dépôt. La table Base de dépôt étend la table Base des services financiers [sn_bom_case].
Ticket de service de dépôt personnel [sn_bom_deposit_b2c_service]	Stocke tous les tickets de dépôts personnels. Cette table étend la table Base de dépôt [sn_bom_deposit_b2c_base].
Tâche de dépôt personnel [sn_bom_deposit_b2c_task]	Stocke toutes les tâches de dépôt pour tous les tickets de dépôt personnel. Cette table étend la table Tâche financière [sn_bom_task].

Financial Services Loan Operations

L'application ServiceNow® Financial Services Loan Operations est une solution dans Financial Services Operations qui prend en charge les prêts personnels et professionnels. Cette solution permet à votre organisation financière de résoudre rapidement les demandes initiées par les clients et les exceptions générées par le système en matière de services de prêts et peut vous aider à transformer vos opérations de prêt middle et back-office.

Demander des applications dans l'App Store

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

Explorer



Découvrez comment les clients, les employés des succursales et les agents de prêt utilisent Loan Operations.

Configurer



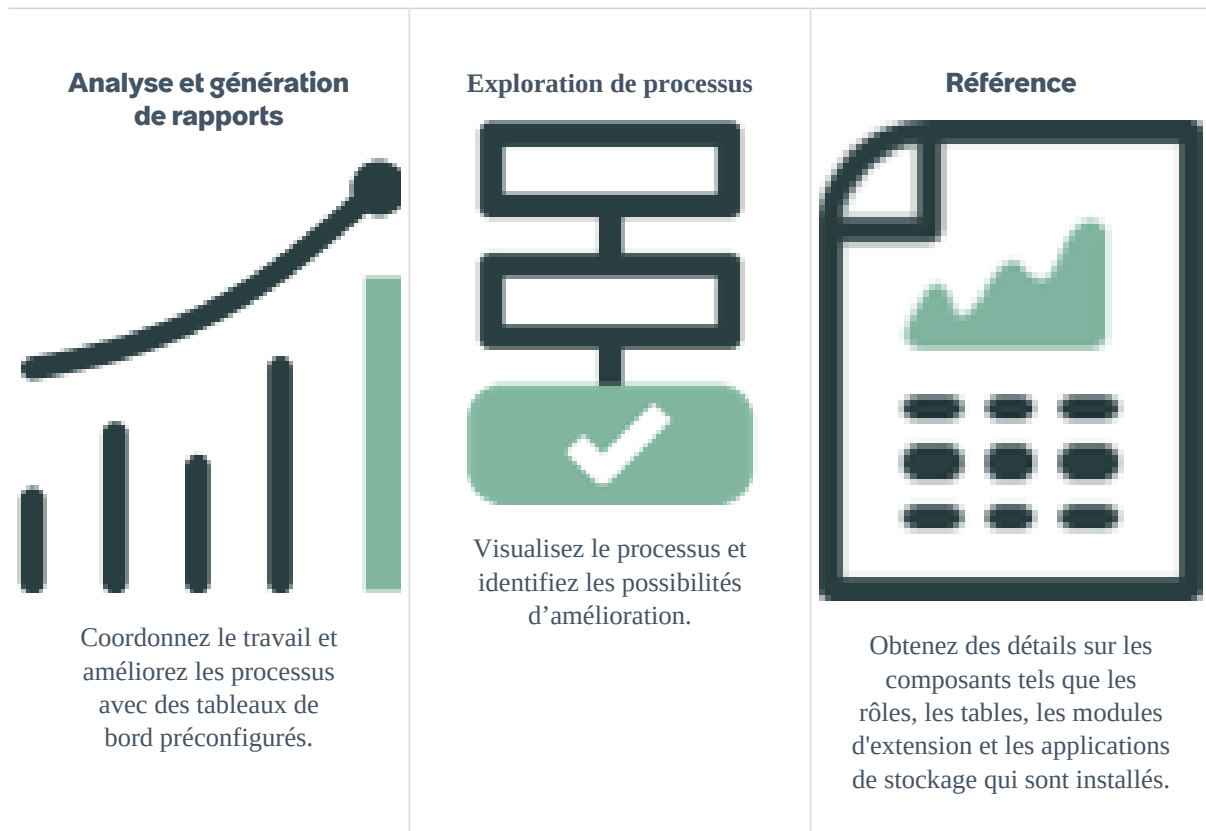
Configurez les opérations de prêt aux entreprises et les opérations de prêt personnel.

Utiliser



Soumettez et gérez les demandes de service de prêt que vous recevez des clients et du système bancaire.

Traduction automatique



Explorer Financial Services Loan Operations

Vous pouvez l'utiliser ServiceNow® Financial Services Loan Operations pour gérer le service de tous les types de prêts.

Fonctionnalités principales

- Workflows automatisés pour acheminer les tickets et les tâches entre différents départements et fonctions, y compris les départements de prêt, de documents et de crédit
- Prise en charge des opérations de prêts aux entreprises et aux particuliers sur une seule plateforme
- Prise en charge des demandes initiées par le client et des exceptions initiées par le système
- Service de processeur de documents couvrant les documents entrants et sortants et gérant les exceptions et les approbations
- Espace de travail personnalisé pour différents rôles
- Analyse des performances Tableaux de bord permettant d'obtenir un aperçu des performances de l'équipe et de l'entreprise

Applications Opérations de prêt

Les demandes de service de prêt professionnel et personnel sont prises en charge par les applications suivantes :

Opérations de prêt business

Cette application vous permet de gérer le service des prêts professionnels. Un prêt commercial est un prêt qui est obtenu par une entreprise (compte) pour répondre à ses besoins commerciaux.

Vous pouvez activer Business Loan Operations en installant l'application Financial Services Business Loan Operations (sn_bom_loan_b2b) à partir de [ServiceNow Store](#) .

Opérations de prêt personnel

Cette application vous permet de gérer le service des prêts personnels. Un prêt personnel est un prêt qui est obtenu par des clients individuels (consommateurs) pour répondre à leurs besoins personnels. Par exemple, un prêt immobilier ou un prêt auto.

Vous pouvez activer Personal Loan Operations en installant l'application Financial Services Personal Loan Operations (sn_bom_loan) à partir de [ServiceNow Store](#) .

Demandes de services de prêts

L'application prend en charge les types de demandes de service de prêt suivants pour les prêts professionnels et personnels :

Demandes de services de prêts	
Prêts personnels	Prêts aux entreprises
Prépaiement partiel	Prépaiement partiel
Remise de prêt	Remise de prêt
Report de prêt	Report de prêt
Abandon de créance	Abandon de créance
Remboursement manqué	Remboursement manqué
Violation des dispositions	Violation des dispositions
Restructuration de prêts	Restructuration de prêts
	Prélèvement sur le prêt
	Prorogation du prêt

Profils des opérations de prêt

Loan Operations s'adresse aux profils suivants :

Profil	Description
Administrateur	Administrateur du prêt responsable de la configuration de l'application.
Demandeurs	Les clients et les employés des succursales qui soumettent des demandes de prêt et vérifient l'état des dossiers. Trois types d'utilisateurs peuvent soumettre des demandes de prêt :

Profil	Description
	• Consommateurs (clients de détail) • Comptes et contacts (clients professionnels) • Employés de succursale à la réception d'une institution financière
Prestataires	Agents du middle ou du back-office des institutions financières qui travaillent avec des opérations de prêt. Ils sont chargés de travailler sur les dossiers et les tâches de prêt (telles que les tâches de service de crédit et les tâches de service documentaire) qui relèvent des services de prêt. Ces trois agents interviennent sur les demandes de prêt : • Agents de prêt • Agents de crédit • Agents de document

Configurer Financial Services Loan Operations

Vous pouvez configurer votre implémentation pour l'application Financial Services Loan Operations en installant l'application, en important des données de services financiers et en examinant et configurant les composants installés avec l'application.

Installer Financial Services Business Loan Operations

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Financial Services Business Loan Operations (sn_bom_loan_b2b). L'application inclut des données de démonstration ainsi que des applications et modules d'extension liés à ServiceNow® Store l'installation, le cas échéant.

Avant de commencer

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

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Financial Services Business Loan Operations :

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

Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Financial Services Business Loan Operations](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Financial Services Business Loan Operations (sn_bom_loan_b2b).

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

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

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

Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Financial Services Business Loan Operations.

4. **Facultatif** : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

Important :

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

5. Sélectionnez **Installer**.

Installer Financial Services Personal Loan Operations

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Financial Services Personal Loan Operations (sn_bom_loan). L'application inclut des données de démonstration ainsi que des applications et modules d'extension liés à ServiceNow® Store l'installation, le cas échéant.

Avant de commencer

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

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Financial Services Personal Loan Operations :

- Modules d'extension
- Applications de stockage

- Rôles
- Tables

Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Financial Services Personal Loan Operations](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Financial Services Personal Loan Operations (sn_bom_loan).

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

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

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

Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Financial Services Personal Loan Operations.

4. **Facultatif** : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

Important :

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

5. Sélectionnez **Installer**.

Configurer Financial Services Loan Operations

Passez en revue les composants installés avec l'application et modifiez-les Financial Services Loan Operations selon les besoins professionnels de votre organisation.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Financial Services Loan Operations est installée. Pour plus d'informations, consultez [Installer Financial Services Business Loan Operations](#) et [Installer Financial Services Personal Loan Operations](#).

Rôle requis : sn_bom_loan_b2b.admin, sn_bom_loan.b2c_admin et admin

Procédure

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

Séparation de domaine et Financial Services Loan Operations

L'application Financial Services Loan Operations ne prend pas en charge Domain Separation. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

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

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

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

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Financial Services Loan Operations

- Toutes les applications Financial Service Loan Operations reposent sur Gestion du service clientèle (CSM) et utilisent de nombreuses tables CSM. Les tables de référence clés sont les tables client, telles que Consommateur, Compte et Contact. Ces tables sont séparées par domaine.

Information associée

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

Utiliser Financial Services Loan Operations

Découvrez comment les demandeurs, les contributeurs et les agents utilisent l'application pour initier, rechercher et résoudre les demandes de service de prêt et les exceptions générées par le Financial Services Loan Operations système.

Espace de travail

Les demandeurs, les contributeurs et les agents du back-office utilisent l’espace de travail personnalisé pour travailler sur tous les aspects des tickets de prêt. L’espace de travail peut vous aider dans les tâches suivantes :

- Surveiller la charge de travail et les performances
- Se concentrer sur les éléments à haute priorité
- Naviguer facilement entre les tâches

Pour plus d'informations, consultez [Espaces de travail](#).

Espace de travail utilisateurs pour Opérations de prêt

Utilisateur	Description
Demandeur	Envoie des demandes de service à partir des enregistrements d’interaction et des enregistrements client.
Contributeur du prêt	Soumet des demandes de service, collecte les documents entrants et vérifie l’état des tickets pour les comptes qu’ils gèrent jusqu’à l’étape Initier et examiner.
Agent de prêt	Travaille sur les tickets de prêt et les tâches de prêt.
Connecteur d’agent de prêt	Soumet des demandes de service et travaille sur des tickets de prêt et des tâches de prêt pour répondre aux demandes de prêt pour les comptes qu’ils gèrent.
Agent de crédit	Travaille sur les tickets de crédit et les tâches de crédit pour les demandes de service de prêt.
Agent de document	Travaille sur des tâches de documents pour les demandes de service de prêt.
Administrateur de prêt	Configure l’espace de travail de prêt en fonction des besoins professionnels. Pour plus d'informations, consultez Configurer Espace de travail configurable de CSM .

Traduction automatique

Workflows

Plusieurs flux de travail prédéfinis pour les prêts aux entreprises et aux particuliers sont disponibles avec l’application.

Lorsqu’un client demande un service de prêt, un ticket de service de prêt est créé et affecté à un agent de prêt. Une fois que l’agent a mis à jour les détails du ticket, un workflow est déclenché. Le flux déclenche diverses tâches à partir du ticket et les règles d’affectation acheminent ces tâches vers les équipes de back-office appropriées, telles que le service de prêt, de crédit ou de documents. Une nouvelle tâche est automatiquement créée lorsqu’un agent ferme la tâche précédente.

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

Playbook de ticket

À l'aide du playbook de tickets, le contributeur de prêt et les agents de prêt peuvent visualiser et interagir avec le workflow de ticket. Le playbook fournit un cycle de vie de bout en bout pour les tâches exécutées pendant le processus de gestion des tickets, de la consignation d'un ticket à la communication au client en passant par sa résolution finale. Le playbook est disponible pour les workflows de prêt suivants :

- Remise de prêt pour Financial Services Business Loan Operations
- Report de prêt pour Financial Services Personal Loan Operations

Tableaux de bord

Analyse des performances Donnez aux propriétaires d'entreprise un aperçu des performances de l'équipe et de l'entreprise. Des tableaux de bord avec des vues personnalisables sont disponibles pour les opérations de prêt professionnel et personnel avec l'application.

Pour plus d'informations, consultez [Tableau de bord de Financial Services Personal Loan Operations](#) et [Tableau de bord de Financial Services Business Loan Operations](#).

Workflows des opérations de prêt

L'application Financial Services Loan Operations installe des workflows automatisés pour la gestion des prêts. Ces workflows permettent l'acheminement des tickets et des tâches vers différents départements, y compris les agents de prêt, de document et de crédit.

Workflows disponibles avec l'application

Les flux de travail prédéfinis suivants pour les prêts aux entreprises et aux particuliers sont disponibles avec l'application :

Prêts personnels	Prêts aux entreprises
Prépaiement partiel	Prépaiement partiel
Remise de prêt	Remise de prêt
Report de prêt	Report de prêt
Abandon de créance	Abandon de créance
Remboursement manqué	Remboursement manqué
Violation des dispositions	Violation des dispositions
	i Remarque : Ce workflow est lancé à partir de l'application Financial Services Credit Operations .
Restructuration de prêts	Restructuration de prêts
	i Remarque : Ce workflow est lancé à partir de l'application Financial Services Credit Operations . Ensuite, un ticket de prêt est automatiquement créé pour mener la demande à terme.
	Prélèvement sur le prêt

Prêts personnels	Prêts aux entreprises
	Prorogation du prêt

Ces workflows sont créés à l'aide de [Flow Designer](#) . L'administrateur de prêt peut examiner et personnaliser ces flux prédéfinis en fonction des besoins professionnels d'une organisation.

Workflow général pour Loan Operations

Lorsqu'un client demande un service de prêt, un ticket de service de prêt est créé et affecté à un agent de prêt. Une fois que l'agent a mis à jour les détails du ticket, un workflow est déclenché. Le flux déclenche diverses tâches à partir du ticket et les règles d'affectation acheminent ces tâches vers les équipes de back-office appropriées, telles que le service de prêt, de crédit ou de documents. Une nouvelle tâche est automatiquement créée lorsqu'un agent ferme la tâche précédente.

Voici un workflow de prêt typique dans l'application Financial Services Loan Operations .

Remarque :

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

1. Un contributeur de prêt, un demandeur ou un client soumet une demande de service de prêt.
2. Le contributeur du prêt collecte les documents client requis et met à jour le ticket.
3. Un agent de prêt reçoit le ticket et ajoute des informations supplémentaires, telles que les frais.
4. Le service de traitement de documents détermine les documents requis. Si des documents doivent être vérifiés, une tâche est générée pour l'agent de document.
5. Une tâche de crédit est générée pour l'agent de crédit.
6. Une tâche d'autorisation est générée pour examiner et approuver la demande de prêt.
7. Après l'autorisation, une tâche de mise à jour du prêt est générée. Si la banque a activé une intégration, le compte de prêt peut être automatiquement mis à jour dans le système central.

Workflow de prêt à remboursement anticipé partiel

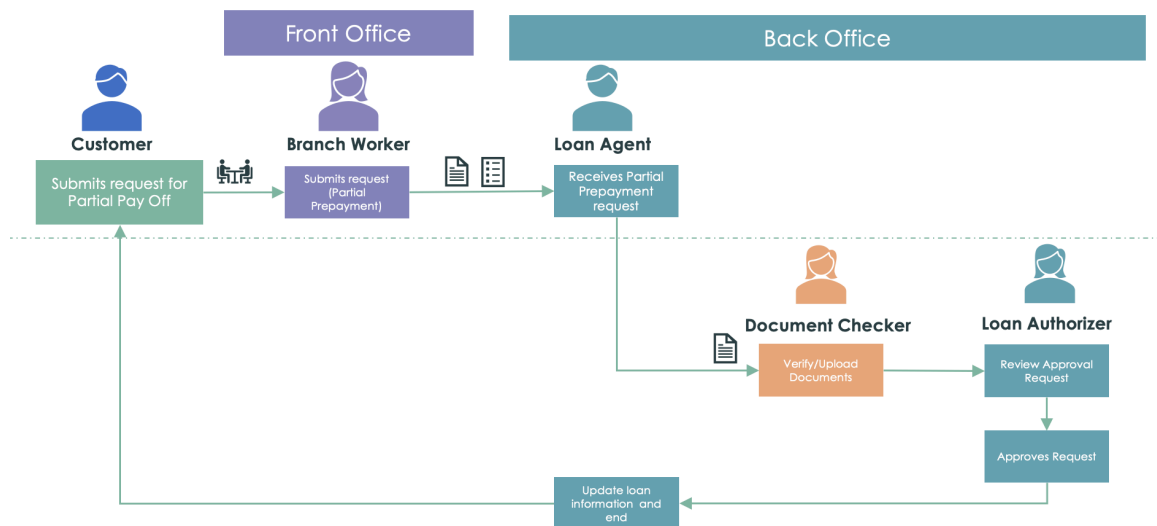
Découvrez comment les agents bancaires, à l'aide du workflow de prêt à remboursement anticipé partiel, résolvent une demande de service de remboursement anticipé partiel d'un prêt en cours auprès de la banque avant son échéance. Le workflow s'applique aux demandes de service de prêt professionnel et personnel.

Un remboursement anticipé partiel est directement appliqué à la partie principale du prêt. Le client a généralement la possibilité de restructurer le remboursement sur le solde restant de l'une des manières suivantes :

- Poursuivre le remboursement actuel, qui est plus élevé et entraîne la clôture anticipée du prêt
- Conserver la durée actuelle du prêt, ce qui signifie que le montant du remboursement est recalculé et réparti sur la durée du prêt en attente

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents de la banque à résoudre une demande de service de prépaiement partiel.

Workflow de prêt à remboursement anticipé partiel



Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches d'une demande de service de prépaiement partiel vers des agents de différents départements. Les agents se connectent à pour Espace de travail travailler sur les tâches de leur file d'attente.

En tant qu'contributeur, demandeur ou client de prêt

Un contributeur ou un demandeur envoie une demande de service de prêt avec prépaiement partiel au nom d'un client.

Un client (consommateur ou contact) peut directement soumettre une demande à partir du Customer Service Portal, du Consumer Service Portal ou d'un autre portail en libre-service.

i Remarque :

Pour que les consommateurs puissent soumettre une demande à l'aide du Consumer Service Portal, vous devez avoir activé le module d'extension Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Un ticket est initié en fonction du type de demande.

En tant qu'agents de back-office

Une fois le ticket initié et qu'un agent a mis à jour les détails du ticket, un workflow est déclenché automatiquement. Les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de back-office appropriées.

1. Un agent de prêt examine les détails du ticket et ajoute des détails supplémentaires, tels que les frais.

Le service de traitement de documents détermine les documents qui doivent être vérifiés pour la demande. Le workflow génère automatiquement une tâche de vérification des documents entrants pour l'agent de documents.

2. Un agent de documents travaille sur la tâche de vérification des documents entrants pour vérifier chaque document répertorié dans la tâche. Si nécessaire, cet agent peut demander le report d'un document spécifique.

Le workflow génère une tâche d'autorisation de prêt pour l'agent de prêt.

3. Un autorisateur de prêt (agent de prêt) examine les détails du ticket et l'approuve.

- Un agent de prêt travaille sur la tâche de mise à jour du prêt et met à jour le compte de prêt dans le système bancaire.

Si la banque a activé une intégration, le compte de prêt peut également être automatiquement mis à jour dans le système bancaire central.

Une fois le ticket terminé, son état et son étape sont définis sur Fermé terminé et les notes de travail sont mises à jour. Un client peut consulter l'état du ticket à partir du Customer Service Portal, du Consumer Service Portal ou d'un autre portail en libre-service.

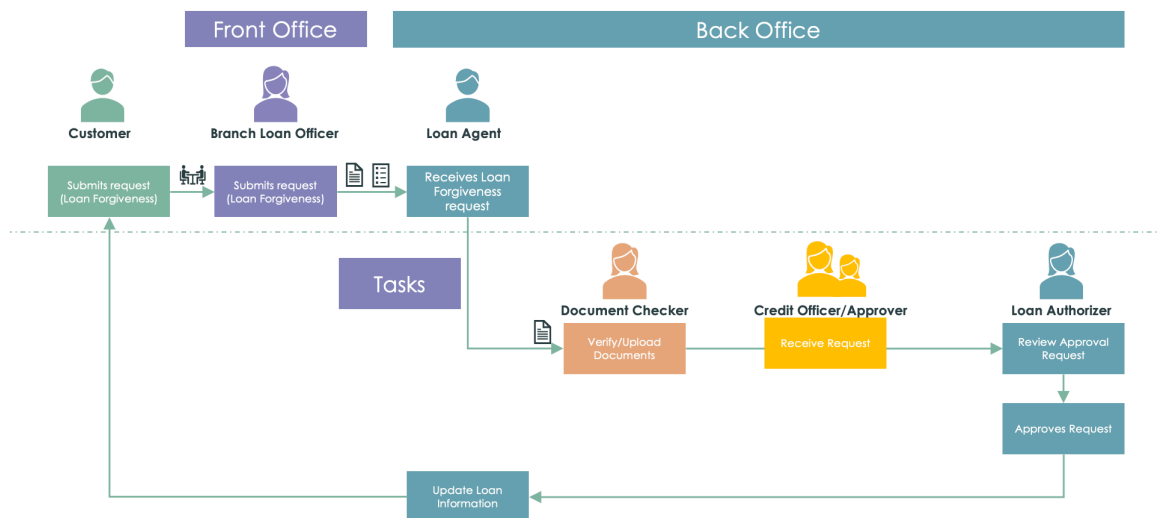
Workflow de remise de prêt

Découvrez comment les agents bancaires, à l'aide du workflow Remise de prêt, résolvent une demande de service de prêt pour une renonciation ou une remise d'un prêt en cours auprès de la banque. Le workflow s'applique aux demandes de service de prêt professionnel et personnel.

Une demande de remise de prêt peut correspondre au montant total du prêt ou seulement à un montant partiel. Parmi les exemples courants, citons les prêts étudiants, les prêts agricoles et le programme de protection des chèques de paie de la Small Business Administration (SBA).

Le diagramme suivant illustre comment l'application aide les agents de la banque à résoudre une demande de service de remise de prêt.

Workflow de remise de prêt



Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches d'une demande de service de remise de prêt vers des agents de différents départements. Les agents se connectent pour travailler sur les tâches de leur file d'attente Espace de travail. Pour le workflow de remise de prêt pour les opérations de prêt business, les agents peuvent également utiliser le playbook de tickets qui les guide à travers les étapes nécessaires pour résoudre le ticket.

En tant que contributeur, demandeur ou client de prêt

Un contributeur de prêt ou un demandeur soumet une demande de service de prêt avec remise de prêt au nom d'un client.

Un client (consommateur ou contact) peut directement soumettre une demande à partir du Customer Service Portal, du Consumer Service Portal ou d'un autre portail en libre-service.

i Remarque :

Pour que les consommateurs puissent soumettre une demande à l'aide du Consumer Service Portal, vous devez avoir activé le module d'extension Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Un ticket est initié en fonction du type de demande.

En tant qu'agents de back-office

Une fois le ticket initié et qu'un agent a mis à jour les détails du ticket, un workflow est déclenché automatiquement. Les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de back-office appropriées.

1. Un agent de prêt examine les détails du ticket et ajoute des détails supplémentaires, tels que des frais.

Le service de traitement de documents détermine les documents qui doivent être vérifiés pour la demande. Le workflow génère une tâche de vérification des documents entrants pour l'agent de documents.

2. Un agent de documents travaille sur la tâche de vérification des documents entrants pour vérifier chaque document répertorié dans la tâche. Si nécessaire, cet agent peut demander le report d'un document spécifique.

Le workflow génère une tâche d'évaluation de crédit pour l'agent de crédit.

3. Un agent de crédit travaille sur la tâche de crédit pour examiner le crédit du client et approuver la demande.

Le workflow génère une tâche d'autorisation de prêt pour l'agent de prêt.

4. Un autorisateur de prêt (agent de prêt) examine les détails du ticket et l'approuve.

5. Un agent de prêt travaille sur la tâche de mise à jour du prêt et met à jour le compte de prêt dans le système bancaire.

Si la banque a activé une intégration, le compte de prêt peut également être automatiquement mis à jour dans le système bancaire central.

Une fois le ticket terminé, son état et son étape sont définis sur Fermé terminé et les notes de travail sont mises à jour. Un client peut consulter l'état du ticket à partir du Customer Service Portal, du Consumer Service Portal ou d'un autre portail en libre-service.

Workflow de report de prêt

Découvrez comment les agents bancaires, à l'aide du workflow de report de prêt, résolvent une demande de service de prêt pour un report temporaire du remboursement d'un prêt planifié. Le workflow s'applique aux demandes de service de prêt professionnel et personnel.

En cas de report de prêt, le client n'est pas tenu de payer un montant pendant une durée convenue. De plus, la banque peut envisager de renoncer aux intérêts pendant la période de report.

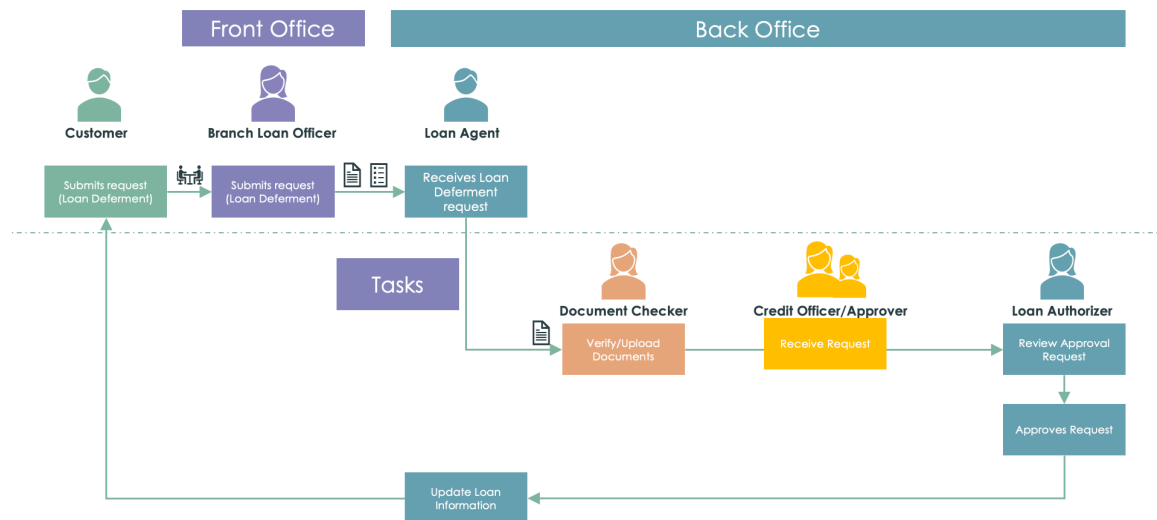
L'abstention est également un report temporaire des remboursements de prêt prévus lorsque le client n'est pas censé payer de montant pendant une durée convenue. Dans ce cas, la banque accumule les intérêts sur le montant restant dû et les encaisse lorsque les remboursements réguliers commencent sur le prêt.

Remarque :

Les banques utilisent les termes « Report » et « Abstention » de manière interchangeable au cas par cas.

Le diagramme suivant illustre comment l'application aide les agents de la banque à résoudre une demande de service de report de prêt.

Workflow de report de prêt



Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches d'une demande de service de report de prêt vers des agents de différents départements. Les agents se connectent pour travailler sur les tâches de leur file d'attente Espace de travail. Pour le workflow de report de prêt pour les opérations de prêt personnel, les agents peuvent également utiliser le playbook de tickets qui les guide à travers les étapes nécessaires pour résoudre le ticket.

En tant qu'utilisateur, demandeur ou client de prêt

Un contributeur de prêt ou un demandeur soumet une demande de service de prêt de report de prêt au nom d'un client.

Un client (consommateur ou contact) peut directement soumettre une demande à partir du Customer Service Portal, du Consumer Service Portal ou d'un autre portail en libre-service.

Remarque :

Pour que les consommateurs puissent soumettre une demande à l'aide du Consumer Service Portal, vous devez avoir activé le module d'extension Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Un ticket est initié en fonction du type de demande.

En tant qu'agents de back-office

Une fois le ticket initié et qu'un agent a mis à jour les détails du ticket, un workflow est déclenché automatiquement. Les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de back-office appropriées.

1. Un agent de prêt examine les détails du ticket et ajoute des détails supplémentaires, tels que les frais.

Le service de traitement de documents détermine les documents qui doivent être vérifiés pour la demande. Le workflow génère une tâche de vérification des documents entrants pour l'agent de documents.

2. Un agent de documents travaille sur la tâche de vérification des documents entrants pour vérifier chaque document répertorié dans la tâche. Si nécessaire, ils peuvent demander le report d'un document spécifique.

Le workflow génère une tâche d'évaluation de crédit pour l'agent de crédit.

3. Un agent de crédit travaille sur la tâche de crédit pour examiner le crédit du client et approuver la demande.

Le workflow génère une tâche d'autorisation de prêt pour l'agent de prêt.

4. Un autorisateur de prêt (agent de prêt) examine les détails du ticket et l'approuve.
5. Un agent de prêt travaille sur la tâche de mise à jour du prêt et met à jour le compte de prêt dans le système bancaire.

Si la banque a activé une intégration, le compte de prêt peut également être automatiquement mis à jour dans le système central.

Une fois le ticket terminé, son état et son étape sont définis sur Fermé terminé et les notes de travail sont mises à jour. Un client peut consulter l'état du ticket à partir du Customer Service Portal, du Consumer Service Portal ou d'un autre portail en libre-service.

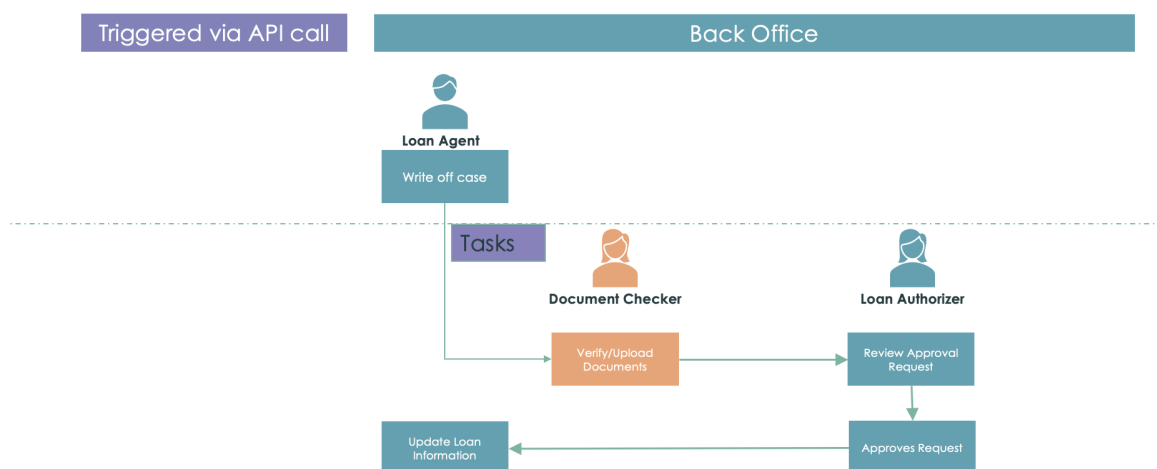
Workflow d'abandon de créance

Découvrez comment les agents bancaires, à l'aide du workflow d'abandon de créance, gèrent l'annulation d'une partie ou de la totalité d'un prêt en cours lorsque les mécanismes de recouvrement échouent. Le workflow s'applique à la fois aux prêts professionnels et personnels.

Une banque radie un prêt lorsque tous les moyens de recouvrement sont épuisés. Il s'agit d'une mesure prise par les banques pour assainir leurs bilans.

Le diagramme suivant illustre comment l'application aide les agents de la banque à travailler sur une annulation de prêt.

Workflow d'abandon de créance



Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches d'annulation de créance vers des agents de différents départements. Les agents se connectent pour travailler sur les tâches de leur file d'attente Espace de travail .

En tant qu'agent de crédit ou via une API

Un agent de prêt crée un ticket de service de prêt avec abandon de créance. Une API dans le back-end peut également déclencher ce ticket de service de prêt.

En tant qu'agents de back-office

Une fois le ticket initié et qu'un agent a mis à jour les détails du ticket, un workflow est déclenché automatiquement. Les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de back-office appropriées.

1. Un agent de prêt examine les détails du ticket et ajoute des détails supplémentaires tels que les montants du capital et des intérêts impayés.

Le service de traitement de documents détermine les documents qui doivent être vérifiés pour la demande. Le workflow génère une tâche de vérification des documents entrants pour l'agent de documents.

2. Un agent de documents travaille sur la tâche de vérification des documents entrants pour vérifier chaque document répertorié dans la tâche. Si nécessaire, cet agent peut demander le report d'un document spécifique.

Le workflow génère une tâche d'autorisation de prêt pour l'agent de prêt.

3. Un autorisateur de prêt (agent de prêt) examine les détails du ticket et l'approuve.
4. Un agent de prêt travaille sur la tâche de mise à jour du prêt et met à jour les informations du prêt dans le système bancaire.

Si la banque a activé une intégration, le compte de prêt peut également être automatiquement mis à jour dans le système bancaire central.

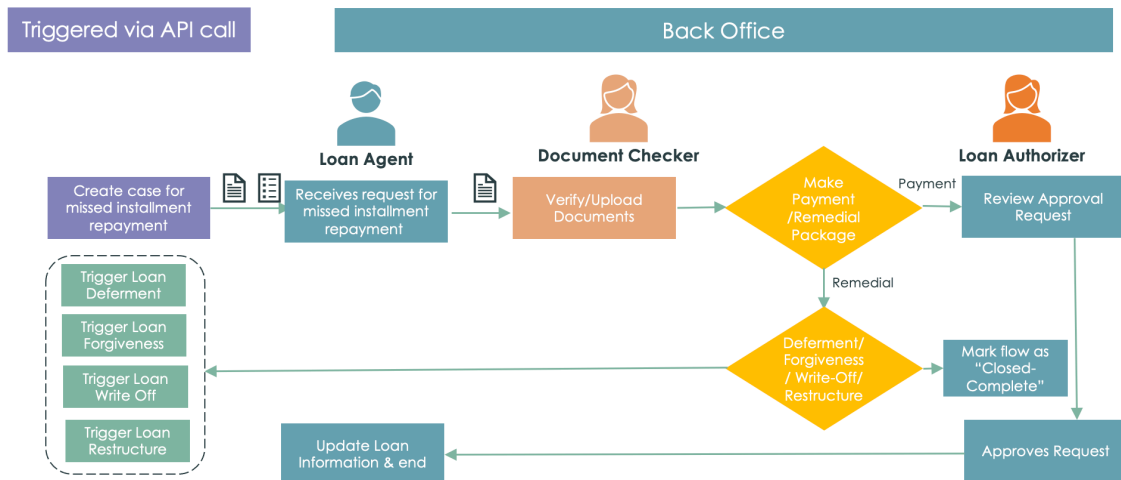
Une fois le ticket terminé, son état et son étape sont définis sur Fermé terminé et les notes de travail sont mises à jour. Un client peut consulter l'état du ticket à partir du Customer Service Portal, du Consumer Service Portal ou d'un autre portail en libre-service.

Workflow de remboursement de l'acompte manqué

Découvrez comment les agents bancaires, à l'aide du workflow de remboursement des acomptes manqués, contactent de manière proactive un client de prêt pour un versement manqué d'un prêt en cours et décident d'un plan d'action. Le workflow s'applique à la fois aux prêts professionnels et personnels.

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents bancaires à gérer un paiement d'acompte manqué par un emprunteur.

Workflow de remboursement de l'acompte manqué



Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches d'un remboursement manqué vers des agents de différents départements. Les agents se connectent pour travailler sur les tâches de leur file d'attente Espace de travail .

En tant qu'agent de crédit ou via une API

Si le système observe un défaut de remboursement par un emprunteur de prêt, une API dans le back-end déclenche un ticket de service de prêt de remboursement d'acompte manqué. Un agent de prêt peut également créer ce ticket.

En tant qu'agents de back-office

Un agent de prêt examine les détails du dossier, travaille avec le client et finalise le plan d'action.

Une fois que le ticket est initié et qu'un agent de prêt met à jour les détails du ticket, un workflow est déclenché automatiquement. Les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de back-office appropriées.

Initier un paiement

- Si le client effectue le paiement échelonné, l'agent de prêt initie le paiement et renseigne les détails de paiement dans le ticket.

Le workflow génère automatiquement une tâche d'autorisation de prêt pour l'agent de prêt.

- Un autorisateur de prêt (agent de prêt) examine les détails du ticket et l'approuve.
- Un agent de prêt travaille sur la tâche de mise à jour du prêt et met à jour les informations du prêt dans le système bancaire principal.

Les banques peuvent automatiser cette tâche en permettant une intégration avec le système de cuisson de base.

Créer un ticket de service correctif

Si le client n'est pas en mesure d'effectuer un paiement partiel ou total, l'agent de prêt crée l'un des tickets de service suivants pour résoudre le ticket :

- Remise de prêt
- Prépaiement partiel

- Abandon de créance
- Report de prêt

Le nouveau ticket de service de prêt gère alors ce problème de prêt.

Une fois le ticket terminé, son état et son étape sont définis sur Fermé terminé et les notes de travail sont mises à jour.

Workflow de violation des dispositions

Découvrez comment les agents bancaires, à l'aide du workflow Covenant Breach (Violation des engagements), contactent de manière proactive un client de prêt en cas de violation des dispositions et décident d'un plan d'action pour l'avenir. Le workflow s'applique à la fois aux prêts professionnels et personnels.

Que sont les alliances ?

Un covenant est une promesse faite par un emprunteur à une banque de respecter certaines conditions pendant toute la durée du prêt. Les covenants sont établis par la banque au moment de l'octroi d'un prêt. La surveillance des clauses restrictives est une activité continue de la banque. Une clause restrictive aide une banque à identifier et à atténuer les risques potentiels associés à un prêt. Lorsqu'une clause restrictive n'est pas respectée, c'est le signe d'un défaut potentiel de l'emprunteur.

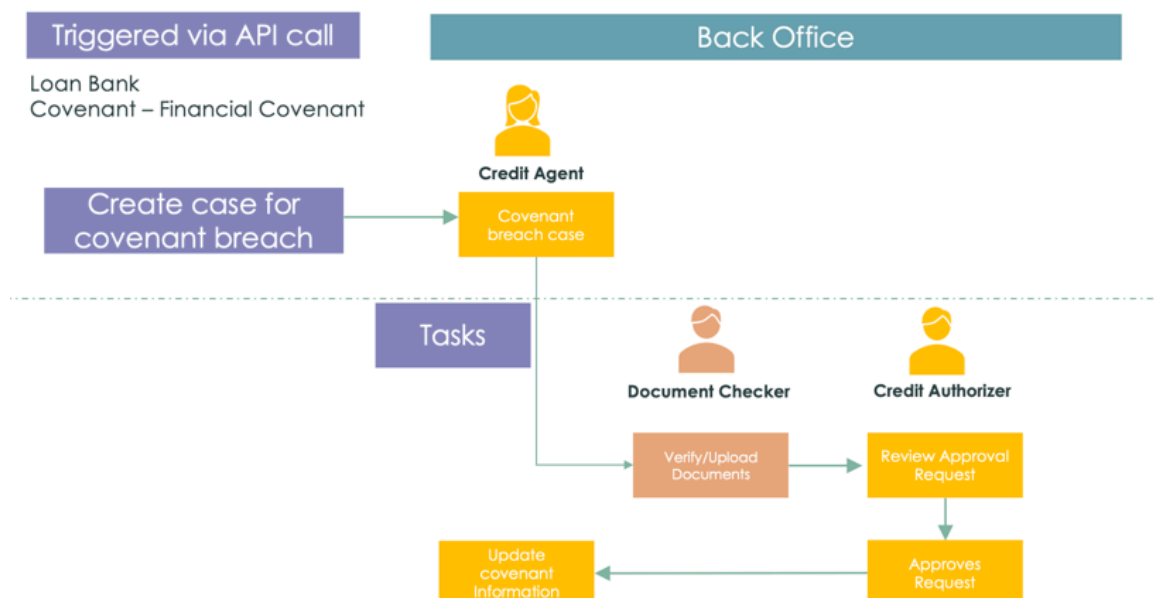
Voici quelques exemples de clauses restrictives pour les prêts aux entreprises :

- Présentation trimestrielle des états financiers par l'emprunteur
- Soumissions mensuelles de l'inventaire et de l'état des stocks ou des factures impayées

Un exemple de clause restrictive pour les prêts personnels pourrait être la présentation périodique de reçus de primes d'assurance habitation.

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents de banque à intervenir en cas de violation des dispositions d'un prêt.

Workflow de violation des dispositions



Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches d'une violation des dispositions vers des agents de différents départements. Les agents se connectent pour travailler sur les tâches de leur file d'attente Espace de travail .

En tant qu'agent de crédit ou via une API

Si une violation des clauses est observée pour un prêt, une API dans le back-end déclenche un ticket de service de crédit avec violation des clauses. Un agent de crédit peut également créer ce ticket.

En tant qu'agents de back-office

Une fois le ticket initié et un agent de crédit ayant mis à jour les détails du ticket, un workflow est déclenché automatiquement. Les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de back-office appropriées.

1. Un agent de crédit examine les détails du ticket et ajoute des détails supplémentaires tels que l'état de conformité des engagements.

Le service de traitement de documents détermine les documents qui doivent être vérifiés pour le ticket. Le workflow génère une tâche de vérification des documents entrants pour l'agent de documents.

2. Un agent de documents travaille sur la tâche de vérification des documents entrants pour vérifier chaque document répertorié dans la tâche. Si nécessaire, cet agent peut demander le report d'un document spécifique.

Le workflow génère une tâche d'autorisation de crédit pour l'agent de crédit.

3. Un autorisateur de crédit (agent de crédit) travaille sur la tâche de crédit pour l'examiner et l'approuver.

Le workflow génère une tâche de mise à jour des dispositions pour l'agent de crédit.

4. Un agent de crédit travaille sur cette tâche de crédit et met à jour les informations de l'accord dans le système bancaire.

Une fois le ticket terminé, son état et son étape sont définis sur Fermé terminé et les notes de travail sont mises à jour.

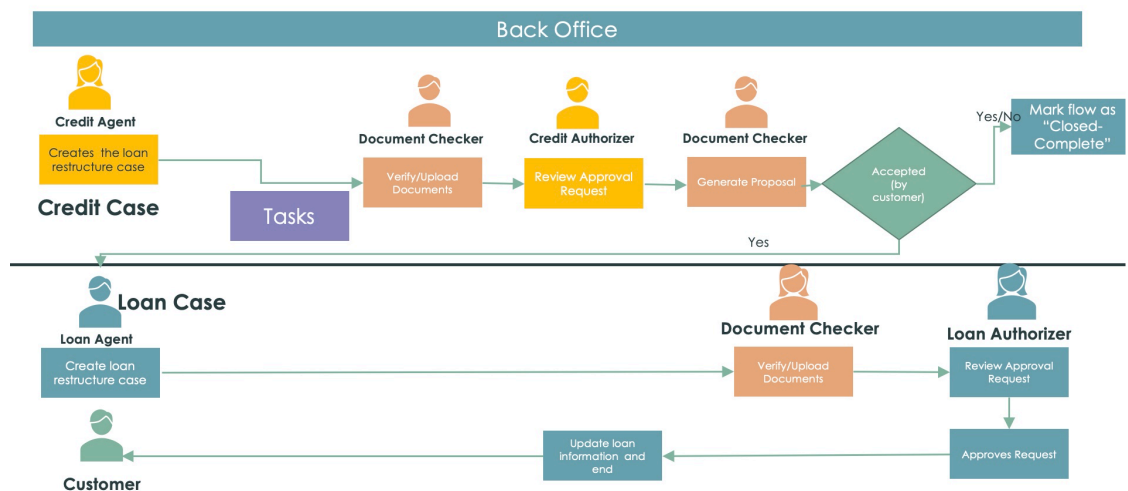
Workflow de proposition de restructuration des prêts

Découvrez comment les agents bancaires, à l'aide du workflow de proposition de restructuration de prêts, contactent un client de prêt pour restructurer un prêt en cours qui, autrement, pourrait se transformer en un prêt non performant. Le workflow s'applique à la fois aux prêts professionnels et personnels.

Une restructuration de prêt est une action visant à empêcher qu'un prêt ne soit classé comme non performant. Les banques modifient les conditions des prêts en modifiant la durée du prêt, le montant du remboursement, le nombre de versements ou le taux d'intérêt.

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents de la banque à gérer la restructuration d'un prêt.

Workflow de restructuration des prêts



Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches d’une restructuration de prêt vers des agents de différents départements. Les agents se connectent pour travailler sur les tâches de leur file d’attente Espace de travail .

En tant qu’agent de crédit

1. Un agent de crédit crée un ticket de service de crédit pour proposition de restructuration des prêts.
2. Un agent de crédit travaille avec le client et finalise les conditions de restructuration. L’agent ajoute les détails supplémentaires, tels que les détails de classification et de restructuration des actifs.
 - Un workflow est déclenché automatiquement et les règles d’affectation acheminent le ticket et les tâches associés vers les équipes de back-office appropriées.
 - Le service de traitement de documents détermine les documents qui doivent être vérifiés pour le ticket. Le workflow génère une tâche de vérification des documents entrants pour l’agent de documents.
3. Un agent de documents travaille sur la tâche de vérification des documents entrants pour vérifier chaque document répertorié dans la tâche. Si nécessaire, cet agent peut demander le report d’un document spécifique.

Le workflow génère une tâche d’autorisation de crédit pour l’agent de crédit.

4. Un autorisateur de crédit (agent de crédit) travaille sur la tâche de crédit pour l’examiner et l’approuver.

En tant que client ou agent de crédit

Le client vérifie le ticket de service de crédit et accepte les conditions de restructuration. Alternativement, un agent de crédit peut obtenir une acceptation du client pour les conditions de restructuration et fermer le ticket de service de crédit.

i Remarque :

Un client (consommateur ou contact) peut consulter le ticket via le Customer Service Portal, le Consumer Service Portal ou un autre portail en libre-service. Pour que les consommateurs puissent afficher un ticket à l'aide du Consumer Service Portal, vous devez avoir activé le module d'extension Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Une fois que le client accepte les conditions, le système crée un ticket de service de prêt pour que l'agent de prêt les implémente.

En tant qu'agent de crédit

1. Un agent de prêt examine les détails du ticket et le met à jour.

Le service de traitement de documents détermine les documents qui doivent être vérifiés pour la demande. Le workflow génère automatiquement une tâche de vérification des documents entrants pour l'agent de documents.

2. Un agent de documents travaille sur la tâche de vérification des documents entrants pour vérifier chaque document répertorié dans la tâche. Si nécessaire, cet agent peut demander le report d'un document spécifique.

Le workflow génère une tâche d'autorisation de prêt pour l'agent de prêt.

3. Un autorisateur de prêt (agent de prêt) examine les détails du ticket et l'approuve.
4. Un agent de prêt travaille sur la tâche de mise à jour du prêt et met à jour les informations du prêt dans le système bancaire.

Les banques peuvent automatiser cette tâche en permettant une intégration avec le système de cuisson de base.

Une fois le ticket terminé, son état et son étape sont définis sur Fermé terminé et les notes de travail sont mises à jour.

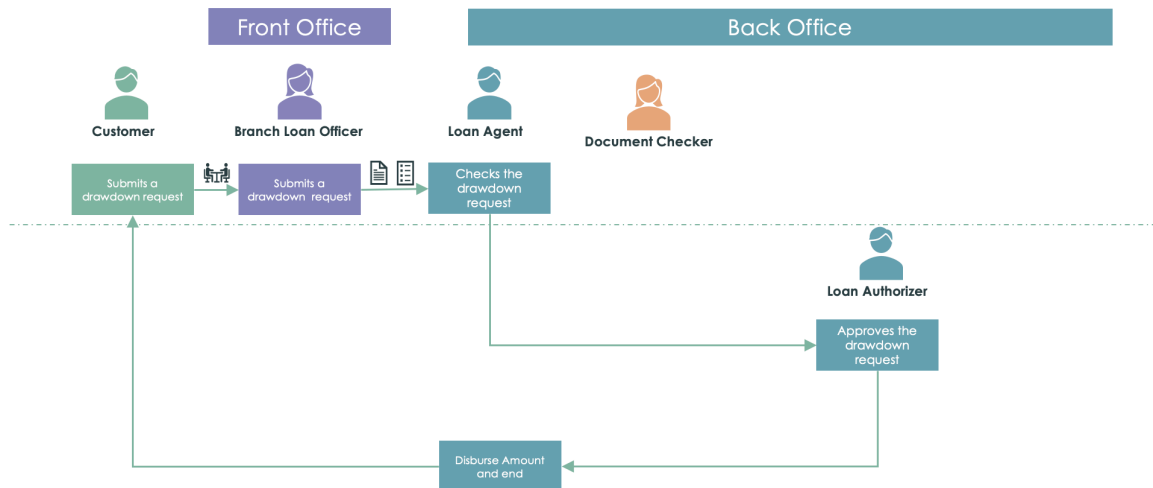
Workflow de prélèvement sur le prêt

Découvrez comment les agents bancaires, à l'aide du workflow Prélèvement sur prêt, résolvent une demande de service de prêt pour le décaissement du montant du prélèvement à partir d'une ligne de crédit préapprouvée. Le workflow s'applique uniquement aux prêts aux entreprises.

Un prélèvement est lié à la marge de crédit qui permet à l'emprunteur d'obtenir des fonds à partir d'une marge de crédit pendant une période de prêt. Un prélèvement fait référence à chaque montant auquel l'emprunteur accède à partir de la marge de crédit.

Le diagramme suivant illustre comment l'application aide les agents de la banque à résoudre une demande de service de prélèvement sur prêt.

Workflow de prélèvement sur le prêt



Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches d'une demande de service de prélèvement sur prêt vers des agents de différents départements. Les agents se connectent pour travailler sur les tâches de leur file d'attente Espace de travail .

En tant que contributeur, demandeur ou client de prêt

Un contributeur de prêt ou un demandeur soumet une demande de service de prélèvement sur le prêt au nom d'un client.

Un client (compte ou contact) peut soumettre directement une demande via le Customer Service Portal ou un autre portail en libre-service.

Un ticket est initié en fonction du type de demande.

En tant qu'agents de back-office

Une fois le ticket initié et qu'un agent a mis à jour les détails du ticket, un workflow est déclenché automatiquement. Les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de back-office appropriées.

1. Un agent de prêt examine les détails du ticket et ajoute des détails supplémentaires, le cas échéant.

Le workflow génère une tâche d'autorisation de prêt pour l'agent de prêt.

2. Un autorisateur de prêt (agent de prêt) examine les détails du ticket et l'approuve.

Le workflow crée deux tâches : une tâche de vérification des documents sortants et une tâche de prêt pour décaisser le montant du prélèvement.

Le service de traitement de documents détermine les documents qui doivent être vérifiés pour la demande.

3. Un agent de prêt travaille sur la tâche de décaissement du prêt et libère le montant du prélèvement à l'emprunteur.

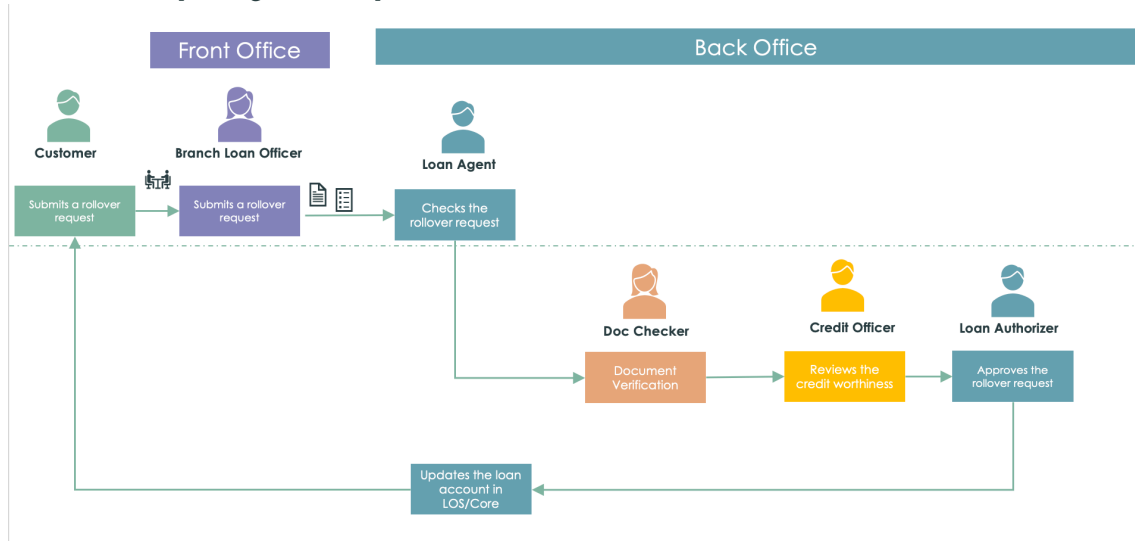
Une fois le ticket terminé, son état et son étape sont définis sur Fermé terminé et les notes de travail sont mises à jour. Un client peut consulter l'état du ticket à partir du Customer Service Portal ou d'un autre portail en libre-service.

Workflow de prorogation du prêt

Découvrez comment les agents bancaires, à l'aide du workflow de prorogation de prêt, résolvent une demande de service de prêt pour le renouvellement ou le report d'un prêt en cours. Le workflow s'applique uniquement aux prêts aux entreprises.

Le diagramme suivant illustre comment l'application aide les agents de la banque à résoudre une demande de service de prorogation de prêt.

Workflow de prorogation du prêt



Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches d'une demande de service de prorogation de prêt vers des agents de différents départements. Les agents se connectent pour travailler sur les tâches de leur file d'attente Espace de travail .

En tant que contributeur, demandeur ou client de prêt

Un contributeur de prêt ou un demandeur soumet une demande de service de prorogation de prêt au nom d'un client.

Un client (compte ou contact) peut soumettre directement une demande via le Customer Service Portal ou un autre portail en libre-service.

Un ticket est initié en fonction du type de demande.

En tant qu'agents de back-office

Une fois le ticket initié et qu'un agent a mis à jour les détails du ticket, un workflow est déclenché automatiquement. Les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de back-office appropriées.

1. Un agent de prêt examine les détails du ticket et ajoute des détails supplémentaires tels que les frais et les détails de prorogation.

Le service de traitement de documents détermine les documents qui doivent être vérifiés pour la demande. Le workflow génère une tâche de vérification des documents entrants pour l'agent de documents.

2. Un agent de documents travaille sur la tâche de vérification des documents entrants pour vérifier chaque document répertorié dans la tâche. Si nécessaire, cet agent peut demander le report d'un document spécifique.

Le workflow génère une tâche de crédit pour l'agent de crédit.

3. Un agent de crédit travaille sur la tâche de crédit pour examiner le crédit du client et approuve la demande.

Le workflow génère une tâche d'autorisation de prêt pour l'agent de prêt.

4. Un autorisateur de prêt (agent de prêt) examine les détails du ticket et l'approuve.
5. Un agent de prêt travaille sur la tâche de mise à jour du prêt et met à jour le compte de prêt dans le système bancaire.

Si la banque a activé une intégration, le compte de prêt peut également être automatiquement mis à jour dans le système central.

Une fois le ticket terminé, son état et son étape sont définis sur Fermé terminé et les notes de travail sont mises à jour. Un client peut consulter l'état du ticket à partir du Customer Service Portal ou d'un autre portail en libre-service.

Soumettre une demande de service de prêt

Les employés de banque peuvent commencer le workflow de prêt en soumettant une demande de service de prêt reçue des clients (contact consommateur ou professionnel). Les clients (consommateur ou contact) peuvent également soumettre directement une demande à partir de Service Catalog.

Demandes soumises par les contributeurs de prêts

Les contributeurs de prêts peuvent recueillir les informations et les documents requis et soumettre des demandes de service de prêt pour les comptes qu'ils gèrent. Ils peuvent créer des demandes de service de prêt à partir de l'espace de travail.

Demandes soumises par les demandeurs

Les demandeurs du front office et des agents du centre d'appels peuvent soumettre des demandes de service de prêt au nom de leurs clients à partir des enregistrements d'interaction et du catalogue de services.

Demandes soumises par les clients

Les clients commerciaux et les consommateurs peuvent soumettre des demandes de service de prêt à partir du Customer Service Portal, du Consumer Service Portal ou d'un autre portail en libre-service. Ils peuvent sélectionner un élément de catalogue de services, remplir le formulaire nécessaire, puis l'envoyer.

i Remarque :

Pour que vos consommateurs puissent soumettre une demande à l'aide du Consumer Service Portal, vous devez disposer du module d'extension Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Demandes initiées par des agents du back-office ou des API

Les demandes de service de prêt suivantes sont déclenchées via une API à partir du système back-end de la banque ou initiées par un agent back-office :

- Abandon de créance
- Remboursement manqué
- Violation des dispositions

Demandes soumises par les agents de prêt et les connecteurs d'agents

Les agents de prêt back-office peuvent également initier un ticket de service de prêt en accédant à **Tickets de service de prêt** dans la vue de liste de l'espace de travail et en cliquant sur **Nouveau**.

Les connecteurs d'agent de prêt peuvent collecter les informations et les documents requis et soumettre des demandes de service de prêt pour les comptes qu'ils gèrent.

Soumettre une demande de service de prêt en tant que contributeur de prêt ou connecteur d'agent

Recueillez toutes les informations et tous les documents requis auprès du client et soumettez la demande de service de prêt aux agents du back-office pour exécution.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

- Pour un service de prêt professionnel destiné à un client professionnel (compte ou contact) : `sn_bom_loan_b2b.contributor` ou `sn_bom_loan_b2b.agent_connector`
- Pour un service de prêt personnel destiné à un consommateur : `sn_bom_loan.contributor` ou `sn_bom_loan.agent_connector`

i Remarque :

Le rôle de contributeur universel applicable peut également être affecté pour créer un ticket. Pour plus d'informations, consultez [product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita](#).

i Important :

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que contributeur de prêt ou connecteur d'agent, renseignez les données client, collectez les documents requis et envoyez l'application pour la demande de service de prêt.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de service de prêt**, cliquez sur **Tous**.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Dans la boîte de dialogue Créer un ticket qui s'affiche, sélectionnez un service de prêt et cliquez sur **Créer**.
Un ticket de service de prêt est créé.
6. Renseignez toutes les informations nécessaires associées au ticket.

i Remarque :

Chaque formulaire de ticket de service de prêt comporte un ensemble différent de champs qui sont basés sur le service de prêt sélectionné.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.
8. **Facultatif :** Dans l'onglet **Documents entrants**, collectez les documents du client, le cas échéant.
9. Cliquez sur **Mettre à jour et continuer**.

Résultats

- Le ticket de prêt est créé et soumis pour exécution.
- Une nouvelle tâche basée sur le workflow est automatiquement générée dans l'onglet **Tâches** du ticket. La nouvelle tâche est affectée à un groupe d'affectation ou à un agent en fonction de la règle d'affectation.
- Le client reçoit une notification par e-mail préconfigurée concernant l'envoi de la demande.

Soumettre une demande de service de prêt en tant que demandeur

Aidez vos clients en soumettant une demande de service de prêt pour eux. En tant que demandeur dans le front-office, vous pouvez effectuer ce service pour votre client (consommateur ou contact professionnel).

Avant de commencer

Rôle requis : selon le type de client pour lequel vous soumettez la demande, vous aurez besoin des rôles suivants :

- Pour un service de prêt personnel destiné à un consommateur :
sn_bom_loan.b2c_requestor
- Pour un service de prêt professionnel pour un client professionnel (compte ou contact) :
sn_bom_loan_b2b.requestor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les clients commerciaux et les consommateurs peuvent également soumettre des demandes de service de prêt à partir du Customer Service Portal, du Consumer Service Portal ou d'un autre portail en libre-service. Ils peuvent sélectionner des éléments de catalogue de services, remplir les formulaires nécessaires, puis soumettre ces formulaires.

Remarque :

Pour que les consommateurs puissent soumettre une demande à l'aide du Consumer Service Portal, vous devez avoir activé le module d'extension Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône 
3. Créez une demande de prêt à partir de l'enregistrement client ou d'un enregistrement d'interaction.
4. Cliquez sur **Créer une demande de prêt**.
5. Dans la liste Catalogues, sélectionnez **Services bancaires**.
6. Sous **Catégories**, choisissez si vous souhaitez un service de prêt aux entreprises ou un service de prêt personnel :
 - Pour un service de prêt professionnel, cliquez sur **Service de prêt – Entreprise**.
 - Pour un service de prêt personnel, cliquez sur **Service de prêt – Personnel**.
7. Cliquez sur un service de prêt pour lequel vous souhaitez soumettre une demande.
8. Renseignez toutes les informations nécessaires associées à la demande.

i Remarque :

Chaque formulaire de demande de service de prêt comporte un ensemble différent de champs qui sont basés sur le service de prêt.

9. Cliquez sur Envoyer.**Résultats**

- En fonction du type de demande, un ticket de service de prêt est créé avec l'état Nouveau. Le ticket est affecté à un groupe d'affectation ou à un agent de prêt dans le département du service de prêt. Le groupe d'affectation ou l'utilisateur auquel le ticket est affecté est basé sur les règles d'affectation.
- Le client reçoit une notification par e-mail préconfigurée concernant l'envoi de la demande.

Que faire ensuite

- Cliquez sur **Afficher les détails** pour ouvrir le ticket de service de prêt et afficher ses détails. Vous pouvez également ajouter des informations supplémentaires dans le champ **Commentaires** qui peuvent aider l'agent de prêt à résoudre le ticket.
- Un contributeur de prêt peut collecter des documents clients, le cas échéant, et soumettre le ticket de prêt pour exécution.
- Un agent du service de prêt peut commencer à travailler sur le ticket et ses tâches.

Créer un ticket de service de crédit en cas de violation des dispositions ou de restructuration de prêt

Créez un ticket de service de crédit pour gérer une violation des dispositions ou une restructuration d'un prêt.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour un service de prêt professionnel destiné à un client business (compte ou contact) :
sn_bom_credit_asmt.b2b_agent, sn_bom_credit_asmt.b2b_agent_connector ou sn_bom_credit_asmt.b2b_contributor
- Pour un service de prêt personnel destiné à un consommateur :
sn_bom_credit_asmt.b2c_agent, sn_bom_credit_asmt.b2c_agent_connector ou sn_bom_credit_asmt.b2c_contributor

i Remarque :

Le rôle de contributeur universel applicable peut également être affecté pour créer un ticket. Pour plus d'informations, consultez [product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita](#).

i Important :

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une API dans le back-end peut également déclencher un ticket de service de crédit avec violation des dispositions lorsqu'une violation est observée pour un prêt.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Financial Services Operations* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône )
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de services de crédit**, cliquez sur **Tous**.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Dans la boîte de dialogue Nouveau ticket de service de crédit, sélectionnez le service de crédit pour lequel vous souhaitez créer un ticket.
 - Pour gérer une violation des dispositions d'un prêt, sélectionnez **Violation des clauses**.
 - Pour proposer une restructuration d'un prêt, sélectionnez **Proposition de restructuration du prêt**.
6. Cliquez sur **Créer**.
7. Renseignez les champs obligatoires du formulaire ainsi que toutes les autres informations connexes que vous avez recueillies auprès du client.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Le ticket de service de crédit est créé avec l'état Nouveau et est affecté à un groupe d'affectation ou à un agent de crédit dans l'équipe des opérations de crédit. Le groupe d'affectation ou l'utilisateur auquel le ticket est affecté est basé sur les règles d'affectation.

Que faire ensuite

En tant qu'agent de crédit, si le ticket ne vous est pas affecté, vous pouvez vous l'affecter et commencer à travailler dessus. Vous pouvez également affecter le ticket à n'importe quel autre agent de crédit.

Travailler sur un ticket de service de prêt

Examinez un ticket de prêt dans une demande de service de prêt et mettez à jour ses détails pour déclencher son workflow.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour un ticket de service de prêt professionnel : sn_bom_loan_b2b.agent ou sn_bom_loan_b2b.agent_connector
- Pour un ticket de service de prêt personnel : sn_bom_loan.b2c_agent ou sn_bom_loan.agent_connector



Important :

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un client demande un service de prêt, un ticket de service de prêt est créé et affecté à un agent de prêt. Une fois que l'agent de prêt a mis à jour les détails du ticket, le workflow correspondant est déclenché. Le flux déclenche diverses tâches à partir du ticket et les règles d'affectation acheminent ces tâches vers les équipes de back-office appropriées, telles que le service de prêt, de crédit ou de documents. Une nouvelle tâche est créée lorsqu'un agent ferme la tâche précédente. Toutes les tâches associées au ticket apparaissent dans son onglet **Tâches**.

Remarque :

Pour les workflows de prêt suivants, les agents peuvent également utiliser le playbook de tickets qui les guide à travers les étapes nécessaires pour résoudre le ticket.

- Workflow de remise de prêt pour les opérations de prêt professionnel
- Workflow de report de prêt pour les opérations de prêt personnel

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône 
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de service de prêt**, ouvrez la liste de tickets.
 - Pour les tâches qui vous sont affectées, cliquez sur **Mes affectations**.
 - Pour toutes les tâches de documents, cliquez sur **Toutes**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Examinez le ticket et ajoutez des détails supplémentaires, tels que des informations liées aux frais.
6. Cliquez sur **Mettre à jour et continuer**.

Résultats

- Le workflow de ticket déclenche les tâches suivantes pour les agents et le ticket passe à la phase suivante.
- Le service de traitement de documents détermine les documents qui doivent être vérifiés pour le ticket. Le workflow génère automatiquement une tâche de vérification des documents entrants dans l'onglet **Tâches**. La tâche de document est créée avec l'état Nouveau et affectée à un groupe d'affectation ou à un agent de document de l'équipe du service documentaire en fonction de la règle d'affectation.

Travailler sur une tâche de document pour vérifier les documents

Travaillez sur une tâche de document pour gérer et suivre les documents (entrants et sortants) nécessaires pour un ticket de service de prêt.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour un ticket de service de prêt personnel : sn_bom_document.b2c_agent
- Pour un ticket de service de prêt professionnel : sn_bom_document.b2b_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le service Document Processor détermine quels documents (entrants et sortants) sont requis dans un workflow. Si des documents doivent être collectés ou distribués au client, une tâche est automatiquement générée pour un agent de document. La tâche est affectée à l'équipe du service documentaire ou à un agent de document en fonction des règles d'affectation.

Pour plus d'informations, consultez [Comprendre les documents entrants et sortants](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
 2. Cliquez sur l'icône Listes (icône )
 3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Service documentaire**, ouvrez la liste des tâches.
 - Pour les tâches qui vous sont affectées, cliquez sur **Mes affectations**.
 - Pour toutes les tâches de documents, cliquez sur **Toutes**.
 4. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.
Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
 5. Renseignez-vous sur les documents requis pour l'affaire :
 - Pour obtenir une liste des documents entrants, cliquez sur l'onglet **Documents entrants**.
 - Pour obtenir la liste des documents sortants, cliquez sur l'onglet **Documents sortants**.
 6. Vérifiez l'exhaustivité de tous les documents que le client a soumis (entrant) ou que la banque doit partager avec le client (sortant).
- i Remarque :**
Selon les règles de document, un report ou une exception pour un document peut nécessiter l'approbation d'un agent de documents pour clôturer la tâche. Pour approuver, cliquez sur l'onglet **Approbations** dans le document, puis cliquez sur **Approuver**.
7. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail**, saisissez des commentaires.
 8. Cliquez sur **Fermer**.

Résultats

- La tâche de document passe à l'état Fermé terminé et le ticket de prêt associé passe à l'étape suivante.
- Une nouvelle tâche basée sur le workflow est automatiquement générée dans l'onglet **Tâches** du ticket associé. La nouvelle tâche est affectée à un groupe d'affectation ou à un agent en fonction de la règle d'affectation.

Travailler sur une tâche de crédit pour un ticket de service de prêt

Travaillez sur une tâche de crédit pour examiner ou autoriser le crédit d'un client prêteur. Vous pouvez approuver ou rejeter la demande en fonction de vos conclusions. Une tâche de crédit est également utilisée pour mettre à jour l'accord lorsque vous travaillez sur une violation de l'accord.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour une tâche de service de prêt personnel : sn_bom_credit_asmt.b2c_agent ou sn_bom_credit_asmt.b2b_agent_connector
- Pour une tâche de service de prêt business : sn_bom_credit_asmt.b2b_agent ou sn_bom_credit_asmt.b2c_agent_connector

i Important :

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si une évaluation de crédit est requise pour une demande de service de prêt, le workflow génère automatiquement une tâche de crédit pour un agent de crédit. La tâche est affectée à l'équipe des opérations de crédit ou à un agent de crédit en fonction des règles d'affectation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône )
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tâches de crédit**, ouvrez la liste des tâches.
 - Pour les tâches qui vous sont affectées, cliquez sur **Mes affectations**.
 - Pour toutes les tâches d'évaluation de crédit, cliquez sur **Toutes**.
4. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.
Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Terminez le travail nécessaire à l'accomplissement de la tâche dans votre système bancaire principal.
6. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail**, saisissez tous les commentaires associés à vos conclusions.
7. Cliquez sur **Approuver** pour approuver ou sur **Rejeter** pour rejeter la demande.

i Remarque :

Pour activer une tâche de crédit afin de mettre à jour un engagement, cliquez sur **Fermer**.

Résultats

- La tâche de crédit passe à l'état Fermé terminé.
- Une nouvelle tâche basée sur le workflow est automatiquement générée dans l'onglet **Tâches** du ticket associé. La nouvelle tâche est affectée à un groupe d'affectation ou à un agent en fonction de la règle d'affectation.

Travailler sur une tâche de prêt pour un ticket de service de prêt

Travaillez sur une tâche de prêt pour examiner et autoriser une demande de service de prêt, mettre à jour un compte de prêt ou déboursier un prêt lorsqu'une demande de service de prêt est satisfaite.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour une tâche de service de prêt professionnel : sn_bom_loan_b2b.agent ou sn_bom_loan_b2b.agent_connector
- Pour une tâche de service de prêt personnel : sn_bom_loan.b2c_agent ou sn_bom_loan.agent_connector

i Important :

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour les workflows de prêt suivants, les agents peuvent également utiliser le playbook de tickets qui les guide à travers les étapes nécessaires pour résoudre le ticket.

- Workflow de remise de prêt pour les opérations de prêt professionnel
- Workflow de report de prêt pour les opérations de prêt personnel

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
 2. Cliquez sur l'icône Listes (icône )
 3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tâches de prêt**, ouvrez la liste des tâches.
 - Pour les tâches qui vous sont affectées, cliquez sur **Mes affectations**.
 - Pour toutes les tâches d'évaluation de crédit, cliquez sur **Toutes**.
 4. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.
Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
 5. Terminez le travail nécessaire pour effectuer la tâche de prêt dans votre système bancaire principal.
- i Remarque :**
Lors de l'utilisation d'une tâche de prêt pour autoriser une demande de prêt, cliquez sur **Demander des informations** si vous avez besoin des informations requises pour terminer la révision.
6. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail**, saisissez des commentaires.
 7. Fermez la tâche de prêt.

Résultats

- La tâche de prêt passe à l'état Fermé terminé et le ticket de prêt associé passe à l'étape suivante.
- Si la tâche de prêt est destinée à autoriser une demande de service de prêt, une nouvelle tâche basée sur le workflow est automatiquement générée dans l'onglet **Tâches** du ticket associé. La nouvelle tâche est affectée à un groupe d'affectation ou à un agent en fonction des règles d'affectation.
- Si la tâche de prêt est destinée à la mise à jour d'un compte de prêt ou au décaissement d'un prêt, le ticket de prêt associé passe à l'étape Fermé terminé.

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Financial Services Loan Operations

Financial Services Loan Operations contient des tableaux de bord préconfigurés avec des visualisations de données activables qui peuvent aider votre organisation à améliorer ses processus business et à quantifier la valeur de libre-service.

Utilisez les widgets Performance Analytics sur un tableau de bord pour visualiser les données au fil du temps, analyser vos processus métier et identifier des domaines d'amélioration.

Les tableaux de bord suivants sont disponibles pour Financial Services Loan Operations:

- [Tableau de bord de Financial Services Business Loan Operations](#)
- [Tableau de bord de Financial Services Personal Loan Operations](#)

Référence Financial Services Loan Operations

Découvrez les composants, tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage, qui sont installés lorsque vous installez l'application et l'application Financial Services Business Loan Operations Financial Services Personal Loan Operations .

Composants installés avec Financial Services Business Loan Operations

Plusieurs types de composants sont installés avec l'installation de l'application, y compris les tables et les Financial Services Business Loan Operations rôles d'utilisateur. L'application installe également les modules d'extension connexes et stocke les applications si ce n'est pas déjà le cas.

i Remarque :

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

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Modules d'extension installés

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

Applications de stockage installées

Application de stockage	Description
Financial Services Operations Core	Stocke les données client nécessaires pour effectuer des demandes de service de prêt. Pour plus d'informations, consultez product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita .
Financial Services Credit Operations	Active la gestion des tickets et des tâches de service de crédit utilisés dans les workflows des opérations de prêt. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Financial Services Credit Operations .
Document Processor	Active la gestion des tâches de services documentaires qui sont utilisées dans les workflows des opérations de prêt. Pour plus d'informations, consultez Intégrer à Financial Services Document Processor .
Playbooks pour Gestion du service clientèle	Fournit un moyen de visualiser les workflows des processus business dans une vue simple et axée sur les tâches, garantissant des réponses cohérentes aux situations couramment rencontrées. Pour plus d'informations, consultez Playbooks pour Customer Service Management .

Rôles installés

Ces rôles correspondent à Business Loan Operations.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de prêt [sn_bom_loan_b2b.admin]	Rôle d'administrateur système spécifique à l'application pour les prêts aux entreprises qui peut : • Configurer l'application Opérations de prêt • Créer et modifier les définitions de services de prêts • Dispose d'un accès en lecture, écriture et création aux données de prêt • Rôles des opérations de prêt de subvention • Supprimer les tickets et les tâches de prêt i Remarque : Le rôle sn_bom.admin contient le rôle sn_bom_loan_b2b.admin lorsque l'application Financial Services Business Loan Operations est installée.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_loan_b2b.agent • sn_bom_loan_b2b.gestionnaire
Agent de prêt [sn_bom_loan_b2b.agent]	• Afficher l'état général des tickets de prêt • Travaillez sur des tickets de prêt et des tâches pour répondre aux demandes de prêt.	• sn_bom.visionneur_compte_prêt • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.visionneur_de_données_de_cor • sn_bom.visionneuse_de_ligne_de_crédit • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.visionneur_compte_dépôt • sn_bom_document.b2b_collecteur
Contributeur du prêt [sn_bom_loan_b2b.contributeur]	• Soumettre des demandes de service de prêt • Afficher l'état des tickets de service de prêt	• sn_bom.visionneur_compte_prêt • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer

Traduction automatique

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Travailler sur le ticket de prêt et collecter les documents entrants pour les comptes qu'ils gèrent jusqu'à l'étape Initier et examiner i Important : Pour fonctionner, le rôle de contributeur doit être combiné à l'un des rôles d'utilisateurs de contributeur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	- sn_bom.viewer - sn_bom.visionneur_de_données_de_cor - sn_bom.b2b_visionneuse_de_la_ligne_d - sn_customerservice.csm_workspace_us - sn_bom.visionneur_compte_dépôt - sn_bom_document.b2b_collecteur
Connecteur d'agent de prêt [sn_bom_loan_b2b.agent_connector]	- Soumettre des demandes de service de prêt - Travailler sur des tickets de prêt et des tâches pour répondre aux demandes de prêt pour les comptes qu'ils gèrent i Important : Pour fonctionner, le rôle de connecteur d'agent doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	- sn_bom.visionneur_compte_prêt - sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer - sn_bom.service_definition_read - sn_sla_definition_read - sn_bom_document.b2b_viewer - sn_bom.visionneur_de_données_de_cor - sn_bom.b2b_visionneuse_de_la_ligne_d - sn_bom.visionneur_compte_dépôt - sn_bom_document.b2b_collecteur
Gestionnaire des prêts [sn_bom_loan_b2b.gestionnaire]	- Consulter le tableau de bord des opérations de prêt professionnel - Utiliser Exploration de processus pour les processus Business Loan Operations	- sn_bom_loan_b2b.agent - pa_viewer
Demandeur de prêt [sn_bom_loan_b2b.requestor]	- Soumettre des demandes de service de prêt - Afficher l'état des tickets de prêt, des	- agent_workspace_user - sn_bom.service_definition_read - sn_bom.visionneur_de_données_de_cor - sn_bom_loan_b2b.viewer

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	tâches de services de crédit et des tâches de services documentaires • Enregistrer les interactions	• sn_esm_agent • sn_bom.b2b_requestor
Visionneuse de prêt [sn_bom_loan_b2b.visionneuse]	Afficher les tickets de prêt et les données connexes	• sn_bom.visionneur_compte_prêt • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.visionneur_de_données_de_cor • sn_bom.visionneuse_de_ligne_de_crédit • sn_bom.visionneur_compte_dépôt

Tables installées

Ces tableaux correspondent aux opérations de prêts aux entreprises.

Table	Description
Base du prêt [sn_bom_loan_base]	La table Ticket de service de prêt étend la table Base du prêt. La table Base du prêt étend la table Ticket [sn_customerservice_case].
Ticket du service de prêt [sn_bom_loan_service]	Stocke tous les tickets de service de prêt professionnel. Cette table étend la table Base du prêt [sn_bom_loan_base].
Tâche de prêt [sn_bom_loan_task]	Stocke toutes les tâches de prêt professionnel. Cette table étend la table Tâche financière [sn_bom_task].

Composants installés avec Financial Services Personal Loan Operations

Plusieurs types de composants sont installés avec l’installation de l’application, y compris les tables et les Financial Services Personal Loan Operations rôles d’utilisateur. L’application installe également les modules d’extension connexes et les applications de stockage si ce n’est pas déjà le cas.

i Remarque :

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

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Traduction automatique

Modules d'extension installés

Module d'extension	Description
Service clientèle [com.sn_customerservice]	Active l’extension des tables de l’application Gestion du service clientèle vers les Financial Services Operations applications.

Applications de stockage installées

Application de stockage	Description
Financial Services Operations Core	Stocke les données client nécessaires pour effectuer des demandes de service de prêt. Pour plus d'informations, consultez product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita .
Financial Services Credit Operations	Active la gestion des tickets et des tâches de service de crédit utilisés dans les workflows des opérations de prêt. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Financial Services Credit Operations .
Document Processor	Active la gestion des tâches de services documentaires qui sont utilisées dans les workflows des opérations de prêt. Pour plus d'informations, consultez Intégrer à Financial Services Document Processor .
Playbooks pour Gestion du service clientèle	Fournit un moyen de visualiser les workflows des processus business dans une vue simple et axée sur les tâches, garantissant des réponses cohérentes aux situations couramment rencontrées. Pour plus d'informations, consultez Playbooks pour Customer Service Management  .

Rôles installés

Ces rôles correspondent à Personal Loan Operations.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de prêt [sn_bom_loan.b2c_admin]	Rôle d’administrateur système spécifique à l’application pour les prêts personnels qui peut : • Rôles des opérations de prêt de subvention • Supprimer les tickets et les tâches de prêt • Configurer l’application Opérations de prêt • Créer et modifier les définitions de services de prêts	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_loan.b2c_agent • sn_bom_loan.b2c_manager

Traduction automatique

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Dispose d'un accès en lecture, écriture et création aux données de prêt i Remarque : Le rôle sn_bom.admin contient le rôle sn_bom_loan.b2c_admin lorsque l'application Financial Services Personal Loan Operations est installée.	
Agent de prêt [sn_bom_loan.b2c_agent]	• Afficher l'état général des tickets de prêt • Travailler sur des tickets et des tâches de prêt	• sn_bom.visionneur_compte_prêt • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.visionneur_de_donnees_client • sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_bom.visionneur_compte_dépôt • sn_bom.b2c_agent • sn_esm_agent
Contributeur du prêt [sn_bom_loan.contributeur]	• Soumettre des demandes de service de prêt • Afficher l'état des tickets de service de prêt • Travailler sur le ticket de prêt et collecter les documents entrants pour les comptes de consommateur qu'ils gèrent jusqu'à l'étape d'initiation et d'examen i Important : Pour fonctionner, le rôle de contributeur doit être combiné à l'un des rôles d'utilisateurs de contributeur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_bom.visionneur_compte_prêt • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom.visionneur_de_donnees_client • sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.b2c_visionneuse_de_ligne_de_c • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_us • sn_bom.visionneur_compte_dépôt • sn_bom_document.b2c_collecteur

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Connecteur d'agent de prêt [sn_bom_loan_b2c.agent_connector]	• Soumettre des demandes de service de prêt • Travailler sur des tickets de prêt et des tâches pour répondre aux demandes de prêt pour les comptes de consommateur qu'ils gèrent i Important : Pour fonctionner, le rôle de connecteur d'agent doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_bom.visionneur_compte_prêt • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom.visionneur_de_données_client • sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer • sn_bom.b2c_visionneuse_de_ligne_de_c • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_us • sn_bom.visionneur_compte_dépôt • sn_bom_document.b2c_collecteur
Gestionnaire des prêts [sn_bom_loan.b2c_gestionnaire]	• Afficher le tableau de bord Opérations de prêt personnel • Utiliser Exploration de processus pour les processus des opérations de prêt personnel	• sn_bom_loan.b2c_agent • pa_viewer
Demandeur de prêt [sn_bom_loan.b2c_requestor]	• Soumettre des demandes de service de prêt • Afficher l'état des tickets de prêt, des tâches de services de crédit et des tâches de services documentaires • Enregistrer les interactions	• agent_workspace_user • sn_bom_loan.b2c_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.visionneur_de_données_client • sn_bom.b2c_requestor • sn_esm_agent
Visionneuse de prêt [sn_bom_loan.b2c_viewer]	Afficher les tickets de prêt et les données connexes	• sn_bom.visionneur_compte_prêt • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.visionneur_de_données_client • sn_bom.visionneur_compte_dépôt

Tables installées

Ces tableaux correspondent aux opérations de prêt personnel.

Table	Description
Base du prêt [sn_bom_loan_base]	La table Ticket de service de prêt étend la table Base du prêt. La table Base du prêt étend la table Ticket [sn_customerservice_case].
Ticket du service de prêt [sn_bom_loan_service]	Stocke tous les tickets de service de prêt personnel. Cette table étend la table Base du prêt [sn_bom_loan_base].
Tâche de prêt [sn_bom_loan_task]	Stocke toutes les tâches de prêt personnel. Cette table étend la table Tâche financière [sn_bom_task].

Financial Services Payment Operations

Grâce à ServiceNow® Financial Services Payment Operations, rationalisez, automatisez et pérennisez les opérations de paiement au niveau du front-office, du middle office et du back-office de votre institution financière. L'application prend en charge les demandes de paiement personnel et professionnel, les réclamations et les débits.

Demander des applications dans l'App Store

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

Explorer



Découvrez comment les clients, les employés des succursales et les agents de demande utilisent Payment Operations.

Configurer

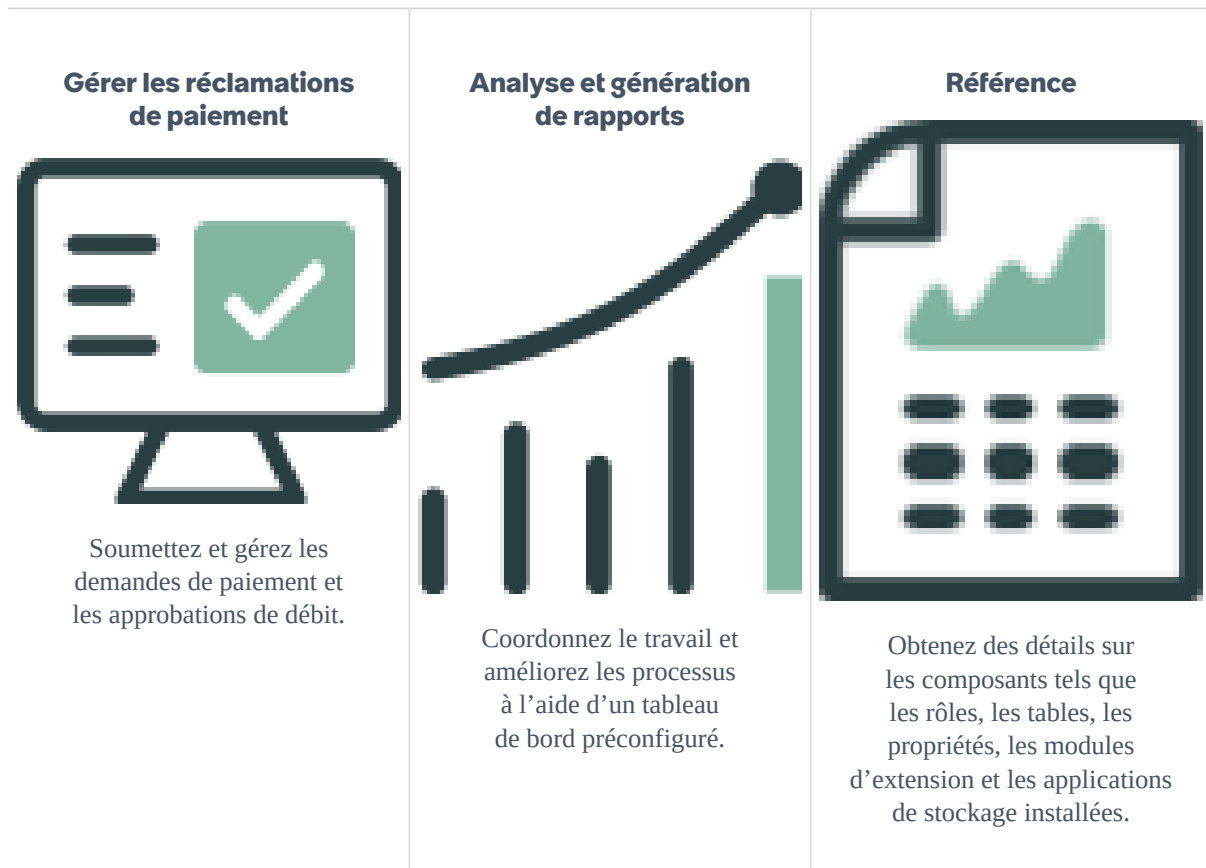


Configurez Payment Operations.

Gérer les demandes de paiement



Soumettez et gérez les demandes de paiement envoyées par les clients et des banques tierces.



Explorer Financial Services Payment Operations

Vous pouvez utiliser l'application ServiceNow® Financial Services Payment Operations pour créer et gérer les demandes de paiement, les réclamations et les approbations de débit pour votre institution financière.

Transformez les opérations de paiement middle et back office de votre institution financière grâce aux fonctionnalités suivantes :

Demandes de paiement

L'application permet de créer les types de demandes de paiement suivants :

- Réclamation du bénéficiaire non reçue (BCNR) : le client a envoyé un paiement, mais le destinataire prétend qu'il n'a pas reçu l'argent. Ces demandes peuvent être internes ou externes.
- Erreur de paiement (PiE) : le client a fait une erreur lors de l'envoi d'un paiement et essaie de récupérer l'argent.

Réclamations de paiement et approbations de débit

L'application permet de créer ces types de réclamations :

- Réclamations internes : La réclamation provient d'un client de la banque, soit à la suite d'une demande, soit par l'intermédiaire d'un employé du front-office (agence ou centre d'appels). Pour les réclamations internes, le remboursement peut provenir de la banque – par un client ou la banque elle-même, ou d'une banque tierce.
- Créances externes : la créance provient d'une banque tierce. Pour les réclamations externes, le remboursement est toujours effectué en interne par la banque – par un client ou par la banque elle-même.

Les tickets d'approbation de débit permettent d'obtenir l'approbation des clients pour un remboursement en cas de réclamations.

Utilisateurs ciblés

L'application Financial Services Payment Operations s'adresse aux utilisateurs suivants :

- Administrateur : gestionnaire de la configuration de l'application Financial Services Payment Operations .
- Prestataires : agents du middle office ou du back-office d'une banque qui travaillent avec des opérations de paiement, telles que les demandes de renseignements et les réclamations qui entrent dans les Services de paiement.
 - Agents de demande
 - Agents de réclamations
- Utilisateurs finaux : clients et employés des succursales (ou agents de centre d'appels) qui soumettent des demandes de paiement et vérifient l'état des tickets.

Tableau de bord de paiement

À l'aide de visualisations de données exploitables dans un tableau de bord préconfiguré, vous pouvez améliorer vos processus business et quantifier la valeur du libre-service.

Exemple de workflow Payment Operations

Les workflows disponibles connectent Financial Services Payment Operations les personnes, les services et les institutions pour initier, rechercher et résoudre rapidement les erreurs de paiement et les paiements manquants.

L'exemple de workflow suivant illustre comment l'application facilite les demandes de paiement, la recherche et la résolution des sinistres, ainsi que les communications avec d'autres institutions financières pour les paiements externes.

Infographie montrant comment Payment Operations facilite les demandes de paiement, la résolution des réclamations, etc.

1. Lancez un ticket

Un client peut signaler une erreur de paiement ou un paiement manquant en se connectant à son compte ou par e-mail, téléphone ou messagerie instantanée pour initier un ticket. Ce ticket fournit un système d'engagement numérique et unique pour tous les contacts (mobiles, Web et téléphoniques), les tâches et les actions effectuées, de l'initiation du problème à sa résolution.

2. Réception et affectation

Une fois le dossier initié, un workflow est déclenché automatiquement ou par un agent qui valide les informations sur la transaction et le client et achemine la demande vers les équipes de paiement middle et back office appropriées.

3. Enquêter

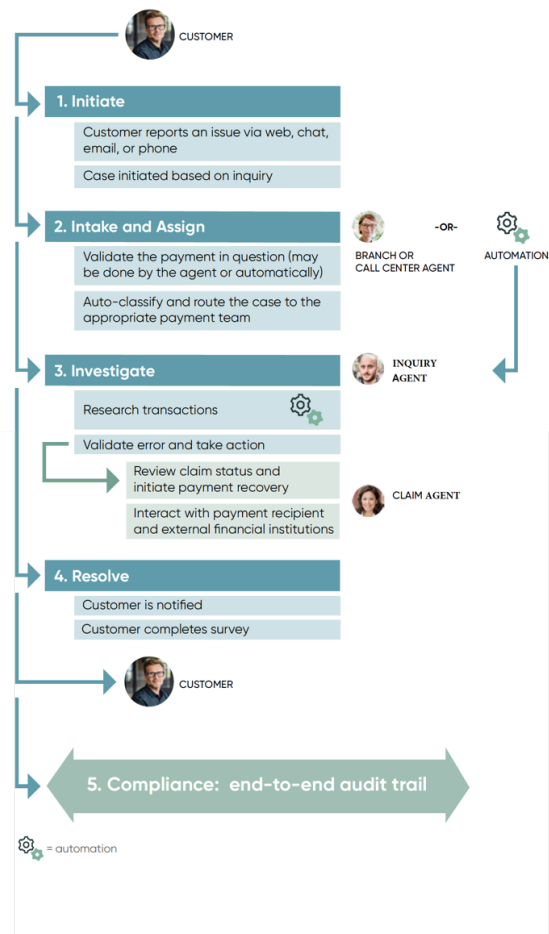
Un agent de demande peut examiner les détails du client ou les détails de paiement dans le système d'engagement, sans avoir besoin d'effectuer de recherche entre les systèmes, et prendre des mesures si la réclamation peut être annulée. Un agent de réclamation peut gérer toutes les interactions avec le destinataire du paiement et/ou les institutions financières externes. Les tâches et l'état sont suivis dans le ticket, et des notifications sont envoyées automatiquement pour tenter de récupérer des fonds et de prendre des mesures correctives.

4. Résoudre

Une communication avec le client lui permet de savoir que le problème est résolu et déclenche une enquête de satisfaction.

5. Fournissez une piste d'audit

Toutes les données et les chronologies sont capturées dans le ticket, ce qui élimine la nécessité d'extraire manuellement ces informations lorsque cela est nécessaire pour les rapports ou



Traduction automatique

Infographie montrant comment Payment Operations facilite les demandes de paiement, la résolution des réclamations, etc. (suite)

les audits afin de prendre en charge les exigences de conformité.

Pour plus d'informations sur chaque tâche du workflow, consultez :

- [Gestion des demandes de paiement](#)
- [Gestion des réclamations de paiement et des approbations de débit](#)

Configurer Financial Services Payment Operations

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

Installer Financial Services Payment Operations

Installez l'application Financial Services Payment Operations (sn_bom_payment) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données démographiques et installe les applications et modules d'extension de stockage associés, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications de stockage associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application](#) .
- Si l'application nécessite des modules d'extension ou d'autres applications de stockage, installez-les d'abord si ce n'est pas déjà le cas.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec l'application Financial Services Payment Operations :

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

Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Financial Services Payment Operations](#).

Remarque :

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Financial Services Payment Operations.

Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application que vous recherchez, vous devrez peut-être la demander auprès du ServiceNow Store.

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

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. **Facultatif** : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

Important :

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

6. Sélectionnez **Installer**.

Information associée

[Liste des modules d'extension \(Washington DC\)](#)

Configurer Financial Services Payment Operations

Passez en revue les composants installés avec l'application et modifiez-les Financial Services Payment Operations selon les besoins professionnels de votre organisation.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Financial Services Payment Operations est installée.

Rôle requis : sn_bom_payment.admin et admin

Procédure

1. Importez vos comptes financiers, produits financiers, institutions financières et données de transactions dans ServiceNow des tables.

Pour plus d'informations, consultez [Importer vos données financières à l'aide de jeux d'importation](#).

2. Examinez les composants installés et modifiez-les ou ajoutez-en de nouveaux le cas échéant.

Séparation de domaine et Financial Services Payment Operations

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

Niveau de prise en charge : basique

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

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

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

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Financial Services Payment Operations

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

Tables

Toutes les nouvelles tables ajoutées dans Payment Operations sont séparées par domaine :

- sn_bom_payment_inquiry
- sn_bom_payment_inquiry_task
- sn_bom_payment_service
- sn_bom_payment_claim
- sn_bom_payment_claim_task
- sn_bom_checking_account
- sn_bom_saving_account

Cas d'utilisation

Demande de paiement

Les clients ont la possibilité de créer une demande de paiement via le portail pour les cas d'utilisation suivants :

- Réclamation du bénéficiaire non reçue (BCNR) : Le client a envoyé un paiement, mais le destinataire prévu prétend n'avoir jamais reçu l'argent.
- Erreur de paiement (PiE) – Le client fait une erreur lors de l'envoi d'un paiement et essaie de récupérer l'argent.

Les employés des succursales et les agents du centre d'appels peuvent créer ces demandes au nom du client. Le personnel des opérations de paiement reçoit des demandes de renseignements de la part de ses clients ainsi que de banques externes.

- Les demandes internes proviennent des propres clients de la banque. Le client destinataire peut être interne ou externe à la banque. Il est important de faire la distinction entre les destinataires internes ou externes, car elle détermine l'itinéraire emprunté par Payment Operations pour résoudre la demande.
- Les demandes externes proviennent de banques tierces, ce qui signifie que le destinataire du paiement est toujours interne.

i Remarque :

Il ne peut jamais y avoir de cas où la demande est externe et le destinataire est externe.

- Certaines demandes peuvent donner lieu à la création d'une réclamation.

Réclamation de paiement

Les agents de demande peuvent créer une réclamation au nom d'un client lorsque la banque détermine que la réclamation est valide et que le client a droit à un remboursement.

Le personnel des opérations de paiement reçoit les réclamations soit en interne d'une demande, soit d'une banque externe. Lorsqu'ils reçoivent la réclamation, ils commencent à déterminer où obtenir le remboursement.

- Les réclamations internes proviennent des clients de la banque, soit d'une demande, soit directement du personnel de la banque (agence ou centre d'appels). Les agents peuvent résoudre la réclamation s'ils savent où obtenir le remboursement. Le remboursement peut être soit externe (paiement à un client d'une banque tierce), soit interne (paiement au client de la banque). Si le remboursement est interne, une approbation de débit doit être créée (voir **Approbation de débit** ci-dessous).
- Les créances externes proviennent de banques tierces. Le remboursement est toujours interne pour les réclamations externes. Les agents peuvent avoir besoin de créer une approbation de débit pour les remboursements internes (voir **Approbation de débit** ci-dessous).

Approbation de débit

Les agents de réclamations créent des approbations de débit pour que les clients approuvent un remboursement à partir d'une réclamation. Le client peut soit accepter le débit, soit le contester, soit le rejeter.

i Remarque :

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

Information associée

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

Gestion des demandes de paiement

À l'aide de la fonctionnalité de demande de paiement de l'application Financial Services Payment Operations, vous pouvez soumettre et gérer les demandes de paiement que vous recevez de vos clients et de banques tierces pour votre institution financière. L'application prend en charge les réclamations et les débits personnels et professionnels.

Les agents de renseignements du middle et du back-office reçoivent les demandes des clients ainsi que des banques externes.

- Demandes internes : ces demandes proviennent des clients d'une banque. Le destinataire du paiement peut être interne ou externe à la banque, ce qui détermine la manière dont une demande est résolue.
- Demandes externes : ces demandes proviennent de banques tierces, ce qui signifie que le destinataire du paiement est toujours interne.

Types de demandes de paiement

L'application permet de créer les types de demandes de paiement suivants :

- Réclamation du bénéficiaire non reçue (BCNR) : le client a envoyé un paiement, mais le destinataire prétend qu'il n'a pas reçu l'argent. Ces demandes peuvent être internes ou externes.
- Erreur de paiement (PiE) : le client a fait une erreur lors de l'envoi d'un paiement et essaie de récupérer l'argent.

Comment initier des demandes de paiement

Demandes internes

Pour les demandes internes telles que Réclamation du bénéficiaire non reçue - Interne et Paiement effectué par erreur :

- Les employés des succursales et les agents de centre d'appels peuvent créer ces demandes au nom de leurs clients à partir des enregistrements d'interaction et du catalogue de services.
- Les clients business et les consommateurs peuvent créer ces demandes à partir du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal respectivement, en sélectionnant des éléments de catalogue et en remplissant et en envoyant des formulaires.

Demandes externes

Les agents de demande peuvent créer des tickets de question pour les demandes externes, par exemple Réclamation du bénéficiaire non reçue - Externe.

Affectation et résolution des demandes de paiement

Une fois qu'un ticket de question est créé à partir d'une demande soumise, il est affecté à un groupe d'affectation ou à un agent de demande à l'aide de règles d'affectation. Les agents de demande de renseignements gèrent les étapes suivantes, telles que l'enquête sur le ticket, l'envoi d'e-mails pour demander des informations à la banque destinataire et la proposition d'une solution pour le ticket.

Certaines enquêtes internes peuvent également aboutir à la création d'une réclamation.

Créer un ticket de demande de paiement pour une demande externe

En tant qu'agent de demande, vous pouvez créer un ticket de question pour une demande externe que vous recevez d'une banque tierce.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_payment.inquiry_agent ou sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une demande externe est la demande qui provient d'une banque tierce, ce qui signifie que le destinataire du paiement est toujours interne.

Remarque :

Il ne peut jamais y avoir de cas où la demande et le destinataire sont externes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Financial Services Operations* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de demandes de paiement**, cliquez sur **Tous**.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Dans la boîte de dialogue Nouveau ticket de demande de paiement, sélectionnez **Réclamation du bénéficiaire non reçue - Externe** dans la liste.
6. Cliquez sur **Créer**.
7. Renseignez les champs obligatoires du formulaire ainsi que toute autre information liée à la demande que vous avez reçue de la banque de l'expéditeur.
Pour en savoir plus sur les descriptions des champs du formulaire Ticket de demande de paiement, reportez-vous à [Descriptions de champ pour un ticket de demande de paiement](#).
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Le ticket de demande de paiement est créé avec l'état Nouveau et est affecté à un groupe d'affectation ou à un agent de demande dans le département des demandes de paiement. Le groupe d'affectation ou l'utilisateur auquel le ticket est affecté est basé sur les règles d'affectation.

Que faire ensuite

- En tant qu'agent de question, si le ticket ne vous est pas affecté, vous pouvez vous l'affecter et commencer à l'examiner. Pour plus d'informations sur le travail sur un ticket de demande de paiement, consultez [Enquêter sur un ticket de demande de paiement](#).
- Vous pouvez également affecter le ticket à n'importe quel autre agent de demande. Pour plus d'informations, consultez [Affecter un ticket de demande de paiement](#).

Soumettre une demande de paiement pour une demande interne

En tant qu'agent de front-office (employé de succursale ou agent de centre d'appels), vous pouvez soumettre une demande de paiement au nom d'un client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_payment.requestor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les clients business et les consommateurs peuvent créer des demandes de paiement à partir respectivement du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal ou d'un autre portail en libre-service en sélectionnant des éléments de catalogue de services, en remplissant les formulaires nécessaires, puis en les soumettant.

Remarque :

Pour utiliser le Consumer Service Portal, activez le module d'extension Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Les employés des succursales et les clients ne peuvent soumettre que des demandes de paiement internes telles que Réclamation du bénéficiaire non reçue - Interne et Paiement effectué par erreur.

Pour plus d'informations sur les demandes externes, reportez-vous à [Créer un ticket de demande de paiement pour une demande externe](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Créez une demande de paiement à partir de l'enregistrement client ou d'un enregistrement d'interaction.
4. Cliquez sur **Créer une demande de paiement**.
5. Dans la liste Catalogues, sélectionnez **Services bancaires**.
6. Sous **Catégories**, cliquez sur **Service de paiement**.
7. Cliquez sur un élément de demande de paiement pour lequel vous souhaitez soumettre une demande.
 - Pour soumettre une demande lorsque le destinataire n'a pas reçu le paiement, cliquez sur **Réclamation du bénéficiaire non reçue**.
 - Pour soumettre une demande lorsqu'une erreur s'est produite lors du paiement, cliquez sur **Paiement effectué par erreur**.
8. Renseignez toutes les informations nécessaires associées à la demande.

Remarque :

Chaque formulaire de demande de demande de paiement a un ensemble différent de champs qui sont basés sur le service de demande de paiement.

9. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

- En fonction de la demande, un ticket de demande de paiement est créé avec l'état Nouveau et est affecté à un groupe d'affectation ou à un agent de demande dans le département des demandes de paiement. Le groupe d'affectation ou l'utilisateur auquel le ticket est affecté est basé sur la règle d'affectation.
- Le client reçoit une notification par e-mail préconfigurée concernant l'envoi d'une demande.

Que faire ensuite

- Cliquez sur **Afficher les détails** pour ouvrir le ticket de demande de paiement et afficher ses détails. Vous pouvez également ajouter des informations supplémentaires dans le champ **Commentaires** qui peuvent aider l'agent de demande à résoudre le ticket.
- Un agent de demande peut commencer [à enquêter sur le ticket de demande de paiement](#).

Affecter un ticket de demande de paiement

Affectez-vous un ticket de demande de paiement ou affectez-le à un autre agent de demande afin que vous ou un autre agent puissiez commencer à enquêter sur le ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_payment.inquiry_agent, sn_bom_payment.inquiry_agent_connector ou sn_bom_payment.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'une demande de paiement est envoyée, le ticket de demande est automatiquement affecté à un groupe d'affectation ou à un utilisateur du département des demandes de paiement. L'affectation est basée sur les règles d'affectation configurées. Si le ticket est affecté à un groupe d'affectation, tout membre du groupe peut trier le ticket lui-même ou l'assigner à un autre membre du groupe.

Procédure

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

Résultats

Le ticket est affecté à un agent chargé de l'enquête. Si l'agent appartient également à un groupe d'affectation d'agent, le nom du groupe s'affiche dans le champ **Groupe d'affectation**.

Enquêter sur un ticket de demande de paiement

Examinez le ticket de demande de paiement afin d'obtenir suffisamment d'informations sur le ticket pour le résoudre.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_payment.inquiry_agent ou sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de demandes de paiement**, ouvrez la liste des tickets :

- Pour les tickets qui vous sont affectés, cliquez sur **Mes affectations**.
- Pour tous les cas, cliquez sur **Tous**.

4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.

- Pour travailler sur un ticket qui vous a été affecté par quelqu'un d'autre, cliquez sur **Accepter**.
- Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.

L'état du ticket devient Travail en cours.

Pour en savoir plus sur les descriptions des champs du formulaire Demande de paiement, reportez-vous à [Descriptions de champ pour un ticket de demande de paiement](#).

5. Examinez le type de question dans le champ **Type de question**.

6. Si le type de demande est défini sur Réclamation du bénéficiaire non reçue - Interne, sélectionnez le type de destinataire dans le champ Type de **destinataire** et une banque du destinataire dans le champ **Banque du destinataire**.

Le champ **Banque destinataire** affiche la liste des banques basées sur le type de destinataire.

7. Facultatif : Pour demander des informations à la banque destinataire, ajoutez vos commentaires dans le champ **Commentaires supplémentaires** et cliquez sur **Demander des informations**.

L'état du ticket est défini sur En attente d'infos.

Pour un ticket interne Réclamation du bénéficiaire non reçue avec un destinataire externe, une tâche de demande est automatiquement générée et affectée à l'agent enquêteur travaillant sur le ticket.

8. Facultatif : Pour tout suivi interne ad hoc, créez une tâche de demande en accédant à l'onglet **Tâches de demande** du ticket et en cliquant sur **Nouveau**.

9. Si une tâche de demande est associée au ticket, [travaillez sur la tâche de demande](#) et faites-la passer à l'état **Fermé**.

10. Une fois que vous avez reçu les informations requises de la banque destinataire, mettez à jour les champs nécessaires sur le ticket conformément aux informations reçues et changez l'état du ticket en **Travail en cours**.

11. Si l'enquête montre qu'il s'agit d'une réclamation valide, sélectionnez **Réclamation valide** et créez une réclamation pour la question.

i Remarque :

Vous pouvez définir un ticket comme réclamation valide uniquement s'il s'agit d'un ticket de demande de paiement interne.

Pour plus d'informations, consultez [Créer une réclamation pour un ticket de demande de paiement](#).

Résultats

Le client reçoit les notifications par e-mail préconfigurées concernant l'évolution du ticket.

Que faire ensuite

Si vous avez terminé l'enquête, [proposez une solution](#) pour le ticket afin de le résoudre.

Travailler sur une tâche de question

Travaillez sur une tâche de demande de paiement pour demander des informations supplémentaires liées à un ticket de question auprès de la banque destinataire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_payment.inquiry_agent ou sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une tâche de demande est automatiquement générée pour un ticket interne Réclamation du bénéficiaire non reçue avec un destinataire externe et affectée à l'agent de demande travaillant sur le ticket. Toutefois, pour tout suivi interne, vous pouvez également créer une tâche de demande ad hoc pour tout type de question.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône )
3. Ouvrez la tâche de demande à partir d'un ticket de demande de paiement ou à partir de la liste **Tâches de demande**.
4. Dans le champ **État**, modifiez l'état de la tâche pour **le définir sur Travail en cours** et envoyez un e-mail à la banque destinataire pour demander les informations requises pour le ticket.
5. **Facultatif** : Si vous avez reçu les informations requises de la banque destinataire par e-mail ou toute autre interaction, joignez ces artefacts au ticket.
6. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail**, entrez les commentaires ou les informations reçues.
7. Dans le champ **État**, modifiez l'état de la tâche sur **Fermé terminé** pour fermer la tâche.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

- Une fois que vous avez reçu les informations demandées de la banque destinataire et que vous avez fermé la tâche de demande, mettez à jour le ticket de demande associé en fonction des informations reçues.
- Modifiez l'état du ticket associé en **Travail en cours** et travaillez sur le ticket pour le résoudre.

Remarque :

Si le ticket de demande n'est pas résolu ou fermé dans le nombre de jours mentionné dans la `sn_bom_payment.inquiry_task_follow_up_interval_in_days` [propriété de paiement](#), le système crée une autre tâche de demande de suivi pour le ticket.

Créer une réclamation pour un ticket de demande de paiement

Créez une réclamation pour un ticket de demande de paiement interne lorsque son examen indique qu'il s'agit d'une réclamation valide et que le client a droit à un remboursement.

Avant de commencer

Rôle requis : `sn_bom_payment.inquiry_agent` ou `sn_bom_payment.inquiry_agent_connector`

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Définissez le ticket sur **Réclamation valide** et créez une réclamation pour la question.

Vous pouvez définir un ticket comme une réclamation valide et créer une réclamation uniquement s'il s'agit d'un ticket de demande de paiement interne, par exemple Réclamation du bénéficiaire non reçue - Interne et Paiement effectué par erreur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône )

3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de demandes de paiement**, cliquez sur **Mes affectations**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket que vous souhaitez ouvrir.
5. Définissez le ticket de question comme une réclamation valide.
 - a. Cochez la case **Réclamation valide**.
 - b. Dans le champ **Processeur de paiement**, sélectionnez un processeur de paiement.
 - c. Dans le champ **ID de transaction**, saisissez l'ID de transaction.
 - d. Dans le champ **Commentaires supplémentaires**, entrez vos commentaires.
 - e. Cliquez sur **Mettre à jour**.
6. Dans le champ **Commentaires supplémentaires**, entrez vos commentaires concernant la réclamation et cliquez sur **Créer une réclamation**.

Résultats

- Un ticket de réclamation pour le ticket de demande de paiement est créé et affecté à un groupe d'affectation ou à un agent de réclamation en fonction des règles d'affectation configurées. La demande de paiement est maintenant suivie via le ticket de réclamation.
- Vous pouvez afficher les détails du ticket en cliquant sur le lien dans le message de création de ticket. Pour plus d'informations sur les réclamations, reportez-vous à [Gestion des réclamations de paiement et des approbations de débit](#).
- Le client reçoit une notification par e-mail préconfigurée concernant le nouveau ticket de réclamation.
 - Si un portail Customer Service Portal ou Consumer Service Portal est disponible pour les clients, le nouveau ticket de réclamation s'affiche sur le portail.
- Pour plus d'informations, consultez [Afficher un ticket à partir du Consumer Service Portal](#).

Remarque :

Pour utiliser le Consumer Service Portal, activez le module d'extension Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Que faire ensuite

Vous pouvez fermer le ticket de demande associé, car la demande est maintenant suivie via le ticket de réclamation. Pour plus d'informations, consultez [Fermer un ticket de demande de paiement](#).

Proposer une solution pour un ticket de question

Proposez une solution basée sur les résultats de votre enquête sur le ticket d'enquête que vous venez de terminer, afin de pouvoir résoudre le ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_payment.inquiry_agent ou sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de demandes de paiement**, cliquez sur **Mes affectations**.
4. Dans la liste, cliquez sur le ticket à résoudre.

5. Si l'état du ticket est autre que Travail en cours, remplacez l'état par **Travail en cours** dans le champ **État**.
6. Dans le champ **Code de résolution**, sélectionnez un code de résolution approprié basé sur les informations reçues.
7. Dans le champ **Notes de résolution**, entrez vos commentaires pour la solution proposée.
8. Cliquez sur **Proposer une solution**.

Résultats

- L'état du ticket est défini sur Résolu.
- Une notification par e-mail préconfigurée concernant la résolution du ticket est envoyée au client.
- S'il existe un Customer Service Portal ou un Consumer Service Portal pour les clients, ceux-ci reçoivent une notification pour la solution proposée sur le portail. Les boutons permettant d'accepter ou de rejeter la solution apparaissent dans la section du formulaire qui montre les actions du consommateur sur le portail.

Pour plus d'informations, consultez [Accepter ou rejeter une solution de ticket à partir du Consumer Service Portal](#).

Remarque :

Pour utiliser le Consumer Service Portal, activez le module d'extension Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Que faire ensuite

Obtenez une acceptation du client pour la résolution et [fermez le ticket de question](#).

Si le client rejette la solution proposée, remettez le ticket à l'état Ouvert. Si le client a rejeté la solution proposée à partir du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal, l'état du ticket passe automatiquement à Ouvert.

Fermer un ticket de demande de paiement

Fermez le ticket une fois que vous avez créé un ticket de réclamation pour le ticket de question ou que le client a accepté la solution que vous proposez.

Avant de commencer

Si le ticket de question est défini pour être une réclamation valide, assurez-vous d'avoir [créé le ticket de réclamation](#) correspondant.

Si vous avez proposé une autre solution pour le ticket, assurez-vous que le client a accepté la solution que vous avez proposée.

Rôle requis : sn_bom_payment.inquiry_agent ou ou
sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

S'il existe un Customer Service Portal ou un Consumer Service Portal pour les clients, ils reçoivent une notification pour la solution proposée sur le portail, à partir de laquelle ils peuvent choisir d'accepter ou de rejeter la solution proposée pour un ticket. Si le client accepte la solution proposée par l'agent, l'état du ticket passe automatiquement à Fermé.

Pour plus d'informations, consultez [Accepter ou rejeter une solution de ticket à partir du Consumer Service Portal](#).

Remarque :

Pour utiliser le Consumer Service Portal, activez le module d'extension Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de demandes de paiement**, cliquez sur **Mes affectations**.
4. Dans la liste, cliquez sur le ticket que vous souhaitez fermer.
5. Si vous avez créé une réclamation et que vous prévoyez de fermer le ticket de question, renseignez les champs de résolution.
 - a. Dans le champ **Code de résolution**, sélectionnez un code de résolution approprié.
 - b. Dans le champ **Notes de résolution**, entrez vos commentaires pour la solution proposée.
6. Cliquez sur **Fermer**.

Résultats

Un e-mail préconfiguré concernant la fermeture du ticket est envoyé au client.

Gestion des réclamations de paiement et des approbations de débit

À l'aide de la fonctionnalité de réclamations de paiement de l'application Financial Services Payment Operations, vous pouvez soumettre et gérer les réclamations de paiement et les approbations de débit pour votre institution financière. L'application prend en charge les réclamations et les débits personnels et professionnels.

Types de réclamations**Réclamation interne**

Cette réclamation provient d'un client de la banque, soit à la suite d'une demande de renseignements, soit par l'intermédiaire d'un employé du bureau d'accueil (succursale ou centre d'appels) de votre institution financière. Avant qu'un agent de réclamations puisse résoudre une réclamation, il doit savoir d'où obtenir le remboursement. Pour une réclamation interne, le type de remboursement peut être externe ou interne.

- Un type de remboursement externe indique que le remboursement provient d'une banque tierce.
- Un type de remboursement interne indique que le remboursement provient d'un employé de votre banque. Dans ce cas, une approbation de débit peut être requise.

Réclamation externe

Cette réclamation provient d'une banque tierce. Pour une réclamation externe, le type de remboursement est toujours interne, ce qui signifie que le remboursement est effectué par la banque en interne – par un client ou par la banque elle-même. Dans ce cas, une approbation de débit peut être requise.

Comment initier des demandes de paiement**Réclamations internes**

Une réclamation interne peut être initiée de la manière suivante :

- Un agent de demande peut créer une réclamation au nom d'un client si le ticket de question a été déterminé comme étant une réclamation valide. Cela signifie que la banque estime que le client a droit à un remboursement.
- Les employés des succursales et les agents de centre d'appels peuvent créer ces demandes au nom de leurs clients à partir des enregistrements d'interaction et du catalogue de services.
- Les clients business et les consommateurs peuvent créer ces demandes à partir du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal respectivement, en sélectionnant des éléments de catalogue, en remplissant les formulaires, puis en les soumettant.

Réclamations externes

Les agents de réclamations peuvent créer des tickets de réclamation pour les demandes de remboursement provenant de banques tierces.

Approbation de débit

Les agents de réclamations peuvent créer des tickets d'approbation de débit pour obtenir l'approbation de leurs clients pour un remboursement au titre des réclamations. Les clients peuvent accepter ou refuser le débit.

Créer un ticket pour une réclamation externe

En tant qu'agent de réclamations, vous pouvez créer un ticket pour une demande de remboursement provenant d'une banque tierce.

Avant de commencer

Rôle requis : `sn_bom_payment.claim_agent` ou `sn_bom_payment.claim_agent_connector`

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour une réclamation externe, le type de remboursement est toujours interne, ce qui signifie que le remboursement est effectué par la banque en interne.

Cette procédure vous permet également de créer des tickets pour les réclamations internes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône ).
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Réclamations**, cliquez sur **Toutes**, puis sur **Nouveau**.
4. Dans la boîte de dialogue Nouvelle réclamation, sélectionnez **Externe** dans la liste.
5. Cliquez sur **Créer**.
6. Sur le formulaire, remplissez les champs obligatoires et toute autre information liée à la réclamation que vous avez reçue de la banque de l'expéditeur.
Pour en savoir plus sur les descriptions des champs du formulaire de réclamation, reportez-vous à [Descriptions de champ pour un ticket de réclamation](#).
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Un ticket est créé pour la réclamation à l'état Nouveau. Le ticket est ensuite affecté à un groupe d'affectation ou à un agent de réclamation dans le département de réclamation de

paiement. Le groupe d'affectation ou l'utilisateur auquel le ticket est affecté est basé sur les règles d'affectation.

Que faire ensuite

- En tant qu'agent de réclamations, vous pouvez vous affecter le ticket et commencer à travailler dessus. Pour plus d'informations, consultez [Traiter une réclamation avec un remboursement interne](#).
- Vous pouvez également affecter le ticket à n'importe quel autre agent de réclamation. Pour plus d'informations, consultez [Affecter une réclamation de paiement](#).

Soumettre une demande pour une réclamation interne

En tant qu'agent de front-office (employé de succursale ou agent de centre d'appels), vous pouvez soumettre une demande de réclamation au nom d'un client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_payment.requestor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les employés des succursales et les clients peuvent soumettre des demandes de réclamation uniquement pour les réclamations internes. Pour plus d'informations sur les réclamations externes, reportez-vous à la section [Créer un ticket pour une réclamation externe](#).

Les réclamations internes peuvent également être créées par des agents de demande si l'examen d'un ticket de demande de paiement interne montre qu'il s'agit d'une réclamation valide. Pour plus d'informations, consultez [Créer une réclamation pour un ticket de demande de paiement](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Créez une réclamation à partir de l'enregistrement client ou d'un enregistrement d'interaction.
4. Cliquez sur **Créer une demande de paiement**.
5. Dans la liste Catalogues, sélectionnez **Services bancaires**.
6. Sous **Catégories**, cliquez sur **Service de paiement**.
7. Cliquez sur **Réclamation – Client interne**.
8. Renseignez toutes les informations associées à la demande.
9. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

- Un ticket est créé pour la réclamation à l'état Nouveau. Le ticket est ensuite affecté à un groupe d'affectation ou à un agent de réclamation dans le département de réclamation de paiement. Le groupe d'affectation ou l'utilisateur auquel le ticket est affecté est basé sur les règles d'affectation.
- Le client reçoit une notification par e-mail préconfigurée concernant l'envoi d'une demande.

Que faire ensuite

- Cliquez sur **Afficher les détails** pour ouvrir la réclamation et afficher ses détails. Vous pouvez également ajouter des informations supplémentaires dans le champ **Commentaires** qui peuvent aider l'agent de réclamations à résoudre le ticket.
- Un agent de réclamations peut commencer à travailler sur la réclamation.

Affecter une réclamation de paiement

Affectez-vous un ticket pour une réclamation de paiement ou affectez-le à un autre agent de réclamations afin que vous ou un autre agent puissiez commencer à travailler sur le ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_payment.claim_agent, sn_bom_payment.claim_agent_connector ou sn_bom_payment.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un ticket de réclamation est créé, il est automatiquement affecté à un groupe d'affectation ou à un utilisateur du département des réclamations de paiement. L'affectation est basée sur les règles d'affectation configurées. Si le ticket est affecté à un groupe d'affectation, tout membre du groupe peut trier le ticket lui-même ou l'assigner à un autre membre du groupe.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Réclamations**, cliquez sur **Toutes**.
4. Dans la liste, cliquez sur le ticket que vous souhaitez ouvrir.
5. Affectez le ticket.
 - Pour vous affecter le ticket, cliquez sur **Me l'affecter**.
 - Pour affecter le ticket à un autre agent, sélectionnez un agent dans le champ **Affecté à**.

Résultats

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

Traiter une réclamation avec un remboursement externe

Travaillez sur une réclamation interne pour déterminer si elle est valide et où obtenir le remboursement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_payment.claim_agent ou sn_bom_payment.claim_agent_connector

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour une réclamation interne, le type de remboursement peut être externe ou interne.

- Un type de remboursement externe indique que le remboursement provient d'une banque tierce.
- Un type de remboursement interne indique que le remboursement provient de la banque en interne, par exemple d'un client ou de la banque elle-même.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Financial Services Operations* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône ).
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Réclamations**, ouvrez la liste des tickets.
 - Pour les tickets qui vous sont affectés, cliquez sur **Mes affectations**.
 - Pour tous les cas, cliquez sur **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
 - Pour travailler sur un ticket qui vous a été affecté par quelqu'un d'autre, cliquez sur **Accepter**.
 - Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.L'état du ticket devient Travail en cours.
5. Dans le champ **Type de réclamation**, vérifiez que le type de réclamation est défini sur **Interne**.
6. Dans le champ **Type de remboursement**, sélectionnez **Externe**.
7. Demandez le remboursement à la banque tierce.

a. Renseignez les détails de la réclamation dans les champs suivants :

- Type d'erreur
- Catégorie d'erreur
- Sous-catégorie d'erreur
- Traitement demandé
- Banque de réclamation
- ID de transaction
- Banque de remboursement

Pour en savoir plus sur les descriptions des champs du formulaire de réclamation, reportez-vous à [Descriptions de champ pour un ticket de réclamation](#).

b. Dans le champ **État**, modifiez l'état du ticket sur **En attente de remboursement** et cliquez sur **Mettre à jour**.

Une tâche de réclamation est automatiquement générée et affectée à l'agent de réclamation qui travaille sur le ticket. Toutefois, pour les suivis internes, vous pouvez également créer une tâche de réclamation ad hoc en accédant à l'onglet **Tâches de réclamation** du ticket et en cliquant sur **Nouveau**.

8. [Travaillez sur la tâche de réclamation](#) pour suivre la banque de remboursement et la faire passer à l'état **Fermé**.

9. Une fois que vous avez reçu le remboursement de la banque de remboursement, effectuez le remboursement de la réclamation.

a. Dans le champ **Traitement réel**, sélectionnez le type de traitement.

b. Dans le champ **Résultat**, sélectionnez un résultat approprié.

- c. Dans le champ **Notes du résultat** , entrez les commentaires associés au résultat.
 - d. Dans le champ **État** , définissez l'état du ticket sur **Remboursement terminé** , puis cliquez sur **Mettre à jour**.
10. Obtenez une approbation du client de la réclamation pour l'achèvement du remboursement et cliquez sur **Fermer** pour terminer la réclamation.
Pour plus d'informations, consultez [Fermer un ticket de réclamation](#).

Résultats

Le client reçoit les notifications par e-mail préconfigurées concernant l'évolution de la réclamation.

Travailler sur une tâche de réclamation pour un remboursement externe

À l'aide d'une tâche de réclamation, effectuez un suivi auprès de la banque tierce pour obtenir le remboursement de la réclamation.

Avant de commencer

Rôle requis : `sn_bom_payment.claim_agent` ou `sn_bom_payment.claim_agent_connector`

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une tâche de réclamation est automatiquement générée pour une réclamation avec un remboursement externe et est affectée à l'agent de réclamation qui travaille sur le ticket. Toutefois, pour tout suivi interne, vous pouvez également créer une tâche de réclamation ad hoc pour tout type de réclamation.

Vous pouvez créer une tâche de réclamation ad hoc en accédant à l'onglet **Tâches de réclamation** du ticket et en cliquant sur **Nouveau**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Ouvrez la tâche de réclamation à partir d'un ticket de réclamation ou de la liste Tâches de réclamation.
4. Dans le champ **État** , modifiez l'état de la tâche sur **Travail en cours** et envoyez un e-mail à la banque de remboursement pour suivre l'état du remboursement de la réclamation.
5. **Facultatif** : Si vous avez reçu les informations de la banque de remboursement par e-mail ou toute autre interaction, joignez ces artefacts au ticket.
6. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail** , entrez les commentaires ou les informations reçues.
7. Dans le champ **État** , modifiez l'état de la tâche sur **Fermé terminé** pour fermer la tâche.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Mettez à jour le ticket de réclamation associé en fonction du remboursement ou des informations que vous recevez de la banque de remboursement.

Remarque :

Si le sinistre n'est pas clôturé dans le nombre de jours mentionné dans la `sn_bom_payment.claim_follow_up_interval_in_days` [propriété de paiement](#), le système crée une autre tâche de suivi pour le sinistre.

Traiter une réclamation avec un remboursement interne

Travaillez sur une réclamation pour déterminer si elle est valide et où obtenir le remboursement.

Avant de commencer

Rôle requis : `sn_bom_payment.claim_agent` ou `sn_bom_payment.claim_agent_connector`

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un type de remboursement interne dans une réclamation indique que le remboursement doit provenir de la banque en interne, par exemple d'un client ou de la banque elle-même.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Financial Services Operations* > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône ).
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Réclamations**, ouvrez la liste des tickets.
 - Pour les tickets qui vous sont affectés, cliquez sur **Mes affectations**.
 - Pour tous les cas, cliquez sur **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
 - Pour travailler sur un ticket qui vous a été affecté par quelqu'un d'autre, cliquez sur **Accepter**.
 - Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.

L'état du ticket devient Travail en cours.

Pour en savoir plus sur les descriptions des champs du formulaire de réclamation, reportez-vous à [Descriptions de champ pour un ticket de réclamation](#).

5. Dans le champ **Type de réclamation**, examinez le type de réclamation.
6. Dans le champ **Type de remboursement**, sélectionnez **Interne**.

Remarque :

Pour un type de réclamation externe provenant d'une banque tierce, **le type de remboursement** est défini par défaut sur Interne.

7. Pour obtenir le remboursement auprès d'une banque ou d'un client, mettez à jour les champs nécessaires et [créez un ticket d'approbation de débit](#).
 - L'état du ticket est défini sur En attente de remboursement.
 - Le champ **Approbation de débit** est renseigné avec le numéro du ticket d'approbation de débit.
8. **Facultatif** : Pour tout suivi interne ad hoc, créez une tâche de réclamation en accédant à l'onglet **Tâches de réclamation** du ticket et en cliquant sur **Nouveau**.
Pour plus d'informations, consultez [Travailler sur une tâche de réclamation](#).
9. [Travaillez sur le ticket d'approbation de débit](#) pour terminer le remboursement.
 - L'état du ticket de réclamation est défini sur Remboursement terminé.
 - Les champs **Résultat**, **Notes du résultat** et **Montant du remboursement** de la réclamation sont mis à jour depuis le ticket d'approbation de débit.

10. Obtenez une acceptation du client de la réclamation pour l'achèvement du remboursement et cliquez sur **Fermer** pour terminer la réclamation.
Pour plus d'informations, consultez [Fermer un ticket de réclamation](#).

Résultats

Le client de la réclamation reçoit les notifications par e-mail préconfigurées concernant l'évolution de la réclamation.

Que faire ensuite

S'il s'agit d'une réclamation externe, informez la banque tierce de la clôture de la réclamation.

Créer un ticket d'approbation de débit pour un remboursement interne

Créez un ticket d'approbation de débit pour une réclamation afin de pouvoir demander un remboursement en interne auprès de l'une de vos banques ou d'un client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_payment.claim_agent ou sn_bom_payment.claim_agent_connector

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Réclamations**, cliquez sur **Mes affectations**.
4. Dans la liste, cliquez sur le ticket que vous souhaitez ouvrir.
5. Renseignez les champs suivants du formulaire de réclamation :
 - Type d'erreur
 - Catégorie d'erreur
 - Sous-catégorie d'erreur
 - Traitement demandé
 - Banque de réclamation
 - ID de transaction
 - Banque de remboursement
 - Client débiteur ou compte débiteur
 - Compte financier de débit
 - Transaction destinataire

Pour en savoir plus sur les descriptions des champs du formulaire de réclamation, reportez-vous à [Descriptions de champ pour un ticket de réclamation](#).

6. Cliquez sur **Créer une approbation de débit**.

Résultats

- Un ticket de service de paiement pour approbation de débit est créé et est affecté à l'agent de réclamations qui travaille sur la réclamation.
- L'état du ticket de réclamation est défini sur En attente de remboursement.

- Le client de débit reçoit une notification par e-mail préconfigurée concernant le ticket d'approbation de débit.
- Si un portail Customer Service Portal ou Consumer Service Portal est disponible pour les clients, ceux-ci reçoivent une notification pour le ticket d'approbation de débit sur le portail. Des boutons permettant d'accepter ou de rejeter l'approbation de débit apparaissent dans la section du formulaire qui montre les actions du client sur le portail. Pour en savoir plus, consultez :

- [Afficher un ticket à partir du Consumer Service Portal](#) 
- [Accepter ou rejeter une solution de ticket à partir de Consumer Service Portal](#) 

Remarque :

Pour utiliser le Consumer Service Portal, activez le module d'extension Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Que faire ensuite

- Si le montant du remboursement doit être débité de plusieurs comptes financiers, définissez des instructions pour chaque compte débiteur dans l'onglet Instructions de débit.
- Obtenez une acceptation de débit de la part du client débiteur ou de la banque de remboursement.
- Mettez à jour les champs du ticket d'approbation de débit selon les besoins pour effectuer le remboursement et fermer ce ticket. Pour plus d'informations, consultez [Travailler sur un ticket d'approbation de débit pour effectuer un remboursement](#).
- Si le client débiteur ou la banque rejette le débit, remettez le ticket de réclamation à l'état **Ouvert** . Si le client a rejeté le débit depuis le Customer Service Portal ou le Consumer Service Portal, l'état du ticket de réclamation passe automatiquement à Ouvert.

Travailler sur un ticket d'approbation de débit pour effectuer un remboursement

Collaborez avec votre client interne ou votre banque pour faire approuver le montant débiteur afin de pouvoir effectuer le remboursement de la réclamation.

Avant de commencer

Assurez-vous que le client débiteur ou la banque de remboursement a approuvé le montant débité.

Rôle requis : sn_bom_payment.claim_agent ou sn_bom_payment.claim_agent_connector

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si un Customer Service Portal ou un Consumer Service Portal est disponible pour les clients, ceux-ci reçoivent une notification pour le ticket d'approbation de débit sur le portail, à partir duquel ils peuvent choisir d'accepter ou de rejeter le montant de débit demandé. Si le client débiteur accepte le montant du débit, l'état du ticket d'approbation de débit passe automatiquement à Fermé. Pour en savoir plus, consultez :

- [Afficher un ticket à partir du Consumer Service Portal](#) 
- [Accepter ou rejeter une solution de ticket à partir de Consumer Service Portal](#) 

Remarque :

Pour utiliser le Consumer Service Portal, activez le module d'extension Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Ouvrez le ticket de service de paiement d'approbation de débit à partir d'un ticket de réclamation ou à partir de la liste Approbations de débit.
4. Si le montant total du remboursement doit être débité de plusieurs comptes financiers en plusieurs parties selon les instructions du client, configurez des instructions pour chaque compte de débit dans l'onglet **Instructions de débit**.
5. Obtenez une acceptation du client de débit ou du compte de débit pour chaque compte de débit répertorié dans l'onglet **Instructions de débit** et effectuez le remboursement.
6. Dans le champ **Résultat**, sélectionnez un résultat de remboursement approprié.
7. Dans le champ **Notes du résultat**, saisissez vos commentaires liés au résultat du remboursement.
8. Cliquez sur **Fermer**.

Résultats

- Le ticket d'approbation de débit passe à l'état Fermé - Terminé.
- L'état du ticket de réclamation associé passe à Remboursement terminé.
- Les champs **Résultat**, **Notes du résultat** et **Montant du remboursement** de la réclamation sont mis à jour depuis le ticket d'approbation de débit.
- Le client de débit reçoit une notification par e-mail préconfigurée concernant l'achèvement du débit.

Que faire ensuite

Mettez à jour les champs du ticket de réclamation selon vos besoins et [fermez la réclamation](#).

Fermer un ticket de réclamation

Fermez le ticket de réclamation lorsque vous avez terminé le processus de remboursement réclamé.

Avant de commencer

Assurez-vous que le client de la réclamation a accepté la notification pour l'achèvement du remboursement.

Rôle requis : sn_bom_payment.claim_agent ou sn_bom_payment.claim_agent_connector

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

S'il existe un Customer Service Portal ou un Consumer Service Portal pour les clients, ils reçoivent une notification pour l'achèvement du remboursement sur le portail, à partir de laquelle ils peuvent choisir d'accepter ou de rejeter la résolution. Si le client accepte l'achèvement du remboursement sur le portail, l'état du ticket passe automatiquement à Fermé. Pour plus [d'informations, consultez Accepter ou rejeter une solution de ticket à partir du Consumer Service Portal](#) .

Remarque :

Pour utiliser le Consumer Service Portal, activez le module d'extension Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Procédure

- 1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
- 2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
- 3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Réclamations**, cliquez sur **Mes affectations**.
- 4. Dans la liste, cliquez sur le ticket que vous souhaitez ouvrir.
- 5. Dans le champ **Traitement réel** , sélectionnez le type de traitement pour la réclamation.
- 6. Cliquez sur **Fermer**.

Résultats

Un e-mail préconfiguré concernant la fermeture du ticket est envoyé au client de la réclamation.

Référence Financial Services Payment Operations

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Financial Services Payment Operations.

Composants installés avec Financial Services Payment Operations

Plusieurs types de composants sont installés avec l'installation de l'application, y compris les tables et les Financial Services Payment Operations rôles d'utilisateur. L'application installe également les modules d'extension connexes et les applications de stockage si ce n'est pas déjà le cas.

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

Des données de démonstration sont disponibles pour cette application.

Modules d'extension installés

Modules d'extension installés avec Financial Services Payment Operations

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

Applications de stockage installées

Applications de stockage installées avec Financial Services Payment Operations

Application de stockage	Description
Financial Services Operations Core	Stocke les données client nécessaires pour effectuer des demandes de paiement. Pour plus d'informations, consultez product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita .

Rôles installés

Rôles installés avec Financial Services Payment Operations

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur des paiements [sn_bom_payment.admin]	Rôle d'administrateur système spécifique à l'application qui peut : • Attribuer les rôles des opérations de paiement • Supprimer les tickets et les tâches de paiement i Remarque : Le rôle sn_bom.admin contient le rôle sn_bom_payment.admin lorsque l'application Financial Services Payment Operations est installée.	• sn_bom_payment.inquiry_agent • sn_bom_payment.inquiry_viewer • sn_bom_payment.agent_réclama • sn_bom_payment.claim_viewer
Agent de réclamation [sn_bom_payment.agent_de_réclamation]	• Afficher l'état général des tickets de réclamation • Créer des tickets de réclamation • Travailler sur les tickets de réclamation, les approbations de débit et les tâches de réclamation • Enregistrer les interactions	• sn_bom.visionneuse_de_compte • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom_payment.inquiry_viewer • sn_esm_agent • sn_bom_payment.claim_viewer
Demandeur de paiement [sn_bom_payment.requestor]	• Soumettre des demandes de demandes de paiement • Soumettre des demandes de réclamation de paiement pour les réclamations internes • Afficher l'état des demandes de paiement	• agent_workspace_user • sn_bom.visionneur_de_données • sn_customerservice.case_viewer • sn_bom_payment.inquiry_viewer • sn_bom_payment.claim_viewer

Traduction automatique

Rôles installés avec Financial Services Payment Operations (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	et des tickets de réclamation • Enregistrer les interactions	
Contributeur du paiement [sn_bom_payment.contributeur]	• Soumettre des demandes de demandes de paiement • Soumettre des demandes de réclamation de paiement pour les réclamations internes • Afficher l'état des demandes de paiement et des tickets de réclamation i Important : Pour fonctionner, le rôle de contributeur doit être combiné à l'un des rôles d'utilisateurs de contributeur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_sla_definition_read • sn_bom.b2c_contributeur • sn_bom.visionneur_de_données_ • sn_bom_payment.inquiry_viewer • sn_customerservice.csm_worksp • sn_bom.b2b_contributeur • sn_bom.visionneur_compte_dépo • sn_bom_payment.claim_viewer
Connecteur de l'agent de réclamation [sn_bom_payment.claim_agent_connector]	• Créer des tickets de réclamation • Travailler sur les tickets de réclamation, les approbations de débit et les tâches de réclamation pour les comptes qu'ils gèrent i Important : Pour fonctionner, le rôle de connecteur d'agent doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.viewer • sn_bom.visionneur_de_données_ • sn_bom.agent • sn_bom_payment.inquiry_viewer • sn_bom.visionneur_compte_dépo • sn_bom_payment.claim_viewer

Rôles installés avec Financial Services Payment Operations (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Demande d'Agent Connector [sn_bom_payment.inquiry_agent_connector]	- Créer des tickets de question - Travailler sur les tickets de demandes de paiement et les tâches de demandes pour les comptes qu'ils gèrent i Important : Pour fonctionner, le rôle de connecteur d'agent doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	- sn_bom.ref_data_viewer - sn_sla_definition_read - sn_bom.viewer - sn_bom.visionneur_de_données_ - sn_bom.agent - sn_bom_payment.inquiry_viewer - sn_bom.visionneur_compte_dép - sn_bom_payment.claim_viewer
Visionneuse de réclamations [sn_bom_payment.claim_viewer]	Afficher les tickets de réclamation et les données connexes	- sn_bom.visionneuse_de_compte - sn_bom.ref_data_viewer - sn_bom.visionneur_de_données_
Agent de demande [sn_bom_payment.inquiry_agent]	- Afficher l'état général des tickets de demandes de paiement - Travailler sur les tickets de demandes de paiement et les tâches de demandes - Enregistrer les interactions	- sn_bom.visionneuse_de_compte - sn_bom.ref_data_viewer - sn_bom_payment.inquiry_viewer - sn_esm_agent - sn_bom_payment.claim_viewer
Visionneuse de demande [sn_bom_payment.visionneuse_d'enquête]	Afficher les tickets de question et les données connexes	- sn_bom.visionneuse_de_compte - sn_bom.ref_data_viewer - sn_bom.visionneur_de_données_
Gestionnaire des paiements [sn_bom_payment.gestionnaire]	- Afficher le tableau de bord des opérations de paiement - Utiliser Exploration de processus pour	- sn_bom_payment.inquiry_agent - pa_viewer - sn_bom_payment.agent_réclama

Rôles installés avec Financial Services Payment Operations (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	les processus d'opérations de paiement	

Tables installées

Tables installées avec Financial Services Payment Operations

Table	Description
Base de paiement [sn_bom_payment_base]	Les tables Réclamation, Ticket de demande de paiement et Service de paiement étendent la table Base de paiement.
Réclamation [sn_bom_payment_claim]	Stocke tous les tickets de réclamation de paiement.
Tâche de réclamation [sn_bom_payment_claim_task]	Stocke toutes les tâches de réclamations.
Instruction de prélèvement [sn_bom_payment_debit_instruction]	Stocke toutes les instructions de débit pour tous les remboursements.
Ticket de demande de paiement [sn_bom_payment_inquiry]	Stocke tous les tickets de demandes de paiement.
Tâche de demande [sn_bom_payment_inquiry_task]	Stocke toutes les tâches de demande de paiement.
Transaction destinataire [sn_bom_payment_m2m_receiving_transaction]	Stocke toutes les transactions financières que les clients et les comptes destinataires ont reçues.
Transaction de l'expéditeur [sn_bom_payment_m2m_sender_transaction]	Stocke toutes les transactions financières (dépôt) envoyées par les clients de l'expéditeur.
Service de paiement [sn_bom_payment_service]	Stocke tous les tickets de services de paiement pour approbations de débit.

Propriétés installées avec Financial Services Payment Operations

Personnalisez les propriétés disponibles avec Financial Services Payment Operations.

Traduction automatique

i Remarque :

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

Vous pouvez accéder aux propriétés des opérations de paiement en accédant à **Tous > Payment Operations > Administration > Propriétés**.

Propriétés de Financial Services Payment Operations

Propriété	Description
Nombre de jours d'attente jusqu'à la création d'une tâche de demande de suivi sn_bom_payment.claim_follow_up_interval_in_days	Le système crée une tâche de suivi pour un sinistre si le ticket de sinistre n'est pas fermé dans le nombre de jours mentionné dans cette propriété. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 16 • Localisation : Tous > Payment Operations > Administration > Propriétés • Pour en savoir plus : Travailler sur une tâche de réclamation pour un remboursement externe
Nombre de jours d'attente jusqu'à la création d'une tâche de demande de suivi sn_bom_payment.inquiry_task_follow_up_interval_in_days	Le système crée une tâche de demande de suivi pour le ticket de demande de paiement si le ticket n'est pas résolu ou fermé dans le nombre de jours mentionné dans cette propriété. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 16 • Localisation : Tous > Payment Operations > Administration > Propriétés • Pour en savoir plus : Travailler sur une tâche de question

Descriptions de champ pour un ticket de demande de paiement

Les tickets de demandes de paiement aident les agents de demande à résoudre les demandes qu'ils reçoivent des clients de la banque ou de banques tierces.

Lorsqu'une demande de paiement est envoyée, un ticket de question est créé. Certains des champs du formulaire de ticket sont renseignés à partir de la demande à partir de laquelle le ticket de question a été créé.

Une fois le ticket affecté, un agent de demande remplit les champs du ticket avant de traiter les étapes suivantes. Les prochaines étapes pourraient inclure l'enquête sur l'affaire, l'envoi d'e-mails demandant des informations à la banque destinataire et la proposition d'une solution à l'affaire.

Champs de l'onglet Détails pour un ticket de demande de paiement

L'onglet **Détails** du formulaire fournit des informations relatives au ticket.

Champs de l'onglet Détails du ticket de demande de paiement

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré par le système pour le ticket.
Type de demande	Type de ticket de demande de paiement, tel que Erreur de paiement et Réclamation du bénéficiaire non reçue. Le type de demande détermine le flux à déclencher et la vue de formulaire à afficher.
Client de l'expéditeur	Consommateur qui a envoyé le paiement. Ce champ n'apparaît que pour les demandes de paiement internes. Le champ n'apparaît pas lorsqu'un client business est sélectionné dans le champ Compte de l'expéditeur.
Compte de l'expéditeur	Client business qui a envoyé le paiement. Ce champ n'apparaît que pour les demandes de paiement internes. Le champ n'apparaît pas lorsqu'un consommateur est sélectionné dans le champ Client expéditeur .
Contact de l'expéditeur	Contact du client business qui a envoyé le paiement. Ce champ n'apparaît que pour les demandes de paiement internes. Le champ n'apparaît pas lorsqu'un consommateur est sélectionné dans le champ Client expéditeur .
Compte financier de l'expéditeur	Compte financier que l'expéditeur a utilisé pour effectuer le paiement. Ce champ n'apparaît que pour les demandes de paiement internes et affiche uniquement les comptes de dépôt du client ou du compte de l'expéditeur sélectionné.
Transactions de l'expéditeur	Transaction financière envoyée par le client expéditeur. Ce champ n'apparaît que pour les demandes de paiement internes et affiche uniquement les transactions de dépôt pour le compte financier de l'expéditeur sélectionné. Vous pouvez associer plusieurs transactions à une demande. Ces transactions sont également répertoriées dans l'onglet Transactions de l'expéditeur de la demande, où vous pouvez afficher des informations supplémentaires à leur sujet. Pour tout changement apporté aux transactions, le champ Transaction de l'expéditeur et l'onglet Transactions de l'expéditeur sont mis à jour.
État	État du ticket.
Groupe d'affectation	Groupe d'utilisateurs qui peut travailler sur le ticket. Si le ticket n'est pas encore affecté à un utilisateur,

Traduction automatique

Champs de l'onglet Détails du ticket de demande de paiement (suite)

Champ	Description
	n'importe quel membre de ce groupe peut travailler dessus.
Affecté à	Utilisateur affecté au ticket.
Canal	Canal de communication utilisé par le client pour la demande.
Type d'erreur	Type d'erreur de paiement pour déterminer si elle est imputable au client ou à la banque. Ce champ s'affiche uniquement pour les demandes de paiement Réclamation du bénéficiaire non reçue - externe et Erreur de paiement.
Réclamation valide	Option utilisée par l'agent de demande lorsque celui-ci détermine que la question doit créer une réclamation et que le client a droit à un remboursement. Lorsque vous sélectionnez cette option, le bouton Créer une réclamation s'affiche après l'enregistrement.
Description courte	Brève description du ticket. Ce champ est renseigné automatiquement à partir du type de demande sélectionné.
Description	Description détaillée du ticket.
Informations de paiement	
Type de destinataire	Destinataire interne ou externe à la banque. Ce champ s'affiche uniquement pour les types Réclamation du bénéficiaire non reçue - Externe et Réclamation du bénéficiaire non reçue - Question interne.
Envoyer à – Nom du bénéficiaire	Nom du bénéficiaire à qui le paiement a été envoyé. Ce champ n'apparaît que pour les demandes internes telles que Réclamation du bénéficiaire non reçue - Interne et Erreur de paiement.
Envoyé à – Numéro de compte	Numéro de compte du bénéficiaire auquel le paiement a été envoyé. Ce champ n'apparaît que pour les demandes internes telles que Réclamation du bénéficiaire non reçue - Interne et Erreur de paiement.
Envoyer à – Numéro de tri/acheminement	Numéro de tri ou d'acheminement auquel le paiement a été envoyé. Ce champ n'apparaît que pour les demandes internes telles que Réclamation du bénéficiaire non reçue - Interne et Erreur de paiement.
Processeur de paiement	Mode de paiement. Le processeur de paiement est spécifique à une région.
ID de transaction	Identificateur unique de la transaction de paiement et à partager avec des banques tierces.
Date de paiement	Date à laquelle le paiement a été effectué. Le champ Transactions de l'expéditeur définit cette date en fonction du champ

Traduction automatique

Champs de l'onglet Détails du ticket de demande de paiement (suite)

Champ	Description
	de date de la transaction. Si plusieurs transactions sont associées à la demande, la date de transaction la plus ancienne est définie comme date de paiement.
Montant total	Montant total du paiement. Sélectionnez la devise dans laquelle le paiement a été effectué. Le champ Transactions de l'expéditeur définit le montant total en fonction du champ de montant de la transaction. Si plusieurs transactions sont associées à la demande, le montant de toutes est ajouté pour définir le montant total.
Banque de l'expéditeur	Banque associée au compte financier de l'expéditeur. La liste des établissements financiers dans ce champ varie selon que l'expéditeur est interne ou externe.
Banque du destinataire	Banque associée au compte financier du destinataire. La liste des institutions financières dans ce champ varie selon que le type de destinataire est interne ou externe.
ID de demande externe	ID unique du ticket qui a été reçu d'une banque tierce. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le type de destinataire est externe.
Paieement international	Option permettant d'indiquer si le paiement était international.
Paieement récurrent	Option permettant d'indiquer si le paiement faisait partie d'un calendrier de paiement récurrent.
Informations sur la résolution	
Résolu par	Nom de l'agent qui a proposé la solution pour résoudre le ticket.
Résolu	Date à laquelle l'agent a proposé une solution pour le ticket et où l'état du ticket est passé à l'état Résolu.
Fermé par	Nom de l'agent qui a fermé le ticket une fois que le client a accepté la solution proposée.
Fermées	Date à laquelle le ticket a été fermé après que l'agent a reçu l'acceptation du client pour la solution proposée et que l'état du ticket est passé à l'état Fermé.
Code de résolution	Type de la solution proposée.
Notes de résolution	Notes de l'agent sur la solution proposée.
Ajouter des notes de résolution aux commentaires	Option permettant de copier les notes de résolution dans les commentaires.
Commentaires et activités	

Traduction automatique

Champs de l'onglet Détails du ticket de demande de paiement (suite)

Champ	Description
Commentaires supplémentaires	Commentaires de l'agent sur la progression du ticket.

Champs spécifiques au ticket de réclamation du bénéficiaire non reçu avec un destinataire de paiement interne

Champs du ticket de réclamation du bénéficiaire non reçu avec un destinataire de paiement interne

Champ	Description
Client destinataire	Consommateur qui a reçu le paiement. Le champ n'apparaît pas lorsqu'un client business est sélectionné dans le champ Compte destinataire.
Compte de réception	Client business qui a reçu le paiement. Le champ n'apparaît pas lorsqu'un consommateur est sélectionné dans le champ Client destinataire .
Contact de réception	Contact du client business qui a reçu le paiement. Le champ n'apparaît pas lorsqu'un consommateur est sélectionné dans le champ Client destinataire .
Réception du compte financier	Compte financier du destinataire qui a reçu le paiement.
Transactions destinataires	Transaction financière reçue par le client ou le compte destinataire. Vous pouvez associer plusieurs transactions destinataires à une demande. Ces transactions sont également mises à jour dans l'onglet Transactions destinataires de la demande, où vous pouvez afficher des informations supplémentaires à leur sujet. Pour tout changement apporté aux transactions, le champ Transaction destinataire et l'onglet Transactions destinataires sont mis à jour.

Traduction automatique

Champs spécifiques au ticket Paiement en erreur

Champs pour le paiement en cas d'erreur

Champ	Description
Tentatives de récupération des fonds	Option permettant d'identifier si le client a tenté de récupérer le paiement avant d'ouvrir la question.

Champs pour le paiement en cas d'erreur (suite)

Champ	Description
Correctement envoyer à – Nom du bénéficiaire	Nom du bénéficiaire auquel le paiement devait être envoyé. Ce champ n'apparaît que pour le type de demande Erreur de paiement.
Correctement envoyer à – Numéro de compte	Numéro de compte du bénéficiaire auquel le paiement devait être envoyé. Ce champ n'apparaît que pour le type de demande Erreur de paiement.
Correctement envoyer à – Numéro de tri/acheminement	Numéro de tri ou d'acheminement auquel le paiement devait être envoyé. Ce champ n'apparaît que pour le type de demande Erreur de paiement.
Motif du client	Liste des raisons pour lesquelles le client a ouvert la demande de paiement.

Descriptions de champ pour un ticket de réclamation

Les tickets de réclamation aident les agents de réclamation à résoudre les demandes de paiement qu'ils reçoivent des clients de la banque ou de banques tierces.

Lorsqu'une demande de réclamation est soumise, elle crée un ticket de réclamation. Certains des champs du formulaire de ticket sont renseignés à partir de la demande à partir de laquelle la réclamation est créée.

Une fois le ticket affecté, un agent de réclamations remplit les champs du ticket avant de passer aux étapes suivantes. Les prochaines étapes peuvent inclure l'enquête sur le cas, la demande de remboursement auprès d'une banque ou d'un client et la finalisation du remboursement.

Champs de l'onglet Détails pour un ticket de réclamation

L'onglet **Détails** du formulaire fournit des informations relatives au ticket.

Champs de l'onglet Détails du ticket de réclamation

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré par le système pour le ticket. • Interne : Provient d'un client de la banque. • Externe : provient d'une banque tierce
Type de réclamation	Type de ticket de réclamation. • Interne : la demande provenait d'un client de la banque. • Externe : la demande provenait d'une banque tierce. Le type de réclamation détermine le flux à déclencher et la vue de formulaire à afficher.

Champs de l'onglet Détails du ticket de réclamation (suite)

Champ	Description
Type de remboursement	Option permettant d'indiquer d'où obtenir le remboursement pour le sinistre. • Interne : Le remboursement est effectué par la banque en interne, par exemple par un client ou par la banque elle-même. • Externe : le remboursement provient d'une banque tierce.
Type d'erreur	Type d'erreur indiquant si elle est due au client ou à la banque. Habituellement, ce champ détermine la meilleure façon de résoudre le sinistre.
Catégorie d'erreur	Catégorie d'erreur pour la réclamation. Cette liste contient les catégories d'erreurs standard du secteur qui sont basées sur le type d'erreur sélectionné.
Sous-catégorie d'erreur	Sous-catégorie d'erreur pour la déclaration. Cette liste contient les sous-catégories d'erreurs standard du secteur qui sont basées sur la catégorie d'erreur sélectionnée.
État	État du ticket.
Groupe d'affectation	Groupe d'utilisateurs qui peut travailler sur le ticket. Si le ticket n'est pas encore affecté à un utilisateur, n'importe quel membre de ce groupe peut travailler dessus.
Affecté à	Utilisateur affecté au ticket.
Demande de paiement	Numéro de référence du ticket de demande de paiement et indique que la réclamation a été créée à partir de cette demande. Ce champ n'apparaît que lorsque le champ Type de réclamation est défini sur Interne et est renseigné automatiquement lorsque la réclamation est créée à partir d'une demande.
Traitement demandé	Traitement demandé pour la réclamation auprès de l'équipe de réclamations interne ou d'une banque tierce. Cette liste contient les traitements standard de l'industrie.
Traitement réel	Traitement réel de la réclamation, soit par l'équipe de réclamations interne, soit par une banque tierce.
Description courte	Brève description du ticket. Ce champ est renseigné automatiquement à partir du type de demande sélectionné. Toutefois, vous pouvez modifier cette description.
Description	Description détaillée du ticket.

Traduction automatique

Champs de l'onglet Détails du ticket de réclamation (suite)

Champ	Description
Section Détails de la réclamation	
Banque de réclamation	Banque associée à la réclamation. La liste des institutions financières qui apparaît dans ce champ dépend des éléments suivants : - Type de réclamation : interne ou externe. - Banques répertoriées dans la table Institution financière [sn_bom_financial_institution].
ID de réclamation externe	ID unique de la réclamation fourni par la banque tierce. Ce champ n'apparaît que lorsque le champ Type de réclamation est défini sur Externe .
Client de la réclamation	Consommateur qui a ouvert la réclamation. Ce champ n'apparaît que lorsque le champ Type de réclamation est défini sur Interne. Le champ n'apparaît pas lorsqu'un client business est sélectionné dans le champ Compte de réclamation .
Compte de réclamation	Client business qui a ouvert la réclamation. Ce champ n'apparaît que lorsque le champ Type de réclamation est défini sur Interne . Le champ n'apparaît pas lorsqu'un consommateur est sélectionné dans le champ Réclamer le client .
Contact de réclamation	Contact du client business qui a ouvert la réclamation. Ce champ n'apparaît que lorsque le champ Type de réclamation est défini sur Interne . Le champ n'apparaît pas lorsqu'un consommateur est sélectionné dans le champ Réclamer le client .
Compte financier de réclamation	Compte de dépôt que le client de réclamation a utilisé. Ce champ n'apparaît que lorsque le champ Type de réclamation est défini sur Interne .
Transaction de réclamation	Transaction financière (dépôt) utilisée pour la réclamation. Ce champ n'apparaît que lorsque le champ Type de réclamation est défini sur Interne. Vous pouvez associer plusieurs transactions à une réclamation. Ces transactions sont également répertoriées dans l'onglet Transactions de réclamation de la réclamation où vous pouvez afficher des informations supplémentaires à leur sujet. Pour tout changement apporté aux transactions, le champ Transaction de

Champs de l'onglet Détails du ticket de réclamation (suite)

Champ	Description
	réclamation et l'onglet Transactions de réclamation sont mis à jour.
ID de transaction	Identificateur unique de la transaction de paiement qui doit être partagé avec des banques tierces.
Montant total	Montant total du paiement associé à la réclamation. Sélectionnez la devise dans laquelle le paiement a été effectué. Le champ Transaction de réclamation définit le montant total en fonction du champ de montant dans la transaction. Si plusieurs transactions sont associées à la réclamation, le montant de toutes les transactions est ajouté pour définir le montant total.
Processeur de paiement	Mode de paiement. Le processeur de paiement est spécifique à une région.
Date de paiement	Date à laquelle le paiement a été effectué.
Paiement récurrent	Option permettant d'indiquer si le paiement faisait partie d'un calendrier de paiement récurrent.
Paiement international	Option permettant d'indiquer si le paiement était international.
Section Détails du remboursement	
Banque de remboursement	Banque associée au remboursement. La liste des institutions financières qui apparaissent dans ce champ dépend des éléments suivants : • Type de réclamation : interne ou externe. • Banques répertoriées dans la table Institution financière [sn_bom_financial_institution].
ID de suivi	ID unique de la réclamation fourni par la banque tierce. Ce champ n'apparaît que lorsque le champ Type de réclamation est défini sur Externe .
Résultat	Résultat du remboursement pour la réclamation. Ce champ est mis à jour automatiquement à partir du ticket d'approbation de débit lorsque le champ Type de remboursement est défini sur Interne .
Montant du remboursement	Montant total remboursé en fonction du résultat du remboursement. Ce champ est mis à jour automatiquement à partir du ticket d'approbation de débit lorsque le champ Type de remboursement est défini sur Interne .

Traduction automatique

Champs de l'onglet Détails du ticket de réclamation (suite)

Champ	Description
	Sélectionnez la devise dans laquelle le remboursement est effectué.
Notes de résultat	Remarques supplémentaires sur le résultat du remboursement. Ce champ est mis à jour automatiquement à partir du ticket d'approbation de débit lorsque le champ Type de remboursement est défini sur Interne .
Section Commentaires et activités	
Commentaires supplémentaires	Commentaires de l'agent sur la progression du ticket.

Champs de remboursement spécifiques aux réclamations avec le type de remboursement interne

Pour les réclamations avec un type de remboursement interne, l'agent de réclamation crée un ticket d'approbation de débit pour demander un remboursement en interne auprès d'une banque ou d'un client et remplit ces champs.

i Remarque :
Ces champs s'affichent uniquement lorsque le champ **Type de remboursement** est défini sur **Interne**.

Champs de remboursement lorsque le champ Type de remboursement est défini sur Interne

Champ	Description
Section Détails du remboursement	
Client de débit	Client qui rembourse la réclamation, si l'agent détermine que le remboursement doit provenir d'un client.
Compte financier de débit	Compte de dépôt du client débiteur utilisé pour le remboursement. i Remarque : Ce compte peut différer de celui qui a reçu l'argent de la transaction destinataire.
Compte débiteur	Client business qui rembourse la réclamation. Ce champ n'apparaît pas lorsqu'un consommateur est sélectionné dans le champ Client de débit .
Contact de débit	Contact du client business qui rembourse la créance. Ce champ n'apparaît pas lorsqu'un consommateur est sélectionné dans le champ Client de débit .
Transaction destinataire	Transaction financière (dépôt) que le client a reçue et qui est utilisée pour le remboursement. Vous pouvez associer plusieurs transactions destinataires à une réclamation. Ces

Champs de remboursement lorsque le champ Type de remboursement est défini sur Interne (suite)

Champ	Description
	transactions sont également répertoriées dans l'onglet Transactions destinataires de la réclamation, où vous pouvez afficher des informations supplémentaires à leur sujet. Pour tout changement apporté aux transactions, le champ Transaction destinataire et l'onglet Transactions destinataires sont mis à jour.
Approbation de débit	Numéro de ticket d'approbation de débit créé pour demander le remboursement en interne auprès d'une banque ou d'un client. Ce champ est renseigné automatiquement lorsque vous créez un ticket d'approbation de débit pour la réclamation. Pour plus d'informations, consultez Créer un ticket d'approbation de débit pour un remboursement interne .

Financial Services Treasury Operations

L'application ServiceNow® Financial Services Treasury Operations est une solution dans Financial Services Operations qui permet aux organisations financières de digitaliser l'intégration de bout en bout de produits de trésorerie via des workflows automatisés.

Demander des applications dans l'App Store

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



Traduction automatique

Explorer Financial Services Treasury Operations

Vous pouvez l'utiliser ServiceNow® Financial Services Treasury Operations pour gérer l'intégration des produits de trésorerie avec des workflows disponibles pour des services clés tels que les virements bancaires et la saisie de dépôts à distance (RDC).

Fonctionnalités principales

- Gérez les nouvelles demandes sur un seul système avec une visibilité de bout en bout en temps réel.
- Répartissez intelligemment les tickets entre les équipes concernées.
- Réduisez la complexité du processus d'intégration des produits de trésorerie grâce à une expérience playbook unifiée.
- Gérez la documentation essentielle à l'aide de l'application ServiceNow® Financial Services Document Management .
- Concentrez-vous sur des tâches spécifiques et accomplissez-les dans le bon ordre en utilisant des espaces de travail et des rôles personnalisés.
- Suivez les tendances et les temps de réponse pour Analyser des performances favoriser l'amélioration continue.

Profils des opérations de trésorerie

Les Opérations de trésorerie s'adressent aux profils suivants :

Profils pour Financial Services Treasury Operations

Profil	Description
Administrateur	Administrateur de trésorerie responsable de la configuration de l'application.
Demandeurs de service	Les agents de branche qui soumettent des demandes et vérifient l'état des tickets. Les utilisateurs suivants peuvent soumettre une demande de service de trésorerie pour l'activation ou la modification d'un produit de trésorerie : • Comptes et contacts (clients professionnels) qui contactent le contributeur de trésorerie • Contributeur à la trésorerie au front office d'une institution financière
Prestataires	Agents du middle office ou du back-office des institutions financières qui travaillent avec l'équipe de service de trésorerie. Ils sont chargés de travailler sur les tickets et les tâches de trésorerie qui entrent dans les services de trésorerie et de terminer l'activation ou la modification des produits de trésorerie. Les agents suivants travaillent sur les demandes de service de trésorerie : • Contributeur à la trésorerie • Agent de trésorerie

Traduction automatique

Profils pour Financial Services Treasury Operations (suite)

Profil	Description
	• Connecteur d'agent de trésorerie • Agent de documentation
Gestionnaires	Un gestionnaire de trésorerie d'un établissement financier : • Examine les rapports, les tableaux de bord et les SLA • Analyse les processus business à l'aide Exploration de processus de projets

Configurer Financial Services Treasury Operations

Vous pouvez configurer votre implémentation pour l'application Financial Services Treasury Operations en installant l'application, en important des données de services financiers et en examinant et configurant les composants installés avec l'application.

Installer Financial Services Treasury Operations

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Financial Services Treasury Operations (sn_bom_treasury). L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store associés, le cas échéant.

Avant de commencer

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

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Financial Services Treasury Operations :

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

Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Financial Services Treasury Operations](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Financial Services Treasury Operations (sn_bom_treasury).

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

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

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

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

4. Facultatif : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

i Important :

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

5. Sélectionnez **Installer**.

Configurer Financial Services Treasury Operations

Passez en revue les composants installés avec l'application et modifiez-les Financial Services Treasury Operations selon les besoins professionnels de votre organisation.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Financial Services Treasury Operations est installée. Pour plus d'informations, consultez [Installer Financial Services Treasury Operations](#).

Rôle requis : sn_bom_treasury.admin et admin

Procédure

1. Importez vos comptes financiers, produits financiers, institutions financières et données de transactions dans ServiceNow des tables.

Pour plus d'informations, consultez [Importer vos données financières à l'aide de jeux d'importation](#).

2. Passez en revue les composants installés.

Modifiez-les ou ajoutez-en de nouveaux le cas échéant.

Utiliser Financial Services Treasury Operations

Découvrez comment les contributeurs et les agents utilisent l'application Financial Services Treasury Operations pour initier, rechercher et résoudre les tickets de trésorerie.

Espace de travail

Les contributeurs et les agents de back-office utilisent Personnaliser Espace de travail pour travailler sur tous les aspects des tickets de trésorerie. Workspace permet aux agents d'effectuer les opérations suivantes :

- Surveiller la charge de travail et les performances
- Se concentrer sur les éléments à haute priorité
- Naviguer facilement entre les tâches

Pour plus d'informations, consultez [Espaces de travail](#).

Espace de travail utilisateurs pour Treasury Operations

Utilisateur	Description
Contributeur à la trésorerie	Crée et suit les tickets de service de trésorerie pour les comptes qu’il gère.
Agent de trésorerie	Travaille sur les tickets de service de trésorerie et les tâches de trésorerie.
Connecteur d’agent de trésorerie	Créer et travailler sur des tickets et des tâches de trésorerie pour répondre aux demandes des comptes qu’ils gèrent.
Agent de document	Travaille sur des tâches de documents pour les tickets de service de trésorerie.
Administrateur de trésorerie	Configure l’espace de travail de trésorerie en fonction des besoins professionnels. Pour plus d'informations, consultez Configurer Espace de travail configurable de CSM .

Workflows automatisés

Des workflows prédéfinis pour les tickets de trésorerie sont disponibles avec l’application.

Lorsqu’un client a besoin d’un produit de trésorerie, un contributeur de trésorerie lance un ticket et met à jour ses détails, ce qui déclenche le workflow. Le flux déclenche diverses tâches à partir du ticket et les règles d’affectation acheminent ces tâches vers les agents de back-office appropriés, tels que les agents de trésorerie et de documents. Les agents travaillent sur ces tâches pour répondre à la demande de produit de trésorerie.

Pour plus d'informations, consultez [Workflows Financial Services Treasury Operations](#).

Playbook de ticket

À l’aide du playbook de tickets, le contributeur et les agents de trésorerie examinent et travaillent sur leurs tickets et tâches. Le playbook fournit un cycle de vie de bout en bout pour les tâches exécutées pendant le processus de gestion des tickets, de la consignation d’un ticket à la communication au client en passant par sa résolution finale.

Tableau de bord

Analyse des performances Donnez aux propriétaires d’entreprise un aperçu des performances de l’équipe et de l’entreprise. Un tableau de bord avec des rapports préconfigurés et des vues personnalisables est disponible avec l’application.

Pour plus d'informations, consultez [Tableau de bord de Financial Services Treasury Operations](#).

Traduction automatique

Workflows Financial Services Treasury Operations

L'application Financial Services Treasury Operations installe des workflows automatisés qui peuvent être configurés pour n'importe quel service de trésorerie. Ces workflows créent des tickets et acheminent les tâches vers les agents de trésorerie et de documents.

Workflows disponibles avec cette application

Les workflows prédéfinis suivants pour les services de trésorerie sont disponibles avec l'application :

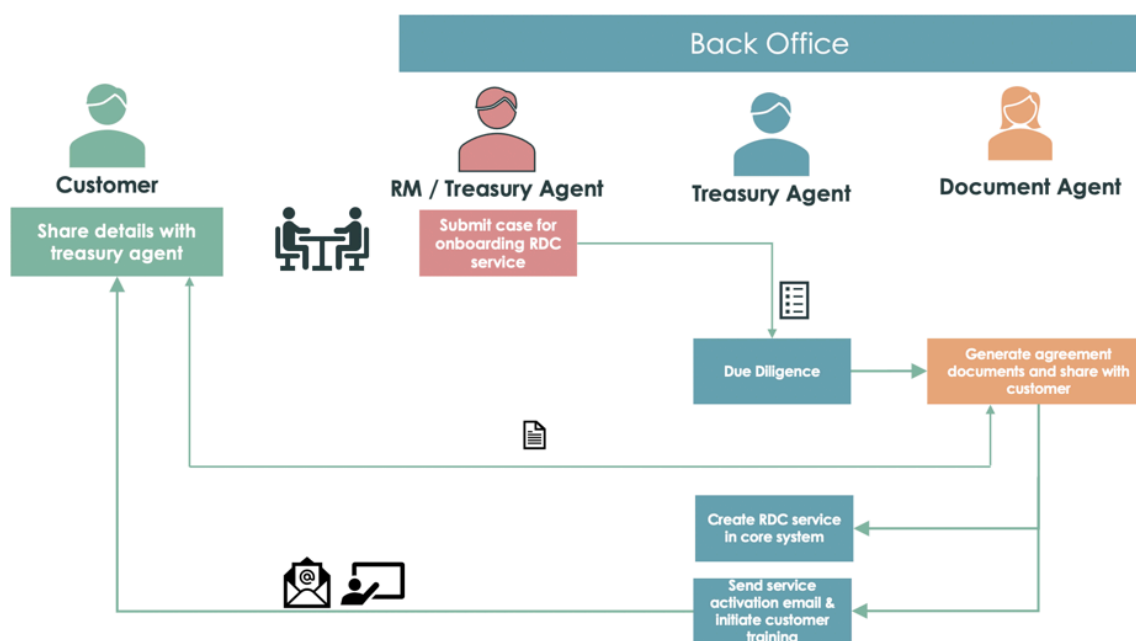
- Service de saisie de dépôts à distance (RDC)
- Service de transfert par virement

Ces workflows sont créés à l'aide de [Process Automation Designer](#) et de [Flow Designer](#).

L'administrateur de trésorerie peut examiner et personnaliser ces workflows en fonction des besoins de son organisation.

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents de banque à résoudre une demande de trésorerie pour le service RDC d'intégration.

Exemple de workflow des opérations de trésorerie pour le service RDC d'intégration



Workflow général pour Treasury Operations

Lorsqu'un client a besoin d'un produit de trésorerie, un contributeur de trésorerie lance un ticket et met à jour ses détails, ce qui déclenche le workflow. Tout au long du workflow, les agents de trésorerie et de documents accomplissent les tâches qui leur sont affectées et mettent à jour l'état du ticket. Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires à la résolution du ticket.

Voici un workflow de trésorerie typique dans l'application Financial Services Treasury Operations .

Remarque :

Selon le type de demande de service, un workflow peut avoir des tâches supplémentaires ou moins nombreuses.

En tant que client

Un client contacte l'institution financière et demande un service de trésorerie.

En tant que contributeur de trésorerie

Un contributeur de trésorerie, tel qu'un gestionnaire de relations, soumet une demande d'activation ou de modification d'un produit de trésorerie au nom du client.

1. Le contributeur lance un ticket d'intégration de produit de trésorerie.
2. Dans le playbook de ticket, le contributeur met à jour les détails du ticket à l'étape Lancer et soumet l'application.

Un workflow est déclenché automatiquement et les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de back-office appropriées.

En tant qu'agents de back-office

1. Dans le playbook de ticket, un agent de trésorerie examine les détails du ticket et effectue une diligence raisonnable. Si le demandeur répond aux normes de l'institution financière, l'agent marque la tâche comme terminée.

***i* Remarque :**

La tâche de diligence raisonnable s'affiche uniquement pour le workflow du service RDC.

2. L'agent de document travaille sur la tâche de document pour générer un document d'accord, le partager avec le client et obtenir une acceptation pour celui-ci.

Le workflow génère des tâches d'exécution pour qu'un agent de trésorerie travaille dessus.

3. Lorsque toutes les tâches préalables sont terminées, un agent de trésorerie active le service de trésorerie dans son système de trésorerie principal, envoie l'e-mail d'activation du service au client et démarre la formation du client pour le service de trésorerie.

L'état et l'étape du ticket sont définis sur Fermé terminé.

Créer un ticket de service de trésorerie

Commencez le processus d'application du service de trésorerie en créant un ticket de trésorerie pour le compte de votre client.

Avant de commencer

Rôle requis : `sn_bom_treasury.contributor` ou `sn_bom_treasury.agent_connector`

***i* Remarque :**

Le rôle de contributeur universel applicable peut également être affecté pour créer un ticket. Pour plus d'informations, consultez [product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita](#).

***i* Important :**

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un agent de trésorerie peut également créer un ticket de service de trésorerie en accédant à **Tickets de service de trésorerie** dans la vue de liste de l'espace de travail et en cliquant sur **Nouveau**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Créez un ticket de trésorerie à partir de la liste des tickets de trésorerie ou d'un enregistrement d'interaction.
4. Dans la boîte de dialogue Créer un ticket, sélectionnez le service de trésorerie pour lequel vous souhaitez créer un ticket.
 - **Intégrer le service RDC.**
 - **Embarquez le service de virement.**
5. Cliquez sur **Créer**.
6. Renseignez les champs obligatoires du formulaire ainsi que toutes les autres informations connexes que vous avez recueillies auprès du client.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

- Un ticket de service de trésorerie est créé avec l'état Nouveau et le workflow est déclenché.
- Le ticket est affecté à un groupe d'affectation ou à un agent du service de trésorerie en fonction des règles d'affectation définies.

Que faire ensuite

Collectez toutes les informations client requises et envoyez l'application.

1. Dans l'onglet **Playbook**, renseignez les données de l'étape Lancer.
2. Soumettez l'application aux agents du back-office pour traitement.

Soumettre un ticket de service de trésorerie pour exécution

Recueillez toutes les informations requises sur le client et soumettez le ticket aux agents du back-office pour exécution.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_treasury.contributor ou sn_bom_treasury.agent_connector



Important :

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Renseignez les données client à l'étape Lancer du playbook de tickets et soumettez l'application d'activation du produit de trésorerie demandé. Un agent de trésorerie peut également effectuer les activités à l'étape Lancer du playbook de ticket.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Financial Services Operations* > **Espace de travail**.
 2. Cliquez sur l'icône Listes (icône )
 3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de service de trésorerie**, cliquez sur **Tous**.
 4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
 5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
 6. Terminez les activités sous l'étape **Lancer**.
 - a. Dans l'activité de configuration, renseignez les champs et cliquez sur **Marquer comme terminé**.
- i Remarque :**
Les champs sont disponibles en fonction du type de produit de trésorerie, tel que virement bancaire ou RDC.
- b. Dans l'activité des comptes, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter les comptes clients à utiliser pour le service de trésorerie.
 - c. Dans l'activité des utilisateurs, cliquez sur **Ajouter** nouveau pour ajouter les utilisateurs pour le service de trésorerie.
 - d. Dans l'activité Soumettre un ticket, entrez vos commentaires dans le champ Commentaires sur la **soumission**, puis cliquez sur **Soumettre** pour remplir la demande.

Résultats

- Le ticket de trésorerie est soumis pour exécution.
- La phase de lancement du playbook de tickets est terminée et le ticket passe automatiquement à la phase suivante.
- Les tâches de trésorerie associées sont affectées à un groupe d'affectation ou à un agent du service de trésorerie. Toutes les tâches de documents sont affectées à un groupe ou à un agent dans le service documentaire. Le groupe d'affectation ou l'utilisateur auquel la tâche est affectée est basé sur les règles d'affectation.

Travailler sur un ticket de service de trésorerie

Travaillez sur un ticket de trésorerie pour collecter les informations du candidat, vous assurer que toutes les tâches en suspens sont terminées et répondre à la demande de produit de trésorerie.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_treasury.agent ou sn_bom_treasury.agent_connector



Important :

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un client a besoin d'un produit de trésorerie, un contributeur de trésorerie, tel qu'un gestionnaire de relations, lance un ticket et met à jour ses détails, ce qui déclenche le workflow. Tout au long du workflow, les agents de trésorerie et de documents accomplissent les tâches qui leur sont affectées et mettent à jour l'état du ticket.

i Remarque :

Selon le type de demande de service de trésorerie, un workflow peut avoir des tâches supplémentaires ou moins nombreuses.

Utilisez le playbook de tickets qui fournit les activités et les tâches requises pour rechercher et traiter la demande.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de service de trésorerie**, ouvrez la liste des tickets.
 - Pour les tickets qui vous sont affectés, cliquez sur **Mes affectations**.
 - Pour tous les tickets de trésorerie, cliquez sur **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes impliquées dans la résolution d'un ticket.
6. Utilisez les activités et les tâches des étapes du playbook suivantes pour répondre à la demande et résoudre le ticket :
 - **Initiez** la collecte des informations sur le client et soumettez une application pour l'activation d'un service de trésorerie.
 - **Diligence raisonnable** pour effectuer une diligence raisonnable.

i Remarque :

Cette étape est disponible uniquement pour le workflow du service RDC.

- **Documents de l'accord** pour préparer les documents de l'accord et les partager avec le client.
 - **Exécution** pour activer le service de trésorerie demandé, envoyer un e-mail d'activation de service au client, lancer la formation du client et fermer le ticket.
- Toutes les tâches générées pendant les activités du playbook s'affichent dans l'onglet **Tâches** du ticket.

Résultats

- Le ticket de trésorerie est automatiquement mis à jour pour afficher Fermé terminé.
- Le client reçoit un e-mail d'activation de service de trésorerie.

Travailler sur une tâche de document pour générer des documents d'accord

Travaillez sur une tâche de document pour générer les documents d'accord client requis pour activer le produit de trésorerie.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_document.b2b_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le service de gestion des documents détermine quels documents sont requis dans un workflow. Si des documents doivent être collectés ou distribués au client, une tâche est

automatiquement générée pour un agent de document. La tâche est affectée à l'équipe du service documentaire ou à un agent de document en fonction des règles d'affectation.

Pour plus d'informations, consultez [Comprendre les documents entrants et sortants](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Service documentaire**, ouvrez la liste des tâches.
 - Pour les tâches qui vous sont affectées, cliquez sur **Mes affectations**.
 - Pour toutes les tâches de documents, cliquez sur **Toutes**.
4. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.
Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Dans l'onglet **Documents sortants**, choisissez un document.
6. Une fois le document révisé, cliquez sur **Vérifier**.
7. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail**, saisissez des commentaires.
8. Cliquez sur **Fermer**.

Résultats

- La tâche de document passe à l'état Fermé terminé.
- Dans le ticket de trésorerie parent, l'étape Documents d'accord dans le playbook de tickets s'affiche comme terminée et le ticket passe à l'étape suivante.

Travailler sur une tâche de trésorerie pour la diligence raisonnable ou l'exécution

Travaillez sur une tâche de trésorerie afin d'effectuer des activités de diligence raisonnable ou d'exécution pour le ticket de service de trésorerie parent.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_treasury.agent ou sn_bom_treasury.agent_connector

Important :

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un workflow de trésorerie génère automatiquement des tâches de trésorerie pour les activités suivantes dans un ticket de trésorerie :

- Effectuer une diligence raisonnable

Remarque :

Cette tâche est générée uniquement pour un ticket de trésorerie RDC.

- Activer le service de trésorerie dans le système principal
- Envoyer un e-mail d'activation de service de trésorerie au client
- Lancer la formation des clients pour le service de trésorerie

Si des règles d'affectation sont configurées, la tâche est automatiquement affectée à un agent de trésorerie. L'agent de trésorerie peut utiliser le playbook de tickets ou le formulaire de tâche pour travailler sur une tâche de trésorerie.

Procédure

- 1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
- 2. Cliquez sur l'icône Listes (icône 
- 3. Ouvrez la tâche à partir du playbook de tickets ou de la liste des tâches de trésorerie.
- 4. Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
- 5. Terminez le travail nécessaire pour effectuer la tâche de trésorerie dans votre système bancaire principal.
- 6. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail** , saisissez des commentaires.
- 7. Fermez la tâche à partir de l'activité playbook ou du formulaire de tâche de trésorerie.
 - Dans le playbook de ticket, cliquez sur **Marquer comme terminé** pour fermer la tâche.
 - Dans le formulaire de tâche, cliquez sur **Fermer** pour fermer la tâche.

Résultats

La tâche de trésorerie passe à l'état Fermé terminé.

Référence Financial Services Treasury Operations

Découvrez les composants, tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage, qui sont installés lorsque vous installez l'application Financial Services Treasury Operations .

Composants installés avec Financial Services Treasury Operations

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'installation de l'application, notamment des Financial Services Treasury Operations tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées. L'application installe également les modules d'extension connexes et les applications de stockage si ce n'est pas déjà le cas.

 Remarque :

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

Modules d'extension installés

Modules d'extension installés avec Financial Services Treasury Operations

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

Applications de stockage installées

Applications de stockage installées avec Financial Services Treasury Operations

Application de stockage	Description
Financial Services Operations Core	Stocke les données client nécessaires pour effectuer des demandes de service de trésorerie. Pour plus d'informations, consultez product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita .
Document Processor	Active la gestion des tâches de services documentaires utilisées dans Financial Services Treasury Operations les workflows d'opérations. Pour plus d'informations, consultez Intégrer à Financial Services Document Processor .
Playbooks pour Gestion du service clientèle	Fournit un moyen de visualiser les workflows des processus business dans une vue simple et axée sur les tâches, garantissant des réponses cohérentes aux situations couramment rencontrées. Pour plus d'informations, consultez Playbooks pour Customer Service Management .
Utilisateur contributeur CSM	Permet aux équipes du middle office de créer des tickets pour les demandes des clients. Pour plus d'informations, consultez Utilisateur contributeur CSM .

Rôles installés

Rôles installés avec Financial Services Treasury Operations

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de trésorerie [sn_bom_treasury.admin]	Rôle d'administrateur système spécifique à l'application pour les opérations de trésorerie qui peut : • Attribuer des rôles d'opérations de trésorerie • Supprimer les tickets et les tâches de service de trésorerie • Configurer l'application Treasury Operations • Créer et modifier des	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_treasury.agent • sn_bom_treasury.gestionnaire

Rôles installés avec Financial Services Treasury Operations (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	définitions de service de trésorerie • Lecture, écriture et accès aux données de trésorerie	
Agent de trésorerie [sn_bom_treasury.agent]	• Créer des tickets de service de trésorerie et saisir les données de ticket • Afficher l'état général des tickets • Travailler sur les tickets et les tâches de service de trésorerie	• sn_bom.service_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.rdc_service_viewer • sn_bom.b2b_checking_account_viewer • sn_bom.b2b_visionneur_de_compte_de_sauvegarde • sn_bom.b2b_agent • sn_bom_document.b2b_collecteur • sn_bom.visionneuse de service_de_transfert_virement
Responsable de la trésorerie [sn_bom_treasury.gestionnaire]	• Consulter les Analyse des performances rapports dans le tableau de bord Trésorerie • Utiliser des Exploration de processus projets pour les processus d'opérations de trésorerie	• sn_bom_treasury.agent • pa_viewer
Contributeur à la trésorerie [sn_bom_treasury.contributeur]	• Soumettre des demandes de service pour l'activation ou la modification d'un produit de trésorerie	• sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.rdc_service_viewer • sn_bom.visionneur_de_données_de_compte

Traduction automatique

Rôles installés avec Financial Services Treasury Operations (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Afficher l'état des tickets de service de trésorerie et des tâches de services documentaires • Travailler sur les tickets de trésorerie jusqu'à l'étape d'initiation et d'examen <i>i</i> Important : Pour fonctionner, le rôle de contributeur doit être combiné à l'un des rôles d'utilisateurs de contributeur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_bom.b2b_checking_account_viewer • sn_bom.b2b_visionneur_de_compte_de_sauvega • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.b2b_contributeur • sn_bom_document.b2b_collecteur • sn_bom.visionneuse de service_de_transfert_virement
Connecteur d'agent de trésorerie [sn_bom_treasury.agent_connector]	• Soumettre des demandes de service de trésorerie • Travailler sur les tickets et les tâches de trésorerie pour répondre aux demandes des comptes qu'ils gèrent	• sn_bom.service_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.rdc_service_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.visionneur_de_données_de_compte • sn_bom.b2b_checking_account_viewer • sn_bom.agent • sn_bom.b2b_visionneur_de_compte_de_sauvega

Traduction automatique

Rôles installés avec Financial Services Treasury Operations (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	i Important : Pour fonctionner, le rôle de connecteur d'agent doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_bom_document.b2b_collecteur • sn_bom.visionneuse de service_de_transfert_virement
Visionneuse de trésorerie [sn_bom_treasury.visionneuse]	Dispose d'un accès en lecture seule à tous les tickets de service de trésorerie et aux données connexes	• sn_bom.service_viewer • sn_bom.service_definition_read

Traduction

Tables installées

Tables installées avec Financial Services Treasury Operations

Table	Description
Base de trésorerie [sn_bom_treasury_base]	La table Ticket de service de trésorerie étend la table Base de trésorerie. La table Base de trésorerie étend la table Base des services financiers [sn_bom_case].
Ticket de service de trésorerie [sn_bom_treasury_service]	Stocke tous les tickets de trésorerie. Cette table étend la table Base de trésorerie [sn_bom_treasury_base].
Ticket de service RDC [sn_bom_treasury_rdc_service]	Stocke tous les tickets de trésorerie liés aux demandes de service RDC. Cette table étend la table Ticket de service de trésorerie [sn_bom_treasury_service].
Ticket de service de virement [sn_bom_treasury_wire_service]	Stocke tous les tickets de trésorerie liés aux demandes de service de virement. Cette table étend la table Ticket de service de trésorerie [sn_bom_treasury_service].
Compte financier du service de trésorerie [sn_bom_treasury_service_financial_account]	Table intermédiaire qui stocke toutes les configurations au niveau du compte financier pour les services de trésorerie demandés. Cette table comporte un mappage entre les tables Compte

Tables installées avec Financial Services Treasury Operations (suite)

Table	Description
	financier [sn_bom_financial_account] et Ticket de service de trésorerie [sn_bom_treasury_service].
Utilisateur du service de trésorerie [sn_bom_treasury_service_user]	Table intermédiaire qui stocke toutes les configurations au niveau de l'utilisateur (contact) pour les services de trésorerie demandés. Cette table comporte un mappage entre les tables Contact [customer_contact] et Ticket de service de trésorerie [sn_bom_treasury_service].
Tâche de trésorerie [sn_bom_treasury_task]	Stocke toutes les tâches de trésorerie pour tous les tickets de trésorerie. Cette table étend la table Tâche financière [sn_bom_task].

Intelligent Servicing for Fraud

Grâce à ServiceNow® Intelligent Servicing for Fraud, vous pouvez créer des tickets pour les alertes de fraudes suspectes à partir d'un système de détection d'alerte, d'un ticket de fraude signalé par un client ou d'une source externe telle qu'un organisme chargé de l'application de la loi ou un régulateur.

Demander des applications dans l'App Store

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

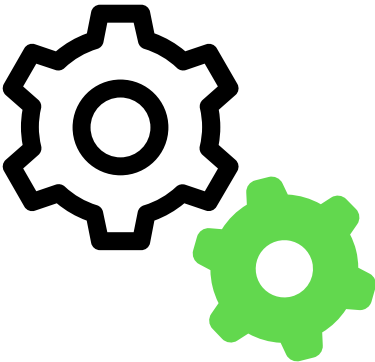
Premiers pas

Explorer



Découvrez les concepts et les fonctionnalités.

Configurer

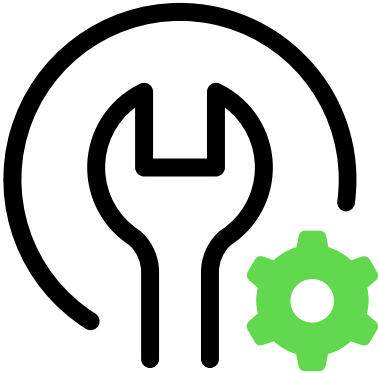
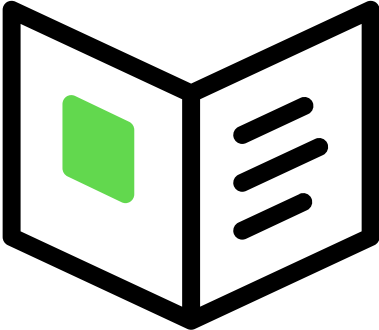


Configurez les environnements, les outils et l'accès des utilisateurs.

Utiliser



Soumettez et gérez les demandes de service.

Analyse et génération de rapports  Coordonnez le travail et améliorez les processus à l'aide d'un tableau de bord préconfiguré.	Exploration de processus  Visualisez le processus et identifiez les possibilités d'amélioration.	Référence  Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Traduction automatique

Explorer Intelligent Servicing for Fraud

À l'aide de l'application Intelligent Servicing for Fraud , vous pouvez examiner les détails de l'alerte qui sont marqués par des systèmes externes, examiner les tickets signalés par les clients, examiner les tickets d'alerte signalés par les clients et déplacer le ticket vers une résolution finale du ticket.

Fonctionnalités principales

Avec l'application Intelligent Servicing for Fraud , vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Traitez plusieurs transactions frauduleuses pour un seul compte financier tel qu'une carte de crédit, un compte de dépôt et un compte de prêt.
- Examinez les détails des tickets d'alerte, examinez les alertes de tickets et prenez des mesures en conséquence, puis passez à une résolution finale du ticket.
- Définissez les règles métier et gérez-les afin de réaliser vos plans organisationnels et de générer des résultats commerciaux.

Intelligent Servicing for Fraud Personas

La table suivante indique les profils de votre organisation qui peuvent utiliser l'application Intelligent Servicing for Fraud .

Profil	Description
Administrateur	Administrateur de fraude responsable de la configuration de l'application.
Utilisateurs finaux	Les contributeurs tels que les employés des succursales, les gestionnaires de

Intelligent Servicing for Fraud Personas (suite)

Profil	Description
	relations, les gestionnaires d'emplacement et les agents de fraude qui soumettent des demandes au nom des clients.
Prestataires	• Agent de fraude qui travaille sur les tickets et tâches de fraude afin de répondre à une demande. En outre, un agent de fraude peut retravailler les tickets qui ont été rejetés par un gestionnaire de fraude. • Gestionnaire de fraudes qui surveille, approuve, rejette et consulte tous les tickets de fraude sur Exploration de processus des tableaux de bord, Analyse des performances des tableaux de bord et des rapports.

Configurer Intelligent Servicing for Fraud

Vous pouvez configurer votre implémentation pour l'application Intelligent Servicing for Fraud en installant l'application, en important des données de services financiers et en examinant et configurant les composants installés avec l'application.

Le tableau suivant donne une vue d'ensemble des tâches de configuration requises pour Intelligent Servicing for Fraud.

Tâches de configuration Intelligent Servicing for Fraud

Tâche	Description
Installez Intelligent Servicing for Fraud.	Installez l'application pour travailler sur les Intelligent Servicing for Fraud tickets de fraude. Pour obtenir des instructions détaillées sur l'installation de l'application, consultez Installer Intelligent Servicing for Fraud.
Affectez des rôles aux Intelligent Servicing for Fraud utilisateurs.	Affectez des rôles pour contrôler les actions disponibles pour chaque utilisateur. Pour obtenir des instructions détaillées sur l'attribution des rôles, reportez-vous à Affecter des rôles aux Intelligent Servicing for Fraud utilisateurs.
Configurez les définitions de service.	Configurez les définitions de service en accédant à Opérations de fraude > Administration > Définitions de service..

Tâches de configuration Intelligent Servicing for Fraud (suite)

Tâche	Description
	Pour obtenir des instructions détaillées sur la configuration des définitions de service, consultez Configurer les définitions de service .
Configurez un playbook.	Configurez le playbook en accédant à Tous > Automatisation des processus > Concepteur d'automatisation de processus. Pour obtenir des instructions détaillées sur la façon de modifier ou de créer des flux, consultez Modifier ou créer un nouveau playbook.
Configurer Espace de travail configurable de CSM.	Configurez Espace de travail configurable de CSM pour permettre aux agents d'interagir avec les clients et de créer des tickets et de travailler dessus. Pour obtenir des instructions détaillées sur la configuration Espace de travail configurable de CSMde , consultez Configurer Espace de travail configurable de CSM.
Modifiez ou créez des flux.	Modifier ou créer des flux en accédant à Tous > Automatisation des processus > Concepteur de flux. Pour obtenir des instructions détaillées sur la façon de modifier ou de créer des flux, consultez Configurer les flux
Configurez les accords sur les niveaux de service (SLA).	Configurer un SLA en accédant à Tous > Gestion des niveaux de service > SLA > Définitions de SLA. Pour obtenir des instructions détaillées sur la configuration d'un SLA, consultez Configurer les accords sur les niveaux de service (SLA).
Configurez les groupes d'utilisateurs.	Configurez les groupes d'utilisateurs suivants pour les affectations de tickets et de tâches. Vous pouvez également affecter des rôles aux groupes et aux utilisateurs. Pour obtenir des instructions détaillées sur la configuration des groupes d'utilisateurs, consultez Configurer les groupes d'utilisateurs.

Tâches de configuration Intelligent Servicing for Fraud (suite)

Tâche	Description
Configurez des règles d'affectation afin d'acheminer les tâches vers des agents, en fonction de leurs ensembles de compétences.	Configurez la règle d'affectation suivante pour identifier les tickets qui remplissent certaines conditions, puis acheminez ces tickets vers des agents. Pour obtenir des instructions détaillées sur la configuration des règles d'affectation, consultez Configurer les règles d'affectation

Installer Intelligent Servicing for Fraud

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Intelligent Servicing for Fraud (sn_bom_fraud). L'application inclut les données de démonstration et les installations associées aux applications et aux ServiceNow® Store modules d'extension, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application](#) .
- Passez en revue la liste des applications dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou des abonnements et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec l'application Intelligent Servicing for Fraud :

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

Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Intelligent Servicing for Fraud](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Recherchez l'application Intelligent Servicing for Fraud (sn_bom_fraud) à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

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

La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

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

6. Sélectionnez **Installer**.

Affecter des rôles aux Intelligent Servicing for Fraud utilisateurs

Affectez des rôles pour contrôler l'accès aux fonctionnalités, aux options et aux données de l'application Intelligent Servicing for Fraud .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_fraud.admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs dotés des rôles répertoriés dans la table suivante peuvent utiliser l'application Intelligent Servicing for Fraud.

Rôles pour Intelligent Servicing for Fraud

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_bom_fraud.admin	Crée, lit, met à jour et supprime des opérations (CRUD) sur les tickets de fraude.	• decision_table_admin • sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_fraud.agent • sn_doc_processor.admin
sn_bom_fraud.agent	Accède aux données de fraude et les consulte en tant qu'agent de fraude.	• sn_doc_processor.agent • sn_bom.visionneur_de_données_client • sn_bom.visionneur_de_données_de_compte • sn_bom.visionneur_de_compte_de_carte_de_crédit • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.visionneur_compte_dépôt

Rôles pour Intelligent Servicing for Fraud (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
		• sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer • sn_bom.b2c_agent
sn_bom_fraud.viewer	Accorde l'accès pour afficher les tickets de fraude.	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom.visionneur_de_données_client • sn_bom.visionneur_de_données_de_compte • sn_bom.visionneur_de_compte_de_carte_de_crédit • sn_bom.visionneur_compte_dépôt • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer
sn_bom_fraud.gestionnaire	Approuve ou rejette les cas de fraude.	sn_bom_fraud.agent
sn_bom_fraud.contributeur	Crée un ticket de fraude pour le compte du client.	• sn_bom.visionneuse_de_compte • sn_doc_processor.Collecteur • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom.visionneur_de_compte_de_carte_de_crédit • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.visionneur_compte_dépôt • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer
sn_bom_fraud.agent_connector	Crée, affiche et modifie les tickets de fraude et travaille avec les consommateurs pour résoudre les tickets.	• sn_doc_processor.agent • sn_sla_definition_read • sn_bom.visionneur_de_données_client • sn_bom.viewer • sn_bom.visionneur_de_données_de_compte • sn_bom.visionneur_de_compte_de_carte_de_crédit • sn_bom.agent • sn_bom.visionneur_compte_dépôt • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer

Traduction automatique

Procédure

Affectez des rôles aux utilisateurs et aux groupes à l'aide de la Now Platform fonctionnalité d'administration des utilisateurs.

- Pour affecter un rôle à un utilisateur, consultez [Affecter un rôle à un utilisateur](#) .
- Pour affecter un rôle à un groupe, reportez-vous [à la section Affecter un rôle à un groupe](#) .

Utiliser Intelligent Servicing for Fraud

Découvrez comment les agents et gestionnaires de fraude utilisent l'application Intelligent Servicing for Fraud pour initier, enquêter et résoudre les tickets de fraude.

Workflow général pour un ticket de fraude

Les employés des succursales et les agents de fraude utilisent l'application personnalisée Espace de travail pour traiter tous les aspects de leurs tickets de fraude. Espace de travail permet aux agents d'effectuer les tâches suivantes :

- Surveillez leur charge de travail et leurs performances
- Se concentrer sur les éléments à haute priorité
- Naviguer entre les tâches

Lorsqu'un cas de fraude est signalé par un client ou un système externe de détection des fraudes, un agent de fraude ouvre un ticket et met à jour les détails de la transaction. Ce processus, qui déclenche un workflow pour la transaction, est effectué avec un playbook de tickets. Tout au long du workflow, un agent de fraude traite les alertes, examine le ticket et met à jour les états des tâches associées à la mise à jour du ticket. Selon les mises à jour de tâches, un workflow peut avoir des tâches supplémentaires ou moins nombreuses.

Comment un ticket de fraude est-il initié ?

Un cas de fraude peut être ouvert de la manière suivante :

- Un ticket d'alerte à la fraude est signalé par un système externe de détection des fraudes.
- Un cas de fraude est signalé par un client ou par une source externe telle qu'un organisme chargé de l'application de la loi ou un organisme de réglementation.

Affectation et résolution des cas de fraude

- Les agents et gestionnaires de fraude peuvent utiliser un ticket de fraude pour suivre le cycle de vie d'une alerte de fraude et les tâches pour la demande.
- L'application Intelligent Servicing for Fraud comprend deux exemples de définitions de service qui ont des valeurs prédéfinies que l'agent et le gestionnaire de fraudes peuvent utiliser. Les définitions des services de type de fraude sont les suivantes :

- Fraude à la carte par alerte : un agent de fraude peut mettre à jour le statut des transactions soupçonnées d'être frauduleuses en interagissant avec les clients.
- Fraude à la carte : un agent de fraude peut enquêter sur un cas de fraude signalé par un client ou par des sources externes telles qu'un organisme d'application de la loi ou des organismes de réglementation.

Pour résoudre les dossiers, un agent de fraude peut également recueillir des documents jusqu'à la clôture du dossier. Le ticket peut également être envoyé pour approbation à un gestionnaire de fraude.

Soumettre une demande de ticket de fraude

Un agent peut commencer le workflow en soumettant une demande de ticket de fraude reçue d'un consommateur ou d'un contact professionnel dans l'application Intelligent Servicing for Fraud .

Soumettre une demande de fraude

Recueillez tous les documents et informations requis auprès du client et envoyez la demande de fraude aux agents du back-office afin que vous puissiez commencer le processus d'exécution.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_fraud.agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
 2. Sélectionnez l'icône Listes (icône 
 3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Tickets de fraude**, sélectionnez **Tout**
 4. Sélectionnez **Nouveau**.
 5. Dans la boîte de dialogue Créer un ticket qui s'affiche, sélectionnez un type de fraude, puis **sélectionnez Créer**.
Un nouveau ticket de fraude est créé.
 6. Renseignez toutes les informations nécessaires associées au ticket.
- i Remarque :**
Chaque formulaire de ticket de fraude a un ensemble différent de champs qui sont basés sur le type de fraude sélectionné.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
 8. **Facultatif :** Accédez à la **Configurer > Listes connexes > Tâches de vérifications de documents**, afin de collecter les documents du client, le cas échéant.
Dans le cas d'une alerte de fraude à la carte par alerte, vous disposez de tâches pour examiner les alertes et prendre les mesures requises.
 9. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

- Un ticket de fraude est créé avec l'état Nouveau et le workflow est déclenché.
- Le ticket est affecté à un groupe d'affectation basé sur les règles d'affectation définies.

Travailler sur un ticket de fraude pour Fraude à la carte par alerte

Utilisez Fraude à la carte par alerte pour traiter un ticket de fraude créé pour traiter les alertes reçues d'un système de détection de fraude externe, vous assurer que toutes les tâches en suspens sont terminées et que les tickets sont examinés et résolus.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_fraud.agent ou sn_bom_fraud.agent_connector

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Financial Services Operations* > **Espace de travail**.
 2. Sélectionnez l'icône de listes (icône )
 3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de fraude**, ouvrez la liste des tickets.
 - Pour les tickets qui vous sont affectés, sélectionnez **Mes affectations**.
 - Pour tous les tickets de fraude, sélectionnez **Tous**.
 4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
 5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
Le playbook de tickets guide les prestataires à travers les étapes impliquées dans la résolution d'un ticket.
 6. Utilisez les activités et les tâches des étapes du playbook suivantes pour répondre à la demande et résoudre le ticket :
 - **Initier** : cette étape vous permet de saisir les informations sur la fraude, de vérifier les transactions de fraude et de soumettre le ticket.
 - **Traiter l'alerte** : cette étape vous permet d'évaluer le risque de fraude à l'aide des options de Générateur de décision. En fonction des règles métier configurées dans les règles d'évaluation des risques de fraude à la carte, la fraude à la carte est évaluée comme étant à risque faible ou à risque élevé.
 - **Enquêter** : cette étape vous permet d'enquêter sur le ticket de fraude et de demander l'approbation du gestionnaire pour examiner l'enquête relative aux fraudes.
- i Remarque :**
Pour résoudre les tickets, les agents peuvent également demander des documents jusqu'à la fermeture du ticket. Le ticket peut également être acheminé pour approbation vers un gestionnaire des fraudes.
- **Résolution du ticket** : cette étape vous permet de capturer le résultat du ticket, de notifier le client, de mettre à jour le système de gestion des fraudes, de demander une radiation et d'effectuer toutes les tâches de fraude à l'exécution.
Toutes les tâches générées pendant les activités du playbook s'affichent dans l'onglet **Tâches** du ticket.
7. Fermez la tâche à partir du formulaire de tâche.

Travailler sur un ticket de fraude pour la fraude à la carte

Utilisez Fraude à la carte pour traiter un ticket de fraude créé pour examiner les alertes signalées par les clients ou provenant de sources externes, vous assurer que toutes les tâches en suspens sont terminées, et que les tickets sont examinés et résolus.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_fraud.agent ou sn_bom_fraud.agent_connector

i Important :

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Financial Services Operations* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône de listes (icône )
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de fraude**, ouvrez la liste des tickets.
 - Pour les tickets qui vous sont affectés, sélectionnez **Mes affectations**.
 - Pour tous les tickets de fraude, sélectionnez **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
Le playbook de tickets guide les prestataires à travers les étapes impliquées dans la résolution d'un ticket.
6. Utilisez les activités et les tâches des étapes du playbook suivantes pour répondre à la demande et résoudre le ticket :
 - **Initier** : cette étape vous permet de saisir les informations sur la fraude, de vérifier les transactions de fraude et de soumettre le ticket.
 - **Enquêter** : cette étape vous permet d'enquêter sur le ticket de fraude, de déterminer l'option de fonds de récupération, de collecter des documents pour vérification et de demander l'approbation du gestionnaire pour examiner l'enquête relative à la fraude.
 - **Résolution du ticket** : cette étape vous permet de capturer le résultat du ticket, de notifier le client, de mettre à jour le système de gestion des fraudes, de demander une radiation et d'effectuer toutes les tâches de fraude à l'exécution.
 Toutes les tâches générées pendant les activités du playbook s'affichent dans l'onglet **Tâches** du ticket.
7. Fermez la tâche à partir du formulaire de tâche.

Espace de travail pour l'agent de fraude

L'espace Intelligent Servicing for Fraud de travail fournit un emplacement unique pour le traitement des tickets et des tâches par l'agent de fraude. Les agents peuvent l'utiliser pour répondre à tous les types de tâches, afficher le contexte complet d'un problème et obtenir des recommandations pertinentes pour résoudre les problèmes.

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

Remarque :

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

Voici un exemple de page de destination de l'espace de travail de l'agent de fraude.

Exemple de page de destination pour l'agent de fraude

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	

Espace de travail pour le gestionnaire de fraude

Les gestionnaires peuvent utiliser Intelligent Servicing for Fraud l'espace de travail pour afficher les tickets et les tâches, approuver ou rejeter les enregistrements qui leur sont envoyés pour révision et suivre leurs activités connexes. En outre, vous pouvez afficher le tableau de bord d'analyse des performances et l'optimisation des processus.

Voici un exemple de page de destination de l'espace de travail pour le gestionnaire de fraude.

Exemple de page de destination pour le gestionnaire de fraude

Hello, Charles!

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

Overview

Pending approval tasks

5

Team's open cases

25

SLA breached

11

SLA at risk

0

Pending approval tasks

Last refreshed 2m ago

Number	Parent	Consumer	Account	Fraud amount	State	Created
FRT0000589	FRC0000529	Anu Raj	(empty)	\$146,606.0882	New	2022-12-22 03:29:34
FRT0000597	FRC0000532	Anu Raj	(empty)	\$6,840.479	New	2022-12-22 03:53:17
FRT0000613	FRC0000529	Anu Raj	(empty)	\$146,606.0882	New	2022-12-23 00:39:37
FRT0000642	FRC0000544	(empty)	Avid Corporation	\$1,220.6551	New	2022-12-24 21:51:00
FRT0000710	FRC0000568	Anu Raj	(empty)	\$6,840.479	New	2022-12-29 05:20:07

Showing 1-5 of 5

1

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

Traduction automatique

Exemple du tableau de bord du gestionnaire de fraude

Hello, Charles!

Get a view of your team's performance



Fraud Management ▾



Overall metrics

Time duration: Last 90 days ▾

Total closed cases

45

↑ 15 (50.0%) since previous period Jul 23, 2022 - Oct 20, 2022

Average time to close

39.61 Hrs

↓ -56.39 Hrs (-58.7%) since previous period Jul 23, 2022 - Oct...

Total write off amount

\$16.81K

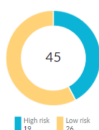
↑ \$310.81 (1.9%) since previous period Jul 23, 2022 - Oct 20...

Total recovered amount

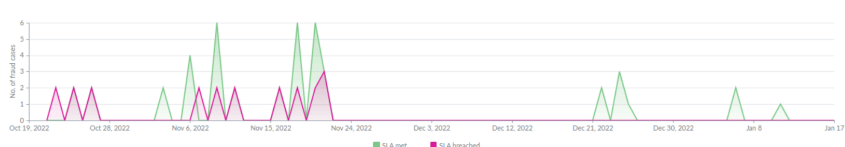
\$40.67K

↑ \$13.65K (50.5%) since previous period Jul 23, 2022 - Oct 20...

Closed cases by risk evaluation



Trend of SLA met and breached closed cases



Daily trend of cases

Closed cases by source

Tableau de bord de Intelligent Servicing for Fraud

Intelligent Servicing for Fraud Contient un tableau de bord préconfiguré avec des visualisations de données activables qui peuvent aider votre organisation à améliorer vos processus business et à quantifier la valeur du libre-service.

Le Intelligent Servicing for Fraud tableau de bord vous permet de surveiller l'état des tickets de fraude, de voir les tendances et d'explorer les détails à partir d'une vue unique. Pour une durée donnée, vous pouvez afficher les détails des tickets fermés qui n'ont pas respecté le SLA et des tickets ouverts qui nécessitent une attention immédiate.

Tableau de bord de Intelligent Servicing for Fraud

Fraud Operations ▾



Overall metrics

Time duration: Last 30 days ▾

Total closed cases

36

↑ 27 (300.0%) since previous period Sep 28 - Oct 28

Average time to close

43 s

↓ -1 d 23 h 59 m 51 s (-18.9%) since previous period Sep 28 - Oct 28

Total write off amount

\$16.92K

↑ \$11.67K (222%) since previous period Sep 28 - Oct 28

Total recovered amount

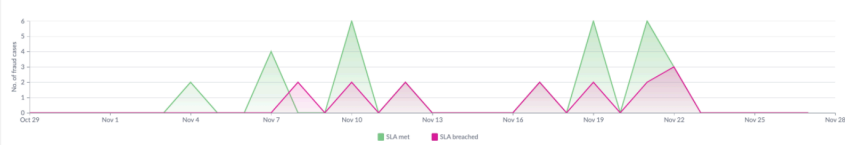
\$43.39K

↑ \$33.93K (358.8%) since previous period Sep 28 - Oct 28

Closed cases by risk evaluation



Trend of SLA met and breached closed cases



Daily trend of cases



Closed cases by source



Rôles Now Platform requis

- sn_bom_fraud.manager, avait besoin de voir les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_bom_fraud.admin, nécessaire pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Intelligent Servicing for Fraud

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tous > Opérations de fraude > Tableau de bord.**

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Cas d'utilisation du tableau de Intelligent Servicing for Fraud bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire de fraude	Doit gagner en visibilité sur l'état des tickets de fraude et effectuer les actions suivantes : • Surveillez les tickets de fraude ouverts qui n'ont pas respecté un SLA (accord de niveau de service) ou qui sont sur le point d'enfreindre un SLA et qui nécessitent donc une attention particulière. • Surveillez le volume des tickets de fraude pour chaque catégorie de fraude et leur tendance • Examiner le délai moyen de clôture des tickets pour chaque catégorie • Explorer les détails d'une catégorie de fraude
Administrateur de fraude	Doit être en mesure de personnaliser les vues.

Indicateurs

Nombre de tickets fermés qui n'ont pas respecté le SLA

Nombre de tickets de fraude clôturés en une journée qui n'ont pas respecté le SLA.

Nombre de tickets fermés avec SLA

Nombre de tickets de fraude fermés ce jour-là dans le SLA. Cet indicateur est utilisé pour comparer le nombre de tickets fermés qui respectent le SLA par rapport aux tickets qui ne respectent pas le SLA.

Nombre de tickets fermés

Nombre de tickets de fraude clôturés au cours de la période sélectionnée où les répartitions sont la source de fraude, le service et la classification du risque.

Tickets de fraudes avec amortissement

Pour la période sélectionnée, elle contient le montant total de la radiation des tickets de fraude clôturés ayant fait l'objet d'un processus de radiation où la répartition est Service.

Tickets de fraudes avec option de récupération

Pour la période sélectionnée, il s'agit du montant total récupéré des tickets de fraude clôturés qui ont fait l'objet d'un processus de récupération où la répartition est Service.

Tickets ouverts

Nombre de tickets ouverts à ce jour. L'indicateur est utilisé pour comparer et voir la tendance du nombre de tickets créés par rapport aux tickets fermés par rapport aux tickets ouverts.

Traduction automatique

Nombre de tickets créés

Nombre de nouveaux tickets de fraude créés aujourd’hui. L’indicateur est utilisé pour comparer et voir la tendance du nombre de tickets créés par rapport aux tickets fermés par rapport aux tickets ouverts.

Délai moyen de fermeture d’un ticket

Répartition du nombre moyen d’heures pour fermer les tickets de fraude. Le score est calculé comme suit : [Fraude FSO.Durée cumulée des tickets clôturés]/[Fraude FSO.Nombre de tickets clôturés]

Répartitions

- Service de fraude
- Source de fraude
- Classification des risques de fraude

Filtres

Filtres disponibles dans le Intelligent Servicing for Fraud tableau de bord

Nom	Type	Description
Service de fraude	Choix	Affiche tous les services actifs définis pour la table Ticket de fraude [sn_bom_fraud_case].
Classification des risques de fraude	Choix	Affiche toutes les classifications de risque actives pour la table Ticket de fraude [sn_bom_fraud_case].
Source de fraude	Choix	Affiche tous les types de sources actifs pour la table Ticket de fraude [sn_bom_fraud_case].

Composants installés avec Intelligent Servicing for Fraud

Plusieurs types de composants sont installés lors de l’activation du module d’extension (sn_bom_fraud), notamment des Intelligent Servicing for Fraud tables, des rôles d’utilisateur et des tâches planifiées.

Modules d'extension installés

Modules d’extension installés avec l’application Intelligent Servicing for Fraud

Module d'extension	Description
Service clientèle [com.sn_customerservice]	Active l’extension des tables de l’application Gestion du service clientèle vers les Financial Services Operations applications.

Applications de stockage installées

Stocker les applications installées avec l'application Intelligent Servicing for Fraud

Application de stockage	Description
Financial Services Operations Core	Stocke les données client nécessaires pour effectuer des demandes de service de réclamations. Pour plus d'informations, consultez product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita .
Playbooks pour Gestion du service clientèle	Fournit un moyen de visualiser les workflows des processus business dans une vue simple et axée sur les tâches, garantissant des réponses cohérentes aux situations couramment rencontrées. Pour plus d'informations, consultez Playbooks pour Customer Service Management .

Rôles installés

Rôles installés avec l'application Intelligent Servicing for Fraud

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_bom_fraud.admin	crée, lit, met à jour et supprime des opérations (CRUD) sur les tickets de fraude.	• decision_table_admin • sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_fraud.agent • sn_doc_processor.admin
sn_bom_fraud.agent	Accède aux données de fraude et les consulte en tant qu'agent de fraude.	• sn_doc_processor.agent • sn_bom.visionneur_de_données_client • sn_bom.visionneur_de_données_de_compte • sn_bom.visionneur_de_compte_de_carte_de_crédit • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.visionneur_compte_dépôt • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer • sn_bom.b2c_agent
sn_bom_fraud.viewer	Accorde l'accès pour afficher les tickets de fraude.	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom.visionneur_de_données_client • sn_bom.visionneur_de_données_de_compte • sn_bom.visionneur_de_compte_de_carte_de_crédit

Traduction automatique

Rôles installés avec l'application Intelligent Servicing for Fraud (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
		• sn_bom.visionneur_compte_dépôt • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer
sn_bom_fraud.gestionnaire	Approuve ou rejette les cas de fraude.	sn_bom_fraud.agent
sn_bom_fraud.contributeur	Crée un ticket de fraude pour le compte du client.	• sn_bom.visionneuse_de_compte • sn_doc_processor.Collecteur • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom.visionneur_de_compte_de_carte_de crédit • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.visionneur_compte_dépôt • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer
sn_bom_fraud.agent_connector	Crée, affiche et modifie les tickets de fraude et travaille avec les consommateurs pour résoudre les tickets.	• sn_doc_processor.agent • sn_sla_definition_read • sn_bom.visionneur_de_données_client • sn_bom.viewer • sn_bom.visionneur_de_données_de_compte • sn_bom.visionneur_de_compte_de_carte_de crédit • sn_bom.agent • sn_bom.visionneur_compte_dépôt • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer

Traduction automatique

Tables installées

Tables installées avec l'application Intelligent Servicing for Fraud

Table	Description
Ticket de fraude [sn_bom_fraud_case]	Stocke toutes les alertes signalées par les systèmes externes de détection des fraudes. Cette table est également utilisée pour consigner et enquêter sur les cas de fraude signalés par les clients ou par des entités externes

Tables installées avec l'application Intelligent Servicing for Fraud (suite)

Table	Description
	telles que l'organisme chargé de l'application de la loi ou les régulateurs d'un pays. La table Ticket de fraude étend la table Base des services financiers. La table Services de base étend la table Ticket [sn_customerservice_case] .
Tâche de fraude [sn_bom_fraud_task]	Stocke toutes les tâches liées à la fraude. Cette table est utilisée par les agents de fraude comme sous-tâche pour traiter leurs tickets de fraude. Par exemple, radier et rendre compte au service des risques et de la conformité. La table Tâche de fraude étend la table Tâche financière [sn_bom_task].
Transaction de fraude [sn_bom_fraud_transaction]	Stocke les informations sur les transactions frauduleuses et le résultat des règles métier qui sont déclenchées à différentes étapes du cycle de vie du ticket.

Tables de décision installées

Tables de décision installées avec l'application Intelligent Servicing for Fraud

Nom	Description
Règles de politique relatives à la fraude à la carte	Règles permettant de décider si une enquête est autorisée pour une transaction et de déterminer la responsabilité du client qui en découle.
Règles d'évaluation du risque de fraude à la carte	Règles pour déterminer le risque associé à une transaction.
Règles d'acheminement pour les enquêtes relatives aux fraudes	Règles permettant de décider s'il faut ou non acheminer le ticket vers le groupe d'enquêteurs de fraude.

Applications d'assurance

Utilisez Financial Services Operations la suite d'applications d'assurance pour faire preuve d'agilité, d'orientation client et de réactivité dans la résolution des changements de police et des demandes à moyen terme.

Premiers pas

FSO Les propositions d'assurance peuvent vous aider à faire ce qui suit :

- Connectez le travail des équipes de distribution, de souscription et de service pour résoudre plus rapidement les problèmes des clients et les demandes de changement de police.
- Éliminez le travail administratif des files d'attente de souscription pour donner la priorité aux primes souscrites.
- Améliorez la conformité réglementaire grâce à des contrôles intégrés et à une piste d'audit complète.

Trouvez l'application qui correspond le mieux à vos besoins

Services d'assurance de dommages

Les demandes de service de police d'assurance de dommages sont prises en charge par le biais d'applications personnelles et commerciales.

Les demandes de services de polices d'assurance des particuliers et des entreprises sont prises en charge par les applications suivantes :

- Services d'assurance de dommages
- Commercial Lines Servicing

Personal Lines Servicing

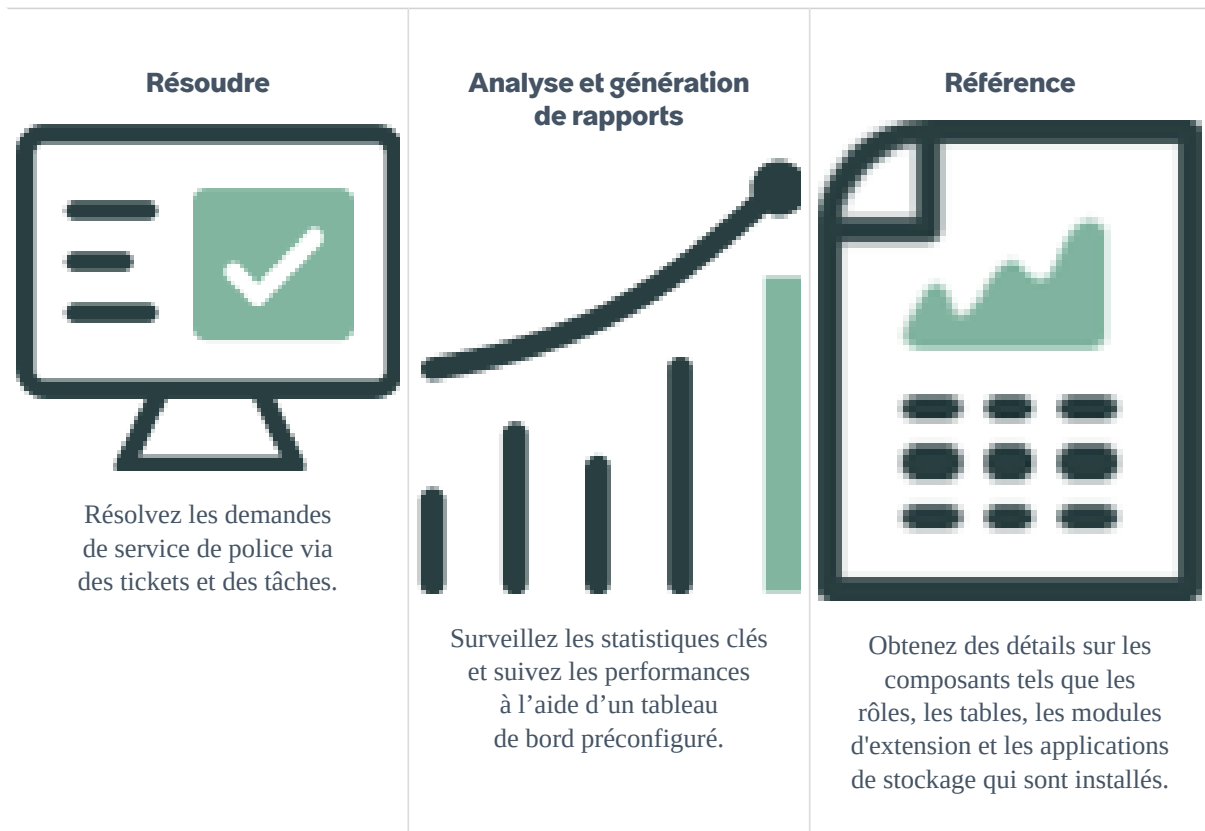
ServiceNow® Personal Lines Servicing permet aux souscripteurs et aux gestionnaires de votre institution financière de résoudre rapidement les demandes de services de polices d'assurance personnelle et peuvent vous aider à transformer vos opérations de police d'assurance middle et back-office.

Demander des applications dans l'App Store

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

Explorer	Configurer	Demande
		
Découvrez comment les clients, les agents d'assurance et les gestionnaires de polices utilisent Personal Lines Servicing.	Configurez Personal Lines Servicing.	Soumettre des demandes de service de police d'assurance.

Traduction automatique



Explorer Personal Lines Servicing

Les cotisants, les processeurs et les souscripteurs peuvent Personal Lines Servicing créer et gérer des demandes de service pour les polices d'assurance personnelle.

Fonctionnalités principales

- Opérations de polices personnelles d'assurance de dommages
- Opérations de souscription
- Soumettre des demandes de service de police à l'aide d'une instance ou d'un ServiceNow portail en libre-service
- Modèle de données amélioré et flexible pour créer des structures de données et des workflows qui répondent aux besoins de votre entreprise
- Service de gestion des documents couvrant les documents entrants et sortants et gérant les exceptions et les approbations
- Personnalisé Espace de travail pour différents rôles

Avec cette application, gérez l'initiation, le traitement, la souscription, l'accusé réception et l'exécution des demandes de service de police d'assurance pour les produits de ligne personnelle. Collectez et validez la documentation requise, autorisez et finalisez le processus d'approbation, le tout à partir d'un workflow centralisé.

Vous pouvez l'activer en installant l'application Personal Lines Servicing (sn_ins_policy_b2c) à partir de [ServiceNow Store](#).

Personal Lines Servicing Personas

Personal Lines Servicing s'adresse aux profils suivants :

Profils pour Personal Lines Servicing

Profil	Description
Administrateur	Administrateur de police d'assurance responsable de la configuration de l'application.
Demandeur	Les clients, les représentants du service client et les contributeurs qui soumettent des demandes de service de police et vérifient l'état des tickets. Deux types d'utilisateurs peuvent soumettre des demandes de police : • Consommateurs • Représentants du service à la clientèle à la réception d'une institution financière
Contributeur	Agents d'assurance qui soumettent des demandes de service de police.
Responsable	Les gestionnaires peuvent afficher le tableau de bord et Exploration de processus les workflows.
Processeurs	Processeurs dans le middle office ou le back-office des institutions financières qui travaillent dans le domaine de l'assurance de dommages. Ils sont chargés de travailler sur les tickets et les tâches de police (tels que les tâches de souscription et les tâches de service documentaire) qui relèvent des services de police. Ces rôles fonctionnent sur les demandes de politique : • Processeurs de polices d'assurance • Souscripteurs d'assurance

Configurer Personal Lines Servicing

Vous pouvez configurer votre implémentation pour une Personal Lines Servicing application en installant l'application, en important des données de services financiers et en examinant et configurant les composants installés avec l'application.

Installer Personal Lines Servicing

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Personal Lines Servicing (sn_ins_policy_b2c). L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store associés, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application](#) .
- Passez en revue la liste des applications [Personal Lines Servicing](#) dans le pour plus d'informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou des abonnements et la ServiceNow Store compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Personal Lines Servicing.

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

Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Personal Lines Servicing](#).

Procédure

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

2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour trouver votre Personal Lines Servicing application (sn_ins_policy_b2c).

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

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

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

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

4. Facultatif : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

i Important :

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

5. Sélectionnez **Installer**.

Configurer Personal Lines Servicing

Passez en revue les composants installés avec l'application et modifiez-les Personal Lines Servicing selon les besoins professionnels de votre organisation.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Personal Lines Servicing est installée. Pour plus d'informations, consultez [Installer Personal Lines Servicing](#).

Rôle requis : sn_ins_policy_b2c.admin ou admin

Procédure

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

Utiliser Personal Lines Servicing

Découvrez comment les rôles suivants sont utilisés Personal Lines Servicing pour mettre à jour les polices, changer les couvertures, examiner et approuver la souscription et envoyer des documents pour les polices personnelles.

Avec Personal Lines Servicing les demandeurs et les contributeurs peuvent soumettre des demandes, et les processeurs peuvent travailler sur des tickets, pour les types de tickets de police personnelle suivants.

Types de tickets personnels

- Auto-personnel
- Propriétaire

Espace de travail

Les demandeurs, les contributeurs et les processeurs utilisent l'outil personnalisé Espace de travail pour travailler sur tous les aspects des tickets de police d'assurance. L'espace de travail permet à ces rôles d'effectuer les opérations suivantes :

- Surveiller la charge de travail et les performances
- Se concentrer sur les éléments à haute priorité
- Naviguer facilement entre les tâches

Pour plus d'informations, consultez [Espaces de travail](#).

Espace de travail utilisateurs pour Personal Lines Servicing

Utilisateur	Description
Administrateur de la politique	Configure l'espace de travail de la police d'assurance en fonction des besoins professionnels. Pour plus d'informations, consultez Configurer Espace de travail configurable de CSM .

Espace de travail utilisateurs pour Personal Lines Servicing (suite)

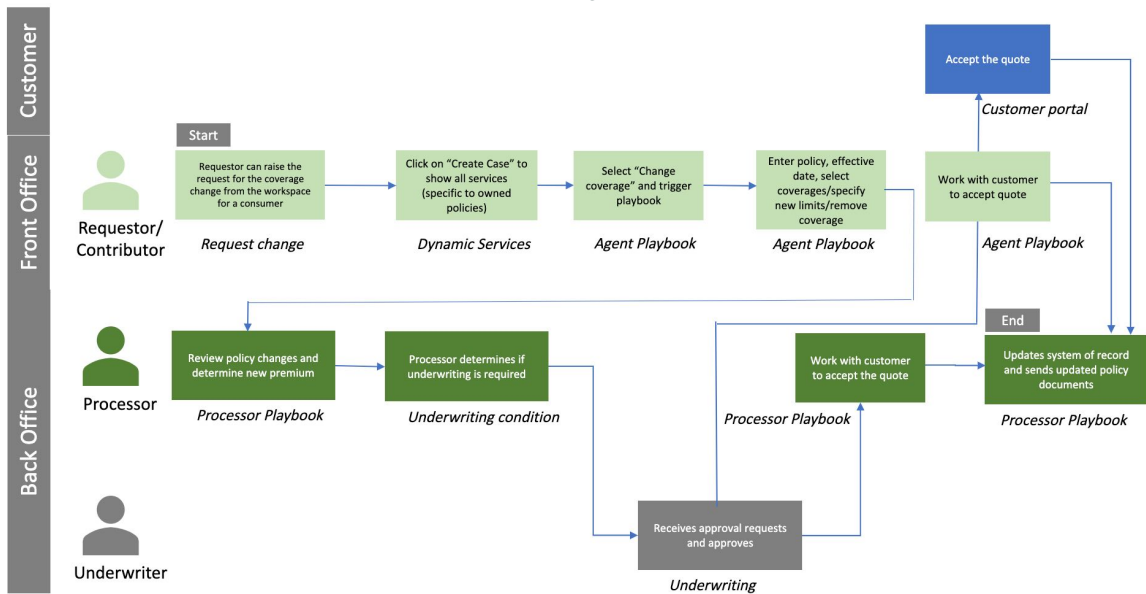
Utilisateur	Description
Administrateur de la souscription d'assurance	Configure l'espace de travail de souscription d'assurance en fonction des besoins professionnels. Pour plus d'informations, consultez Configurer Espace de travail configurable de CSM .
Espace de travail du processeur	
Processeur de politique	Travailler sur des tickets et des tâches de politique afin de répondre aux demandes des comptes qu'il gère.
Espace de travail du contributeur	
Contributeur de la politique	Soumet les demandes de service de la police.
Espace de travail de souscripteur	
Souscripteur	Affiche l'état des tâches de souscription et travaille sur celles-ci.

Demander, examiner et approuver des workflows de demande de couverture de changement

Découvrez comment les agents, à l'aide des workflows de limites de la couverture des changements, résolvent les demandes de service pour demander, examiner et approuver les demandes de changement de police.

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents à résoudre une demande de couverture de police de changement.

Exemple de workflow de couverture des changements



L'administrateur de la police d'assurance peut examiner et personnaliser ce flux prédéfini en fonction des besoins professionnels de votre organisation.

Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches de changement de couverture d'une police vers des agents de différents départements. Les agents se connectent à pour Espace

Traduction automatique

de travail travailler sur les tâches de leur file d'attente. Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires pour répondre à la demande.

Soumettre une demande en tant que demandeur, contributeur ou processeur de politique

Un demandeur de police d'assurance soumet une demande au nom d'un client.

Un client (consommateur ou contact) peut directement soumettre une demande à partir du Customer Service Portal, du Consumer Service Portal ou d'un autre portail en libre-service.

i Remarque :

Pour que les consommateurs puissent soumettre une demande à l'aide du Consumer Service Portal, vous devez avoir activé le module d'extension Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Un ticket de service de police est créé en fonction du type de demande et est acheminé vers le processeur.

i Remarque :

Dans le playbook de ticket, le demandeur ou le contributeur met à jour les détails du ticket à l'étape Initier et examiner, puis soumet le changement pour exécution.

Un workflow se déclenche automatiquement et les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de processeur appropriées.

Examen d'une demande et soumission d'une décision en tant que processeur

1. Dans le playbook de ticket, le processeur examine la demande de changement de police et détermine si une souscription est nécessaire. Le processeur approuve ou rejette la demande.
 - Si le processeur approuve la demande de changement, un devis pour le changement demandé est envoyé au client ou au contributeur.
 - Si le processeur n'est pas sûr d'approuver ou non le changement demandé, une tâche est créée pour faire avancer le ticket à un souscripteur.
2. Un souscripteur examine les détails du ticket et approuve ou rejette le ticket. S'il approuve le ticket pour autoriser la demande de changement de politique, une estimation pour le changement demandé est envoyée au client ou au collaborateur.
3. Si le client approuve l'estimation, le processeur met à jour l'enregistrement de police, envoie les documents de police mis à jour au client et ferme la tâche de couverture de changement dans le playbook.

Accepter ou rejeter une estimation en tant que client

Lorsque le client reçoit une estimation après acceptation de la modification de police demandée, il peut accepter ou rejeter l'estimation.

Le ticket est terminé, et son état et son étape sont définis sur Fermé terminé.

Soumettre une demande de service de police

Aidez vos clients en soumettant une demande de service de police pour eux.

Avant de commencer

Rôle requis : `sn_ins_policy_b2c.requestor`, `sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_processor`, `sn_ins_policy_b2c.auto_policy_processor` ou `sn_ins_policy_b2c.contributor`

i Remarque :

Le rôle de contributeur universel applicable peut également être affecté pour créer un ticket. Pour plus d'informations, consultez [product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita](https://product.fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita).

i Important :

Pour fonctionner, le rôle de contributeur doit être combiné à l'un des rôles d'utilisateurs de contributeur CSM. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les demandeurs, les contributeurs et les processeurs peuvent soumettre des demandes de service de police pour les clients.

Les clients peuvent soumettre des demandes de service de police à partir du Consumer Service Portal ou d'un autre portail en libre-service. Ils peuvent sélectionner un élément de catalogue de services, remplir le formulaire nécessaire, puis soumettre un formulaire.

i Remarque :

Pour que vos clients puissent soumettre une demande à l'aide du Consumer Service Portal, vous devez disposer du module d'extension Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Créez une demande de service de police à partir de l'enregistrement client ou d'un enregistrement d'interaction.
4. Cliquez sur **Créer une demande de police**.
5. Dans la liste Catalogues, sélectionnez **Services financiers**.
6. Sous **Catégories**, cliquez sur **Service de police d'assurance**.
7. Cliquez sur un service de police pour lequel vous souhaitez soumettre une demande.
8. Renseignez toutes les informations nécessaires associées à la demande.

i Remarque :

Chaque formulaire de demande de service de police comporte un ensemble différent de champs basés sur le service de police.

9. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

En fonction du type de demande, un ticket de service de police est créé avec l'état Nouveau. Le ticket est affecté à un groupe d'affectation ou à un processeur de police dans le département du service de police. Le groupe d'affectation ou l'utilisateur auquel le ticket est affecté est basé sur les règles d'affectation.

Que faire ensuite

- Cliquez sur **Afficher les détails** pour ouvrir le ticket de service de police et afficher ses détails. Vous pouvez également ajouter des informations supplémentaires dans le champ **Commentaires** afin d'aider le processeur de police à résoudre le ticket.
- Un processeur de politique peut commencer à travailler sur le ticket et ses tâches.

Travailler sur un ticket de service de police

Examinez un ticket de police pour une demande de service de police et mettez à jour ses détails pour déclencher son workflow.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_policy_b2c.auto_policy_processor ou sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_processor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les modules Personal Lines Servicing permettent aux processeurs de travailler sur des tickets et des tâches pour des comptes de police personnels. Lorsqu'un client demande un service de police d'assurance, un ticket de service de police est créé et affecté à un processeur de police d'assurance. Une fois que le processeur a mis à jour les détails du ticket, le workflow configuré est déclenché. Le flux déclenche diverses tâches à partir du ticket et les règles d'affectation acheminent ces tâches vers les équipes de back-office appropriées, telles que la police d'assurance, la souscription ou le service documentaire. Une nouvelle tâche est créée lorsqu'un agent ferme la tâche précédente. Toutes les tâches associées au ticket apparaissent dans les onglets de tâches respectifs.

Utilisez le playbook de tickets qui fournit les activités et les tâches requises pour rechercher et traiter la demande.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de services de polices**, ouvrez la liste de tickets.
 - Pour les tickets qui vous sont affectés, cliquez sur **Mes affectations**.
 - Pour tous les cas, cliquez sur **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
 - Pour travailler sur un ticket qui vous a été affecté par quelqu'un d'autre, cliquez sur **Accepter**.
 - Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.

L'état du ticket devient Travail en cours.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
Le playbook de tickets guide les processeurs à travers les étapes impliquées dans la résolution d'un ticket.
6. Utilisez les activités et les tâches sous les étapes du playbook pour répondre à la demande et résoudre le ticket.

Remarque :

Selon le type de demande de service de politique, un playbook peut avoir plus ou moins d'activités et de tâches.

Toutes les tâches générées pendant les activités du playbook s'affichent dans l'onglet **Tâches** du ticket.

7. **Facultatif** : Pour tout travail ad hoc, créez une tâche de service de police en accédant à l'onglet **Tâches de services de polices** du ticket et en cliquant sur **Nouveau**.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Le workflow de ticket déclenche les tâches suivantes pour le souscripteur et l'agent de documents, et le ticket passe à l'étape suivante.

Que faire ensuite

Travaillez sur les tâches associées au ticket pour le résoudre.

- [Travailler sur une tâche de souscription d'assurance.](#)
- [Travailler sur une tâche de document afin de vérifier les documents pour un ticket de service de police.](#)
- Travaillez sur une tâche de service de police.

Travailler sur une tâche de souscription d'assurance

Travaillez sur une tâche de souscription d'assurance personnelle afin d'évaluer la demande de police et d'analyser les risques pour un client de la police d'assurance.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_underwrite.b2c_underwriter

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le workflow configuré génère automatiquement une tâche de souscription pour un agent de souscription. La tâche est affectée à l'équipe des opérations de souscription ou à un agent en fonction des règles d'affectation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tâches de service de souscription personnelle**, ouvrez la liste des tâches.
 - Pour les tâches qui vous sont affectées, cliquez sur **Mes affectations**.
 - Pour toutes les tâches de souscription, cliquez sur **Toutes**.
4. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.
Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Terminez le travail requis pour accomplir la tâche dans votre système d'assurance.
6. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail**, saisissez tous les commentaires associés à vos conclusions.
7. Dans le champ **État**, modifiez l'état de la tâche sur **Fermé terminé** pour fermer la tâche.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Travailler sur une tâche de document afin de vérifier les documents pour un ticket de service de police

Travaillez sur une tâche de document pour gérer et suivre les documents (entrants et sortants) nécessaires pour un ticket de service de police.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_document.b2c_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le Document Processor service détermine quels documents (entrants et sortants) sont requis dans un workflow. Si des documents doivent être collectés ou distribués au client, une tâche est automatiquement générée pour un agent de document. La tâche est affectée

à l'équipe du service documentaire ou à un agent de document en fonction des règles d'affectation.

Pour plus d'informations, consultez [Comprendre les documents entrants et sortants](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Service documentaire**, ouvrez la liste des tâches.
 - Pour les tâches qui vous sont affectées, cliquez sur **Mes affectations**.
 - Pour toutes les tâches de documents, cliquez sur **Toutes**.
4. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.
Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Renseignez-vous sur les documents requis pour l'affaire :
 - Pour obtenir une liste des documents entrants, cliquez sur l'onglet **Documents entrants**.
 - Pour obtenir la liste des documents sortants, cliquez sur l'onglet **Documents sortants**.
6. Vérifiez l'exhaustivité de tous les documents que le client a soumis (entrant) ou que la banque doit partager avec le client (sortant).

Remarque :

Selon les règles de document, un report ou une exception pour un document peut nécessiter l'approbation d'un agent de documents pour clôturer la tâche. Pour approuver, cliquez sur l'onglet **Approbations** dans le document, puis cliquez sur **Approuver**.

7. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail**, saisissez des commentaires.
8. Cliquez sur **Fermer**.

Résultats

- La tâche de document passe à l'état Fermé terminé et le ticket associé passe à l'étape suivante.
- Une nouvelle tâche basée sur le workflow configuré est automatiquement générée dans un onglet de tâche respectif du ticket associé. La nouvelle tâche est affectée à un groupe d'affectation ou à un agent en fonction des règles d'affectation.

Référence Personal Lines Servicing

Découvrez les composants, tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage, qui sont installés lorsque vous installez l'application Personal Lines Servicing.

Composants installés avec Personal Lines Servicing

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'installation des applications de la boutique Personal Lines Servicing, y compris les tables et les Opérations de police d'assurance des services financiers rôles d'utilisateur. Les applications installent également les modules d'extension connexes et stockent les applications si ce n'est pas déjà le cas.

Remarque :

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

Modules d'extension installés

Modules d’extension installés avec les applications de la boutique Personal Lines Servicing

Module d'extension	Description
Service clientèle [com.sn_customerservice]	Active l’extension des tables de l’application Gestion du service clientèle vers les Financial Services Operations applications.

Applications de stockage installées

Applications de la boutique installées avec les applications de la boutique Personal Lines Servicing

Application de stockage	Description
Financial Services Operations Core	Stocke les données client nécessaires pour effectuer des demandes de service de police. Pour plus d'informations, consultez product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita .
Personal Lines Underwriting	Active la gestion des tâches de services de souscription personnelle qui sont utilisées dans les tickets de services de polices d’assurance. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Personal Lines Underwriting .
Document Processor	Active la gestion des tâches de services documentaires utilisées dans les workflows des opérations d’assurance. Pour plus d'informations, consultez Intégrer à Financial Services Document Processor .
Playbooks pour Gestion du service clientèle	Fournit un moyen de visualiser les workflows des processus business dans une vue simple et axée sur les tâches, garantissant des réponses cohérentes aux situations couramment rencontrées. Pour plus d’informations, consultez Playbooks pour Customer Service Management .

Traduction automatique

Rôles installés

Rôles installés avec les applications du magasin Personal Lines Servicing

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de la police d’assurance personnelle [sn_ins_policy_b2c.admin]	Rôle d’administrateur système spécifique à l’application pour la police d’assurance personnelle qui peut :	• sn_bom.serv • sn_ins_polic

Rôles installés avec les applications du magasin Personal Lines Servicing (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Attribuer des rôles de services d'assurance de dommages personnels • Supprimer les tickets et les tâches de polices personnelles • Configurer l'application Gestion des services d'assurance IARD personnelle • Créer et modifier les définitions de service de police personnelle • Dispose d'un accès en lecture, écriture et création aux données de police personnelle i Remarque : Le rôle sn_bom.admin contient le rôle sn_ins_policy_b2c.admin lorsque l'application Gestion d'assurance de dommages est installée.	• sn_ins_policy • sn_ins_policy
Demandeur de police d'assurance personnelle [sn_ins_policy_b2c.requestor]	• Soumettre des demandes de service de police d'assurance personnelle • Consulter l'état des tickets de police d'assurance personnelle, des tâches de souscription et des tâches de services documentaires • Enregistrer les interactions	• sn_ins_policy • sn_ins_policy • sn_bom.home • sn_bom.auto • sn_bom.view • sn_bom_doc • sn_ins_policy • sn_bom.b2c • sn_ins_under
Cotisant à l'assurance de personnes [sn_ins_policy_b2c.contributeur]	Créer et suivre les tickets de service de police pour les comptes qu'ils gèrent.	• sn_sla_defin • sn_bom.visio • sn_ins_policy

Traduction automatique

Rôles installés avec les applications du magasin Personal Lines Servicing (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	 Important : Pour fonctionner, le rôle de contributeur doit être combiné à l'un des rôles d'utilisateurs de contributeur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_bom.hom • sn_bom.aut • sn_bom.b2c • sn_bom_doc • sn_custom • sn_ins_unde • sn_bom_doc
Processeur de police automatique [sn_ins_policy_b2c.auto_policy_processor]	• Soumettre des demandes de service de police d'assurance automobile • Consulter l'état des tickets de police d'assurance automobile, des tâches de souscription et des tâches de services documentaires • Enregistrer les interactions	• sn_ins_polic • sn_bom.aut • sn_bom_doc • sn_bom.b2c • sn_ins_unde
Visionneur de police d'assurance automatique [sn_ins_policy_b2c.visionneuse_politique_automatique]	Afficher les tickets de police d'assurance automobile et les données connexes	• sn_bom.ref • sn_bom.serv • sn_bom.visio • sn_ins_polic • sn_ins_polic
Processeur de police de propriétaire [sn_ins_policy_b2c.processeur_politique_propriétaire]	• Soumettre des demandes de service de police d'assurance habitation • Consulter l'état des tickets de polices d'assurance habitation, des tâches de souscription et des	• sn_ins_polic • sn_bom.hom • sn_bom_doc • sn_bom.b2c • sn_ins_unde

Rôles installés avec les applications du magasin Personal Lines Servicing (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	tâches de services documentaires • Enregistrer les interactions	
Visionneur de police d'assurance de propriétaire [sn_ins_policy_b2c.visionneuse_de_la_politique_de_la_propriété]	Consulter les tickets de police d'assurance habitation et les données connexes	• sn_bom.ref_ • sn_bom.serv • sn_bom.visio • sn_ins_polic • sn_ins_polic

Tables installées

Tables installées avec les applications de la boutique Personal Lines Servicing

Table	Description
Base de police [sn_ins_policy_b2c_base]	La table Ticket de service de police étend la table Base de police. La table Base de politique étend la table Ticket [sn_customerservice_case].
Ticket de police automatique [sn_ins_policy_b2c_service]	Stocke tous les tickets de service de police pour les services consommateurs pour toutes les Financial Services Operations applications. Cette table étend la table Base de police [sn_ins_policy_b2c_base].
Tâche de police automatique [sn_ins_policy_b2c_task]	Stocke toutes les tâches de politique pour les services de politique pour toutes les Financial Services Operations applications. Cette table étend la table Tâche financière [sn_bom_task].
Ticket de police de propriétaire [sn_ins_policy_b2c_home_service]	Table de type de ticket de propriétaires qui contient tous les tickets de maintenance pour les polices de propriétaires. Cette table est une extension de la table Base de politique.
Tâche de police du propriétaire [sn_ins_policy_b2c_home_service_task]	Cette table étend la table Tâche financière [sn_bom_task]. Stocke toutes les tâches liées à un ticket de propriétaires.
Informations sur la propriété assurée [sn_ins_policy_b2c_insured_property_info]	Il s'agit d'une table d'informations qui stocke les changements apportés aux propriétés assurées qui peuvent avoir lieu dans le cadre du service d'un ticket par rapport à une police.

Traduction automatique

Tables installées avec les applications de la boutique Personal Lines Servicing (suite)

Table	Description
Informations sur la propriété assurée du participant [sn_ins_policy_b2c_participant_insured_property_info]	Il s'agit d'une table d'informations qui stocke les changements apportés à un rôle qu'un participant joue sur une propriété assurée et qui peuvent avoir lieu dans le cadre du service d'un ticket contre une police.
Informations sur la couverture de la police [sn_ins_policy_b2c_policy_coverage_info]	Il s'agit d'une table d'informations qui stocke les changements apportés aux participants à la police qui peuvent avoir lieu dans le cadre du service d'un ticket par rapport à une politique.
Informations sur les participants aux polices [sn_ins_policy_b2c_policy_participant_info]	Il s'agit d'une table d'informations qui stocke les changements apportés aux couvertures de police qui peuvent avoir lieu dans le cadre du service d'un ticket relatif à une police.

Composants installés avec Personal Lines Underwriting

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'installation de l'application Personal Lines Underwriting (sn_ins_underwrite), notamment des tables et des rôles d'utilisateur.

i Remarque :

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

Le module d'extension Personal Lines Underwriting (sn_ins_underwrite) est automatiquement installé avec le module d'extension Personal Lines Servicing.

Personal Lines Underwriting gère les tâches de souscription qui sont utilisées dans les workflows de toutes les Financial Services Operations applications.

Rôles installés

Rôles installés avec l'application Personal Lines Underwriting

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de la souscription d'assurance sn_ins_underwrite.admin	Rôle d'administrateur système spécifique à l'application qui peut accorder l'accès à toutes les données relatives aux opérations de souscription d'assurance.	sn_ins_underwrite.souscripteur

Rôles installés avec l'application Personal Lines Underwriting (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Les utilisateurs disposant de ce rôle ont un accès en lecture, écriture et création aux tables Insurance Underwriting Operations.	
Souscripteur d'assurance de personnes [sn_ins_underwrite.b2c_underwriter]	- Afficher l'état général des tâches de souscription personnelle pour les services de police d'assurance - Travailler sur des tâches de souscription personnelles	- sn_bom.b2c_agent - sn_bom.ins_policy_viewer - sn_ins_policy_b2c.visionneuse_info - sn_ins_policy_b2c.visionneuse_politique_de_la_mai - sn_ins_policy_b2c.visionneuse_politique_automatiq
Visionneur de souscription d'assurance sn_ins_underwrite.viewer	Afficher les tâches de souscription et les données connexes pour les services de police d'assurance	Néant

Traduction automatique

Tables installées

Tables installées avec l'application Personal Lines Underwriting

Table	Description
Tâche de service de souscription (personnelle) [sn_ins_underwrite_b2c_task]	Stocke toutes les tâches de souscription pour les demandes de service de police personnelle pour toutes les Financial Services Operations applications. Cette table étend la table Tâche financière [sn_bom_task].

Commercial Lines Servicing

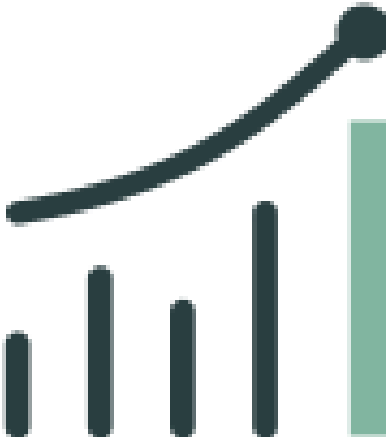
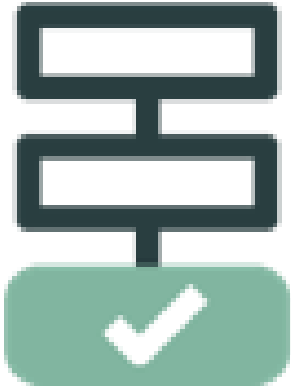
ServiceNow® Commercial Lines Servicing permet aux souscripteurs et aux gestionnaires de votre institution financière de résoudre rapidement les demandes de services de polices d'assurance commerciale et peuvent vous aider à transformer vos opérations de police d'assurance middle et back-office.

Demander des applications dans l'App Store

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

Explorer	Configurer	Demande
		
Découvrez comment les clients, les agents d'assurance et les gestionnaires de polices utilisent Commercial Lines Servicing.	Configurez Commercial Lines Servicing.	Soumettre des demandes de service de police d'assurance.

Traduction automatique

Résoudre  Résolvez les demandes de service de police via des tickets et des tâches.	Analyse et génération de rapports  Surveillez les statistiques clés et suivez les performances à l'aide d'un tableau de bord préconfiguré.	Exploration de processus  Visualisez le processus et identifiez les possibilités d'amélioration.
Référence  Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés.		

Traduction automatique

Explorer Commercial Lines Servicing

Les cotisants, les processeurs et les souscripteurs peuvent Commercial Lines Servicing créer et gérer des demandes de service pour les polices d'assurance commerciale.

Fonctionnalités principales

- Opérations de police d’entreprise d’assurance de dommages
- Opérations de souscription
- Soumettre des demandes de service de police à l’aide d’une instance ou d’un ServiceNow portail en libre-service
- Modèle de données amélioré et flexible pour créer des structures de données et des workflows qui répondent aux besoins de votre entreprise
- Service de gestion des documents couvrant les documents entrants et sortants et gérant les exceptions et les approbations
- Personnalisé Espace de travail pour différents rôles

Grâce à cette application, gérez l’initiation, le traitement, la souscription, l’accusé de réception et l’exécution des demandes de service de police d’assurance pour les produits de lignes commerciales. Collectez et validez la documentation requise, autorisez et finalisez le processus d’approbation, le tout à partir d’un workflow centralisé.

Vous pouvez l’activer en installant l’application Commercial Lines Servicing (sn_ins_policy_b2b) à partir de [ServiceNow Store](#) .

Commercial Lines Servicing Personas

Commercial Lines Servicing s’adresse aux profils suivants :

Profils pour Commercial Lines Servicing

Profil	Description
Administrateur	Administrateur de police d’assurance responsable de la configuration de l’application.
Demandeur	Les clients, les représentants du service client et les contributeurs qui soumettent des demandes de service de police et vérifient l’état des tickets. Deux types d’utilisateurs peuvent soumettre des demandes de police : • Consommateurs • Représentants du service à la clientèle à la réception d’une institution financière
Contributeur	Agents d’assurance qui soumettent des demandes de service de police.
Responsable	Les gestionnaires peuvent afficher le tableau de bord et Exploration de processus les workflows.
Processeurs	Processeurs dans le middle office ou le back-office des institutions financières qui travaillent dans le domaine de l’assurance de dommages. Ils sont chargés de travailler

Profils pour Commercial Lines Servicing (suite)

Profil	Description
	sur les tickets et les tâches de police (tels que les tâches de souscription et les tâches de service documentaire) qui relèvent des services de police. Ces rôles fonctionnent sur les demandes de politique : • Processeurs de polices d'assurance • Souscripteurs d'assurance

Configurer Commercial Lines Servicing

Vous pouvez configurer votre implémentation pour une Commercial Lines Servicing application en installant l'application, en important des données de services financiers et en examinant et configurant les composants installés avec l'application.

Installer Commercial Lines Servicing

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Commercial Lines Servicing (sn_ins_policy_b2b). L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store associés, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application](#) .
- Passez en revue la liste des applications [Commercial Lines Servicing](#) dans le pour plus d'informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou des abonnements et la ServiceNow Store compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Commercial Lines Servicing.

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

Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Commercial Lines Servicing](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour trouver votre Commercial Lines Servicing application (sn_ins_policy_b2b).

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

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

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

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

4. **Facultatif** : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

Important :

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

5. Sélectionnez **Installer**.

Configurer Commercial Lines Servicing

Passez en revue les composants installés avec l'application et modifiez-les Commercial Lines Servicing selon les besoins professionnels de votre organisation.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Commercial Lines Servicing est installée. Pour plus d'informations, consultez [Installer Personal Lines Servicing](#).

Rôle requis : sn_ins_policy_b2b.admin ou admin

Procédure

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

Utiliser Commercial Lines Servicing

Découvrez comment les rôles suivants sont utilisés Commercial Lines Servicing pour mettre à jour les polices, changer les couvertures, examiner et approuver la souscription et envoyer des documents pour les polices personnelles.

Avec Commercial Lines Servicing, les demandeurs et les contributeurs peuvent soumettre des demandes, et les processeurs peuvent travailler sur des tickets, pour les types de tickets de police personnelle suivants.

Types de tickets commerciaux

La police de propriétaire d'entreprise est le type de ticket commercial disponible.

Espace de travail

Les demandeurs, les contributeurs et les processeurs utilisent l’outil personnalisé Espace de travail pour travailler sur tous les aspects des tickets de police d’assurance. L’espace de travail permet à ces rôles d’effectuer les opérations suivantes :

- Surveiller la charge de travail et les performances
- Se concentrer sur les éléments à haute priorité
- Naviguer facilement entre les tâches

Pour plus d'informations, consultez [Espaces de travail](#).

Espace de travail utilisateurs pour Commercial Lines Servicing

Utilisateur	Description
Administrateur de la politique	Configure l’espace de travail de la police d’assurance en fonction des besoins professionnels. Pour plus d'informations, consultez Configurer Espace de travail configurable de CSM .
Administrateur de souscription	Configure l’espace de travail de souscription d’assurance en fonction des besoins professionnels. Pour plus d'informations, consultez Configurer Espace de travail configurable de CSM .
Espace de travail du processeur	
Processeur de politique	Travailler sur des tickets et des tâches de politique afin de répondre aux demandes des comptes qu’il gère.
Espace de travail du contributeur	
Contributeur de la politique	Soumet les demandes de service de la police.
Espace de travail de souscripteur	
Souscripteur	Affiche l’état des tâches de souscription et travaille sur celles-ci.

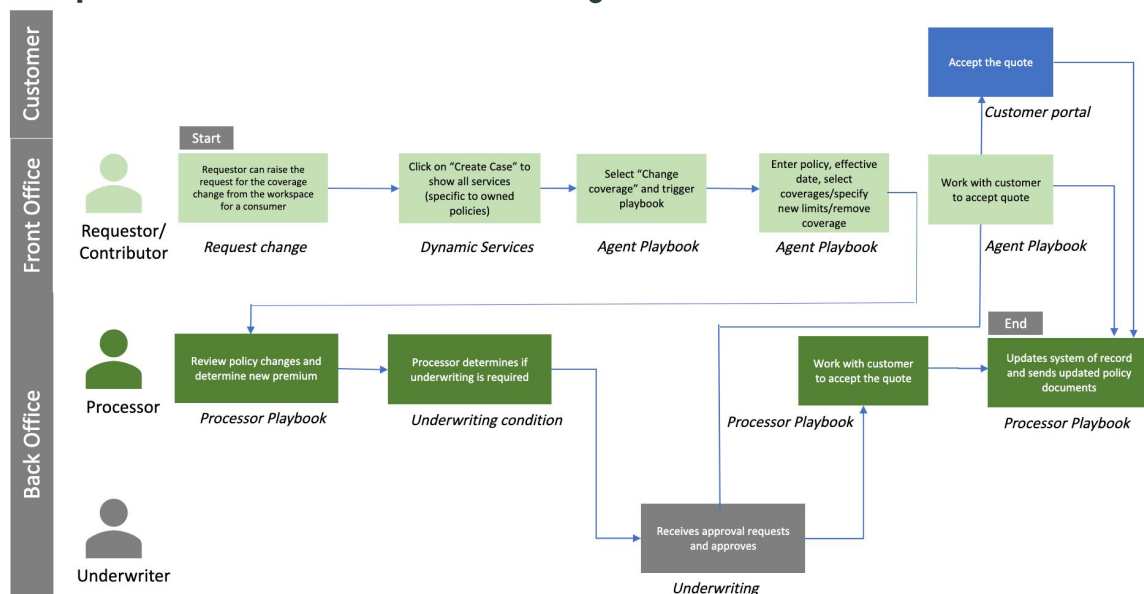
Demander, examiner et approuver des workflows de demande de couverture de changement

Découvrez comment les agents, à l’aide des workflows de limites de la couverture des changements, résolvent les demandes de service pour demander, examiner et approuver les demandes de changement de police.

Le diagramme suivant montre comment l’application aide les agents à résoudre une demande de couverture de police de changement.

Traduction automatique

Exemple de workflow de couverture des changements



L'administrateur de la police d'assurance peut examiner et personnaliser ce flux prédéfini en fonction des besoins professionnels de votre organisation.

Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches de changement de couverture d'une police vers des agents de différents départements. Les agents se connectent à pour Espace de travail travailler sur les tâches de leur file d'attente. Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires pour répondre à la demande.

Soumettre une demande en tant que demandeur, contributeur ou processeur de politique

Un demandeur de police d'assurance soumet une demande au nom d'un client.

Un client (consommateur ou contact) peut directement soumettre une demande à partir du Customer Service Portal, du Consumer Service Portal ou d'un autre portail en libre-service.

i Remarque :

Pour que les consommateurs puissent soumettre une demande à l'aide du Consumer Service Portal, vous devez avoir activé le module d'extension Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Un ticket de service de police est créé en fonction du type de demande et est acheminé vers le processeur.

i Remarque :

Dans le playbook de ticket, le demandeur ou le contributeur met à jour les détails du ticket à l'étape Initier et examiner, puis soumet le changement pour exécution.

Un workflow se déclenche automatiquement et les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de processeur appropriées.

Examen d'une demande et soumission d'une décision en tant que processeur

1. Dans le playbook de ticket, le processeur examine la demande de changement de police et détermine si une souscription est nécessaire. Le processeur approuve ou rejette la demande.
 - Si le processeur approuve la demande de changement, un devis pour le changement demandé est envoyé au client ou au contributeur.
 - Si le processeur n'est pas sûr d'approuver ou non le changement demandé, une tâche est créée pour faire avancer le ticket à un souscripteur.
2. Un souscripteur examine les détails du ticket et approuve ou rejette le ticket. S'il approuve le ticket pour autoriser la demande de changement de politique, une estimation pour le changement demandé est envoyée au client ou au collaborateur.
3. Si le client approuve l'estimation, le processeur met à jour l'enregistrement de police, envoie les documents de police mis à jour au client et ferme la tâche de couverture de changement dans le playbook.

Accepter ou rejeter une estimation en tant que client

Lorsque le client reçoit une estimation après acceptation de la modification de police demandée, il peut accepter ou rejeter l'estimation.

Le ticket est terminé, et son état et son étape sont définis sur Fermé terminé.

Soumettre une demande de service de police

Aidez vos clients en soumettant une demande de service de police pour eux.

Avant de commencer

Rôle requis : `sn_ins_policy_b2b.requestor` ou `sn_ins_policy_b2b.contributor`

Remarque :

Le rôle de contributeur universel applicable peut également être affecté pour créer un ticket. Pour plus d'informations, consultez [product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita](#).

Important :

Pour fonctionner, le rôle de contributeur doit être combiné à l'un des rôles d'utilisateurs de contributeur CSM. Pour plus d'informations, consultez [Rôles et profils](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les demandeurs, les contributeurs et les processeurs peuvent soumettre des demandes de service de police pour les clients.

Les clients peuvent soumettre des demandes de service de police à partir du Consumer Service Portal ou d'un autre portail en libre-service. Ils peuvent sélectionner un élément de catalogue de services, remplir le formulaire nécessaire, puis soumettre un formulaire.

Remarque :

Pour que vos clients puissent soumettre une demande à l'aide du Consumer Service Portal, vous devez disposer du module d'extension Consumer Service Portal (`com.glide.service-portal.consumer-portal`).

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Créez une demande de service de police à partir de l'enregistrement client ou d'un enregistrement d'interaction.

4. Cliquez sur **Créer une demande de police**.
5. Dans la liste Catalogues, sélectionnez **Services financiers**.
6. Sous **Catégories**, cliquez sur **Service de police d'assurance**.
7. Cliquez sur un service de police pour lequel vous souhaitez soumettre une demande.
8. Renseignez toutes les informations nécessaires associées à la demande.

i Remarque :

Chaque formulaire de demande de service de police comporte un ensemble différent de champs basés sur le service de police.

9. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

En fonction du type de demande, un ticket de service de police est créé avec l'état Nouveau. Le ticket est affecté à un groupe d'affectation ou à un processeur de police dans le département du service de police. Le groupe d'affectation ou l'utilisateur auquel le ticket est affecté est basé sur les règles d'affectation.

Que faire ensuite

- Cliquez sur **Afficher les détails** pour ouvrir le ticket de service de police et afficher ses détails. Vous pouvez également ajouter des informations supplémentaires dans le champ **Commentaires** afin d'aider le processeur de police à résoudre le ticket.
- Un processeur de politique peut commencer à travailler sur le ticket et ses tâches.

Travailler sur un ticket de service de police

Examinez un ticket de police pour une demande de service de police et mettez à jour ses détails pour déclencher son workflow.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_policy_b2b.bop_processor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les modules Commercial Lines Servicing permettent aux processeurs de travailler sur des tickets et des tâches pour des comptes de police commerciale. Lorsqu'un client demande un service de police d'assurance, un ticket de service de police est créé et affecté à un processeur de police d'assurance. Une fois que le processeur a mis à jour les détails du ticket, le workflow configuré est déclenché. Le flux déclenche diverses tâches à partir du ticket et les règles d'affectation acheminent ces tâches vers les équipes de back-office appropriées, telles que la police d'assurance, la souscription ou le service documentaire. Une nouvelle tâche est créée lorsqu'un agent ferme la tâche précédente. Toutes les tâches associées au ticket apparaissent dans les onglets de tâches respectifs.

Utilisez le playbook de tickets qui fournit les activités et les tâches requises pour rechercher et traiter la demande.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de services de polices**, ouvrez la liste de tickets.

- Pour les tickets qui vous sont affectés, cliquez sur **Mes affectations**.
- Pour tous les cas, cliquez sur **Tous**.

4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.

- Pour travailler sur un ticket qui vous a été affecté par quelqu'un d'autre, cliquez sur **Accepter**.
- Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.

L'état du ticket devient Travail en cours.

5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.

Le playbook de tickets guide les processeurs à travers les étapes impliquées dans la résolution d'un ticket.

6. Utilisez les activités et les tâches sous les étapes du playbook pour répondre à la demande et résoudre le ticket.

i Remarque :

Selon le type de demande de service de politique, un playbook peut avoir plus ou moins d'activités et de tâches.

Toutes les tâches générées pendant les activités du playbook s'affichent dans l'onglet **Tâches** du ticket.

7. Facultatif : Pour tout travail ad hoc, créez une tâche de service de police en accédant à l'onglet **Tâches de services de polices** du ticket et en cliquant sur **Nouveau**.

8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Le workflow de ticket déclenche les tâches suivantes pour le souscripteur et l'agent de documents, et le ticket passe à l'étape suivante.

Que faire ensuite

Travaillez sur les tâches associées au ticket pour le résoudre.

- [Travailler sur une tâche de souscription d'assurance.](#)
- [Travailler sur une tâche de document afin de vérifier les documents pour un ticket de service de police.](#)
- Travaillez sur une tâche de service de police.

Travailler sur une tâche de souscription d'assurance

Travaillez sur une tâche de souscription d'assurance commerciale afin d'évaluer la demande de police et d'analyser les risques pour un client de la police d'assurance.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_uw_b2b.underwriter

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le workflow configuré génère automatiquement une tâche de souscription pour un agent de souscription. La tâche est affectée à l'équipe des opérations de souscription ou à un agent en fonction des règles d'affectation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.

2. Cliquez sur l'icône Listes (icône )

3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tâches de services de souscription commerciale**, ouvrez la liste des tâches.

- Pour les tâches qui vous sont affectées, cliquez sur **Mes affectations**.
 - Pour toutes les tâches de souscription, cliquez sur **Toutes**.
4. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.
Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
 5. Terminez le travail requis pour accomplir la tâche dans votre système d'assurance.
 6. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail** , saisissez tous les commentaires associés à vos conclusions.
 7. Dans le champ **État** , modifiez l'état de la tâche sur **Fermé terminé** pour fermer la tâche.
 8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Travailler sur une tâche de document afin de vérifier les documents pour un ticket de service de police

Travaillez sur une tâche de document pour gérer et suivre les documents (entrants et sortants) nécessaires pour un ticket de service de police.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_document.b2b_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le Document Processor service détermine quels documents (entrants et sortants) sont requis dans un workflow. Si des documents doivent être collectés ou distribués au client, une tâche est automatiquement générée pour un agent de document. La tâche est affectée à l'équipe du service documentaire ou à un agent de document en fonction des règles d'affectation.

Pour plus d'informations, consultez [Comprendre les documents entrants et sortants](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône 
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Service documentaire**, ouvrez la liste des tâches.
 - Pour les tâches qui vous sont affectées, cliquez sur **Mes affectations**.
 - Pour toutes les tâches de documents, cliquez sur **Toutes**.
4. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.
Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Renseignez-vous sur les documents requis pour l'affaire :
 - Pour obtenir une liste des documents entrants, cliquez sur l'onglet **Documents entrants** .
 - Pour obtenir la liste des documents sortants, cliquez sur l'onglet **Documents sortants** .
6. Vérifiez l'exhaustivité de tous les documents que le client a soumis (entrant) ou que la banque doit partager avec le client (sortant).

i Remarque :

Selon les règles de document, un report ou une exception pour un document peut nécessiter l’approbation d’un agent de documents pour clôturer la tâche. Pour approuver, cliquez sur l’onglet **Approbations** dans le document, puis cliquez sur **Approuver**.

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

8. Cliquez sur **Fermer**.

Résultats

- La tâche de document passe à l’état Fermé terminé et le ticket associé passe à l’étape suivante.
- Une nouvelle tâche basée sur le workflow configuré est automatiquement générée dans un onglet de tâche respectif du ticket associé. La nouvelle tâche est affectée à un groupe d’affectation ou à un agent en fonction des règles d’affectation.

Référence Commercial Lines Servicing

Découvrez les composants, tels que les rôles, les tables, les modules d’extension et les applications de stockage, qui sont installés lorsque vous installez l’application Commercial Lines Servicing.

Composants installés avec Commercial Lines Servicing

Plusieurs types de composants sont installés lors de l’installation de l’application commerciale Lines Servicing Store, notamment des Financial Services tables et des rôles d’utilisateur. Les applications installent également les modules d’extension connexes et stockent les applications si ce n’est pas déjà le cas.

i Remarque :

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

Modules d'extension installés

Modules d’extension installés avec Commercial Lines Servicing

Module d'extension	Description
Service clientèle [com.sn_customerservice]	Active l’extension des tables de l’application Gestion du service clientèle vers les Financial Services Operations applications.

Applications de stockage installées

Applications de stockage installées avec Commercial Lines Servicing

Application de stockage	Description
Financial Services Operations Core	Stocke les données client nécessaires pour effectuer des demandes de service de police. Pour plus d'informations, consultez product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita .
Commercial Lines Underwriting	Active la gestion des tâches de services de souscription commerciale qui sont utilisées dans les

Applications de stockage installées avec Commercial Lines Servicing (suite)

Application de stockage	Description
	tickets de services de polices d'assurance. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Commercial Lines Underwriting .
Document Processor	Active la gestion des tâches de services documentaires utilisées dans les workflows des opérations d'assurance. Pour plus d'informations, consultez Intégrer à Financial Services Document Processor .
Playbooks pour Gestion du service clientèle	Fournit un moyen de visualiser les workflows des processus business dans une vue simple et axée sur les tâches, garantissant des réponses cohérentes aux situations couramment rencontrées. Pour plus d'informations, consultez Playbooks pour Customer Service Management  .

Rôles installés

Rôles installés avec Commercial Lines Servicing

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de la police d'assurance commerciale [sn_ins_policy_b2b.admin]	• Attribuer des rôles de services d'assurance de dommages aux entreprises • Supprimer les tickets et les tâches de politique commerciale • Configurer l'application de services d'assurance de dommages commerciale • Créer et modifier les définitions de service de police commerciale • Dispose d'un accès en lecture, écriture et création aux	• sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_policy_b2b.bop_processor

Rôles installés avec Commercial Lines Servicing (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	données de police commerciale	
Processeur de police commerciale [sn_ins_policy_b2b.bop_processor]	• Soumettre des demandes de service de police d'assurance commerciale • Consulter l'état des tickets de police d'assurance commerciale, des tâches de souscription et des tâches de services documentaires • Enregistrer les interactions	• sn_ins_policy_b2b.visionneuse_info • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_ins_policy_b2b.rédacteur_info • sn_bom.b2b_agent • sn_ins_uw_b2b.viewer • sn_ins_policy_b2b.bop_viewer • sn_bom_document.b2b_collecteur • sn_bom.bo_ins_policy_viewer (en anglais seulement)
Demandeur de police d'assurance commerciale [sn_ins_policy_b2b.requestor]	• Soumettre des demandes de service de police d'assurance commerciale • Consulter l'état des tickets de police d'assurance commerciale, des tâches de souscription et des tâches de services documentaires • Enregistrer les interactions	• agent_workspace_user • sn_ins_policy_b2b.visionneuse_info • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_ins_policy_b2b.rédacteur_info • sn_ins_uw_b2b.viewer • sn_ins_policy_b2b.bop_viewer • sn_bom.bo_ins_policy_viewer (en anglais seulement) • sn_bom.b2b_requestor
Contributeur à l'assurance commerciale [sn_ins_policy_b2b.contributeur]	Créer et suivre les tickets de service de police pour les comptes qu'ils gèrent.	• sn_ins_policy_b2b.visionneuse_info • sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_ins_policy_b2b.rédacteur_info

Traduction automatique

Rôles installés avec Commercial Lines Servicing (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	 Important : Pour fonctionner, le rôle de contributeur doit être combiné à l'un des rôles d'utilisateurs de contributeur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_bom.visionneur_de_données_de_compte • sn_ins_uw_b2b.viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.b2b_contributeur • sn_bom_document.b2b_collecteur • sn_bom.bo_ins_policy_viewer (en anglais seulement)
Visionneur de police d'assurance commerciale [sn_ins_policy_b2b.bop_viewer]	Afficher les tickets de police d'assurance commerciale et les données connexes	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.visionneur_de_données_client • sn_ins_uw_b2b.viewer • sn_bom.bo_ins_policy_viewer (en anglais seulement)

Tables installées

Tables installées avec Commercial Lines Servicing

Table	Description
Base de police [sn_ins_policy_b2b_base]	Extension de la table de base Personal Lines Servicing de la table Ticket [sn_customerservice_case]. Toute table de type de ticket spécifique à un secteur d'activité peut être étendue à partir de cette table.
Ticket de police de propriétaire de l'entreprise [sn_ins_policy_b2b_bop_service]	Table de type de ticket de politique de propriétaire d'entreprise contenant tous les tickets de service pour les polices de propriétaire d'entreprise. Cette table est une extension de la table Base de la politique.
Tâche de police de propriétaire de l'entreprise [sn_ins_policy_b2b_bop_task]	Cette table étend la table Tâche financière [sn_bom_task]. Stocke toutes les

Tables installées avec Commercial Lines Servicing (suite)

Table	Description
	tâches liées à un ticket de politique de propriétaire d'entreprise.
Informations sur la propriété assurée [sn_ins_policy_b2b_insured_property_info]	Il s'agit d'une table d'informations qui stocke les changements apportés aux propriétés assurées qui peuvent avoir lieu dans le cadre du service d'un ticket par rapport à une police.
Informations sur la propriété assurée du participant [sn_ins_policy_b2b_participant_insured_property_info]	Il s'agit d'une table d'informations qui stocke les changements apportés à un rôle qu'un participant joue sur une propriété assurée et qui peuvent avoir lieu dans le cadre du service d'un ticket contre une police.
Informations sur les participants aux polices [sn_ins_policy_b2b_policy_participant_info]	Il s'agit d'une table d'informations qui stocke les changements apportés aux participants à la police qui peuvent avoir lieu dans le cadre du service d'un ticket par rapport à une politique.
Informations sur la couverture de la police [sn_ins_policy_b2b_policy_coverage_info]	Il s'agit d'une table d'informations qui stocke les changements apportés aux couvertures de police qui peuvent avoir lieu dans le cadre du service d'un ticket relatif à une police.

Composants installés avec Commercial Lines Underwriting

Plusieurs types de composants sont installés avec l'application Commercial Lines Underwriting (sn_ins_uw_b2b), y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Remarque :

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

Le module d'extension Commercial Lines Underwriting (sn_ins_uw_b2b) est automatiquement installé avec le module d'extension Commercial Lines Servicing.

Commercial Lines Underwriting gère les tâches de souscription qui sont utilisées dans les workflows de toutes les Financial Services Operations applications.

Rôles installés

Rôles installés avec l'application Commercial Lines Underwriting

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de la souscription d'assurance sn_ins_underwrite.admin	Rôle d'administrateur système spécifique à l'application qui peut accorder l'accès à toutes les données relatives	sn_ins_underwrite.souscripteur

Rôles installés avec l'application Commercial Lines Underwriting (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	aux opérations de souscription d'assurance. Les utilisateurs disposant de ce rôle ont un accès en lecture, écriture et création aux tables Insurance Underwriting Operations.	
Souscripteur d'assurance commerciale [sn_ins_uw_b2b.souscripteur]	• Afficher l'état général des tâches de souscription commerciale pour les services de police d'assurance • Travailler sur des tâches de souscription commerciale	• sn_ins_policy_b2b.visionneuse_info • sn_bom.b2b_agent • sn_ins_policy_b2b.bop_viewer • sn_bom.ins_policy_viewer
Visionneur de souscription d'assurance sn_ins_underwrite.viewer	Afficher les tâches de souscription et les données connexes pour les services de police d'assurance	Néant

Tables installées

Tables installées avec l'application Commercial Lines Underwriting

Table	Description
Commercial Lines Underwriting	
Tâche de service de souscription commerciale [sn_ins_uw_b2b_task]	Stocke toutes les tâches de souscription pour les demandes de service de police d'entreprise pour toutes les Financial Services Operations applications. Cette table étend la table Tâche financière [sn_bom_task].

Gestion des services d'assurance-vie

Les demandes de service de police Life Insurance Servicing sont prises en charge par les applications d'assurance-vie individuelle et d'assurance-vie collective.

Les demandes de services de polices d'assurances-vie individuelles et collectives sont prises en charge par les applications suivantes :

- [Individual Life Servicing](#)
- [Group Life Servicing](#)

Individual Life Servicing

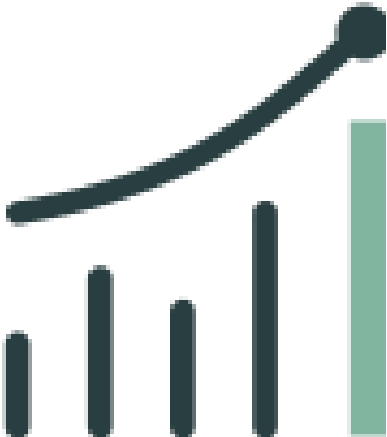
L’application ServiceNow® Individual Life Servicing (sn_ins_indiv_life) donne à votre organisation les outils nécessaires pour mettre à jour et gérer rapidement les polices d’assurance-vie et d’assurance-invalidité individuelles.

Demander des applications dans l'App Store

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

Explorer	Configurer	Demande
		
Découvrez comment les clients, les agents d’assurance et les gestionnaires de polices utilisent Individual Life Servicing.	Configurer Individual Life Servicing	: soumettre des demandes de service de police d’assurance.

Traduction automatique

Résoudre  Résolvez les demandes de service de police via des tickets et des tâches.	Analyse et génération de rapports  Surveillez les statistiques clés et suivez les performances à l'aide d'un tableau de bord préconfiguré.	Exploration de processus  Visualisez le processus et identifiez les possibilités d'amélioration.
Référence  Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés.		

Traduction automatique

Exploration de l'assurance-vie individuelle

Les cotisants, les gestionnaires et les souscripteurs peuvent gérer des polices d'assurance-vie et d'assurance-invalidité individuelles, en créant des tickets pour initier et terminer des tâches de workflow d'assurance.

Fonctionnalités principales

- Cinq flux de base de référence pour la mise à jour des informations sur la politique
- Initiez et terminez les workflows d’assurance à l’aide de playbooks et d’espaces de travail dédiés conçus pour chaque rôle. Les playbooks fournissent des instructions étape par étape à travers les tâches afin de s’assurer que chaque étape est terminée à la bonne étape du processus. Utiliser ou améliorer les flux de service de base de référence pour Individual Life Servicing
- Modèle de données de base de référence permettant de créer des définitions de service pertinentes et d’afficher des informations précises sur la politique
- Fonction de processeur de documents pour faciliter la collecte et le traitement intelligents des documents, ainsi que la configuration et l’envoi de documents pour signature électronique
- Personnalisé Espace de travail pour différents rôles
- Surveillez les statistiques clés et suivez les performances avec ServiceNow® Analyse des performances et ServiceNow® Exploration de processus.

Grâce à l’application Individual Life Servicing , gérez l’initiation, le traitement et l’exécution des demandes de service de police d’assurance pour les produits invalidité et vie individuelles. Coordonner les efforts avec les ministères et les bureaux pour gérer les tâches de changement de police d’assurance-vie et d’assurance-invalidité. Collectez et validez la documentation requise, autorisez et finalisez le processus d’approbation à partir d’un workflow centralisé.

Individual Life Servicing Personas

Individual Life Servicing s’adresse aux profils suivants.

Profils pour l’application Individual Life Servicing

Profil	Description
Administrateur	Administrateur de police d’assurance responsable de la configuration de l’application.
Contributeur	Agents d’assurance qui soumettent des demandes de service de police au nom des clients.
Responsable	Gestionnaires qui peuvent afficher l’analyse et Exploration de processus les tableaux de bord.
Processeurs	Processeurs du middle office ou du back-office des institutions financières qui travaillent sur les changements de polices d’assurance-vie. Il est responsable du travail sur les tickets et les tâches de politique.
Underwriters	Les souscripteurs aident à examiner et à traiter les demandes de service si leurs contributions sont nécessaires à la résolution d’un ticket.

Traduction automatique

Configurer Individual Life Servicing

Vous pouvez configurer votre implémentation pour une Individual Life Servicing application en installant l'application, en important des données de services financiers et en examinant et configurant les composants installés avec l'application.

Installer Individual Life Servicing

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Individual Life Servicing (sn_ins_indiv_life). L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store associés, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application](#).
- Passez en revue la liste des applications Individual Life Servicing dans le pour plus d'informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou des abonnements et la ServiceNow Store compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Individual Life Servicing.

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

Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Individual Life Servicing](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour trouver l'application Individual Life Servicing (sn_ins_indiv_life).

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

La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif** : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

i Important :

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

6. Sélectionnez Installer.**Configurer Individual Life Servicing**

Passez en revue les composants installés avec l'application Individual Life Servicing et modifiez-les selon les besoins professionnels de votre organisation.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Individual Life Servicing est installée. Pour plus d'informations, consultez [Installer Individual Life Servicing](#).

Rôle requis : sn_ins_indiv_life.admin ou admin

Procédure

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

Référence de Individual Life Servicing

Découvrez les composants, tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage, qui sont installés lorsque vous installez l'application Individual Life Servicing.

Composants installés avec Individual Life Servicing

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Individual Life Servicing, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

i Remarque :

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

Modules d'extension installés**Modules d'extension installés avec l'application Individual Life Servicing**

Nom du module d'extension	Description
Service clientèle [com.sn_customerservice]	Active l'extension des tables de l'application Gestion du service clientèle vers les Financial Services Operations applications.
Insurance Underwriting Operations d'assurance-vie individuelle [sn_ins_indiv_uw]	Permet aux compagnies d'assurance d'acheminer les demandes de service aux souscripteurs en fonction de leurs directives et règles de souscription existantes. Les souscripteurs peuvent collaborer avec les équipes de distribution et de service par le biais d'un flux de travail.

Applications de stockage installées

Applications de stockage installées avec l'application Individual Life Servicing

Application de stockage	Description
Financial Services Operations Core	Stocke les données client nécessaires pour effectuer des demandes de service de police. Pour plus d'informations, consultez product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita .
Insurance Underwriting Operations d'assurance-vie individuelle	Active la gestion des tâches de services de souscription de polices d'assurance individuelles qui sont utilisées dans les workflows de services de polices d'assurance. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec la souscription d'assurance-vie individuelle .
Document Processor	Active la gestion des tâches de services documentaires utilisées dans les tickets de services de polices d'assurance. Pour plus d'informations, consultez Intégrer à Financial Services Document Processor .
Playbooks pour Gestion du service clientèle	Fournit un moyen de visualiser les workflows des processus business dans une vue simple et axée sur les tâches, garantissant des réponses cohérentes aux situations couramment rencontrées. Pour plus d'informations, consultez Playbooks pour Customer Service Management .
Utilisateur contributeur CSM	Permet aux équipes du middle office de créer des tickets pour les demandes des clients. Pour plus d'informations, consultez Utilisateur contributeur CSM Configurer les utilisateurs contributeurs .

Rôles installés

Rôles installés avec l'application Individual Life Servicing

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de police individuelle [sn_ins_indiv_life.admin]	• Attribuer des rôles de services d'assurance individuelle • Supprimer des tickets et des tâches de police individuels • Configurer l'application Individual Life Servicing	• sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_indiv_life.line_writer • sn_ins_indiv_life.Processeur • sn_ins_indiv_life.processor_connector

Traduction automatique

Rôles installés avec l'application Individual Life Servicing (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Créer et modifier des définitions de service de police individuelles • Dispose d'un accès en lecture, écriture et création à des données de politique individuelles	
Gestionnaire d'assurance-vie individuelle [sn_ins_indiv_life.gestionnaire]	• Afficher les Analyse des performances rapports dans le Individual Life Servicing tableau de bord • Utiliser des Exploration de processus projets pour les processus d'opérations d'assurance	• sn_ins_indiv_life.Processeur • sn_ins_indiv_life.processor_connector
Processeur de police individuelle [sn_ins_indiv_life.processeur]	• Soumettre des demandes de service de police d'assurance individuelle • Consulter l'état des tickets de police d'assurance, des tâches de souscription et des tâches de services documentaires • Enregistrer les interactions	• sn_ins_indiv_life.line_writer • sn_doc_processor.agent • sn_ins_indiv_uw.viewer • sn_bom.indiv_life_policy_viewer • sn_bom.indiv_disab_policy_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.b2c_agent

Traduction automatique

Rôles installés avec l'application Individual Life Servicing (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Connecteur de processeur de politique individuelle [sn_ins_indiv_life.processeur_connecteur]	• Accédez à l'état des tickets de polices d'assurance-vie et invalidité individuelles, des tâches de souscription et des tâches de services documentaires pour les comptes clients qu'ils gèrent. • Créer, mettre à jour et fermer des tickets et des tâches pour les comptes clients qu'ils gèrent • Enregistrer les interactions	• sn_ins_indiv_life.viewer • sn_doc_processor.agent • sn_ins_indiv_life.line_writer • sn_sla_definition_read • sn_bom.visionneur_de_données_client • sn_ins_indiv_uw.viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.indiv_life_policy_viewer • sn_bom.indiv_disab_policy_viewer • sn_bom.visionneur_de_données_de_compte • sn_bom.agent • sn_ins_indiv_life.visionneuse_ligne
Contributeur individuel de la police [sn_ins_indiv_life.contributeur]	Créer et suivre les tickets de service de police pour les comptes qu'ils gèrent.	• sn_bom.service_viewer • sn_ins_indiv_life.lineinfo_writer • sn_sla_definition_read • sn_bom.visionneur_de_données_client

Traduction automatique

Rôles installés avec l'application Individual Life Servicing (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	i Important : Pour fonctionner, le rôle de contributeur doit être combiné à l'un des rôles d'utilisateurs de contributeur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_ins_indiv_uw.viewer • sn_bom.b2c_contributeur • sn_bom.indiv_life_policy_viewer • sn_bom.indiv_disab_policy_viewer • sn_bom.visionneur_de_données_de_compte • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.b2b_contributeur • sn_ins_indiv_life.visionneuse_ligne • sn_bom.ins_policy_viewer
Visionneuse de politique individuelle [sn_ins_indiv_life.visionneuse]	Afficher les tickets de police d'assurance individuelle et les données connexes	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.visionneur_de_données_client • sn_bom.indiv_life_policy_viewer • sn_ins_indiv_life.visionneuse_info • sn_bom.ins_policy_viewer

Tables installées

Applications de stockage installées avec l'application Individual Life Servicing

Table	Description
Base de la police d'assurance-vie individuelle [sn_ins_indiv_life_base]	La table Base de politique étend la table Ticket [sn_customerservice_case].
Ticket de la police d'assurance-vie individuelle [sn_ins_indiv_life_service]	La table Ticket de service de police étend la table Base de police. Stocke tous les tickets de service de police pour les services consommateurs de Individual Life Servicing
Tâche de la police d'assurance-vie individuelle [sn_ins_indiv_life_task]	Cette table étend la table Tâche financière [sn_bom_task]. Regroupe toutes les tâches de police pour les services de police pour Individual Life Servicing

Applications de stockage installées avec l'application Individual Life Servicing (suite)

Table	Description
Ligne de couverture de la police [sn_ins_indiv_life_coverage_line]	Il s'agit d'une table d'informations qui stocke les changements apportés aux couvertures des services de police pour le Individual Life Servicing

Composants installés avec la souscription d'assurance-vie individuelle

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Individual Life Underwriting , y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Rôles installés

Rôles installés avec l'application Individual Life Underwriting

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de la souscription d'assurance individuelle [sn_ins_indiv_uw.admin]	Rôle d'administrateur système spécifique à l'application qui peut accorder l'accès à toutes les données des opérations de souscription d'assurance individuelles. Les utilisateurs disposant de ce rôle ont un accès en lecture, écriture et création aux tables de souscription d'assurance-vie individuelle.	sn_ins_indiv_uw.souscripteur
Souscripteur d'assurance individuelle [sn_ins_indiv_uw.souscripteur]	- Afficher l'état général des tâches de souscription de police individuelles pour les services de police d'assurance - Travailler sur des tâches de souscription de polices individuelles	- sn_ins_indiv_life.viewer - sn_ins_indiv_life.line_writer - sn_bom.indiv_disab_policy_viewer - sn_bom b2b_agent - sn_bom.b2c_agent
Visionneur de souscription d'assurance individuelle [sn_ins_indiv_uw.visionneuse]	Afficher les tâches de souscription et les données connexes pour les services de police d'assurance individuelle	

Traduction automatique

Tables installées

Tables installées avec l'application Souscription d'assurance-vie individuelle

Table	Description
Tâche de service de souscription d'assurance-vie individuelle [sn_ins_indiv_uw_task]	Stocke toutes les tâches de souscription pour les demandes de service de police individuelles pour toutes les applications. Cette table étend la table Tâche financière [sn_bom_task].

Utiliser Individual Life Servicing

Découvrez comment les rôles suivants sont utilisés Individual Life Servicing pour mettre à jour les polices, examiner et approuver les souscriptions, et envoyer des documents pour les polices d'assurance-vie individuelles.

Avec Individual Life Servicing, les contributeurs/processeurs peuvent soumettre des tickets pour le compte du client, et les processeurs/souscripteurs peuvent travailler sur les tickets soulevés sur le type de ticket de police individuel.

Workflows prédéfinis sur le type de ticket de la police d'assurance-vie individuelle

- Augmenter la couverture
- Réduire la couverture
- Annuler la police d'assurance
- Convertir le temporaire en permanent
- Ajouter/changer le bénéficiaire

Espace de travail

Les contributeurs et les processeurs utilisent personnalisé Espace de travail pour travailler sur tous les aspects des tickets de police d'assurance. L'espace de travail permet à ces rôles d'effectuer les opérations suivantes :

- Surveiller la charge de travail et les performances
- Se concentrer sur les éléments à haute priorité
- Naviguer facilement entre les tâches

Pour plus d'informations, consultez [Espaces de travail](#).

Espace de travail utilisateurs pour Individual Life Servicing

Utilisateur	Description
Administrateur de la politique	Configure l'espace de travail de la police d'assurance en fonction des besoins professionnels.

Espace de travail utilisateurs pour Individual Life Servicing (suite)

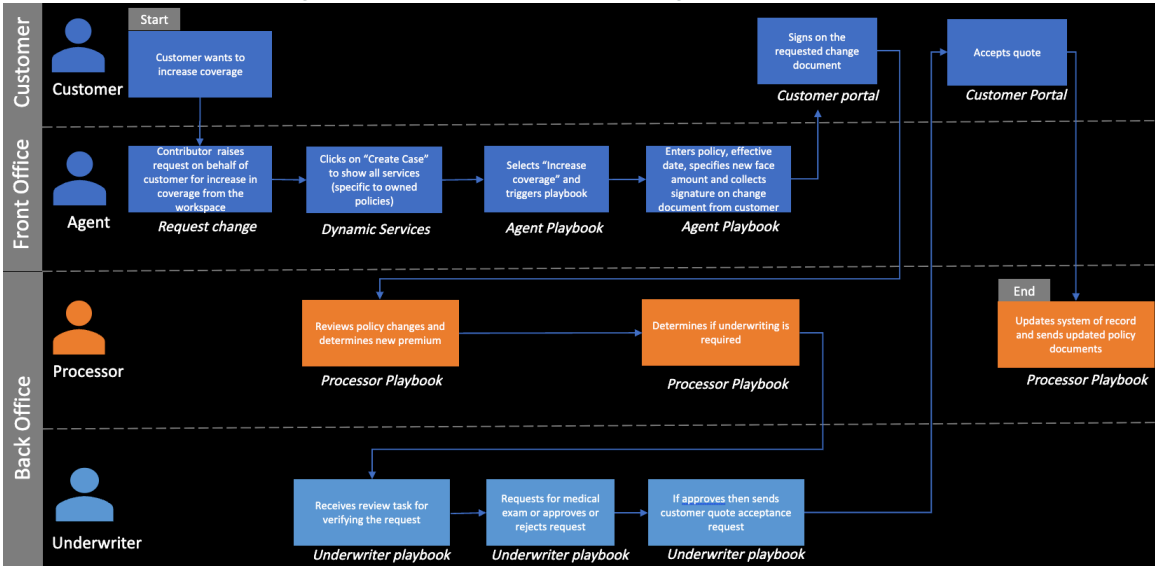
Utilisateur	Description
	Pour plus d'informations, consultez Configurer Espace de travail configurable de CSM .
Administrateur de souscription	Configure l'espace de travail de souscription d'assurance en fonction des besoins professionnels. Pour plus d'informations, consultez Configurer Espace de travail configurable de CSM .
Espace de travail du processeur	
Processeur de politique	Travaille sur des tickets et des tâches de politique afin de répondre aux demandes déclenchées sur les politiques.
Espace de travail du contributeur	
Contributeur de la politique	Envoie des demandes de service de police au nom des clients.
Espace de travail de souscripteur	
Souscripteur	Affiche l'état des tâches et travaille sur des tâches spécifiques à la souscription.

Demander, examiner et approuver des workflows de demande d'augmentation de la couverture

Découvrez comment les agents, à l'aide du workflow d'augmentation de la couverture, résolvent les demandes de service pour demander, examiner et approuver les demandes de changement de police d'assurance-vie individuelle.

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents à résoudre une demande d'augmentation de couverture.

Individual Life Servicing - Exemple de workflow d'augmentation de la couverture



Traduction automatique

L'administrateur de la police d'assurance peut examiner et personnaliser ce flux prédéfini en fonction des besoins professionnels de votre organisation.

Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches afin d'augmenter la couverture d'une police vers des agents de différents départements. Les agents se connectent à pour Espace de travail travailler sur les tâches de leur file d'attente. Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires pour répondre à la demande.

Soumettre une demande en tant que contributeur ou processeur de politique

Un contributeur de police d'assurance crée une demande au nom d'un client.

Un client (consommateur ou contact) peut directement soumettre une demande à partir du Customer Service Portal, du Consumer Service Portal ou d'un autre portail en libre-service.

i Remarque :

Pour que les consommateurs puissent soumettre une demande à l'aide du Consumer Service Portal, vous devez avoir activé le module d'extension Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Un ticket de service de police est créé en fonction du type de demande et une tâche est créée pour envoyer une demande d'envoi au client du document de .pdf d'augmentation de la couverture pour signature. Une fois que le client a signé le document et que le contributeur a soumis le ticket.

i Remarque :

Dans le playbook de ticket, le demandeur ou le contributeur met à jour les détails du ticket à l'étape Initier et examiner, puis soumet le changement pour exécution.

Un workflow se déclenche automatiquement et les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de processeur appropriées.

Examen d'une demande et soumission d'une décision en tant que processeur

1. Dans le playbook de tickets, le processeur examine la demande de changement de police et détermine le nouveau montant de la prime. C'est le processeur qui détermine si une souscription est nécessaire.
 - Si le processeur approuve la demande, un devis pour le changement de couverture d'augmentation demandé est envoyé au client ou au cotisant.
 - Si le processeur n'est pas sûr d'approuver ou non le changement demandé, une tâche est créée pour faire avancer le ticket à un souscripteur.
 - Si le processeur rejette la demande, le ticket est fermé.
2. Si le client approuve l'estimation, le processeur met à jour l'enregistrement de la police, envoie les documents de police mis à jour au client et ferme la tâche d'augmentation de la couverture dans le playbook.

Approuver ou rejeter un ticket en tant que souscripteur

Lorsqu'un processeur n'est pas sûr d'approuver le changement demandé et qu'une tâche créée transmet le ticket au souscripteur, celui-ci examine les détails du ticket, peut demander un examen médical pour le client ou approuve ou rejette le ticket. Si le souscripteur approuve le ticket pour autoriser la demande de changement d'augmentation de la couverture, un devis de prime mis à jour est envoyé au client ou au cotisant.

Accepter ou rejeter une estimation en tant que client

Une fois qu'un contributeur ou un processeur a mis à jour et envoyé au client le document d'augmentation de la couverture avec les changements pour signature du client, le client examine les détails de la demande et signe le document. Une fois que le processeur ou le souscripteur a approuvé la demande d'augmentation de la couverture, le client reçoit une soumission de prime ajustée et peut accepter ou rejeter la soumission.

Le ticket est terminé, et son état et son étape sont définis sur Fermé terminé.

Créer un ticket de service d'assurance-vie individuelle

Un processeur ou un contributeur peut commencer le processus de demande de police en créant un ticket d'assurance-vie individuel pour le compte de votre client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_indiv_life.processor, sn_ins_indiv_life.processor_connector ou sn_ins_indiv_life.contributor

Remarque :

Le rôle de contributeur universel applicable peut également être affecté pour créer un ticket. Pour plus d'informations, consultez [product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita](#).

Important :

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les contributeurs et les processeurs peuvent soumettre des demandes de service de police individuelles pour les clients à partir de leur espace de travail.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône de listes (icône 
3. Créez un ticket à partir de la liste des tickets du service d'assurance-vie individuelle ou d'un enregistrement d'interaction.
4. Dans la boîte de dialogue Créer un ticket, sélectionnez le service d'assurance-vie individuelle pour lequel vous souhaitez créer un ticket.
 - **Ajouter/changer le bénéficiaire**
 - **Augmenter la couverture**
 - **Réduire la couverture**
 - **Convertir le temporaire en permanent**
 - **Annuler la police d'assurance**
5. Sélectionnez **Créer**.
6. Renseignez les champs obligatoires du formulaire ainsi que toutes les autres informations connexes que vous avez recueillies auprès du client.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

En fonction du type de demande, un ticket de service de police est créé avec l'état Nouveau. Le ticket est affecté à un groupe d'affectation ou à un processeur de police dans le département du service de police. Le groupe d'affectation ou l'utilisateur auquel le ticket est affecté est basé sur les règles d'affectation.

Travailler sur un ticket de service d'assurance-vie individuelle

Travaillez sur un ticket d'assurance-vie individuelle pour examiner les informations de la police, vous assurer que toutes les tâches en suspens sont terminées et terminer la demande de service de la police.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_indiv_life.processor ou sn_ins_indiv_life.processor_connector



Important :

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un client a besoin d'une modification de police d'assurance, un cotisant, tel qu'un gestionnaire de relations, initie un ticket et met à jour ses informations, ce qui déclenche le workflow. Tout au long du workflow, les agents d'assurance et de documents accomplissent les tâches qui leur sont affectées et mettent à jour l'état du ticket.



Remarque :

Selon le type de demande de service de la politique, un workflow peut avoir des tâches supplémentaires ou moins nombreuses.

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône de listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de service d'assurance-vie individuelle**, ouvrez la liste de tickets.
 - Pour les tickets qui vous sont affectés, sélectionnez **Mes affectations**.
 - Pour tous les tickets de vie individuels, sélectionnez **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
Le playbook de tickets guide les processeurs à travers les étapes impliquées dans la résolution d'un ticket.
6. Utilisez les activités et les tâches des étapes du playbook suivantes pour répondre à la demande et résoudre le ticket :
 - **Initiation** pour saisir les détails de la police ou les changements de couverture, collecter les documents du client et soumettre le ticket pour révision.
 - **Examen du processeur** pour vérifier les documents du client, examiner les détails de la politique et soumettre l'examen.

- **Acceptation** par le client pour mettre à jour avec la décision du client d’accepter ou de rejeter l’estimation.
 - **Exécution** pour activer le changement accepté, mettre à jour l’enregistrement de la police, envoyer les documents de police mis à jour au client et fermer le ticket.
- Toutes les tâches générées pendant les activités du playbook s’affichent dans l’onglet **Tâches** du ticket.

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

8. Fermez la tâche à partir de l’activité playbook ou du formulaire de tâche.

Résultats

Le ticket est automatiquement mis à jour pour afficher Fermé terminé.

Travailler sur une tâche de souscription d’assurance-vie individuelle

Un souscripteur peut travailler sur une tâche de souscription d’assurance-vie individuelle afin d’évaluer la demande de police et d’analyser les risques pour un client de la police d’assurance.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_indiv_uw.underwriter

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le workflow configuré génère automatiquement une tâche de souscription pour un agent de souscription. La tâche est affectée à l’équipe des opérations de souscription ou à un agent en fonction des règles d’affectation. Utilisez le playbook de tickets qui fournit les activités et les tâches requises pour rechercher et mener à bien la demande.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Sélectionnez l’icône de listes (icône 
3. Ouvrez la tâche à partir de la liste des tâches de souscription.

Option	Description
À partir de la liste de tâches de souscription d’as-surance-vie individuelle	a. Dans l’onglet Listes , sous Individual life UW Service Tdemande, ouvrez la liste des tâches. ▪ Pour les tâches qui vous sont affec-tées, sélectionnez Mes affectations. ▪ Pour toutes les tâches de souscription, sélectionnez Toutes. b. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.

- Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l’affecter**.
4. Terminez le travail requis pour accomplir la tâche dans votre système d’assurance.
 5. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail** , saisissez tous les commentaires associés à vos conclusions.
 6. Fermez la tâche à partir du formulaire de tâche de souscription.

7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Group Life Servicing

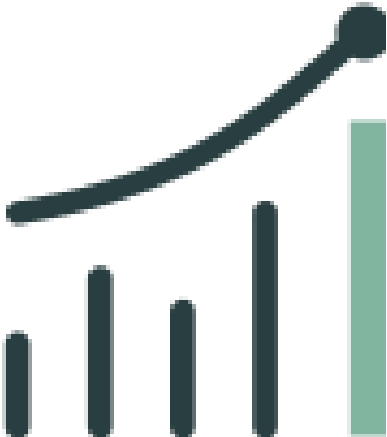
L’application ServiceNow® Group Life Servicing (sn_ins_group_life) donne à votre organisation les outils nécessaires pour établir, mettre à jour et gérer des polices d’assurance-vie et d’assurance-invalidité collectives.

Demander des applications dans l'App Store

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

Explorer	Configurer	Demande
		
Découvrez comment les clients, les agents d’assurance et les gestionnaires de polices utilisent Group Life Servicing.	Configurer Group Life Servicing	: soumettre des demandes de service de police d’assurance.

Traduction automatique

Résoudre  Résolvez les demandes de service de police via des tickets et des tâches.	Analyse et génération de rapports  Surveillez les statistiques clés et suivez les performances à l'aide d'un tableau de bord préconfiguré.	Exploration de processus  Visualisez le processus et identifiez les possibilités d'amélioration.
Référence  Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés.		

Traduction automatique

Exploration des services d'assurance-vie collective

Les cotisants, les gestionnaires et les souscripteurs peuvent gérer des polices d'assurance-vie et d'assurance-invalidité collectives, en créant des tickets pour initier et terminer des tâches de workflow d'assurance.

Fonctionnalités principales

- Flux de service de base de référence pour le changement des informations sur les membres de la politique de groupe
- Initiez et terminez les workflows d’assurance à l’aide de playbooks et d’espaces de travail dédiés conçus pour chaque rôle. Les playbooks fournissent des instructions étape par étape à travers les tâches afin de s’assurer que chaque étape est terminée à la bonne étape du processus. Utilisez ou améliorez les flux de service de base de référence pour Group Life Servicing.
- Modèle de données de base de référence permettant de créer des définitions de service pertinentes et d’afficher des informations précises sur la politique
- Fonction de processeur de documents pour faciliter la collecte et le traitement intelligents des documents, ainsi que la configuration et l’envoi de documents pour signature électronique
- Personnalisé Espace de travail pour différents rôles
- Surveillez les statistiques clés et suivez les performances avec ServiceNow® Analyse des performances et ServiceNow® Exploration de processus.

Avec l’application Group Life Servicing, gérez l’initiation, le traitement et l’exécution des demandes de service de police d’assurance pour les produits d’assurance-vie et d’assurance-invalidité collectives. Coordonner les efforts avec les ministères et les bureaux pour gérer les tâches de changement de police d’assurance-vie. Collectez et validez la documentation requise, autorisez et finalisez le processus d’approbation à partir d’un workflow centralisé.

Profils du service d’assurance-vie collective

Group Life Servicing s’adresse aux profils suivants.

Profils pour l’application Group Life Servicing

Profil	Description
Administrateur	Administrateur de police d’assurance responsable de la configuration de l’application.
Contributeur	Agents d’assurance qui soumettent des demandes de service de police au nom des clients.
Responsable	Gestionnaires qui peuvent afficher l’analyse et Exploration de processus les tableaux de bord.
Processeurs et connecteurs de processeur	Processeurs du middle office ou du back-office des institutions financières qui travaillent sur les changements de polices d’assurance-vie. Il est responsable du travail sur les tickets et les tâches de politique.
Underwriters	Les souscripteurs aident à examiner et à traiter les demandes de service si leurs contributions sont nécessaires à la résolution d’un ticket.

Traduction automatique

Configurer Group Life Servicing

Vous pouvez configurer votre implémentation pour une application Group Life Servicing en installant l'application, en important des données de services financiers et en examinant et configurant les composants installés avec l'application.

Installer Group Life Servicing

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Group Life Servicing (sn_ins_group_life). L'application installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application](#) .
- Passez en revue la liste des applications Group Life Servicing dans le pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou des abonnements et la ServiceNow Store compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec sn_ins_group_life :

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

Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Group Life Servicing](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Trouvez l'application Group Life and Disability Servicing (sn_ins_group_life) à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

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

La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif** : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

**Important :**

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

6. Sélectionnez *Installer*.**Configurer Group Life Servicing**

Passez en revue les composants installés avec l'application Group Life Servicing et modifiez-les au besoin pour les besoins professionnels de votre organisation.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Group Life Servicing est installée. Pour plus d'informations, consultez [Installer Group Life Servicing](#).

Rôle requis : sn_ins_group_life.admin ou admin

Procédure

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

Utiliser Group Life Servicing

Découvrez comment les rôles suivants sont utilisés Group Life Servicing pour mettre à jour les polices, examiner et approuver les souscriptions, et envoyer des documents pour les polices d'assurance-vie collective.

Avec Group Life Servicing, les contributeurs peuvent soumettre des demandes et les processeurs peuvent travailler sur les tickets déclenchés pour le type de ticket de politique de groupe.

Workflows prédéfinis sur le type de ticket de la police d'assurance-vie collective

Changer les informations sur le membre est le workflow disponible sur le type de ticket de politique de groupe.

Espace de travail

Les contributeurs et les processeurs utilisent personnalisé Espace de travail pour travailler sur tous les aspects des tickets de police d'assurance. L'espace de travail permet à ces rôles d'effectuer les opérations suivantes :

- Surveiller la charge de travail et les performances
- Se concentrer sur les éléments à haute priorité
- Naviguer facilement entre les tâches

Pour plus d'informations, consultez [Espaces de travail](#).

Espace de travail utilisateurs pour Group Life Servicing

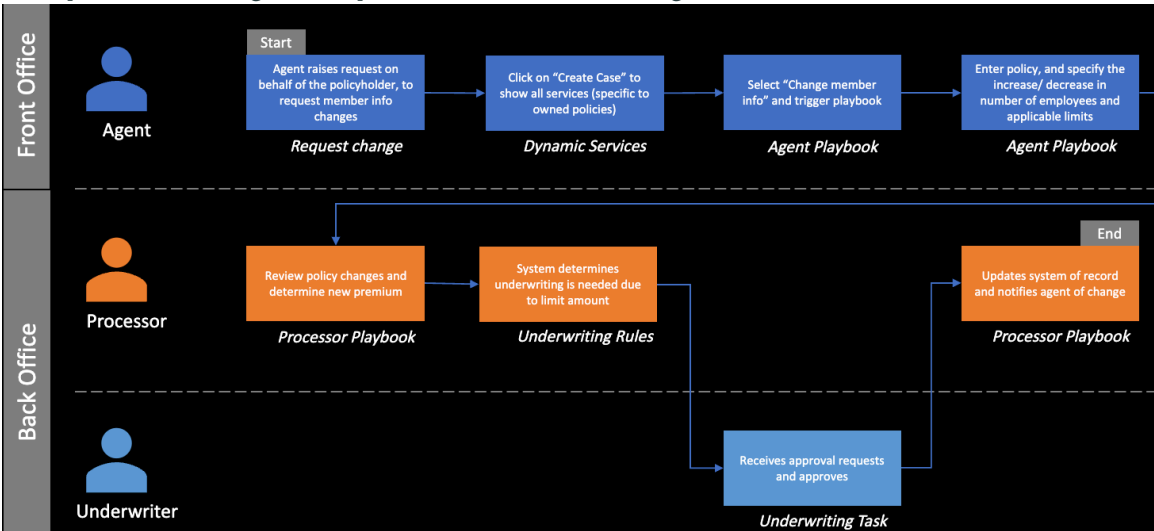
Utilisateur	Description
Administrateur de la politique	Configure l'espace de travail de la police d'assurance en fonction des besoins professionnels. Pour plus d'informations, consultez Configurer Espace de travail configurable de CSM .
Administrateur de souscription	Configure l'espace de travail de souscription d'assurance en fonction des besoins professionnels. Pour plus d'informations, consultez Configurer Espace de travail configurable de CSM .
Espace de travail du processeur	
Processeur de politique	Travailler sur des tickets et des tâches de police afin de répondre aux demandes de comptes.
Espace de travail du contributeur	
Contributeur de la politique	Envoie des demandes de service de police au nom des clients.
Espace de travail de souscripteur	
Souscripteur	Affiche l'état des tâches de souscription et travaille sur celles-ci.

Demander, examiner et approuver des workflows de demande d'adhésion de changement

Découvrez comment les agents, à l'aide des workflows de changement des informations sur les membres, résolvent les demandes de service pour demander, examiner et approuver les demandes de changement de membre d'assurance-vie collective.

Le diagramme suivant illustre comment l'application aide les agents à résoudre une demande d'adhésion à la politique de changement.

Group Life Servicing - Exemple de workflow de changement d'adhésion



L'administrateur de la police d'assurance peut examiner et personnaliser ce flux prédéfini en fonction des besoins professionnels de votre organisation.

Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches de changement d'adhésion d'une politique vers des agents de différents départements. Les agents se connectent à pour Espace de travail travailler sur les tâches de leur file d'attente. Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires pour répondre à la demande.

Soumettre une demande en tant que contributeur ou processeur de politique

Un contributeur de police d'assurance soumet une demande au nom d'un client.

Un client (consommateur ou contact) peut directement soumettre une demande à partir du Customer Service Portal, du Consumer Service Portal ou d'un autre portail en libre-service.

i Remarque :

Pour que les consommateurs puissent soumettre une demande à l'aide du Consumer Service Portal, vous devez avoir activé le module d'extension Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Un ticket de service de police est créé en fonction du type de demande et est acheminé vers le processeur.

i Remarque :

Dans le playbook de ticket, le demandeur ou le contributeur met à jour les détails du ticket à l'étape Initier et examiner, puis soumet le changement pour exécution.

Un workflow se déclenche automatiquement et les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de processeur appropriées.

Examen d'une demande et soumission d'une décision en tant que processeur

1. Dans le playbook de ticket, le processeur examine la demande de changement de police et détermine si une souscription est nécessaire. Le processeur approuve ou rejette la demande.
 - Si le processeur approuve la demande de changement, un devis pour le changement demandé est envoyé au client ou au contributeur.
 - Si le processeur n'est pas sûr d'approuver ou non le changement demandé, une tâche est créée pour faire avancer le ticket à un souscripteur.
2. Un souscripteur examine les détails du ticket et approuve ou rejette le ticket. S'il approuve le ticket pour autoriser la demande de changement de politique, une estimation pour le changement demandé est envoyée au client ou au collaborateur.
3. Si le client approuve l'estimation, le processeur met à jour l'enregistrement de la police, envoie les documents de police mis à jour au client et ferme la tâche de changement d'adhésion dans le playbook.

Approuver ou rejeter un ticket en tant que souscripteur

Lorsqu'un processeur n'est pas sûr d'approuver le changement demandé et qu'une tâche créée avance le ticket au souscripteur, celui-ci examine les détails du ticket et approuve ou rejette le ticket. Si le souscripteur approuve le ticket pour autoriser la demande de changement de police, une estimation pour le changement demandé est envoyée au client ou au collaborateur.

Accepter ou rejeter une estimation en tant que client

Lorsque le client reçoit une estimation après acceptation de la modification de police demandée, il peut accepter ou rejeter l'estimation.

Le ticket est terminé, et son état et son étape sont définis sur Fermé terminé.

Créer un ticket de service d'assurance-vie collective

Un processeur ou un contributeur peut commencer le processus de demande d'informations de changement de membre en créant un ticket d'assurance-vie collective au nom de votre client.

Avant de commencer

Rôle requis : `sn_ins_group_life.processor`, `sn_ins_group_life.processor_connector` ou `sn_ins_group_life.contributor`

Remarque :

Le rôle de contributeur universel applicable peut également être affecté pour créer un ticket. Pour plus d'informations, consultez [product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita](#).

Important :

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les contributeurs et les processeurs peuvent soumettre des demandes de service de police de groupe pour les clients.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Financial Services Operations* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône de listes (icône )
3. Créez un ticket à partir de la liste de tickets du service d'assurance-vie collective ou d'un enregistrement d'interaction.
4. Dans la boîte de dialogue Créer un ticket, sélectionnez Informations sur le **changement de membre de l'assurance-vie collective**.
5. Sélectionnez **Créer**.
6. Renseignez les champs obligatoires du formulaire ainsi que toutes les autres informations connexes que vous avez recueillies auprès du client.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

En fonction du type de demande, un ticket de service de police est créé avec l'état Nouveau. Le ticket est affecté à un groupe d'affectation ou à un processeur de police dans le département du service de police. Le groupe d'affectation ou l'utilisateur auquel le ticket est affecté est basé sur les règles d'affectation.

Travailler sur un ticket de service de la police d'assurance-vie collective

Travaillez sur un ticket d'assurance-vie collective pour modifier ou réviser les informations des participants et remplissez la demande de service de police.

Avant de commencer

Rôle requis : `sn_ins_group_life.processor`, `sn_ins_group_life.contributor` ou `sn_ins_group_life.processor_connector`

i Important :

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un client a besoin d'un changement de police d'assurance, un cotisant à l'assurance-vie collective, comme un gestionnaire de relations, lance un ticket et met à jour ses détails, ce qui déclenche le workflow. Tout au long du workflow, les agents d'assurance et de documents accomplissent les tâches qui leur sont affectées et mettent à jour l'état du ticket.

i Remarque :

Selon le type de demande de service de la politique, un workflow peut avoir des tâches supplémentaires ou moins nombreuses.

Utilisez le playbook de tickets qui fournit les activités et les tâches requises pour rechercher et mener à bien la demande.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône de listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de service d'assurance-vie collective**, ouvrez la liste de tickets.
 - Pour les tickets qui vous sont affectés, sélectionnez **Mes affectations**.
 - Pour tous les tickets d'assurance-vie collective, sélectionnez **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
Le playbook de tickets guide les processeurs à travers les étapes impliquées dans la résolution d'un ticket.
6. Utilisez les activités et les tâches des étapes du playbook suivantes pour répondre à la demande et résoudre le ticket :
 - **Initiez et examinez** pour saisir les détails de la police ou les changements de couverture, collectez les documents du client et soumettez le ticket pour révision.
 - **Examen du processeur** pour vérifier les documents du client, examiner les détails de la politique et soumettre l'examen.
 - **Acceptation** par le client pour mettre à jour avec la décision du client d'accepter ou de rejeter l'estimation.
 - **Exécution** pour activer le changement accepté, mettre à jour l'enregistrement de la police, envoyer les documents de police mis à jour au client et fermer le ticket.

Toutes les tâches générées pendant les activités du playbook s'affichent dans l'onglet **Tâches** du ticket.
7. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail**, saisissez des commentaires.
8. Fermez la tâche à partir de l'activité playbook ou du formulaire de tâche.

Résultats

Le ticket est automatiquement mis à jour pour afficher Fermé terminé.

Travailler sur une tâche de souscription d’assurance-vie de groupe

Un souscripteur peut travailler sur une tâche de souscription d’assurance-vie collective afin d’évaluer la demande de police et d’analyser les risques pour un client de la police d’assurance.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_group_uw.underwriter

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le workflow configuré génère automatiquement une tâche de souscription pour un agent de souscription. La tâche est affectée à l’équipe des opérations de souscription ou à un agent en fonction des règles d’affectation.

Procédure

- 1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
- 2. Sélectionnez l’icône de listes (icône 
- 3. Ouvrez la tâche à partir de la liste des tâches de souscription.

Option	Description
À partir de la liste de tâches Souscription d’assurance-vie collective	a. Dans l’onglet Listes, sous Service Tde l’as surance-vie collective, ouvrez la liste des tâches. ▪ Pour les tâches qui vous sont affectées, sélectionnez Mes affectations. ▪ Pour toutes les tâches de souscription, sélectionnez Toutes. b. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.

Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l’affecter**.

- 4. Terminez le travail requis pour accomplir la tâche dans votre système d’assurance.
- 5. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail** , saisissez tous les commentaires associés à vos conclusions.
- 6. Fermez la tâche à partir du formulaire de tâche de souscription.
- 7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Référence de maintenance d’assurance-vie collective

Découvrez les composants, tels que les rôles, les tables, les modules d’extension et les applications de stockage, qui sont installés lorsque vous installez l’application Group Life Servicing.

Composants installés avec Group Life Servicing

Plusieurs types de composants sont installés avec l’activation du module d’extension Group Life Servicing, y compris les tables et les rôles d’utilisateur. Les applications installent également les modules d’extension connexes et stockent les applications si ce n’est pas déjà le cas.

i Remarque :

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

Modules d'extension installés

Modules d’extension installés avec l’application Group Life Servicing

Nom du module d'extension	Description
Service clientèle [com.sn_customerservice]	Active l’extension des tables de l’application Gestion du service clientèle vers les Financial Services Operations applications.
Souscription d’assurance-vie et d’assurance-invalidité collectives [sn_ins_group_uw]	Permet aux compagnies d’assurance d’acheminer les demandes de service aux souscripteurs en fonction de leurs directives et règles de souscription existantes. Les souscripteurs peuvent collaborer avec les équipes de distribution et de service par le biais d’un flux de travail.

Applications de stockage installées

Applications de stockage installées avec l’application Group Life Servicing

Application de stockage	Description
Financial Services Operations Core	Stocke les données client nécessaires pour effectuer des demandes de service de police. Pour plus d'informations, consultez product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita .
Souscription d’assurance-vie collective	Active la gestion des tâches de services de souscription de polices d’assurance collective qui sont utilisées dans les tickets de services de polices d’assurance. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec la souscription d’assurance-vie collective .
Document Processor	Active la gestion des tâches de services documentaires utilisées dans les workflows de services de polices d’assurance. Pour plus d'informations, consultez Intégrer à Financial Services Document Processor .
Playbooks pour Gestion du service clientèle	Fournit un moyen de visualiser les workflows des processus business dans une vue simple et axée sur les tâches, garantissant des réponses cohérentes aux situations couramment rencontrées. Pour plus d’informations, consultez Playbooks pour Customer Service Management .
Utilisateur contributeur CSM	Permet aux équipes du middle office de créer des tickets pour les demandes des clients. Pour plus d’informations, consultez Utilisateur contributeur CSM Configurer les utilisateurs contributeurs .

Traduction automatique

Rôles installés

Rôles installés avec l'application Group Life Servicing

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de politique de groupe [sn_ins_group_life.admin]	• Attribuer les rôles de services d'assurances collectives • Supprimer les tickets et les tâches de polices de groupe • Configurer l'application Group Life Servicing • Créer et modifier les définitions de service de politique de groupe • Dispose d'un accès en lecture, écriture et création aux données de stratégie de groupe	• decision_table_admin • sn_bom.service_definition_admin • sn_doc_processor.admin • sn_ins_group_life.Processeur
Gestionnaire d'assurance-vie collective [sn_ins_group_life.gestionnaire]	• Afficher les Analyse des performances rapports dans le Group Life Servicing tableau de bord • Utiliser des Exploration de processus projets pour les processus d'opérations d'assurance	• sn_ins_group_life.Processeur • sn_ins_group_life.processor_connector

Traduction automatique

Rôles installés avec l'application Group Life Servicing (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Processeur de stratégie de groupe [sn_ins_group_life.processeur]	• Soumettre des demandes de service de police d'assurance collective • Consulter l'état des tickets de polices d'assurance collective, des tâches de souscription et des tâches de services documentaires • Enregistrer les interactions	• sn_doc_processor.agent • sn_ins_group_life.visionneuse_info • sn_ins_group_life.rédacteur_info • sn_bom.visionneur_de_politique_in_assura • sn_bom.b2b_agent • sn_ins_group_uw.viewer
Connecteur de processeur de politique de groupe [sn_ins_group_life.processeur_connecteur]	• Accédez à l'état des tickets de polices d'assurance-vie et invalidité individuelles, des tâches de souscription et des tâches de services documentaires pour les comptes clients qu'ils gèrent. • Créer, mettre à jour et fermer des tickets et des tâches pour les comptes clients qu'ils gèrent • Enregistrer les interactions	• sn_ins_group_life.visionneuse_info • sn_sla_definition_read • sn_bom.viewer • sn_bom.visionneur_de_données_de_comp • sn_bom.agent • sn_ins_group_life.rédacteur_info • sn_bom.visionneur_de_politique_in_assura • sn_ins_group_uw.viewer

Traduction automatique

Rôles installés avec l'application Group Life Servicing (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Contributeur de politique de groupe [sn_ins_group_life.contributeur]	Créer et suivre les tickets de service de police pour les comptes qu'ils gèrent. i Important : Pour fonctionner, le rôle de contributeur doit être combiné à l'un des rôles d'utilisateurs de contributeur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_ins_group_life.visionneuse_info • sn_sla_definition_read • sn_bom.visionneur_de_données_de_comp • sn_ins_group_life.rédacteur_info • sn_bom.visionneur_de_politique_in_assura • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_ins_group_uw.viewer • sn_bom.b2b_contributeur
Visionneuse de politique de groupe [sn_ins_group_life.visionneuse]	Afficher les tickets de police d'assurance collective et les données connexes	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.visionneur_de_données_de_comp • sn_bom.visionneur_de_politique_in_assura

Tables installées

Tables installées avec l'application Group Life Servicing

Table	Description
Base de politique d'assurance-vie collective [sn_ins_group_life_base]	
Ticket de la police d'assurance-vie collective [sn_ins_group_life_service]	
Tâche de la police d'assurance-vie collective [sn_ins_group_life_task]	
Informations sur la propriété assurée	

Tables installées avec l'application Group Life Servicing (suite)

Table	Description
[sn_ins_group_life_insured_property_info]	
Informations sur la couverture de la police	
[sn_ins_group_life_policy_coverage_info]	

Composants installés avec la souscription d'assurance-vie collective

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Souscription d'assurance-vie et d'assurance-invalidité collectives, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Rôles installés

Rôles installés avec l'application de souscription d'assurance-vie collective

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de souscription d'assurances collectives [sn_ins_group_uw.admin]	Rôle d'administrateur système propre à l'application qui peut accorder l'accès à toutes les données relatives aux opérations de souscription d'assurance collective. Les utilisateurs disposant de ce rôle ont un accès en lecture, écriture et création aux tables de souscription d'assurance-vie collective.	sn_ins_group_uw.souscripteur
Souscripteur d'assurance collective [sn_ins_group_uw.souscripteur]	Afficher l'état général des tâches de souscription de polices d'assurance collectives pour les services de polices d'assurance	- sn_ins_group_life.visionneuse_info - sn_ins_group_life.viewer - sn_ins_group_life.rédacteur_info - sn_bom.b2b_agent

Traduction automatique

Rôles installés avec l'application de souscription d'assurance-vie collective (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Travailler sur les tâches de souscription de polices de groupe	
Visionneuse de souscription d'assurance collective [sn_ins_group_uw.visionneuse]	Afficher les tâches de souscription et les données connexes pour les services de polices d'assurance collective	sn_bom.service_definition_read

Tables installées

Tables installées avec l'application de souscription d'assurance-vie collective

Table	Description
Tâche de service de souscription d'assurance-vie collective [sn_ins_group_uw_task]	Stocke toutes les tâches de souscription pour les demandes de service de police de groupe pour toutes les Financial Services Operations applications. Cette table étend la table Tâche financière [sn_bom_task].

Commercial Lines Claims

L'application Commercial Lines Claims permet à votre organisation de configurer rapidement les différentes étapes du processus de réclamation. Ce processus, qui commence dès le premier avis de perte jusqu'à la fermeture de la réclamation, permet à vos gestionnaires, à vos experts et à vos agents d'enquête spéciale de gérer les réclamations liées à l'assurance commerciale.

Demander des applications dans l'App Store

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

Explorer  Apprenez-en davantage sur la façon dont les gestionnaires et les experts en sinistres utilisent Commercial Lines Claims.	Configurer  Configurer Commercial Lines Claims	Gérer  Gérez les tickets de réclamations d'assurance à partir du premier avis de perte jusqu'à la fermeture de la réclamation.
Référence  Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés.	Analyse et génération de rapports  Surveillez les statistiques clés et suivez les performances à l'aide d'un tableau de bord préconfiguré.	Exploration de processus  Visualisez les processus et identifiez les possibilités d'amélioration.

Traduction automatique

Explorer Commercial Lines Claims

Les représentants, les processeurs, les experts en sinistres, les agents d'enquête spéciale et les gestionnaires peuvent utiliser Commercial Lines Claims l'application pour créer et gérer les réclamations d'assurance commerciale.

Grâce à l'application Commercial Lines Claims , vous pouvez gérer l'initiation, le traitement et la résolution des réclamations de police d'assurance pour vos clients commerciaux à partir d'un flux de travail centralisé. Grâce à cette application, vous pouvez vous coordonner avec

les services et bureaux d'enquêtes spéciales pour gérer les tâches liées aux réclamations. Vous pouvez également collecter et valider les documents de réclamation requis, enquêter sur la réclamation et régler la réclamation.

Fonctionnalités principales

- Modèle de données de réclamations que vous pouvez utiliser pour créer un service de réclamations
- Workflows de réclamations que vous pouvez gérer à l'aide de tickets au sein d'une application dédiée
- Visualisation de tous les enregistrements de réclamation pour un client
- Des playbooks et des espaces de travail dédiés conçus pour divers profils de réclamation
- Statistiques et performances clés que vous pouvez gérer et suivre avec ServiceNow® Analyse des performances et Exploration de processus
- Workflow de base de référence dans lequel vous pouvez afficher les réclamations depuis le premier avis de perte jusqu'à la fermeture de la réclamation

Commercial Lines Claims Personnas

La table suivante indique les profils de votre organisation qui peuvent utiliser l'application Commercial Lines Claims .

Profil	Description
Administrateur	Administrateur des réclamations responsable de la configuration de l'application.
Représentant du premier avis de perte (FNOL)	Personne du front-office qui crée un ticket de réclamation pour le compte d'un client et télécharge les documents pertinents.
Processeurs des réclamations	Les sous-traitants du middle office ou du back-office des institutions d'assurance qui travaillent avec les sinistres. Ils travaillent sur les tickets de réclamations et les tâches qui relèvent des services de réclamations, et ferment les tickets de réclamations.
Agents de l'Unité des enquêtes spéciales (UES)	Département qui enquête sur les cas de réclamations frauduleuses potentielles.
Ajusteur de sinistre	Personne qui recueille et vérifie les documents, les détails de l'évaluation des pertes et les prestations d'assurance telles que les dépenses, les franchises et les couvertures. L'expert en sinistres détermine également si une enquête sur la fraude est nécessaire, puis règle la réclamation.
Gestionnaire de réclamations	Gestionnaire qui approuve les réserves et les demandes de paiement, et peut afficher une vue d'ensemble de toutes les réclamations, y compris Exploration de processus les tableaux de bord,

Commercial Lines Claims Personas (suite)

Profil	Description
	Analyse des performances les tableaux de bord et les rapports.

Configurer Commercial Lines Claims

Vous pouvez installer et configurer l'application Commercial Lines Claims afin que vos représentants, gestionnaires et experts en sinistres puissent commencer à traiter vos réclamations d'assurance commerciale.

Installer Commercial Lines Claims

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Commercial Lines Claims (sn_ins_claim_cml). L'application installe les applications et modules d'extension connexes ServiceNow® Store, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application](#) .
- Passez en revue la liste des applications dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou des abonnements et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Commercial Lines Claims :

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

Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Commercial Lines Claims](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Commercial Lines Claims (sn_ins_claim_cml).

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

La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif** : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

i Important :

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

6. Sélectionnez **Installer**.

Configurer Commercial Lines Claims

Passez en revue les composants installés avec l'application et modifiez-les Commercial Lines Claims selon les besoins professionnels de votre organisation.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Commercial Lines Claims est installée. Pour plus d'informations, consultez [Installer Commercial Lines Claims](#).

Rôle requis : sn_ins_claim_cml.admin et admin

Procédure

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

Activer les pages Espace de travail de la réclamation, Score de fraude et Résumé de la réclamation

Activez et définissez des conditions pour les pages Score de fraude et Variante du résumé des réclamations afin qu'un gestionnaire de réclamations, un expert ou un processeur puisse les afficher.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Cadre de travail Now Experience > Générateur d'IU**.
2. Activez la page d'enregistrement par défaut CSM sous Espace de travail configurable CSM/FSM.
Pour plus d'informations, consultez [CSM Configurable Workspace record pages](#).
3. À partir de la page d'enregistrement par défaut de CSM, définissez l'ordre des pages.
4. Définissez les conditions de la variante sur les pages d'enregistrement suivantes.

Composants installés avec Commercial Lines Claims

Plusieurs types de composants sont installés lors de l’activation du module d’extension sn_ins_claim_cml , notamment des modules d’extension, des tables et des rôles d’utilisateur.

Modules d'extension installés

Modules d’extension installés avec l’application Commercial Lines Claims

Module d'extension	Description
Service clientèle [com.sn_customerservice]	Active l’extension des tables de l’application Gestion du service clientèle vers les Financial Services Operations applications.

Applications de stockage installées

Stocker les applications installées avec l’application Commercial Lines Claims

Application de stockage	Description
Financial Services Operations Core	Stocke les données client nécessaires pour effectuer des demandes de service de police. Pour plus d'informations, consultez product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita .
Enquêtes spéciales sur les assurances	Les enquêtes spéciales d’assurance permettent aux compagnies d’assurance d’acheminer les demandes d’enquête relative aux fraudes aux agents de l’UES. Les demandes sont acheminées par l’intermédiaire d’experts travaillant sur des tickets de réclamation via des workflows dans l’application Personal Lines Claims .
Document Processor	Active la gestion des tâches de services documentaires utilisées dans les tickets de services de polices d’assurance. Pour plus d'informations, consultez Intégrer à Financial Services Document Processor .
Playbooks pour Gestion du service clientèle	Fournit un moyen de visualiser les workflows des processus business dans une vue simple et axée sur les tâches, garantissant des réponses cohérentes aux situations couramment rencontrées. Pour plus d’informations, consultez Playbooks pour Customer Service Management .

Rôles installés

Rôles installés avec l'application Commercial Lines Claims

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Commercial Lines Claims		

Traduction automatique

Rôles installés avec l'application Commercial Lines Claims (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Commercial Lines Claims administrateur [sn_ins_claim_cml.admin]	• Attribuer Commercial Lines Claims des rôles • Supprimer Commercial Lines Claims des tickets et des tâches • Configurer Commercial Lines Claims l'application • Créer et modifier Commercial Lines Claims des définitions de service • Dispose d'un accès en lecture, écriture et création aux données de politique ou de Commercial Lines Claims ticket	• decision_table_admin • sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_claim_cml.admin • sn_ins_claim_cml.auto_processor • sn_ins_siu.viewer • sn_doc_processor.admin • sn_ins_claim_cml.auto_adjuster
Commercial Lines Claims gestionnaire [sn_ins_claim_cml.gestionnaire]	• Consulter le tableau de bord Commercial Lines Claims • Utiliser Exploration de processus pour Commercial Lines Claims les processus	• sn_ins_claim_cml.auto_adjuster • sn_ins_claim_cml.auto_processor • pa_viewer
Commercial Lines Claims Réglage [sn_ins_claim_cml.auto_adjuster]	• Évalue les détails de la déclaration de sinistre d'automobile commerciale en fonction des tâches de l'ajusteur affectées et règle les réclamations	• sn_customerservice.case_contributor • sn_doc_processor.agent • sn_bom.Ajusteur • sn_ins_claim_cml.auto_processor • sn_sla_definition_read • sn_bom.viewer

Traduction automatique

Rôles installés avec l'application Commercial Lines Claims (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Affiche l'état des tickets de réclamation automatique commerciale • Crée et modifie des tâches ad hoc	• sn_bom.ca_ins_policy_viewer (en anglais seulement) • sn_customerservice.csm_workspace_
Commercial Lines Claims Processeur [sn_ins_claim_cml.processeur_automatique]	• Soumet les détails de la déclaration de sinistre d'automobile commerciale, et crée et modifie des tâches ad hoc • Affiche l'état des tickets de réclamation automatique commerciale • Ferme une réclamation • Interactions d'enregistrements	• sn_customerservice.case_contributor_ • sn_ins_claim.lecteur_de_paiement • sn_ins_claim.lecteur_réserve • sn_ins_claim.lecteur_score_fraude • sn_ins_claim.property_writer • sn_bom.ca_ins_policy_viewer (en anglais seulement) • sn_ins_claim.rédacteur_couverture • sn_ins_claim.lecture_page_résumé • sn_bom.b2b_agent • sn_ins_claim.participant_writer • sn_ins_claim.policy_snapshot_reader • sn_ins_claim.profile_writer • sn_ins_claim.auteur_blessure
Commercial Lines Claims visionneuse [sn_ins_claim_cml.visionneuse_automatique]	Consultez les tickets de la déclaration de sinistre d'automobile commerciale et les données connexes.	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.visionneur_de_données_de_co • sn_bom.ca_ins_policy_viewer (en anglais seulement)
Commercial Lines Claims Représentant FNOL [sn_ins_claim_cml.fnol_représentant]	Créer et suivre les tickets de réclamation commerciale pour les polices qu'ils gèrent.	• sn_customerservice.case_contributor_ • sn_sla_definition_read • sn_bom.visionneur_de_données_de_co • sn_customerservice.consumer_contri • sn_bom.ca_ins_policy_viewer (en anglais seulement) • sn_customerservice.csm_workspace_

Rôles installés avec l'application Commercial Lines Claims (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
		• sn_customerservice.account_contribu • sn_bom.fnol_representative
Enquêtes spéciales sur les assurances		
Administrateur des enquêtes spéciales sur l'assurance [sn_ins_siu.admin]	• Rôles d'enquêtes spéciales sur les assurances de subventions • Supprimer les tickets et les tâches d'enquêtes spéciales • Configurer l'application Enquêtes spéciales sur l'assurance • Créer et modifier les définitions de service d'enquêtes spéciales • Dispose d'un accès en lecture, écriture et création aux données de ticket d'enquêtes spéciales	• sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_siu.agent
Agent d'enquêtes spéciales en assurance [sn_ins_siu.agent]	Soumet une évaluation sur les tâches SIU associées à un ticket.	• sn_ins_claim.property_reader • sn_ins_claim.lecteur_de_paiement • sn_ins_claim.lecteur_réserve • sn_ins_claim.lecteur_score_fraude • sn_ins_claim_cml.auto_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_ins_claim.lecteur_couverture • sn_ins_claim_pers.auto_viewer • sn_bom.b2c_agent • sn_ins_claim.participant_reader

Traduction automatique

Rôles installés avec l'application Commercial Lines Claims (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Visionneuse Enquêtes spéciales sur les assurances [sn_ins_siu.visionneuse]	Afficher les tickets d'enquête spéciale et les données connexes.	

Tables installées

Tables installées avec l'application Commercial Lines Claims

Table	Description
Commercial Lines Claims	
Ticket de la réclamation automatique commerciale [sn_ins_claim_cml_auto_service]	Stocke des informations sur les tickets de réclamations commerciales. Cette table étend la table Base de réclamation commerciale [sn_ins_claim_cml_base].
Tâche de la réclamation automatique commerciale [sn_ins_claim_cml_auto_task]	Stocke des informations sur toutes les tâches de réclamations commerciales pour tous les tickets de réclamations commerciales.
Tâche de l'ajusteur de réclamation automatique commerciale [sn_ins_claim_cml_auto_adj_task]	Stocke des informations sur les tâches liées au profil d'expert pour les réclamations commerciales.
Base de réclamation commerciale sn_ins_claim_cml_base	Prolonge la table Base de réclamation [sn_bom_claim_base].
Incident lié à la propriété [sn_ins_claim_cml_auto_incident]	Stocke des informations sur les détails de l'incident lié à la propriété pour les tickets de réclamations commerciales. Cette table étend la table Incident de la déclaration d' sinistre [sn_ins_claim_property] à partir de Insurance Claims Core.
Enquêtes spéciales sur les assurances	
Tâche SIU sn_ins_siu_task	Stocke des informations sur les tâches liées au département de l'Unité des enquêtes spéciales pour tous les tickets automatiques de réclamations.

Gestion des réclamations commerciales

Découvrez quels rôles utilisent l'application Commercial Lines Claims pour créer, examiner et gérer une réclamation d'assurance depuis le premier avis de sinistre jusqu'à la fermeture de la réclamation.

Grâce à l'application, les Commercial Lines Claims représentants de FNOL peuvent soumettre des demandes de réclamation, tandis que les gestionnaires et les experts en sinistres peuvent travailler sur les tickets pour les types de polices commerciales suivants.

Types de tickets commerciaux

Les types de tickets commerciaux suivants sont disponibles.

- Police automatique commerciale
- Vous pouvez également créer des types de ticket pour Commercial Lines Claims en étendant un type de ticket à partir du ticket de base de Commercial Claims.

Espace de travail

Les processeurs, les experts et d’autres rôles Espace de travail travaillent sur tous les aspects des tickets de réclamations d’assurance. Avec Espace de travail, les utilisateurs dotés de ces rôles peuvent effectuer les tâches suivantes :

- Surveiller la charge de travail et les performances
- Se concentrer sur les éléments à haute priorité
- Naviguer facilement entre les tâches

Pour plus d'informations, consultez [Espaces de travail](#).

Le tableau suivant indique quels Espace de travail utilisateurs peuvent utiliser l’application Commercial Lines Claims .

Espace de travail utilisateurs pour Commercial Lines Claims

Rôle	Description
Administrateur des réclamations	Se configure Espace de travail en fonction des besoins professionnels. Pour plus d'informations, consultez Configurer Espace de travail configurable de CSM .
Gestionnaire de réclamations	Approuve les demandes de réservation et de paiement, et affiche les analyses et Exploration de processus les tableaux de bord.
Espace de travail du représentant du premier avis de perte	
Premier avis de représentant en sinistres	Crée des tickets de réclamation pour le compte des clients et télécharge les documents pertinents.
Espace de travail du processeur	
Processeur de réclamations	Travaille sur les tickets de réclamation et les tâches afin de résoudre les tickets qu’ils gèrent.
Espace de travail SIU	
Agent de l’Unité des enquêtes spéciales (UES)	Travaille sur les tâches d’enquête sur les réclamations pour fraudes potentielles.
Espace de travail de l’ajusteur	
Réglage	Évalue une déclaration de sinistre en examinant les documents de réclamation, les couvertures, les réserves et les paiements.

Workflows Commercial Lines Claims

L'application Commercial Lines Claims installe des workflows automatisés que vous pouvez configurer pour toutes les tâches de réclamations. Ces workflows créent des tickets et acheminent les tâches en conséquence.

Vue d'ensemble

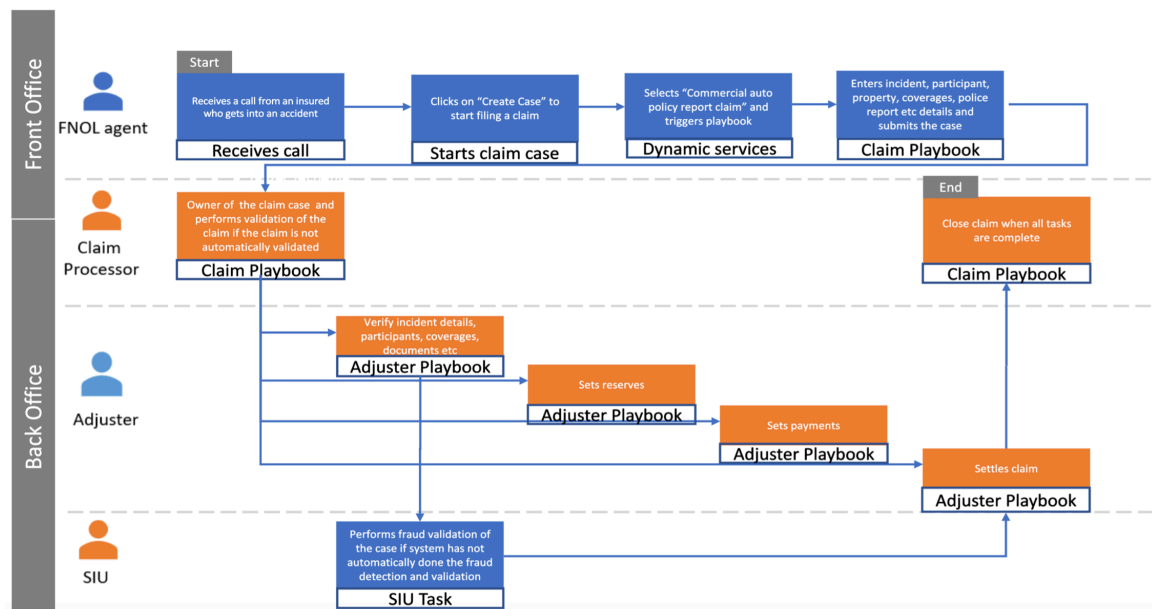
Une fois qu'un ticket de réclamation est initié, un workflow automatisé commence. Un moteur de règles métier piloté par des règles configurables du système de base peut aider votre organisation à classer une réclamation en tant que fraude potentielle ou réclamation en double. Voici quelques exemples de règles métier :

- Si le nombre de propriétés ou de participants soumis pour la réclamation est supérieur à deux, la réclamation est considérée comme hautement prioritaire.
- Si une réclamation est identifiée comme une réclamation en double, une tâche de validation de réclamation est créée pour le processeur pour un examen plus approfondi.
- Si un sinistre est identifié comme étant un sinistre de proximité immédiate, une tâche est créée à destination de l'équipe de l'Unité des enquêtes spéciales (UES) pour un examen plus approfondi.

L'exemple suivant montre un workflow qui achemine le ticket et les tâches d'enquête et de gestion des réclamations d'assurance vers cinq rôles différents dans différents départements. Dans cet exemple, les agents de front-office et de back-office se connectent à pour Espace de travail travailler sur les tâches de leur file d'attente. Le playbook guide les agents tout au long de ce processus pour répondre aux réclamations :

- Soumission du premier avis de perte
- Validation pour les réclamations
- Évaluation de la réclamation de l'expert
- Évaluation de la fraude
- fermeture de la réclamation

Workflow du processus de réclamations – Déclaration de sinistre d'automobile commerciale



Première étape d'avis de perte (FNOL)

Présentation d'une demande d'indemnisation en tant que représentant du premier avis de sinistre

1. À l'étape du premier avis de sinistre (FNOL), un demandeur de police d'assurance déclare un sinistre auprès d'un représentant FNOL. Une fois le ticket créé, un workflow se déclenche automatiquement avec des tâches de playbook pour la gestion du ticket jusqu'à sa résolution.
2. Le représentant de la FNOL documente les détails de l'incident, de la propriété, de la blessure et du participant pour la réclamation, ainsi que les couvertures disponibles. Le représentant recueille et soumet également les documents entrants applicables aux fins de vérification, tels que le permis de conduire, et initie la réclamation en soumettant le ticket.
3. Une fois le ticket soumis, votre décision business est définie comme suit :
 - Peut classer le ticket de déclaration de sinistre par ordre de priorité, en fonction du nombre de propriétés ou de participants signalés dans la déclaration
 - Peut déclencher une tâche et renvoyer un ticket de réclamation au département de l'Unité des enquêtes spéciales pour une évaluation plus approfondie.
 - Peut déclencher la tâche de validation de la réclamation pour un examen plus approfondi
 - Peut transmettre la demande à un expert en sinistres pour l'évaluation des pertes

Étape de validation de la réclamation

Validation et fermeture d'une réclamation en tant que processeur de réclamations

1. À l'étape Validation de la réclamation, le processeur met à jour les détails de la tâche et rejette ou approuve la tâche de réclamation en conséquence.
2. Si le processeur valide la tâche en l'approuvant, elle passe à l'étape d'évaluation de l'ajusteur.

Étape d'évaluation de l'ajusteur

Évaluation et règlement d'une réclamation en tant qu'expert en sinistres

1. À l'étape de l'évaluation de l'expert, celui-ci examine et vérifie ou rejette les documents de réclamation soumis. L'expert en sinistres examine également les couvertures et met à jour ou ajoute des couvertures s'il y a lieu.
2. L'expert en sinistres peut transmettre la demande au service de l'UES aux fins d'enquête. Une fois que le service de l'UES a terminé la tâche d'examen de la fraude, l'expert en sinistres peut régler ou rejeter la réclamation.
3. L'expert évalue une réclamation et attribue un montant de réserve par rapport à la couverture pertinente, en fonction des détails du sinistre.
 - Si le montant de réserve affecté relève de l'autorité d'approbation de l'expert, celui-ci approuve les résultats.
 - Si le montant de la réserve affectée dépasse le pouvoir d'approbation de l'expert, celui-ci affecte la demande au gestionnaire des sinistres pour approbation. Si le montant de la provision est approuvé par le gestionnaire des sinistres, l'expert en sinistres procède à l'évaluation du paiement de la

réclamation. Si le montant n'est pas approuvé, l'expert réévalue et révisé le montant de la réserve en fonction des recommandations du gestionnaire des sinistres.

4. L'expert met à jour l'enregistrement de la réclamation avec la réserve pour pertes, la réserve pour les dépenses ou les deux.
5. L'expert crée des montants de paiement par rapport aux réserves créées, en fonction de l'évaluation finalisée.
 - Si le montant du paiement créé se trouve dans l'autorité d'approbation de l'expert, celui-ci approuve les résultats.
 - Si le montant dépasse le pouvoir d'approbation de l'expert, celui-ci affecte la demande au gestionnaire des sinistres pour approbation. Si le gestionnaire des réclamations approuve le montant du paiement, l'expert procède à une évaluation du paiement de la réclamation. Si le montant n'est pas approuvé, l'expert en sinistres réévalue et crée un nouveau montant de paiement en fonction des recommandations du gestionnaire des sinistres.
6. L'expert approuve ou rejette la tâche de révision. Si l'expert approuve la tâche de révision pour régler la réclamation, le ticket de réclamation passe à l'étape Exécution pour être fermé par le processeur des réclamations. Si l'expert rejette toutes les tâches connexes, le ticket de réclamation se ferme automatiquement.

Tâches de l'Unité des enquêtes spéciales (UES)

Enquête sur une réclamation pour fraude potentielle en tant qu'agent de l'unité d'enquête spéciale

1. Si les règles de gestion déterminent que la réclamation nécessite une validation, ou si l'expert détermine la possibilité d'une fraude, une tâche est déclenchée auprès du service SIU pour enquête. Un agent SIU examine la tâche de fraude, met à jour les détails dans l'enregistrement de tâche d'évaluation et approuve ou rejette la tâche. Une tâche d'évaluation approuvée indique une détermination de fraude introuvable. Une tâche d'évaluation rejetée indique que la réclamation est jugée invalide et potentiellement frauduleuse.
2. Si la tâche est approuvée, la réclamation est conclue comme fraude introuvable et peut être approuvée par l'expert. Lorsque la réclamation est approuvée, le ticket passe à l'étape Exécution, que le processeur de réclamations termine.

Tâches d'approbation du gestionnaire des réclamations

Approuver les montants des réserves ou des paiements en tant que gestionnaire des sinistres

1. Si un montant de réserve affecté dépasse le pouvoir d'approbation de l'expert, le système affecte la demande de montant de réserve au gestionnaire des sinistres pour approbation. Si le gestionnaire des sinistres approuve le montant de la réserve, l'expert en sinistres procède à l'évaluation du paiement de la réclamation. Si le gestionnaire des sinistres rejette le montant de la provision et formule une recommandation, l'expert en sinistres doit réviser le montant de la provision conformément aux recommandations.
2. Si un montant de paiement créé dépasse l'autorité d'approbation de l'expert, le système affecte la demande de montant de paiement au gestionnaire des réclamations pour approbation. Le gestionnaire des réclamations examine le montant du paiement et les détails de la réclamation, et approuve ou rejette le paiement de la réclamation. Si le gestionnaire des sinistres approuve le

montant du paiement, l'expert en sinistres peut procéder au règlement. Mais si le gestionnaire rejette la demande et fournit une recommandation, l'expert en sinistres doit réviser et soumettre le montant du paiement conformément aux recommandations. Les notes de travail générées par le système indiquant l'approbation ou le rejet sont automatiquement ajoutées au flux d'activité pour la tâche et le ticket de réclamation.

Fermeture

Le ticket est complet lorsque ses états et son étape sont définis sur Fermé terminé.

Créer un ticket de réclamation commerciale

Un représentant ou un processeur de premier avis de sinistre peut commencer le processus de réclamation en initiant un dossier de réclamation commerciale au nom de votre client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_cml.fnol_representative ou sn_ins_claim_cml.auto_processor

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes.
3. Créez un ticket à partir de la liste des tickets de la réclamation automatique commerciale ou d'un enregistrement d'interaction.
4. Dans la boîte de dialogue Créer un ticket, sélectionnez Déclaration **de sinistre du rapport de police pour automobile commerciale**.
5. Sélectionnez **Créer**.
6. Renseignez les champs obligatoires du formulaire ainsi que toutes les autres informations connexes que vous avez recueillies auprès du client.
7. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail**, saisissez tous les commentaires associés à vos conclusions. Les commentaires publiés manuellement et les notes de travail générées par le système s'ajoutent au flux d'activité du ticket de réclamation.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Un ticket de réclamation commerciale est créé avec l'état Nouveau et le workflow est déclenché. Le ticket est affecté à un groupe d'affectation en fonction des règles d'affectation définies.

Que faire ensuite

En tant que processeur de réclamations, vous pouvez vous affecter le ticket et commencer à travailler dessus. Pour plus d'informations, consultez [Traiter une réclamation commerciale](#).

Traiter une réclamation commerciale

Un processeur peut initier une réclamation, examiner une réclamation pour la vérifier et, après l'évaluation d'un expert, effectuer des tâches d'exécution et fermer une réclamation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_cml.auto_processor

Mettez à jour et fermez les tâches du ticket de réclamation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Ouvrez le ticket de réclamation et la tâche de l'une des façons suivantes.
Vous devrez peut-être sélectionner **Accepter** pour accepter l'affectation de la tâche qui vous sera affectée, ce qui vous permettra de travailler sur la tâche.
3. Terminez le travail requis pour effectuer les tâches dans votre système de réclamations.
Le travail que vous devrez peut-être effectuer peut inclure des étapes dans l'une des étapes suivantes.
 - Remplir les tâches de l'étape du premier avis de perte pour initier la réclamation.
 - Évaluation de la validité de la réclamation signalée par le client.
 - Clôture et fermeture de la réclamation.
4. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail**, saisissez tous les commentaires associés à vos conclusions.
Les commentaires publiés manuellement et les notes de travail générées par le système s'ajoutent au flux d'activité du ticket de réclamation.
5. Fermez la tâche à partir de l'activité playbook ou du formulaire de tâche.

Tâches de l'ajusteur

Les experts peuvent travailler sur les tâches de réclamation à partir de l'espace de travail de réclamation.

Espace de travail de la réclamation

À partir de l'espace de travail des réclamations, un expert peut examiner une réclamation pour vérifier les documents, évaluer les couvertures des réclamations, déterminer les détails de paiement des réclamations et approuver le règlement d'une réclamation. Espace de travail pour les experts est une vue unifiée de toutes les actions qu'un expert peut effectuer sur une réclamation. À l'aide des onglets et des cartes de l'espace de travail, les experts peuvent parcourir les sections suivantes :

- Détails de la réclamation : affichez et modifiez des détails tels que le numéro de police, l'étape de la réclamation, l'état de la réclamation, ainsi que les dates d'incident et de reporting.
- Réclamations de biens : affichez et travaillez sur les propriétés pertinentes pour le ticket de réclamation.
- Participants à la réclamation : affichez et travaillez sur les participants pertinents pour le ticket de réclamation.
- Détails de la tâche : affichez et modifiez l'agent et le groupe auxquels une tâche est affectée.
- Tâches : consultez et travaillez sur les tâches de l'ajusteur pour le ticket de réclamation actuel.
- Couvertures et finances : affichez et modifiez les entités de réclamation telles que les couvertures de réclamation, les réserves associées, les paiements et les montants des dépenses sous les couvertures individuelles.

À partir de l'espace de travail de la réclamation, un expert peut également accéder aux onglets pour afficher la page Score de fraude et la page Résumé d'une réclamation.

Espace de travail de la réclamation de l'expert : examen de la déclaration de sinistre d'automobile commerciale

The screenshot shows the 'Commercial auto claim review' workspace in ServiceNow. The left sidebar contains tabs for 'Claim workspace', 'Fraud score', and 'Claim summary'. The main area is divided into several sections: 'Claim details' with fields for account, insurance policy, number, priority, SIU review, incident date, report date, nature of loss, incident location, and incident description; 'Tasks' showing a list of pending tasks with columns for short description, due date, task type, and state; 'Coverages and financials' showing claim coverages and loss reserves; and an 'Activity stream' on the right with a 'Compose' section for comments and a list of activities.

Travailler sur les tâches de l'ajusteur de réclamation commerciale

Mettez à jour et fermez les tâches d'ajusteur d'un ticket de réclamation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_cml.auto_adjuster

i Important :

Pour accéder aux onglets connexes de l'espace de travail de la réclamation, du score de fraude et de l'espace de travail de l'ajusteur sommaire, vous devez activer la page d'enregistrement par défaut de CSM. Par défaut, la page est définie sur Inactif. Pour déterminer la page par défaut pour afficher les enregistrements dans l'espace de travail configurable CSM, consultez [Pages d'enregistrement de l'espace de travail configurable CSM](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Ouvrez la tâche de l'une des façons suivantes.
3. Terminez le travail requis pour mener à bien la tâche d'évaluation ou de règlement.
4. Travaillez sur la tâche d'ajusteur en effectuant diverses actions à partir de l'espace de travail de la réclamation.
5. **Facultatif :** Dans une tâche, dans le champ **Notes de travail**, entrez tous les commentaires associés à vos conclusions.
Les commentaires publiés manuellement et les notes de travail générées par le système s'ajoutent au flux d'activité de la tâche et du ticket de réclamation.

Résultats

En fonction de l'état actuel du ticket :

- Lorsque l'expert accepte la tâche, l'état de la tâche est défini sur Travail en cours.
- Lorsque l'expert en sinistres soumet une provision ou un paiement, si le montant est inférieur à sa limite d'autorisation, il est approuvé automatiquement.

- Si l'expert règle la réclamation, le ticket de réclamation est fermé automatiquement, l'état du ticket est défini sur Fermé terminé et l'étape de réclamation est passée à Fermé rejeté. Les notes de travail générées par le système indiquant le rejet sont automatiquement ajoutées au flux d'activité pour la tâche et le ticket de réclamation.
- Si l'une des tâches associées à l'expert est approuvée, une tâche est déclenchée dans le processeur de réclamations pour fermer le ticket. Les notes de travail générées par le système indiquant l'approbation sont automatiquement ajoutées au flux d'activité pour la tâche et le ticket de réclamation.

Information associée

[Générer et afficher le score de fraude d'une réclamation](#)

[Afficher le résumé d'une réclamation](#)

Générer et afficher le score de fraude d'une réclamation

Générez un score de fraude et affichez la page du score de fraude pour obtenir des informations détaillées sur le score de fraude et l'historique d'un sinistre.

Un expert, un processeur et un gestionnaire peuvent générer un score de fraude et afficher la page de score de fraude sur un ticket de réclamation et à partir d'une tâche d'ajusteur afin de déterminer le risque de fraude d'un ticket. Les administrateurs peuvent utiliser la page des scores de fraude de base de référence pour créer une page de notation personnalisée propre aux exigences de votre secteur d'activité.

Remarque :

Pour plus d'informations, consultez [Configurer les plages de scores de fraude avec Générateur d'IU](#).

Génération et accès aux détails du score de fraude

Si vous êtes gestionnaire de sinistres, expert ou responsable du traitement des sinistres pour une entreprise, vous pouvez générer et accéder aux détails du score de fraude liée aux sinistres à l'aide de Intégration de Financial Services Operations à FRISS. Cette option n'est disponible que sur les enregistrements de tickets de réclamation et les enregistrements de tâches d'ajusteurs.

À partir d'un enregistrement de ticket de réclamation ou d'un enregistrement de tâche d'ajusteur :

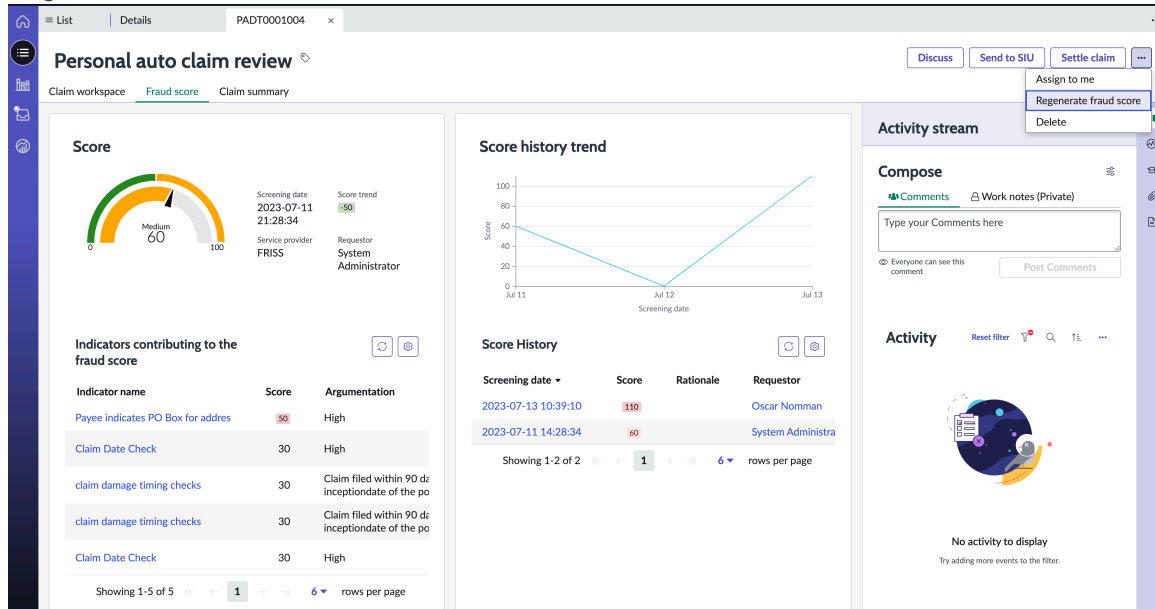
- Sélectionnez l'onglet Score de fraude pour afficher la page du score de fraude.
- Sélectionnez **Régénérer les scores de fraude** pour générer ou régénérer un score de fraude.

Page des scores de fraudes

Dans la réclamation ou à partir d'une tâche d'ajusteur, vous pouvez voir des informations sur les scores de fraude dans l'onglet **Scores de fraude** .

L'exemple suivant montre la page des scores de fraude de l'application contenant les Personal Lines Claims détails des scores.

Page des scores de fraudes



Détails de la page de score de fraude

Jauge de score

Affiche un score de risque élevé, moyen ou faible en fonction des données de la déclaration de sinistre transmise. Vous pouvez configurer l’affichage en définissant les plages de scores élevés, ou faibles. Pour plus d’informations sur la configuration des plages, reportez-vous à la section [Configurer les plages de scores de fraude avec Générateur d'IU](#).

Score de fraude

Nombre global du score de fraude.

Tendance des scores

Affiche la différence entre le score actuel et le score précédent.

Fournisseur de service

Affiche le nom du fournisseur de service d’analyse des données de fraude.

Date de dépistage

Fait référence à la date à laquelle un sinistre a été examiné pour la détection de fraude.

Indicateurs contribuant au score de fraude

Si FRISS est activé, affiche une liste d’indicateurs tels que la vérification de la date de réclamation et le rapport de police qui sont pris en compte dans le score de fraude, avec les scores correspondants et les justifications expliquant pourquoi chaque score a été spécifié pour l’indicateur. Pour plus d’informations sur FRISS, reportez-vous à [Intégration de Financial Services Operations à FRISS](#).

Tendance de l'historique des scores

Affiche un graphique visuel de l’historique des scores au fil du temps par date de dépistage.

Historique des scores

Affiche le nombre de fois où l’API est exécutée pour le ticket de déclaration de sinistre. Répertorie les scores avec les dates de filtrage, le motif des demandes de filtrage et les demandeurs de filtrage. Vous pouvez choisir de filtrer et d’actualiser l’historique sur demande.

Configurer les plages de scores de fraude avec Générateur d'IU

Configurez les plages de scores de fraude à l'aide du Générateur d'IUfichier . Vous pouvez configurer certains champs, tels que le champ **Plages** , dans la page Informations sur la fraude de l'espace CSM de travail configurable, afin de pouvoir définir la plage de scores.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :

Toute modification de configuration apportée ici apparaît au Financial Services Operations Core niveau et s'appliquera à toutes les applications FSO Core.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Cadre de travail Now Experience > Générateur d'IU > Collections de pages**.
2. **Post-détails de l'enregistrement par défaut CSM > Score de fraude > Par défaut**
3. **Facultatif** : Si le message Périmètre de l'application différent s'affiche, sélectionnez **Modifier dans le périmètre d'origine**.
4. Définissez les valeurs minimale et maximale dans l'onglet **Configuration** du panneau de configuration en sélectionnant **Plages**.
5. Définissez la valeur, la couleur et l'étiquette en sélectionnant **Configurer les plages**.
6. Sélectionnez **Appliquer**.
En configurant la jauge, vous pouvez afficher la position d'une valeur particulière dans une plage donnée de valeurs minimales et maximales. Vous pouvez également voir la progression en définissant les plages de données à code couleur. Pour plus de détails sur la configuration de la jauge, consultez la section [ServiceNow® Site développeur](#) .

Information associée

[CSM Configurable Workspace record pages](#)

Évaluer une réclamation commerciale pour fraude

Un agent des enquêtes spéciales peut examiner une demande d'indemnisation pour déterminer si une demande est frauduleuse.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_siu.agent

Utilisez le playbook de tickets qui fournit les activités et les tâches requises pour mettre à jour et fermer les tâches du ticket de déclaration de sinistre.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque la logique des règles métier identifie un ticket de réclamation comme une réclamation de « proximité immédiate » (un ticket de réclamation très proche de la date de début de la police), une tâche est déclenchée pour le département SIU pour l'évaluation de la fraude. Un expert en sinistres peut également renvoyer une demande d'indemnisation à une évaluation de la fraude au cours de l'évaluation de la demande d'indemnisation de l'expert.

Procédure

- 1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
- 2. Sélectionnez l'icône de listes (icône 
- 3. Ouvrez la tâche à partir de la liste des tâches d'enquête spéciale.

Option	Description
Depuis la liste des tâches d'enquête spéciale	a. Dans l'onglet Listes , sous Tâches d'enquête spéciale, ouvrez la liste des tâches. ▪ Pour les tâches qui vous sont affectées, sélectionnez Mes affectations. ▪ Pour toutes les tâches d'enquête spéciales, sélectionnez Toutes. b. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.

- Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
- 4. Terminez le travail requis pour effectuer la tâche dans votre système de réclamations.
 - 5. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail** , saisissez tous les commentaires associés à vos conclusions.
 - 6. Fermez la tâche à partir du formulaire Tâche d'enquête spéciale.

Résultats

- Si la tâche est approuvée, elle passe à l'état Fermée terminée.
- Si la tâche est rejetée, elle passe à l'état Fermé rejeté.

Approuver un montant de réserve ou de paiement

Un gestionnaire de sinistres peut approuver la provision pour sinistres et les montants des paiements.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_cml.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si le montant d'une réserve affectée ou d'un paiement créé par un expert est supérieur à l'autorité d'approbation de l'expert, le gestionnaire des sinistres reçoit une demande d'approbation du montant de la réserve ou du paiement de la part de l'expert.

Procédure

- 1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
- 2. Ouvrez la tâche de l'une des façons suivantes.

Option	Description
À partir de la page de destination	Sélectionnez la tâche dans la liste Mes tâches en attente.

Option	Description
À partir de la liste d’approbations Commercial Lines Claims	a. Sélectionnez l’icône de listes (icône  b. Dans l’onglet Listes , sous Approbations Commercial Lines Claims, ouvrez l’un des documents suivants : ▪ Mes approbations : réserves ▪ Mes approbations : paiements c. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.

3. Si vous souhaitez rejeter le montant d’approbation demandé, entrez des commentaires avec votre recommandation dans le champ **Commentaires** .
Les commentaires publiés manuellement et les notes de travail générées par le système s’ajoutent au flux d’activité de la tâche et du ticket de réclamation.
4. Fermez la tâche à partir du formulaire de tâche Provision pour la réclamation ou Paiement de la réclamation.

Résultats

- Si le gestionnaire des réclamations approuve le montant de la provision ou du paiement, la tâche de provision pour les réclamations revient à l’expert pour procéder à l’évaluation ou au règlement du paiement de la réclamation.
- Si le gestionnaire des réclamations rejette le montant de la provision ou du paiement, le gestionnaire fournit une autre recommandation. Une notification de l’état rejeté se déclenche pour l’expert.
- Les entrées générées par le système pour l’approbation ou le rejet du montant de la réserve ou du paiement sont ajoutées au flux d’activité. Ces entrées automatisées prennent en charge l’audit et le suivi.

Ajouter une tâche ad hoc

Créez une tâche en tant que processeur, expert ou gestionnaire pour aider à hiérarchiser et à mieux planifier le travail de votre réclamation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_cml.auto_processor, sn_ins_claim_cml.auto_adjuster ou sn_ins_claim_cml.manager

 Remarque :

Vous pouvez créer des tâches supplémentaires au besoin sur une réclamation à l’aide du bouton **Ajouter une tâche** du menu Actions ou du bouton **Créer un enregistrement** à partir du panneau Enregistrements connexes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Ouvrez la réclamation de l’une des façons suivantes.
3. Sélectionnez **Ajouter une tâche**.

4. Renseignez les détails du formulaire Créer une nouvelle tâche de déclaration de sinistre pour automobile commerciale.
5. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail** , saisissez tous les commentaires associés à vos conclusions. Les commentaires publiés manuellement et les notes de travail générées par le système s'ajoutent au flux d'activité de la tâche.
6. Affectez-vous la tâche ou affectez-la à un autre utilisateur.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
La tâche s'affiche avec l'état Nouveau. Les tâches de réclamation actives et inactives s'affichent sur le ticket de réclamation et sur l'étape d'évaluation de l'ajusteur de réclamation.

Que faire ensuite

Une fois qu'une tâche est créée, elle peut passer aux états suivants en fonction des besoins de la tâche.

- Travail en cours
 - Après qu'une tâche nouvellement créée est affectée à soi-même.
 - Un délégataire de tâche **sélectionne Accepter** pour accepter la tâche.
 - Un délégataire de tâche sélectionne une tâche dont l'état est actuellement En attente d'informations.
 - Une fois qu'un délégataire de tâche a sélectionné Tâche ouverte pour continuer à travailler sur la tâche.
- En attente d'infos : un délégataire de tâche sélectionne En attente d'infos.
- Fermée terminée : un délégataire de tâche sélectionne Fermer pour fermer la tâche.

Afficher les tâches ad hoc et générées par le système pour une réclamation

Affichez une tâche en attente pour classer votre travail de réclamation par ordre de priorité.

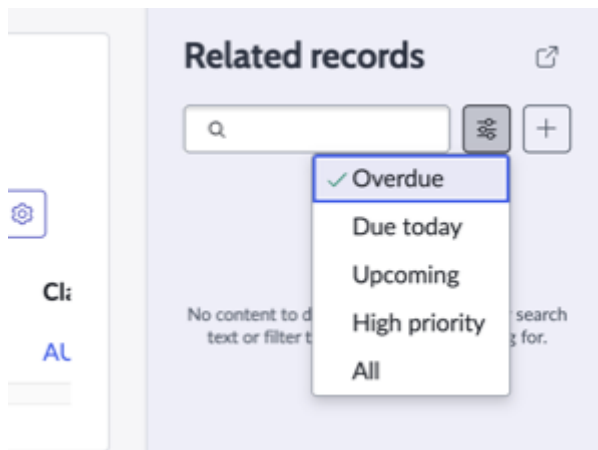
Les gestionnaires peuvent afficher les tâches affectées à partir d'un ticket ou d'une tâche de réclamation, et les experts peuvent consulter leurs tâches affectées lorsqu'ils travaillent à partir d'une tâche d'ajusteur. Ces rôles peuvent également afficher les tâches affectées à partir de Mes tâches en attente sur la page de destination.

Affichez ou recherchez une tâche à partir d'un ticket de réclamation ou d'une tâche d'expert parent en sélectionnant l'onglet Tâches ou l'icône **Enregistrements connexes** (

 dans le menu contextuel.

Recherchez une tâche de cette façon :

- Entrez une description brève dans la recherche
- Filtrez les options suivantes :
 - En retard
 - Échéance aujourd'hui
 - À venir
 - Priorité élevée
 - Tous
- Sélectionnez l'icône  pour ouvrir les tâches filtrées en conséquence dans une vue de liste.



Discuter d'une réclamation

Discutez des détails d'une réclamation avec les utilisateurs supplémentaires qui ont accès à l'enregistrement de la réclamation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_cml.fnol_representative, sn_ins_claim_cml.auto_processor, sn_ins_claim_cml.auto_adjuster, sn_ins_claim_cml.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez ou affichez une discussion Sidebar en cours pour les tickets.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes.
3. Ouvrez un ticket à partir de la liste.
4. Sélectionnez **Discuter**.
5. Saisissez un sujet pour la discussion.
6. Ajoutez des participants à la discussion.
7. Sélectionnez **Démarrer une discussion**.

La discussion est associée à l'enregistrement de réclamation.

Que faire ensuite

Pour afficher une discussion, sélectionnez **Discuter**, puis **Ouvrir l'enregistrement** de la discussion que vous souhaitez afficher.

Afficher le résumé d'une réclamation

Les gestionnaires, les experts et les gestionnaires peuvent afficher la page Résumé de la réclamation pour voir les instantanés des tickets de réclamation.

Utilisez la page Récapitulatif des réclamations pour afficher des éléments tels que l'état de la réclamation, les accords sur les niveaux de service, les biens et les participants de la réclamation, les notes et les activités, les couvertures et d'autres données financières.

i Remarque :

- La page Récapitulatif de la réclamation est en lecture seule et ne peut pas être mise à jour.
- Un administrateur peut afficher et modifier la variante de page de la page récapitulative de la réclamation en y accédant à partir de la collection de pages Détails de la **publication d'enregistrement par défaut CSM** d'UI Builder. Pour plus d'informations, consultez [Activer les pages Espace de travail de la réclamation](#), [Score de fraude et Résumé de la réclamation](#).

À partir d'un ticket de réclamation ou d'une tâche d'ajusteur, sélectionnez **Résumé de la réclamation** pour afficher la page Récapitulatif de la réclamation.

Détails de la page Résumé des réclamations**Détails des réclamations**

Affiche des détails tels que le numéro de police, l'étape de la réclamation, l'état de la réclamation, ainsi que les dates des incidents et des rapports.

SLA de la réclamation

Affiche le temps restant pour respecter les accords sur les niveaux de service pertinents.

Tâches de l'ajusteur

Affiche une liste des tâches d'ajusteur pertinentes et leurs états associés au ticket de réclamation actuel.

Réclamations de biens

Affiche une liste des propriétés ajoutées au ticket de réclamation.

Participants à la réclamation

Affiche une liste des participants ajoutés au ticket de réclamation.

État de la réclamation

Indique si le ticket de réclamation présente l'un des états suivants :

- FNOL
- Examen de la réclamation
- Révision de l'ajusteur
- Exécution
- Fermé terminé
- Fermé rejeté
- Annulé

Couvertures et finances

Affiche le résumé financier de la réclamation, y compris les entités de réclamation telles que les couvertures de réclamation, les réserves associées, les paiements et les montants des dépenses au titre de couvertures individuelles.

Notes et activités

Affiche l'historique des activités de l'utilisateur et du système, y compris les commentaires de mise à jour de réclamation, les notes de travail et les changements d'attributs clés.

Utiliser l'assistant d'agent pour afficher les réclamations associées

Utilisez la recherche contextuelle de l'assistant d'agent pour afficher les réclamations associées et les articles de la base de connaissances pertinents.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_cml.fnol_representative, sn_ins_claim_cml.auto_processor, sn_ins_claim_cml.auto_adjuster, sn_ins_claim_cml.manager

Procédure

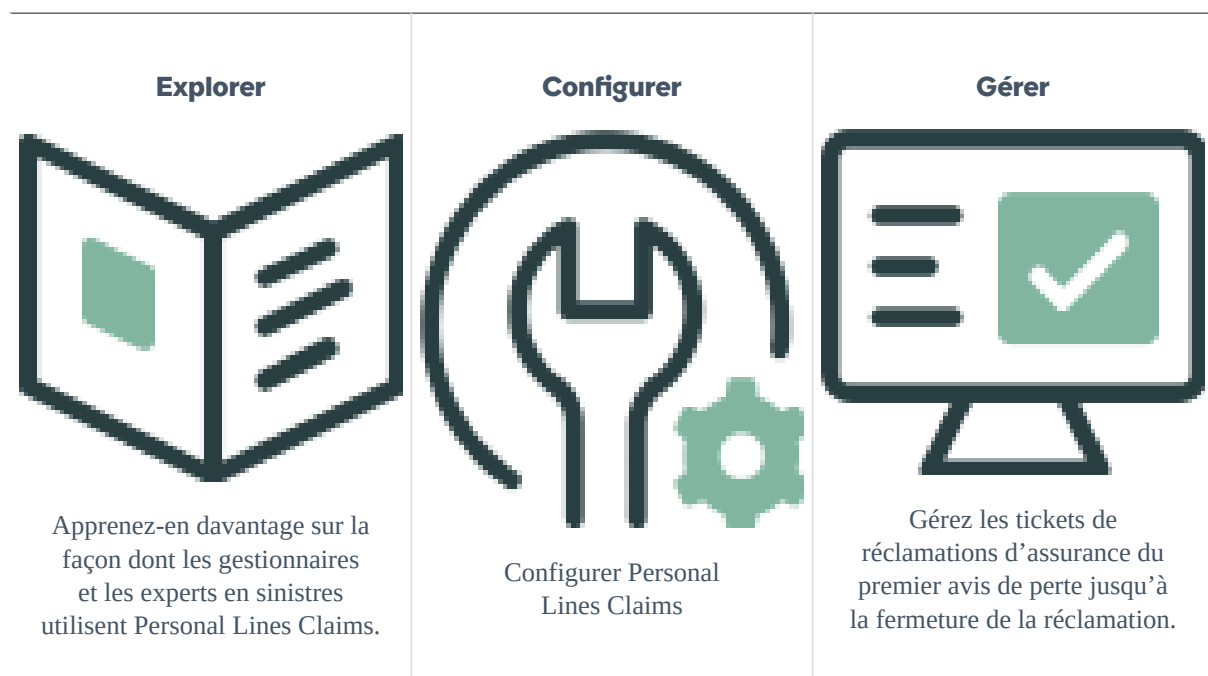
1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes.
3. Ouvrez la tâche à partir du playbook de tickets ou de la liste de tâches de l'ajusteur de réclamation automatique commerciale.
4. Sélectionnez l'icône Assistant d'agent pour utiliser la fonctionnalité.
Pour plus d'informations sur l'assistant d'agent, reportez-vous à la [section Recherche de solutions à l'aide de l'assistant d'agent](#) .

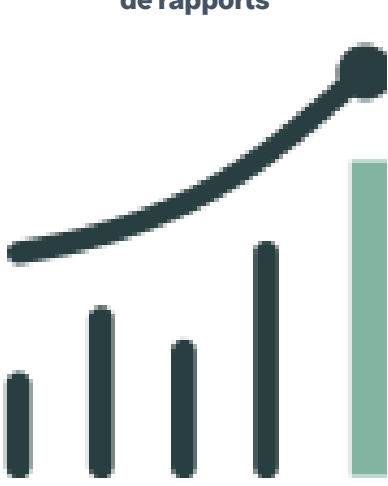
Personal Lines Claims

L'application Personal Lines Claims permet à votre organisation de configurer rapidement les différentes étapes du processus de réclamation, du premier avis de perte jusqu'à la fermeture de la réclamation.

Demander des applications dans l'App Store

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



Référence	Analyse et génération de rapports	Exploration de processus
		
Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés.	Surveillez les statistiques clés et suivez les performances à l'aide d'un tableau de bord préconfiguré.	Visualisez le processus et identifiez les possibilités d'amélioration.

Explorer Personal Lines Claims

Les représentants, les processeurs, les experts en sinistres, les agents d'enquête spéciale et les gestionnaires Personal Lines Claims peuvent utiliser le premier avis de sinistre pour créer et gérer les réclamations d'assurance personnelle.

Grâce à l'application Personal Lines Claims, vous pouvez gérer l'initiation, le traitement et la résolution des réclamations de police d'assurance pour vos clients à partir d'un flux de travail centralisé. Grâce à cette application, vous pouvez vous coordonner avec les services et bureaux d'enquêtes spéciales pour gérer les tâches liées aux réclamations. Vous pouvez également collecter et valider les documents de réclamation requis, enquêter sur la réclamation et régler la réclamation.

Fonctionnalités principales

- Modèle de données de réclamations que vous pouvez utiliser pour créer un service de réclamations
- Workflows de réclamations que vous pouvez gérer à l'aide de tickets au sein d'une application dédiée
- Visualisation de tous les enregistrements de réclamation pour un client
- Des playbooks et des espaces de travail dédiés conçus pour divers profils de réclamation
- Statistiques et performances clés que vous pouvez gérer et suivre avec ServiceNow®
Analyse des performances et Exploration de processus
- Workflow de base de référence dans lequel vous pouvez afficher les réclamations depuis le premier avis de perte jusqu'à la fermeture de la réclamation pour les réclamations automatiques personnelles

Personal Lines Claims Personas

La table suivante indique les profils de votre organisation qui peuvent utiliser l'application Personal Lines Claims .

Personal Lines Claims Personas

Profil	Description
Administrateur	Administrateur des réclamations responsable de la configuration de l'application.
Représentant du premier avis de perte (FNOL)	Personne du front-office qui crée un ticket de réclamation au nom d'un client et télécharge les documents pertinents.
Processeurs des réclamations	Les sous-traitants du middle office ou du back-office des institutions d'assurance qui travaillent avec les sinistres. Ils travaillent sur les tickets de réclamations et les tâches qui relèvent des services de réclamations, et ferment les tickets de réclamations.
Agents de l'Unité des enquêtes spéciales (UES)	Département qui enquête sur les cas de réclamations frauduleuses potentielles.
Ajusteur de sinistre	Personne qui recueille et vérifie les documents, les détails de l'évaluation des pertes et les prestations d'assurance telles que les dépenses, les franchises et les couvertures, indique si une enquête sur la fraude est nécessaire et règle une réclamation.
Gestionnaire de réclamations	Gestionnaire qui approuve les réserves et les demandes de paiement, et peut afficher une vue d'ensemble de toutes les réclamations, y compris Exploration de processus les tableaux de bord, Analyse des performances les tableaux de bord et les rapports.

Configurer Personal Lines Claims

Installez et configurez Personal Lines Claims de manière à ce que les représentants, les processeurs, les experts en sinistres et d'autres personnes puissent commencer à traiter vos réclamations d'assurance personnelle.

Installer Personal Lines Claims

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Personal Lines Claims (sn_ins_claim_pers). L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store associés, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application](#) .
- Passez en revue la liste des applications dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou des abonnements et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Personal Lines Claims :

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

Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Personal Lines Claims](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Personal Lines Claims (sn_ins_claim_pers).

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

La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif** : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.



Important :

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

6. Sélectionnez **Installer**.

Configurer Personal Lines Claims

Passez en revue les composants installés avec l'application et modifiez-les Personal Lines Claims selon les besoins professionnels de votre organisation.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Personal Lines Claims est installée. Pour plus d'informations, consultez [Installer Personal Lines Claims](#).

Rôle requis : sn_ins_claim_pers.admin et admin

Procédure

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

Activer les pages Espace de travail de la réclamation, Score de fraude et Résumé de la réclamation

Activez les pages Score de fraude et Récapitulatif de la réclamation sur le ticket de réclamation afin qu'un gestionnaire de réclamations, un expert ou un processeur puisse les consulter.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Cadre de travail Now Experience > Générateur d'IU**.
2. Activez la page d'enregistrement par défaut CSM sous Espace de travail configurable CSM/FSM.
Pour plus d'informations, consultez [CSM Configurable Workspace record pages](#) .
3. À partir de la page d'enregistrement par défaut de CSM, définissez l'ordre des pages.
4. Définissez les conditions de la variante sur les pages d'enregistrement suivantes.

Composants installés avec Personal Lines Claims

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation du module d'extension sn_ins_claim_pers , notamment des modules d'extension, des tables et des rôles d'utilisateur.

Modules d'extension installés

Modules d'extension installés avec l'application Personal Lines Claims

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

Applications de stockage installées

Stocker les applications installées avec l'application Personal Lines Claims

Application de stockage	Description
Financial Services Operations Core	Stocke les données client nécessaires pour effectuer des demandes de service de police. Pour plus d'informations, consultez product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita .
Enquêtes spéciales sur les assurances	Les enquêtes spéciales d'assurance permettent aux compagnies d'assurance d'acheminer les demandes d'enquête relative aux fraudes aux agents de l'UES. Les demandes sont acheminées par l'intermédiaire d'experts travaillant sur des tickets de réclamation via des workflows dans l'application Personal Lines Claims .
Document Processor	Active la gestion des tâches de services documentaires utilisées dans les tickets de services de polices d'assurance. Pour plus d'informations, consultez Intégrer à Financial Services Document Processor .
Playbooks pour Gestion du service clientèle	Fournit un moyen de visualiser les workflows des processus business dans une vue simple et axée sur les tâches, garantissant des réponses cohérentes aux situations couramment rencontrées. Pour plus d'informations, consultez Playbooks pour Customer Service Management .

Rôles installés

Rôles installés avec l'application Personal Lines Claims

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Personal Lines Claims		
Personal Lines Claims administrateur [sn_ins_claim_pers.admin]	• Attribuer Personal Lines Claims des rôles • Supprimer Personal Lines Claims des tickets et des tâches • Configurer Personal Lines Claims l'application • Créer et modifier Personal Lines Claims des	• decision_table_admin • sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_claim_pers.gestionnaire • sn_ins_claim_pers.auto_processor • sn_ins_siu.viewer • sn_doc_processor.admin • sn_ins_claim_pers.auto_adjuster

Traduction automatique

Rôles installés avec l'application Personal Lines Claims (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	définitions de service • Dispose d'un accès en lecture, écriture et création aux données de politique ou de Personal Lines Claims ticket	
Personal Lines Claims gestionnaire [sn_ins_claim_pers.manager]	• Affiche le Personal Lines Claims tableau de bord • Utilisations Exploration de processus pour Personal Lines Claims les processus	• sn_ins_claim_pers.auto_adjuster • sn_ins_claim_pers.auto_processor • pa_viewer
Personal Lines Claims Réglage [sn_ins_claim_pers.auto_adjuster]	• Évalue les détails de la déclaration de sinistre d'automobile personnelle en fonction des tâches de l'ajusteur affectées et règle les réclamations • Affiche l'état des tickets de réclamation automatique personnelle • Crée et modifie des tâches ad hoc	• sn_customerservice.case_contributor • sn_doc_processor.agent • sn_bom.Ajusteur • sn_sla_definition_read • sn_bom.viewer • sn_bom.auto_ins_policy_viewer • sn_ins_claim_pers.auto_processor • sn_customerservice.csm_workspace
Personal Lines Claims Processeur [sn_ins_claim_pers.processeur_automatique]	• Soumet les détails de la déclaration de sinistre automatique personnelle, et crée et modifie	• sn_customerservice.case_contributor • sn_ins_claim.profile.writer • sn_ins_claim.lecteur_de_paiement • sn_ins_claim.lecteur_reserve • sn_ins_claim.lecteur_score_fraude

Rôles installés avec l'application Personal Lines Claims (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	des tâches ad hoc • Affiche l'état des tickets de réclamation automatique personnelle • Ferme une réclamation • Interactions d'enregistrements	• sn_ins_claim.auteur_blessure • sn_ins_claim.property_writer • sn_bom.auto_ins_policy_viewer • sn_ins_claim.rédacteur_couverture • sn_bom.b2c_agent • sn_ins_claim.participant_writer • sn_ins_claim.policy_snapshot_reader • sn_ins_claim.lecture_page_résumé
Personal Lines Claims visionneuse [sn_ins_claim_pers.visionneuse_automatique]	Affiche les tickets de réclamation automatique personnelle et les données connexes.	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.visionneur_de_données_client • sn_bom.auto_ins_policy_viewer • sn_ins_claim_pers.auto_viewer
Personal Lines Claims Représentant FNOL [sn_ins_claim_pers.fnol_représentant]	Créer et suivre des tickets de réclamation personnelle pour les polices qu'ils gèrent.	• sn_customerservice.case_contributor • sn_sla_definition_read • sn_bom.visionneur_de_données_client • sn_bom.auto_ins_policy_viewer • sn_customerservice.consumer_contact • sn_customerservice.csm_workspace • sn_customerservice.account_contributor • sn_bom.fnol_representative
Enquêtes spéciales sur les assurances		
Administrateur des enquêtes spéciales sur l'assurance [sn_ins_siu.admin]	• Rôles d'enquêtes spéciales sur les assurances de subventions • Supprimer les tickets et les tâches d'enquêtes spéciales • Configurer l'application Enquêtes	• sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_siu.agent

Rôles installés avec l'application Personal Lines Claims (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	spéciales sur l'assurance • Créer et modifier les définitions de service d'enquêtes spéciales • Dispose d'un accès en lecture, écriture et création aux données de ticket d'enquêtes spéciales	
Agent d'enquêtes spéciales en assurance [sn_ins_siu.agent]	Soumet une évaluation sur les tâches SIU associées à un ticket.	• sn_ins_claim.property_reader • sn_ins_claim.lecteur_de_paiement • sn_ins_claim.lecteur_réserve • sn_ins_claim.lecteur_score_fraude • sn_ins_claim_cml.auto_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_ins_claim.lecteur_couverture • sn_ins_claim_pers.auto_viewer • sn_bom.b2c_agent • sn_ins_claim.participant_reader
Visionneuse Enquêtes spéciales sur les assurances [sn_ins_siu.visionneuse]	Afficher les tickets d'enquête spéciale et les données connexes.	

Tables installées

Tables installées avec l'application Personal Lines Claims

Table	Description
	Personal Lines Claims
Ticket de réclamation automatique personnelle [sn_ins_claim_pers_auto_service]	Stocke des informations sur les tickets de réclamation personnelle. Cette table étend la table Base de réclamation personnelle [sn_ins_claim_pers_base].
Tâche de réclamation automatique personnelle	Stocke des informations sur toutes les tâches de réclamations personnelles pour tous les tickets de réclamations personnelles.

Tables installées avec l'application Personal Lines Claims (suite)

Table	Description
[sn_ins_claim_pers_auto_task]	
Tâche de l'ajusteur de réclamation automatique personnelle [sn_ins_claim_pers_auto_adj_task]	Stocke des informations sur les tâches liées au profil d'expert pour les réclamations personnelles.
Base de réclamation personnelle sn_ins_claim_pers_base	Prolonge la table Base de réclamation [sn_bom_claim_base].
Incident lié à la propriété [sn_ins_claim_pers_auto_incident]	Stocke des informations sur les détails de l'incident lié à la propriété pour les tickets de réclamations personnelles. Cette table étend la table Incident de la déclaration d sinistre [sn_ins_claim_property] à partir de Insurance Claims Core.
Enquêtes spéciales sur les assurances	
Tâche SIU sn_ins_siu_task	Stocke des informations sur les tâches liées au département de l'Unité des enquêtes spéciales pour tous les tickets de réclamations.

Gestion des réclamations personnelles

Découvrez quels rôles utilisent l'application Personal Lines Claims pour créer, examiner et gérer une réclamation d'assurance depuis le premier avis de sinistre jusqu'à la fermeture de la réclamation.

Grâce à l'application, les Personal Lines Claims représentants des FNOL peuvent soumettre des demandes de réclamation, tandis que les gestionnaires et les experts en sinistres peuvent travailler sur les tickets pour les types de tickets de police personnelle suivants.

Types de tickets personnels

Les types de tickets personnels suivants sont disponibles.

- Police automatique personnelle
- Vous pouvez également créer des types de ticket pour Personal Lines Claims en étendant un type de ticket à partir du ticket de base Personal Claims.

Espace de travail

Les processeurs, les experts et d'autres rôles Espace de travail travaillent sur tous les aspects des tickets de réclamations d'assurance. Avec Espace de travail, les utilisateurs dotés de ces rôles peuvent effectuer les tâches suivantes :

- Surveiller la charge de travail et les performances
- Se concentrer sur les éléments à haute priorité
- Naviguer facilement entre les tâches

Pour plus d'informations, consultez [Espaces de travail](#).

Le tableau suivant indique quels Espace de travail utilisateurs peuvent utiliser l’application Personal Lines Claims .

Espace de travail utilisateurs pour Personal Lines Claims

Rôle	Description
Administrateur des réclamations	Se configure Espace de travail en fonction des besoins professionnels. Pour plus d'informations, consultez Configurer Espace de travail configurable de CSM .
Gestionnaire de réclamations	Approuve les demandes de réservation et de paiement, et affiche les analyses et Exploration de processus les tableaux de bord.
Espace de travail du représentant du premier avis de perte	
Premier avis de représentant en sinistres	Crée des tickets de réclamation pour le compte des clients et télécharge les documents pertinents.
Espace de travail du processeur	
Processeur de réclamations	Travaille sur les tickets de réclamation et les tâches afin de résoudre les tickets qu’ils gèrent.
Espace de travail SIU	
Agent de l’Unité des enquêtes spéciales (UES)	Travaille sur les tâches d’enquête sur les réclamations pour fraudes potentielles.
Espace de travail de l’ajusteur	
Réglage	Évalue une déclaration de sinistre en examinant les documents de réclamation, les couvertures, les réserves et les paiements.

Workflows Personal Lines Claims

L’application Personal Lines Claims installe des workflows automatisés que vous pouvez configurer pour toutes les tâches de réclamations. Ces workflows créent des tickets et acheminent toutes les tâches en conséquence.

Une fois qu’un ticket de réclamation est initié, le workflow passe par des phases. Un moteur de règles métier avec des règles configurables de base de référence peut classer une réclamation dans la catégorie comme une fraude potentielle ou, par exemple, comme une réclamation en double. Voici quelques exemples de règles métier :

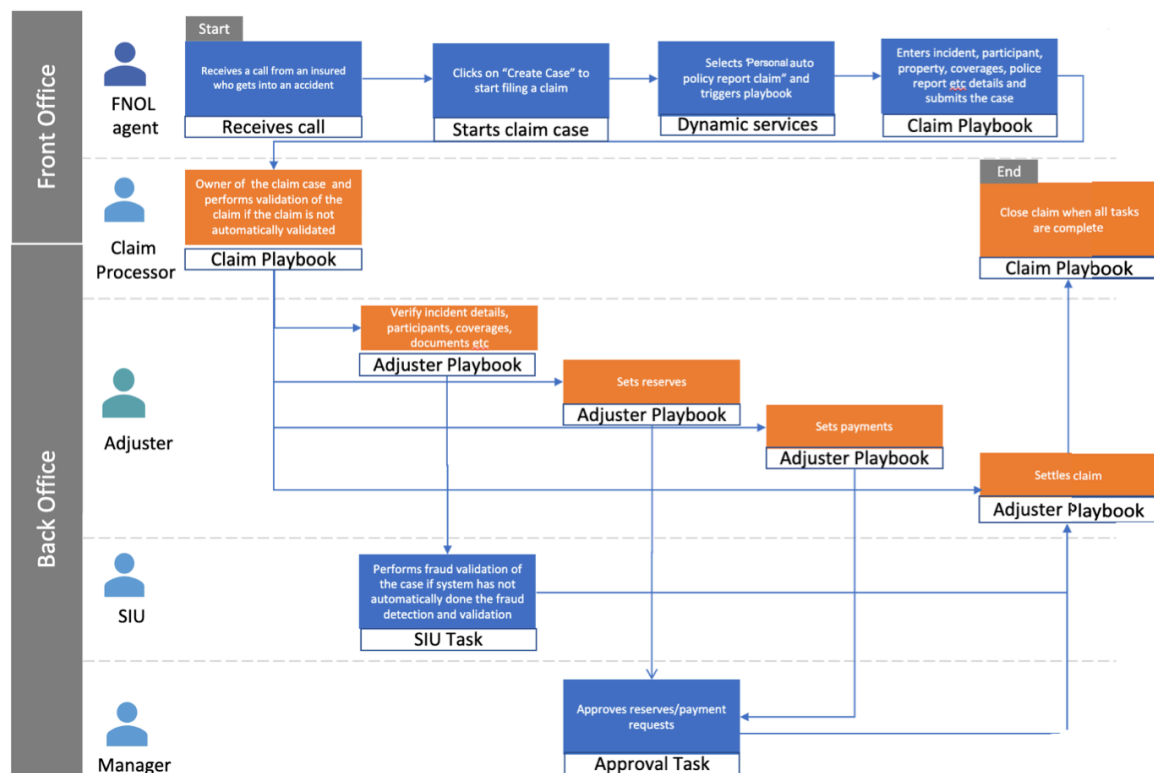
- Si le nombre de propriétés ou de participants soumis pour la réclamation est supérieur à deux, la réclamation est considérée comme hautement prioritaire.
- Si le nombre de réclamations soumises par un client pour la même police d’assurance est supérieur à quatre, une réclamation sera automatiquement signalée comme une fraude potentielle.
- Si le nombre de réclamations soumises par un client est inférieur à cinq et que la date de perte signalée par rapport à la date de début de la police est inférieure à trois jours, une tâche de validation de réclamation est créée pour qu’un processeur l’examine.

Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches d’examen et de gestion des réclamations d’assurance vers des rôles de différents départements. Les agents de front-

office et de back-office se connectent à pour Espace de travail travailler sur les tâches de leur file d'attente. Le playbook de tickets guide les agents à travers ces étapes globales nécessaires pour répondre aux réclamations :

- Soumission du premier avis de perte
- Validation pour les réclamations
- Évaluation de la réclamation de l'expert
- Évaluation de la fraude
- fermeture de la réclamation

Flux de processus de réclamations – Déclaration de sinistre d'automobile personnelle



Traduction automatique

Premier avis de perte (FNOL)

Présentation d'une demande d'indemnisation en tant que représentant du premier avis de sinistre

1. À l'étape du premier avis de sinistre (FNOL), un demandeur de police d'assurance déclare un sinistre auprès d'un représentant FNOL. Une fois le ticket créé, un workflow se déclenche automatiquement avec des tâches playbook créées pour gérer le ticket jusqu'à sa résolution.
2. Le représentant de la FNOL documente les détails de l'incident, de la propriété, du participant et des blessures obtenus pour la réclamation, ainsi que les couvertures disponibles pour les réclamations pertinentes. Le représentant recueille et soumet également les documents entrants applicables aux fins de vérification, tels que le permis du véhicule, et initie la réclamation en soumettant le ticket.
3. Une fois le ticket initié soumis, les règles de décision business :

- Peut classer le ticket de déclaration de sinistre par ordre de priorité, en fonction du nombre de propriétés ou de participants signalés dans la déclaration
- Peut déclencher une tâche et renvoyer un ticket de réclamation au département de l'Unité des enquêtes spéciales pour une évaluation plus approfondie.
- Peut déclencher la tâche de validation de la réclamation pour un examen plus approfondi
- Peut transmettre la demande à un expert en sinistres pour l'évaluation des pertes

Étape de validation de la réclamation

Validation et fermeture d'une réclamation en tant que processeur de réclamations

1. À l'étape Validation de la réclamation, le processeur met à jour les détails de la tâche et rejette ou approuve la tâche de réclamation en conséquence.
2. Si le processeur valide la tâche en l'approuvant, elle passe à l'étape d'évaluation de l'ajusteur.

Évaluation de l'ajusteur

Évaluation et règlement d'une réclamation en tant qu'expert en sinistres

1. À l'étape de l'évaluation de l'expert, celui-ci examine et vérifie ou rejette les documents de réclamation soumis. L'expert en sinistres examine également les couvertures et met à jour ou ajoute des couvertures s'il y a lieu.
2. L'expert en sinistres peut transmettre la demande au service de l'UES aux fins d'enquête. Une fois que le service de l'UES a terminé la tâche d'examen de la fraude, l'expert en sinistres peut régler ou rejeter la réclamation.
3. L'expert évalue une réclamation et attribue un montant de réserve par rapport à la couverture pertinente, en fonction des détails du sinistre.
 - Si le montant de réserve affecté relève de l'autorité d'approbation de l'expert, celui-ci approuve les résultats.
 - Si le montant de la réserve affectée dépasse le pouvoir d'approbation de l'expert, celui-ci affecte la demande au gestionnaire des sinistres pour approbation. Si le montant de la provision est approuvé par le gestionnaire des sinistres, l'expert en sinistres procède à l'évaluation du paiement de la réclamation. Si le montant n'est pas approuvé, l'expert réévalue et révisé le montant de la réserve en fonction des recommandations du gestionnaire des sinistres.
4. L'expert met à jour l'enregistrement de la réclamation avec la réserve pour pertes, la réserve pour les dépenses ou les deux.
5. L'expert crée des montants de paiement par rapport aux réserves créées, en fonction de l'évaluation finalisée.
 - Si le montant du paiement créé se trouve dans l'autorité d'approbation de l'expert, celui-ci approuve les résultats.
 - Si le montant dépasse le pouvoir d'approbation de l'expert, celui-ci affecte la demande au gestionnaire des sinistres pour approbation. Si le gestionnaire des réclamations approuve le montant du paiement, l'expert

procède à une évaluation du paiement de la réclamation. Si le montant n'est pas approuvé, l'expert en sinistres réévalue et crée un nouveau montant de paiement en fonction des recommandations du gestionnaire des sinistres.

6. L'expert approuve ou rejette la tâche de révision. Si l'expert approuve la tâche de révision pour régler la réclamation, le ticket de réclamation passe à l'étape Exécution pour être fermé par le processeur des réclamations. Si l'expert rejette toutes les tâches connexes, le ticket de réclamation se ferme automatiquement.

Tâches de l'Unité des enquêtes spéciales (UES)

Enquête sur une réclamation pour fraude potentielle en tant qu'agent de l'unité d'enquête spéciale

1. Si les règles de gestion déterminent que la réclamation nécessite une validation, ou si l'expert détermine la possibilité d'une fraude, une tâche est déclenchée auprès du service SIU pour enquête. Un agent SIU examine la tâche de fraude, met à jour les détails dans l'enregistrement de tâche d'évaluation et approuve ou rejette la tâche. Une tâche d'évaluation approuvée indique une détermination de fraude introuvable. Une tâche d'évaluation rejetée indique que la réclamation est jugée invalide et potentiellement frauduleuse.
2. Si la tâche est approuvée, la réclamation est conclue comme fraude introuvable et peut être approuvée par l'expert. Lorsque la réclamation est approuvée, le ticket passe à l'étape Exécution, que le processeur de réclamations termine.

Tâches d'approbation du gestionnaire des réclamations

Approuver les montants des réserves ou des paiements en tant que gestionnaire des sinistres

1. Si un montant de réserve affecté dépasse le pouvoir d'approbation de l'expert, le système affecte la demande de montant de réserve au gestionnaire des sinistres pour approbation. Si le gestionnaire des sinistres approuve le montant de la réserve, l'expert en sinistres procède à l'évaluation du paiement de la réclamation. Si le gestionnaire des sinistres rejette le montant de la provision et formule une recommandation, l'expert en sinistres doit réviser le montant de la provision conformément aux recommandations.
2. Si un montant de paiement créé dépasse l'autorité d'approbation de l'expert, le système affecte la demande de montant de paiement au gestionnaire des réclamations pour approbation. Le gestionnaire des réclamations examine le montant du paiement et les détails de la réclamation, et approuve ou rejette le paiement de la réclamation. Si le gestionnaire des sinistres approuve le montant du paiement, l'expert en sinistres peut procéder au règlement. Mais si le gestionnaire rejette la demande et fournit une recommandation, l'expert en sinistres doit réviser et soumettre le montant du paiement conformément aux recommandations. Les notes de travail générées par le système indiquant l'approbation ou le rejet sont automatiquement ajoutées au flux d'activité pour la tâche et le ticket de réclamation.

Fermeture

Le ticket est complet lorsque ses états et son étape sont définis sur Fermé terminé.

Créer un ticket de réclamation personnelle

Un représentant ou un processeur de premier avis de perte peut commencer le processus de réclamation en initiant un dossier de réclamation personnelle au nom de votre client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_pers.fnol_representative ou sn_ins_claim_pers.auto_processor

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes.
3. Créez un ticket à partir de la liste de tickets de réclamation automatique personnelle.
4. Dans la boîte de dialogue Créer un ticket, sélectionnez **Déclaration de sinistre du rapport de police pour automobile personnelle**.
5. Sélectionnez **Créer**.
6. Renseignez les champs obligatoires du formulaire ainsi que toutes les autres informations connexes que vous avez recueillies auprès du client.
7. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail**, saisissez tous les commentaires associés à vos conclusions. Les commentaires publiés manuellement et les notes de travail générées par le système s'ajoutent au flux d'activité du ticket de réclamation.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Un ticket de réclamation personnelle est créé avec l'état Nouveau et le workflow est déclenché. Le ticket est affecté à un groupe d'affectation en fonction des règles d'affectation définies.

Que faire ensuite

En tant que processeur de réclamations, vous pouvez vous affecter le ticket et commencer à travailler dessus. Pour plus d'informations, consultez [Traiter une réclamation personnelle](#).

Traiter une réclamation personnelle

Un processeur peut initier une réclamation, examiner une réclamation pour la vérifier et, après l'évaluation d'un expert, effectuer des tâches d'exécution et fermer une réclamation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_pers.auto_processor

Mettez à jour et fermez les tâches du ticket de réclamation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Ouvrez le ticket de réclamation et la tâche de l'une des façons suivantes.
Vous devrez peut-être sélectionner **Accepter** pour accepter l'affectation de la tâche qui vous sera affectée, ce qui vous permettra de travailler sur la tâche.
3. Terminez le travail requis pour effectuer les tâches dans votre système de réclamations.
Le travail que vous devrez peut-être effectuer peut inclure des étapes dans l'une des étapes suivantes.

- Remplir les tâches de l'étape du premier avis de perte pour initier la réclamation.
- Évaluation de la validité de la réclamation signalée par le client.
- Clôture et fermeture de la réclamation.

4. Facultatif : Dans le champ **Notes de travail** , saisissez tous les commentaires associés à vos conclusions. Les commentaires publiés manuellement et les notes de travail générées par le système s'ajoutent au flux d'activité du ticket de réclamation.

5. Fermez la tâche à partir de l'activité playbook ou du formulaire de tâche.

Tâches de l'ajusteur

Les experts peuvent travailler sur les tâches de réclamation à partir de l'espace de travail de réclamation.

Espace de travail de la réclamation

À partir de l'espace de travail des réclamations, un expert peut examiner une réclamation pour vérifier les documents, évaluer les couvertures des réclamations, déterminer les détails de paiement des réclamations et approuver le règlement d'une réclamation. Espace de travail pour les experts est une vue unifiée de toutes les actions qu'un expert peut effectuer sur une réclamation. À l'aide des onglets et des cartes de l'espace de travail, les experts peuvent parcourir les sections suivantes :

- Détails de la réclamation : affichez et modifiez des détails tels que le numéro de police, l'étape de la réclamation, l'état de la réclamation, ainsi que les dates d'incident et de reporting.
- Réclamations de biens : affichez et travaillez sur les propriétés pertinentes pour le ticket de réclamation.
- Participants à la réclamation : affichez et travaillez sur les participants pertinents pour le ticket de réclamation.
- Détails de la tâche : affichez et modifiez l'agent et le groupe auxquels une tâche est affectée.
- Tâches : consultez et travaillez sur les tâches de l'ajusteur pour le ticket de réclamation actuel.
- Couvertures et finances : affichez et modifiez les entités de réclamation telles que les couvertures de réclamation, les réserves associées, les paiements et les montants des dépenses sous les couvertures individuelles.

À partir de l'espace de travail de la réclamation, un expert peut également accéder aux onglets pour afficher la page Score de fraude et la page Résumé d'une réclamation.

Espace de travail de la réclamation de l'ajusteur : examen de la déclaration de sinistre d'automobile personnelle

Travailler sur des tâches d'ajusteur de réclamation personnelles

Un expert peut examiner une réclamation pour vérifier les documents, évaluer les couvertures de réclamation, déterminer les détails du paiement de la réclamation et approuver le règlement d'une réclamation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_pers.auto_adjuster

i Important :

Pour accéder aux onglets connexes de l'espace de travail de la réclamation, du score de fraude et de l'espace de travail de l'ajusteur sommaire, vous devez activer la page d'enregistrement par défaut de CSM. Par défaut, la page est définie sur Inactif. Pour déterminer la page par défaut pour afficher les enregistrements dans l'espace de travail configurable CSM, consultez [Pages d'enregistrement de l'espace de travail configurable CSM](#).

Mettez à jour et fermez les tâches d'ajusteur du ticket de réclamation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Ouvrez la tâche de l'une des façons suivantes.
3. Terminez le travail requis pour effectuer la tâche d'évaluation ou de règlement dans votre système de réclamations.
4. Travaillez sur la tâche d'ajusteur en effectuant diverses actions à partir de l'espace de travail de la réclamation.
5. **Facultatif :** Dans une tâche, dans le champ **Notes de travail**, entrez tous les commentaires associés à vos conclusions.
Les commentaires publiés manuellement et les notes de travail générées par le système s'ajoutent au flux d'activité de la tâche et du ticket de réclamation.

Résultats

En fonction de l'état actuel du ticket :

- Lorsque l'expert accepte la tâche, l'état de la tâche est défini sur Travail en cours.
- Lorsque l'expert en sinistres soumet une provision ou un paiement, si le montant est inférieur à sa limite d'autorisation, il est approuvé automatiquement.
- Si l'expert règle la réclamation, le ticket de réclamation est fermé automatiquement, l'état du ticket est défini sur Fermé terminé et l'étape de réclamation est passée à Fermé rejeté. Les notes de travail générées par le système indiquant le rejet sont automatiquement ajoutées au flux d'activité pour la tâche et le ticket de réclamation.
- Si l'une des tâches associées à l'expert est approuvée, une tâche est déclenchée dans le processeur de réclamations pour fermer le ticket. Les notes de travail générées par le système indiquant l'approbation sont automatiquement ajoutées au flux d'activité pour la tâche et le ticket de réclamation.

Information associée

[Générer et afficher le score de fraude d'une réclamation](#)

[Afficher le résumé d'une réclamation](#)

Générer et afficher le score de fraude d'une réclamation

Générez un score de fraude et affichez la page du score de fraude pour obtenir des informations détaillées sur le score de fraude et l'historique d'un sinistre.

Un expert, un processeur et un gestionnaire peuvent générer un score de fraude et afficher la page de score de fraude sur un ticket de réclamation et à partir d'une tâche d'ajusteur afin de déterminer le risque de fraude d'un ticket. Les administrateurs peuvent utiliser la page des scores de fraude de base de référence pour créer une page de notation personnalisée propre aux exigences de votre secteur d'activité.

Remarque :

Pour plus d'informations, consultez [Configurer les plages de scores de fraude avec Générateur d'IU](#).

Génération et accès aux détails du score de fraude

Si vous êtes gestionnaire de sinistres, expert ou responsable du traitement des sinistres pour une entreprise, vous pouvez générer et accéder aux détails du score de fraude liée aux sinistres à l'aide de Intégration de Financial Services Operations à FRISS. Cette option n'est disponible que sur les enregistrements de tickets de réclamation et les enregistrements de tâches d'ajusteurs.

À partir d'un enregistrement de ticket de réclamation ou d'un enregistrement de tâche d'ajusteur :

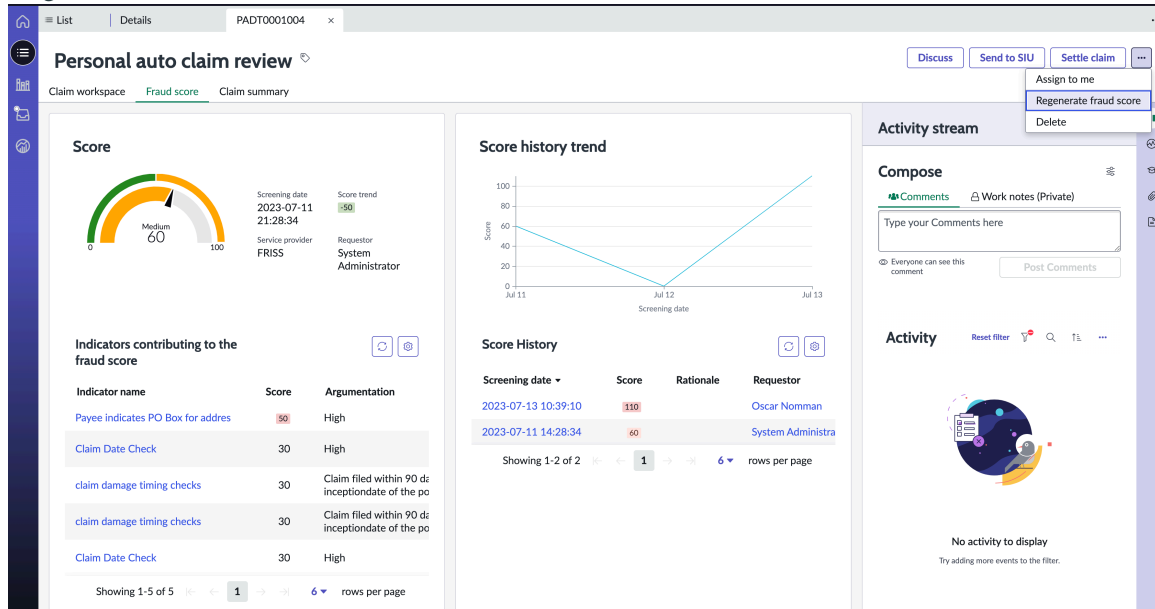
- Sélectionnez l'onglet Score de fraude pour afficher la page du score de fraude.
- Sélectionnez **Régénérer les scores de fraude** pour générer ou régénérer un score de fraude.

Page des scores de fraudes

Dans la réclamation ou à partir d'une tâche d'ajusteur, vous pouvez voir des informations sur les scores de fraude dans l'onglet **Scores de fraude**.

L'exemple suivant montre la page des scores de fraude de l'application contenant les Personal Lines Claims détails des scores.

Page des scores de fraudes



Détails de la page de score de fraude

Jauge de score

Affiche un score de risque élevé, moyen ou faible en fonction des données de la déclaration de sinistre transmise. Vous pouvez configurer l’affichage en définissant les plages de scores élevés, ou faibles. Pour plus d’informations sur la configuration des plages, reportez-vous à la section [Configurer les plages de scores de fraude avec Générateur d'IU](#).

Score de fraude

Nombre global du score de fraude.

Tendance des scores

Affiche la différence entre le score actuel et le score précédent.

Fournisseur de service

Affiche le nom du fournisseur de service d’analyse des données de fraude.

Date de dépistage

Fait référence à la date à laquelle un sinistre a été examiné pour la détection de fraude.

Indicateurs contribuant au score de fraude

Si FRISS est activé, affiche une liste d’indicateurs tels que la vérification de la date de réclamation et le rapport de police qui sont pris en compte dans le score de fraude, avec les scores correspondants et les justifications expliquant pourquoi chaque score a été spécifié pour l’indicateur. Pour plus d’informations sur FRISS, reportez-vous à [Intégration de Financial Services Operations à FRISS](#).

Tendance de l'historique des scores

Affiche un graphique visuel de l’historique des scores au fil du temps par date de dépistage.

Historique des scores

Affiche le nombre de fois où l’API est exécutée pour le ticket de déclaration de sinistre. Répertorie les scores avec les dates de filtrage, le motif des demandes de filtrage et les demandeurs de filtrage. Vous pouvez choisir de filtrer et d’actualiser l’historique sur demande.

Configurer les plages de scores de fraude avec Générateur d'IU

Configurez les plages de scores de fraude à l'aide du Générateur d'IUfichier . Vous pouvez configurer certains champs, tels que le champ **Plages** , dans la page Informations sur la fraude de l'espace CSM de travail configurable, afin de pouvoir définir la plage de scores.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :

Toute modification de configuration apportée ici apparaît au Financial Services Operations Core niveau et s'appliquera à toutes les applications FSO Core.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Cadre de travail Now Experience > Générateur d'IU > Collections de pages**.
2. **Post-détails de l'enregistrement par défaut CSM > Score de fraude > Par défaut**
3. **Facultatif** : Si le message Périmètre de l'application différent s'affiche, sélectionnez **Modifier dans le périmètre d'origine**.
4. Définissez les valeurs minimale et maximale dans l'onglet **Configuration** du panneau de configuration en sélectionnant **Plages**.
5. Définissez la valeur, la couleur et l'étiquette en sélectionnant **Configurer les plages**.
6. Sélectionnez **Appliquer**.
En configurant la jauge, vous pouvez afficher la position d'une valeur particulière dans une plage donnée de valeurs minimales et maximales. Vous pouvez également voir la progression en définissant les plages de données à code couleur. Pour plus de détails sur la configuration de la jauge, consultez la section [ServiceNow® Site développeur](#) .

Information associée

[CSM Configurable Workspace record pages](#)

Évaluer une réclamation personnelle pour fraude

Un agent des enquêtes spéciales peut examiner une demande d'indemnisation pour déterminer si une demande est frauduleuse.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_siu.agent

Utilisez le playbook de tickets qui fournit les activités et les tâches requises pour mettre à jour et fermer les tâches du ticket de déclaration de sinistre.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque la logique des règles métier identifie un ticket de réclamation comme une réclamation de « proximité immédiate » (un ticket de réclamation très proche de la date de début de la police), une tâche est déclenchée pour le département SIU pour l'évaluation de la fraude. Un expert en sinistres peut également renvoyer une demande d'indemnisation à une évaluation de la fraude au cours de l'évaluation de la demande d'indemnisation de l'expert.

Procédure

- 1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail.**
- 2. Sélectionnez l'icône de listes (icône 
- 3. Ouvrez la tâche à partir de la liste des tâches d'enquête spéciale.

Option	Description
Depuis la liste des tâches d'enquête spéciale	a. Dans l'onglet Listes , sous Tâches d'enquête spéciale, ouvrez la liste des tâches. ▪ Pour les tâches qui vous sont affectées, sélectionnez Mes affectations. ▪ Pour toutes les tâches d'enquête spéciales, sélectionnez Toutes. b. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.

- Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
- 4. Terminez le travail requis pour effectuer la tâche dans votre système de réclamations.
 - 5. **Facultatif :** Dans le champ **Notes de travail** , saisissez tous les commentaires associés à vos conclusions.
 - 6. Fermez la tâche à partir du formulaire Tâche d'enquête spéciale.

Résultats

- Si la tâche est approuvée, elle passe à l'état Fermée terminée.
- Si la tâche est rejetée, elle passe à l'état Fermé rejeté.

Approuver un montant de réserve ou de paiement

Un gestionnaire de sinistres peut approuver la provision pour sinistres et les montants des paiements.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_pers.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si le montant d'une réserve affectée ou d'un paiement créé par un expert est supérieur à l'autorité d'approbation de l'expert, le gestionnaire des sinistres reçoit une demande d'approbation du montant de la réserve ou du paiement de la part de l'expert.

Procédure

- 1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail.**
- 2. Ouvrez la tâche de l'une des façons suivantes.

Option	Description
À partir de la page de destination	Sélectionnez la tâche dans la liste Mes tâches en attente.

Option	Description
À partir de la liste d'approbations Personal Lines Claims	a. Sélectionnez l'icône de listes (icône ) b. Dans l'onglet Listes , sous Approbations Personal Lines Claims, ouvrez l'un des documents suivants : ▪ Mes approbations : réserves ▪ Mes approbations : paiements c. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.

3. Si vous souhaitez rejeter le montant d'approbation demandé, entrez des commentaires avec votre recommandation dans le champ **Commentaires** .
Les commentaires publiés manuellement et les notes de travail générées par le système s'ajoutent au flux d'activité de la tâche et du ticket de réclamation.
4. Fermez la tâche à partir du formulaire de tâche Provision pour la réclamation ou Paiement de la réclamation.

Résultats

- Si le gestionnaire des réclamations approuve le montant de la provision ou du paiement, la tâche de provision pour les réclamations revient à l'expert pour procéder à l'évaluation ou au règlement du paiement de la réclamation.
- Si le gestionnaire des réclamations rejette le montant de la provision ou du paiement, le gestionnaire fournit une autre recommandation. Une notification de l'état rejeté se déclenche pour l'expert.
- Les entrées générées par le système pour l'approbation ou le rejet du montant de la réserve ou du paiement sont ajoutées au flux d'activité. Ces entrées automatisées prennent en charge l'audit et le suivi.

Ajouter une tâche ad hoc

Créez une tâche en tant que processeur, expert ou gestionnaire pour aider à hiérarchiser et à mieux planifier le travail de votre réclamation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_pers.auto_processor, sn_ins_claim_pers.auto_adjuster ou sn_ins_claim_pers.manager



Remarque :

Vous pouvez créer des tâches supplémentaires au besoin sur une réclamation à l'aide du bouton **Ajouter une tâche** du menu Actions ou du bouton **Créer un enregistrement** à partir du panneau Enregistrements connexes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Ouvrez la réclamation de l'une des façons suivantes.
3. Sélectionnez **Ajouter une tâche**.
4. Renseignez les détails du formulaire Créer une tâche de déclaration de sinistre pour automobile personnelle.

5. Facultatif : Dans le champ **Notes de travail** , saisissez tous les commentaires associés à vos conclusions. Les commentaires publiés manuellement et les notes de travail générées par le système s'ajoutent au flux d'activité de la tâche.

6. Affectez-vous la tâche ou affectez-la à un autre utilisateur.

7. Sélectionnez Enregistrer.

La tâche s'affiche avec l'état Nouveau. Les tâches de réclamation actives et inactives s'affichent sur le ticket de réclamation et sur l'étape d'évaluation de l'ajusteur de réclamation.

Que faire ensuite

Une fois qu'une tâche est créée, elle peut passer aux états suivants en fonction des besoins de la tâche.

- Travail en cours
 - Après qu'une tâche nouvellement créée est affectée à soi-même.
 - Un délégataire de tâche **sélectionne Accepter** pour accepter la tâche.
 - Un délégataire de tâche sélectionne une tâche dont l'état est actuellement En attente d'informations.
 - Une fois qu'un délégataire de tâche a sélectionné Tâche ouverte pour continuer à travailler sur la tâche.
- En attente d'infos : un délégataire de tâche sélectionne En attente d'infos.
- Fermée terminée : un délégataire de tâche sélectionne Fermer pour fermer la tâche.

Afficher les tâches ad hoc et générées par le système pour une réclamation

Affichez une tâche en attente pour classer votre travail de réclamation par ordre de priorité.

Les gestionnaires peuvent afficher les tâches affectées à partir d'un ticket ou d'une tâche de réclamation, et les experts peuvent consulter leurs tâches affectées lorsqu'ils travaillent à partir d'une tâche d'ajusteur. Ces rôles peuvent également afficher les tâches affectées à partir de Mes tâches en attente sur la page de destination.

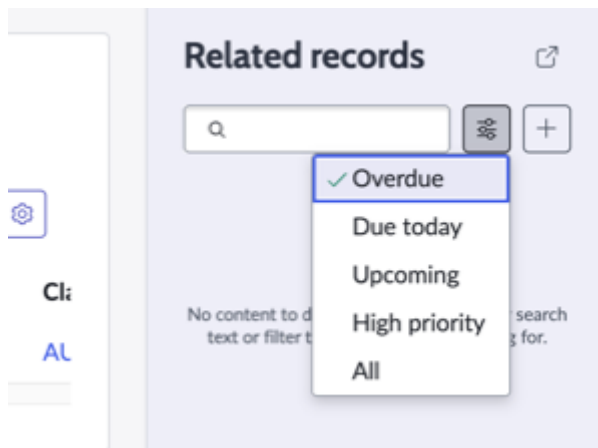
Affichez ou recherchez une tâche à partir d'un ticket de réclamation ou d'une tâche d'expert parent en sélectionnant l'onglet Tâches ou l'icône **Enregistrements connexes** (



) dans le menu contextuel.

Recherchez une tâche de cette façon :

- Entrez une description brève dans la recherche
- Filtrez les options suivantes :
 - En retard
 - Échéance aujourd'hui
 - À venir
 - Priorité élevée
 - Tous
- Sélectionnez l'icône  pour ouvrir les tâches filtrées en conséquence dans une vue de liste.



Discuter d'une réclamation

Discutez des détails d'une réclamation avec les utilisateurs supplémentaires qui ont accès à l'enregistrement de la réclamation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_pers.fnol_representative, sn_ins_claim_pers.auto_processor, sn_ins_claim_pers.auto_adjuster, sn_ins_claim_pers.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez ou affichez une discussion Sidebar en cours pour les tickets.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes.
3. Ouvrez un ticket à partir de la liste.
4. Sélectionnez **Discuter**.
5. Saisissez un sujet pour la discussion.
6. Ajoutez des participants à la discussion.
7. Sélectionnez **Démarrer une discussion**.
La discussion est associée à l'enregistrement de réclamation.

Que faire ensuite

Pour afficher une discussion, sélectionnez **Discuter**, puis **Ouvrir l'enregistrement** de la discussion que vous souhaitez afficher.

Utiliser l'assistant d'agent pour afficher les réclamations associées

Utilisez la recherche contextuelle de l'assistant d'agent pour afficher les réclamations associées et les articles de la base de connaissances pertinents.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ins_claim_pers.fnol_representative, sn_ins_claim_pers.auto_processor, sn_ins_claim_pers.auto_adjuster, sn_ins_claim_pers.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Listes.

3. Ouvrez la tâche à partir du playbook de tickets ou de la liste de tâches de l’ajusteur de réclamation automatique personnelle.
4. Sélectionnez l’icône Assistant d’agent pour utiliser la fonctionnalité.
Pour plus d’informations sur l’assistant d’agent, reportez-vous à la [section Recherche de solutions à l’aide de l’assistant d’agent](#) .

Intégrer des applications

Financial Services Operations (FSO) offrent une expérience client transparente avec une vérification et une acceptation automatisées.

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

Intégration aux spokes

En intégrant des spokes aux Financial Services Operations applications (FSO), les concepteurs de flux peuvent fournir les actions pour Concepteur de flux des applications spécifiques.

Un *spoke* est une application incluse dans le périmètre contenant Concepteur de flux du contenu dédié à une application ou à un type d’enregistrement particulier. Vous pouvez intégrer une ServiceNow application à un spoke d’application FSO bancaire tel que Jack Henry, jXchange , Socure ou FRISS.

FSO Détails du spoke d’application bancaire

Nom du module d'extension	Description	Répertoire du module d'extension
Jack Henry jXchange Spoke	Les concepteurs de flux peuvent utiliser le spoke Jack Henry jXchange pour accéder aux actions afin d’automatiser les processus financiers dans ServiceNow. Vous pouvez utiliser cette intégration pour effectuer des tâches telles que la gestion de compte, le traitement des transactions ou la détection des fraudes.	[com.sn.jha.spoke]
Socure Spoke	En utilisant l’intégration du spoke Socure, vous pouvez améliorer l’intégration des processus d’intégration et d’authentification des clients, ainsi que les tâches de vérification d’identité. Les concepteurs de flux peuvent intégrer ces processus de vérification d’identité dans leurs workflows. Les tâches comprennent la validation des informations utilisateur, la réalisation d’évaluations des	[com.sn_socure_spoke]

Traduction automatique

FSO Détails du spoke d'application bancaire (suite)

Nom du module d'extension	Description	Répertoire du module d'extension
	risques ou la prévention des activités frauduleuses.	
Equifax Spoke	En utilisant l'intégration du spoke Equifax, vous pouvez accéder à des informations importantes sur l'historique de crédit d'un client, les alertes de fraude, la vérification de l'identité numérique, le filtrage des transactions et d'autres données pertinentes.	[com.sn_equifax_spoke]
Visa Spoke	Les agents de litige peuvent utiliser le pour invoquer de manière transparente les API Visa dans le Visa Spoke cadre du processus de litige relatif aux cartes Visa Resolve Online (VROL).	[com.sn_visa_spoke]

FSO Détails du spoke de l'application d'assurance

Spoke	Description	Module d'extension
FRISS Spoke	Le FRISS spoke permet aux compagnies d'assurance d'améliorer leurs mesures de prévention de la fraude et de protéger leurs organisations contre les pertes financières. Il fournit les actions conçues pour les tâches de prévention de la fraude et d'évaluation des risques. Les concepteurs de flux peuvent intégrer les processus de détection des fraudes dans leurs workflows à l'aide d'actions. Les actions comprennent l'analyse des données client, l'identification des activités suspectes et la génération d'alertes de fraude.	[com.sn_friss_spoke]
Guidewire Spoke	L'intégration Guidewire du spoke fournit des actions pour Concepteur de flux la gestion des tâches liées à l'assurance. Les actions de spoke comprennent la création de polices, la mise à jour des informations sur les réclamations et la récupération des données de facturation.	[com.sn_guidewire_spoke]

Intégration à des applications tierces

Fournit des informations sur les spokes intégrés et les tâches qui doivent être effectuées ou les exigences qui sont nécessaires pour utiliser le spoke. Ces exigences sont spécifiques à l'application tierce.

Financial Services Operations Les spokes intégrés comprennent les applications suivantes :

Financial Services Operations Intégration à Socure

L'intégration ServiceNow® Financial Services Operations avec Socure vous permet d'intégrer plus de comptes, de réduire les risques et de réduire les coûts d'acquisition de clients.

Avec l'intégration à l'application ServiceNow® Financial Services Operations Socure, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Rationalisez le parcours d'intégration de vos clients.
- Vérifiez l'identité et l'éligibilité d'un candidat à l'aide d'un module d'extension qui utilise l'application KYC (Financial Services Know Your Customer).
- Améliorez la détermination des risques d'un client en exécutant des flux secondaires qui recherchent les scores de fraude d'un client.
- Permettez à vos clients d'intégrer les API Socure dans les workflows développés avec l'intégration Financial Services Operations à Socure.
- Simplifiez vos processus d'analyse des risques et de vérification des documents.

Premiers pas

Explorer



Découvrez les avantages de l'intégration Financial Services Operations à Socure.

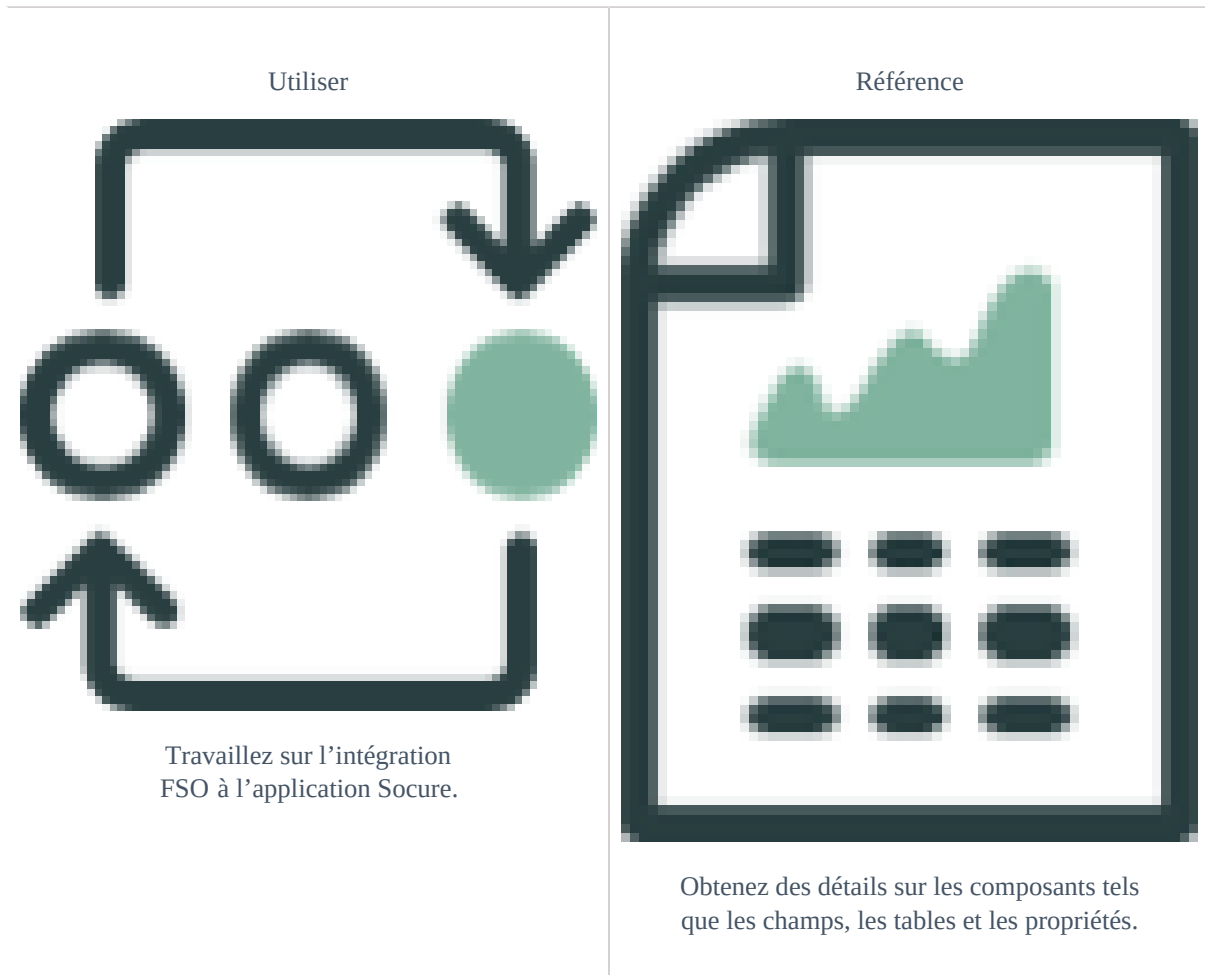
Configurer



Planifiez et configurez votre intégration.

Traduction automatique

Premiers pas (suite)



Traduction automatique

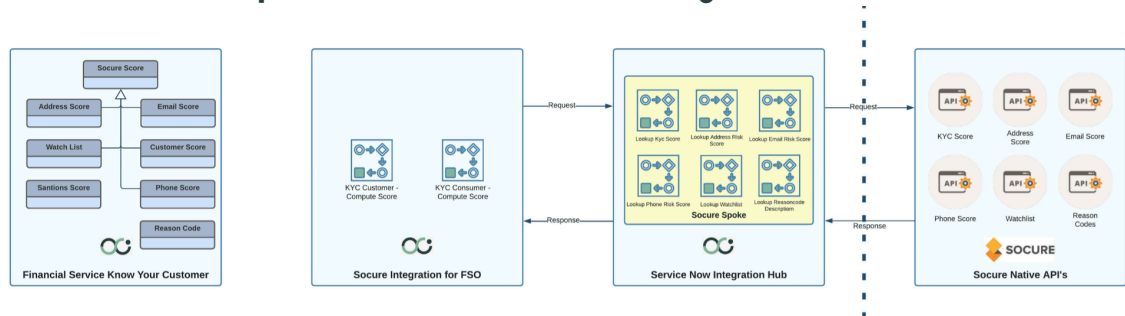
Exploration Financial Services Operations de l'intégration avec Socré

Financial Services L'intégration avec Socré vous permet d'intégrer les API Socré dans les workflows et de rationaliser vos processus d'analyse des risques.

Vue d'ensemble de l'architecture

Le diagramme suivant fournit une vue d'ensemble de haut niveau où vous pouvez voir la conception de l'intégration Socré et le rôle que joue chaque couche dans Financial Services Operations (FSO).

Financial Services Operations Vue d'ensemble de l'intégration à Socré



Couches dans l'intégration Socure

Couche	Description
Couche de spokes	Couche contenant le module d'extension du spoke Socure. Cette couche fournit des actions qui utilisent des API REST pour interagir avec Socure.
Adaptateur/couche intermédiaire	Couche contenant l'application Financial Services Operations . Cette couche fournit : • Flux secondaires qui utilisent les actions dans le spoke Socure. Chaque action a à la fois des flux secondaires individuels et des flux secondaires combinés pour appeler toutes les actions ensemble. • Flux planifié qui obtient les derniers codes de motifs et descriptions de Socure. i Remarque : Lorsque vous utilisez Socure pour la première fois, vous devez activer le flux programmé et définir la fréquence souhaitée.
Couche FSO	Couche contenant le service existant Financial Services Know Your Customer . Des tables et définitions de service supplémentaires sont ajoutées à ce service pour stocker les données de vérification d'identité liées au client qui sont renvoyées par Socure. Les définitions de service sont les suivantes : • Socure-CDD-Client • Socure-CDD-Contact

Configurer l'intégration Financial Services Operations avec Socure

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

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

Configurer l'application

Pour configurer votre intégration, effectuez les actions suivantes :

1. Demandez un abonnement au concentrateur d'intégration. Pour en savoir plus, consultez [Demander le concentrateur d'intégration](#).
2. Activez Financial Services Operations l'intégration à l'application ServiceNow Store Socure, qui active automatiquement le spoke Socure.
3. Configurez le spoke Socure. Pour en savoir plus, consultez [Configurer le spoke Socure](#).

Activer l'intégration à l'application Financial Services Operations Socure

Activez l'application Financial Services Operations Integration with Socure (com.sn_fso_intg_socure) afin d'intégrer les API Socure dans les workflows développés avec Financial Services Operations.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

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

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

3. Sélectionnez **Installer**.

Activer le spoke Socure à partir de Hub d'intégration

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

Pour configurer le spoke Socure, suivez les instructions de la section [Configurer le spoke Socure](#).

Configurer Financial Services Know Your Customer

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

Pour plus d'informations sur le KYC, consultez [la section Connaissance client des services financiers](#).

Configurer l'intégration Financial Services Operations avec Socure

Configurez l'intégration à l'application Financial Services Operations Socure pour vérifier l'identité d'un client et améliorer la détermination du risque du client.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

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

Remarque :

Lorsque vous utilisez l'intégration Financial Services Operations à Socure pour la première fois, vous devez activer le flux planifié et définir la fréquence souhaitée.

6. Configurez les définitions de KYC service Socure - CDD - Client et Socure - CDD - Contact.
Pour plus d'informations sur la configuration des flux et des définitions de service, consultez [Configurer les flux](#) et [configurez les définitions de service pour les applications Financial Services Operations](#).

Composants installés avec l'intégration Financial Services Operations à Socure

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Integration with Socure (com.sn_fso_intg_socure), y compris les Financial Services Operations tables.

Modules d'extension installés

Les modules d'extension suivants sont installés avec le module d'extension Financial Services Operations Integration with Socure application (com.sn_fso_intg_socure) :

Modules d'extension pour Financial Services Operations l'intégration à Socure

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

Rôles

Plusieurs rôles sont installés pour que le processus KYC se termine. Les rôles installés avec les applications Financial Services Business Lifecycle, Financial Services Client Lifecycle et Financial Services Know Your Customer fonctionnent de manière asynchrone pour effectuer toutes les tâches KYC.

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

Tables installées

Table	Description
Score Socure [sn_bom_kyc_socure]	Stocke Financial Services Know Your Customer les scores Socure.
Risque d'adresse [sn_bom_kyc_socure_address_risk]	Stocke les Financial Services Know Your Customer scores de risque d'adresse. Cette table étend la table [Score Socure].
Risque d'e-mail [sn_bom_kyc_socure_email_risk]	Stocke les Financial Services Know Your Customer scores de risque des e-mails. Cette table étend la table [Score Socure].
Score client [sn_bom_kyc_socure_kyc]	Stocke les Financial Services Know Your Customer scores des clients. Cette table étend la table [Score Socure].
Risque de téléphone [sn_bom_kyc_socure_phone_risk]	Stocke Financial Services Know Your Customer les scores de risque de téléphone. Cette table étend la table [Score Socure].
Code de motif [sn_bom_kyc_socure_reason_code]	Stocke les Financial Services Know Your Customer codes de motifs.
Sanction [sn_bom_kyc_socure_sanction]	Stocke la Financial Services Know Your Customer liste des sanctions.
Liste de surveillance [sn_bom_kyc_socure_watch_list]	Stocke la Financial Services Know Your Customer liste de surveillance.
Scores de fraudes (sn_bom_kyc_socure_fraud_response)	Stocke Financial Services Know Your Customer les scores de fraude.

Intégration de Financial Services Operations à Jack Henry jXchange

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

**Important :**

à partir de la version Utah, l'intégration de Financial Services Operations à l'application Jack Henry Associates (JHA) jXchange est appelée Intégration de Financial Services Operations à Jack Henry jXchange.

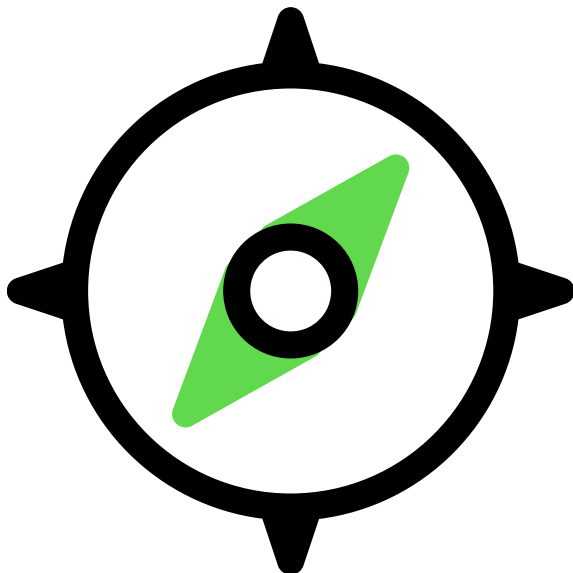
Vue d'ensemble

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

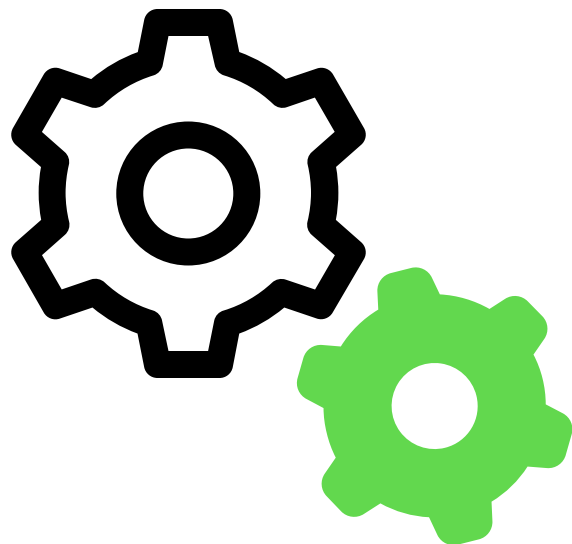
Principales fonctionnalités de l'intégration

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

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

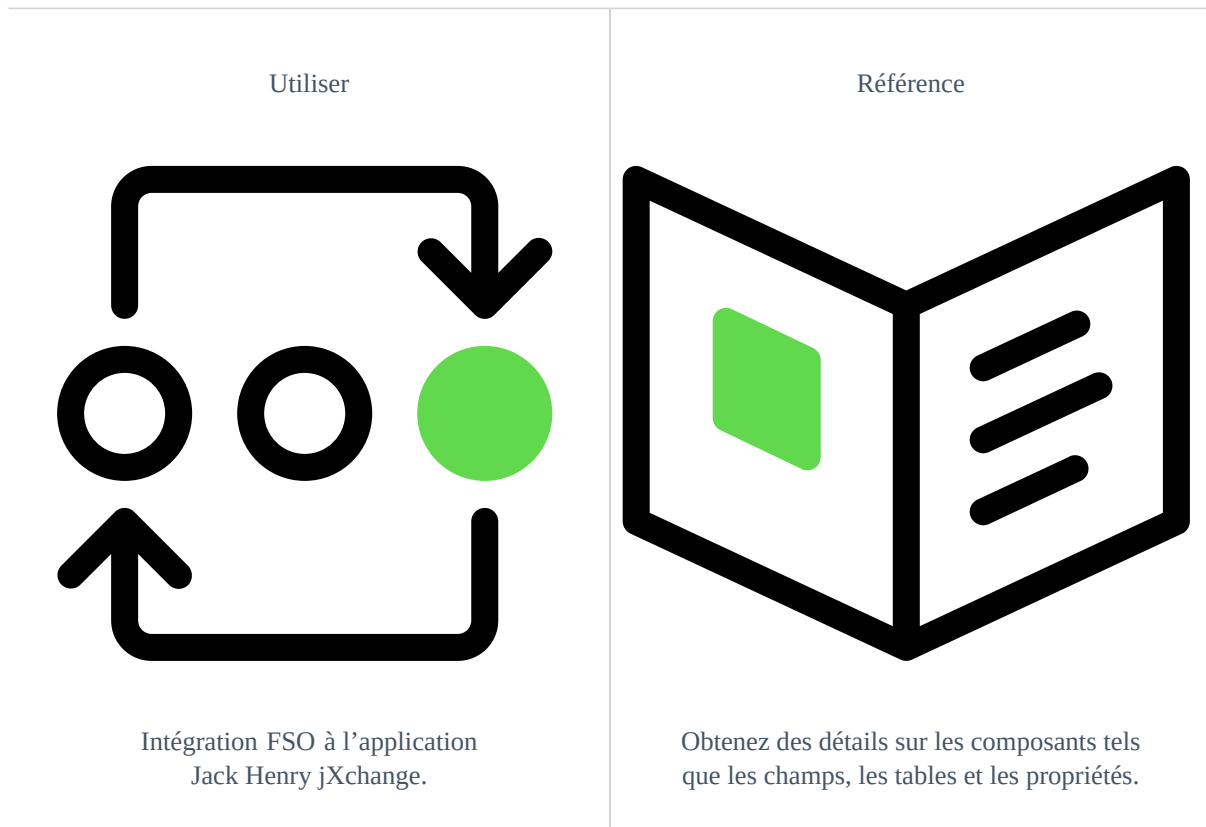
En savoir plus sur cette intégration**Explorer**

Découvrez les avantages de l'intégration Financial Services Operations à Jack Henry jXchange.

Configurer

Planifiez et configurez votre intégration.

Traduction automatique



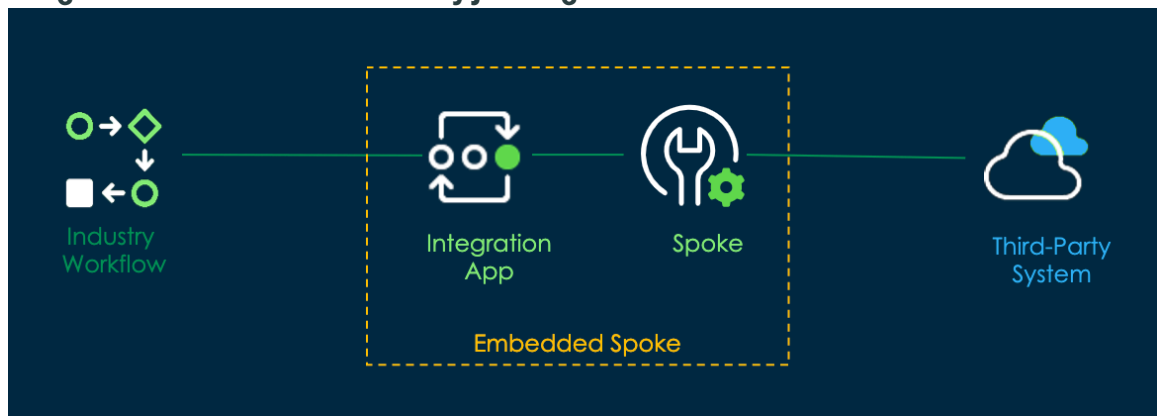
Exploration de l'Intégration de Financial Services Operations à Jack Henry jXchange

L'application Intégration de Financial Services Operations à Jack Henry jXchange permet à vos agents d'accéder au système d'informations d'enregistrement requis afin qu'ils puissent rechercher et vérifier rapidement les informations financières et de compte de vos clients. Cette intégration permet également à votre organisation de convertir ses processus de services financiers digitaux de bout en bout.

Vue d'ensemble architecturale

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

Intégration de FSO avec Jack Henry jXchange



Couches dans l'intégration Jack Henry jXchange

Couche	Description
Workflow/couche FSO du secteur	Couche qui inclut l'application Financial Services Operations .
Couche d'intégration	Couche qui permet de s'intégrer à l'application Financial Services Operations et stocke des informations dans le modèle de données. Cette couche fournit les composants suivants : • Intégration de bout en bout de la couche et de la FSO couche de spoke. • Flux secondaires qui consomment les actions dans le spoke Jack Henry jXchange. Chaque action a à la fois des flux secondaires individuels et des flux secondaires combinés pour appeler toutes les actions ensemble. Les flux secondaires combinés sont les suivants : ◦ Rechercher des données client adpr ◦ Rechercher des informations sur le client en adpr ◦ Rechercher des comptes financiers pour un client adpr ◦ Rechercher des transactions financières en prévision • Flux secondaire qui peut être appelé à partir du flux en transmettant le compte financier et le type de compte comme entrée pour rechercher les détails du client et les détails du compte financier.
Couche de spokes	Couche qui inclut le module d'extension du spoke Jack Henry jXchange. Cette couche fournit les actions qui utilisent les services Web REST pour interagir avec les API Jack Henry jXchange. Les actions du spoke Jack Henry jXchange sont les suivantes : • Rechercher le flux des informations sur les clients • Rechercher les informations du client par ID • Rechercher un flux de comptes financiers • Rechercher le compte financier par détails du compte • Rechercher le flux des transactions financières

Configuration de l'intégration avec le Financial Services Operations spoke Jack Henry jXchange

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

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

Configurer l'application

Pour configurer votre intégration, effectuez les actions suivantes :

1. Demandez un Hub d'intégration abonnement. Pour en savoir plus, consultez [Request Integration Hub](#) .
2. Installez l'application Financial Services Operations Integration with Jack Henry jXchange à partir de , ServiceNow Store qui active automatiquement le spoke Jack Henry jXchange. Pour plus d'informations sur l'intégration et la configuration d'une ServiceNow instance avec votre compte Jack Henry jXchange, reportez-vous à la section [Jack Henry jXchange Spoke](#) .

Configurer l'intégration Financial Services Operations avec Jack Henry jXchange

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

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

Remarque :

Renseignez tous les champs requis dans la boîte de dialogue Tester l'action.

7. Cliquez sur **Exécuter le test**.

i Remarque :

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

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

Que faire ensuite

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

Composants installés avec le Financial Services Operations spoke Integration with Jack Henry jXchange

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation du spoke Integration with Jack Henry jXchange (com.sn.jha.spoke), notamment les Financial Services Operations modules d'extension et les tables.

Modules d'extension installés

La table suivante contient les modules d'extension installés avec le module d'extension Financial Services Operations Integration with Jack Henry jXchange application (com.sn.fso_intg_jha).

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

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

Tables installées

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

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

Table	Description
Mappage de compte [sn_fso_intg_jha_account_mapping]	Table qui stocke la valeur d'identification unique dans son champ ID. Cette valeur générée dans l'enregistrement de compte a été créée.

Tables installées avec l'intégration à l'application Financial Services Operations Jack Henry jXchange (suite)

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

Intégration de Financial Services Operations à Visa

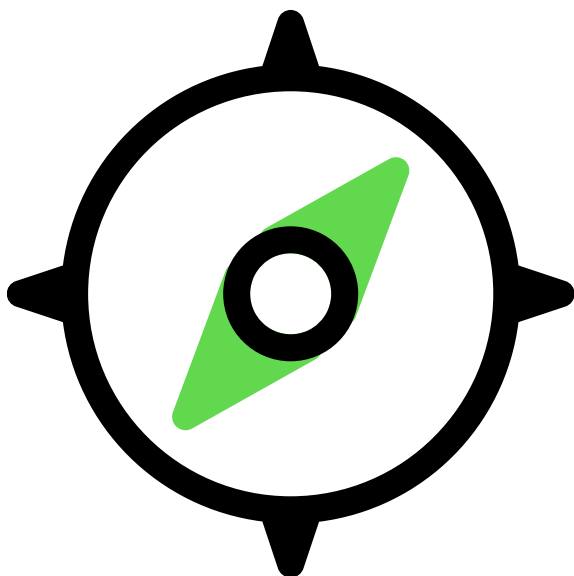
Cela ServiceNow® Intégration de Financial Services Operations à Visa vous permet d'intégrer de manière transparente les API Visa Resolve Online (VROL) à l'aide des actions de spoke Visa pour gérer divers événements du cycle de vie des litiges.

Premiers pas

Intégration de Financial Services Operations à Visa L'application peut vous aider à effectuer les opérations suivantes :

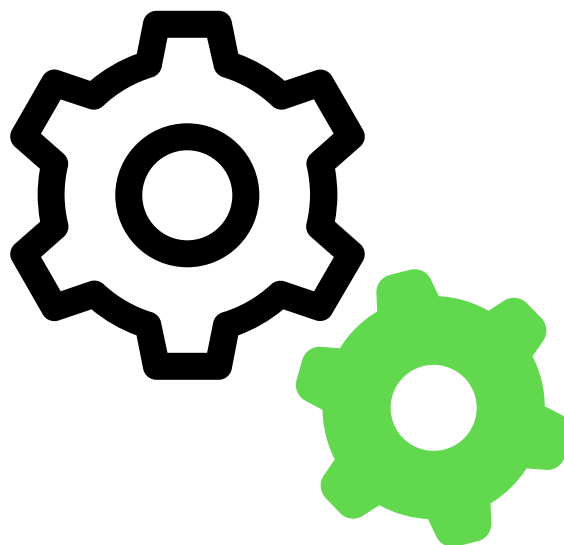
- Utilisez la couche d'intégration avec des flux secondaires et des mises à jour du modèle de données pour utiliser de manière transparente les spokes Visa.
- Réduisez la charge de travail des agents de règlement des différends et améliorez l'efficacité globale.
- Gérez efficacement le processus de litige relatif aux cartes.

Explorer



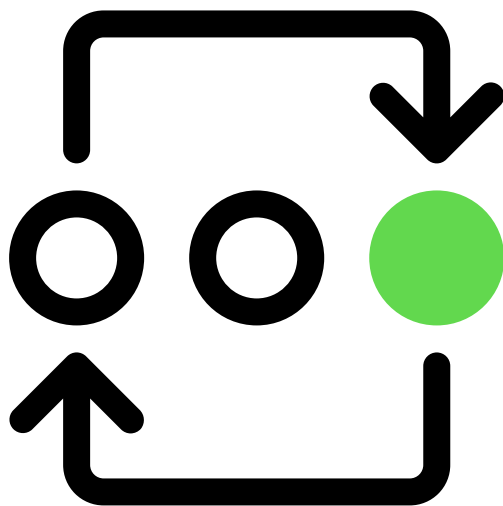
Découvrez les avantages offerts par l'intégration Intégration de Financial Services Operations à Visa de l'application.

Configurer



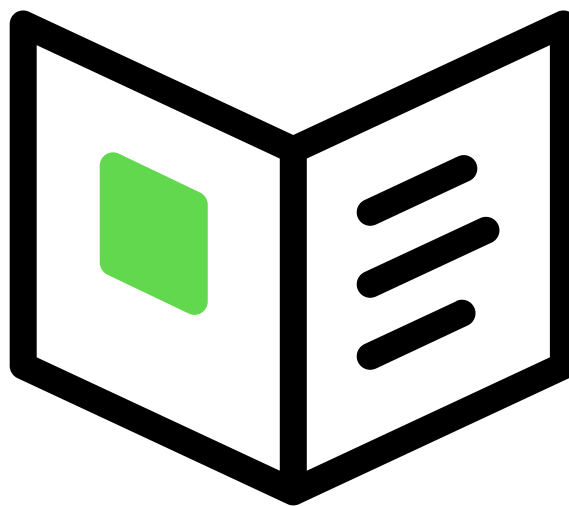
Planifiez et configurez votre intégration.

Intégrer



Travailler sur l'intégration de Intégration de Financial Services Operations à Visa l'application

Référence



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

Traduction automatique

Demande Intégration de Financial Services Operations à Visa dans la boutique

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des

informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions](#) .

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

Dépannage et demande d'aide

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

Explorer Intégration de Financial Services Operations à Visa

Découvrez comment utiliser l'application Intégration de Financial Services Operations à Visa pour vous connecter de manière transparente aux workflows de litiges et gérer la résolution des litiges.

Vue d'ensemble

Intégration de Financial Services Operations à Visa permet aux institutions financières de s'intégrer aux API VROL à l'aide de Visa Spoke Actions. Cette intégration permet de gérer divers événements du cycle de vie des litiges, tels que l'exécution de recherches de transactions, la création de tickets de litiges, la soumission de questionnaires de litiges et le signalement de fraudes. Il fournit les flux secondaires suivants pour consommer les actions du spoke Visa :

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

Workflow

En intégrant Financial Services Operations le flux de litige de carte au spoke Visa dans le système VROL, vous effectuez les actions suivantes :

1. Créez un ticket de litige.
2. Initier un litige.
3. Soumettez un questionnaire sur les visas.

Principaux avantages pour les émetteurs

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

Configurer Intégration de Financial Services Operations à Visa

Planifiez et configurez votre Intégration de Financial Services Operations à Visa implémentation.

Vue d'ensemble de la configuration

Pour configurer Intégration de Financial Services Operations à Visa sur votre ServiceNow instance, vous devez configurer une séquence de tâches.

1. Demandez un abonnement au concentrateur d'intégration .

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

2. Installer Intégration de Financial Services Operations à Visa.

Vous pouvez installer l'application Intégration de Financial Services Operations à Visa (com.sn_fso_intg_visa) à partir du ServiceNow Store. L'application installe les modules d'extension et les applications connexes, le cas échéant.

3. Activer le spoke Visa.

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

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

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

Installer Intégration de Financial Services Operations à Visa

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez installer l'application Intégration de Financial Services Operations à Visa.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

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

2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Intégration de Financial Services Operations à Visa (sn_fso_intg_visa).

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

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

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

Les modules d'extension et applications dépendants apparaissent s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension

ou des applications nécessitant une installation, vous devez les installer avant de pouvoir installer Intégration de Financial Services Operations à Visa.

4. Facultatif : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

i Important :

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

5. Sélectionnez Installer.

Activer le spoke Visa

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la Tous > Automatisation des processus > Concepteur de flux.

2. Pour personnaliser la configuration de la connexion, accédez aux paramètres de connexion dans Concepteur de flux > Connexions et sélectionnez Visa.

Pour en savoir plus sur la façon de mettre à jour la configuration de la connexion, reportez-vous à [Visa Spoke](#) .

Configurer Intégration de Financial Services Operations à Visa

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la Concentrateur d'intégration > Alias de connexion et d'informations d'identification et modifiez les informations requises.

2. Accédez à la Concepteur de flux > Concepteur > Flux secondaires et sélectionnez les flux secondaires que vous souhaitez tester.

3. Cliquez sur Test.

Le système affiche la boîte de dialogue Tester l'action.

4. Renseignez les champs de l'action.

i Remarque :

Renseignez tous les champs requis dans la boîte de dialogue Tester l'action.

5. Cliquez sur **Exécuter le test**.

i Remarque :

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

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

Que faire ensuite

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

Référence Intégration de Financial Services Operations à Visa

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants installés et les flux secondaires que vous utilisez pour configurer et administrer Intégration de Financial Services Operations à Visa l’application.

Modules d'extension installés

Ces modules d’extension sont installés avec l’application Intégration de Financial Services Operations à Visa (com.sn_fso_intg_visa) :

Modules d’extension pour Intégration de Financial Services Operations à Visa

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

Intégration de Financial Services Operations à Visa Flux secondaires

Vous pouvez utiliser les flux secondaires d’application suivants Intégration de Financial Services Operations à Visa pour gérer le processus de gestion des litiges relatifs aux cartes.

Intégration de Financial Services Operations à Visa Flux secondaires

Flux secondaire	Description
Créer un ticket à partir d'une transaction	Permet aux utilisateurs de créer un ticket dans le système VROL à partir d’une transaction.
Initier un litige à partir d'une transaction ou d'un ticket	Permet aux utilisateurs d’initier un litige dans le système VROL à partir d’une transaction ou d’un ticket Visa existant.
Soumettre le questionnaire sur les litiges	Permet aux utilisateurs de soumettre ou d’enregistrer le questionnaire de litige dans le système VROL.

Intégration de Financial Services Operations à FRISS

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

Premiers pas

Explorer  Découvrez les avantages pour votre organisation en effectuant une intégration Financial Services Operations à FRISS.	Configurer  Planifiez et configurez votre intégration.
Configurer  Configurer Intégration de Financial Services Operations à FRISS	Référence  Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Explorer Intégration de Financial Services Operations à FRISS

Grâce Intégration de Financial Services Operations à FRISSà , votre compagnie d'assurance peut intégrer l'API pour les FRISS réclamations dans les flux de travail, détecter et prévenir les fraudes, et améliorer vos processus de souscription et de réclamation.

Vue d'ensemble de FRISS

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

Vous pouvez utiliser l'application Intégration de Financial Services Operations à FRISS pour effectuer les tâches suivantes :

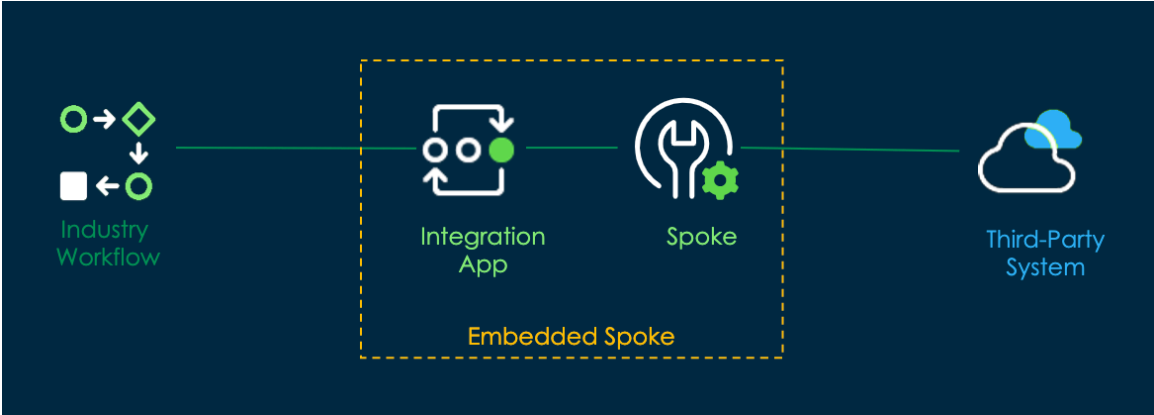
- Intégrez-la à l'API FRISS pour les réclamations afin d'enregistrer les scores renvoyés par FRISS dans l'objet de données de réclamation pertinent.
- Détectez les fraudes lorsque vous gérez vos tickets de réclamations.
- Obtenez les scores en temps réel de vos données de réclamation à différentes étapes du processus de réclamation.
- Utilisez l'interface utilisateur pour la surveillance du portefeuille.

Traduction automatique

Workflow FRISS

Le diagramme suivant est un workflow de l'intégration FRISS . Le diagramme montre le rôle que joue chaque couche dans l'application Financial Services Operations .

Workflow d'intégration Financial Services Operations avec FRISS



Couches dans le workflow d'intégration FRISS

Couche	Description
Couche de workflow	Couche qui contient les applications et Personal Lines Claims pour le déclenchement et le Commercial Lines Claims stockage des scores de fraude.
Couche d'adaptation/d'intégration	Couche contenant le Intégration de Financial Services Operations à FRISS flux secondaire permettant d'exécuter les actions de spoke FRISS et de fournir un score de fraude. Des tables supplémentaires sont ajoutées à ce service pour stocker le score de fraude.
Couche de spokes	Couche contenant les actions de spoke qui utilisent les FRISS API REST pour interagir avec FRISS. Pour plus d'informations sur les actions de FRISS spoke, consultez FRISS Spoke .

Intégration de Financial Services Operations à FRISS avantages

FRISS peut vous aider à résoudre les activités frauduleuses qui se produisent dans le secteur de l'assurance, telles que les fausses déclarations de sinistres, les accidents mis en scène et l'inflation des réclamations. À l'heure actuelle, les enquêtes sur ces activités sont souvent menées manuellement, ce qui se traduit par un processus de réclamation lent et inefficace. Ce processus inefficace augmente le risque d'erreur humaine et permet aux activités frauduleuses de passer inaperçues.

FRISS fournit des scores et des informations en temps réel, basés sur les données, qui peuvent vous aider à évaluer rapidement les risques inhérents à vos clients et à vos interactions. Étant donné que vos services sont principalement axés sur les sinistres liés à l'automobile, aux biens et à la responsabilité civile, vous FRISSpouvez intégrer la détection automatisée des fraudes dans vos processus de réclamation. En notant les réclamations en temps réel, Intégration de Financial Services Operations à FRISS cela aide votre entreprise à réduire le nombre de faux positifs, à augmenter le nombre de réclamations évitées et à traiter immédiatement les réclamations authentiques.

Traduction automatique

Configurer Intégration de Financial Services Operations à FRISS

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

Configurer l'application

Configurez votre intégration :

1. Demandez un abonnement au concentrateur d'intégration. Pour en savoir plus, consultez [Request Integration Hub](#) .
2. Activer Intégration de Financial Services Operations à FRISS à partir de ServiceNow Store, ce qui active automatiquement le FRISS spoke.
3. Configurez le spoke FRISS. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Set up the FRISS spoke](#) .

Configurez la Intégration de Financial Services Operations à FRISS.

Sélectionnez et configurez les Intégration de Financial Services Operations à FRISS flux secondaires afin d'obtenir le score de fraude pour votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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



Conseil :

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

Procédure

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

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

Composants installés avec le Intégration de Financial Services Operations à FRISS

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension (com.sn_fso_intg_friss), y compris les Intégration de Financial Services Operations à FRISS tables.

Rôles installés

Rôles installés avec le module d'extension Intégration de Financial Services Operations à FRISS

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

Modules d'extension installés

Le module d'extension ServiceNow Hub d'intégration Starter Pack Installer [com.glide.hub.integrations] est requis pour prendre en charge Intégration de Financial Services Operations à FRISS.

Modules d'extension installés avec le module d'extension Intégration de Financial Services Operations à FRISS

Module d'extension	Description
Spoke FRISS (com.sn_friss_spoke)	Fournit une liste des mesures à prendre pour résoudre l'activité frauduleuse dans le secteur de l'assurance. Les mesures comprennent la réduction du nombre de fausses déclarations de sinistres, l'augmentation du nombre de réclamations évitées et le traitement immédiat des réclamations authentiques.
Financial Services Operations Core (sn_bom)	Stocke les données client nécessaires pour effectuer des demandes de réclamation. Pour plus d'informations, consultez product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita .

Tables installées

Intégration de Financial Services Operations à FRISS référence les informations des tables suivantes pour stocker les données :

- Financial Services Operations Tables installées, quand Commercial Lines ClaimsPersonal Lines Claims les applications sont installées.
- Tables de l'application Gestion du service clientèle (CSM) .
- Les Now Platform tables.

Tables installées avec le module d'extension Intégration de Financial Services Operations à FRISS

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

Intégration de Financial Services Operations à Guidewire

L'application Financial Services Operations Integration with Guidewire permet aux assureurs de s'intégrer à la version cloud d'InsuranceSuite, afin de prendre en charge différents cas d'utilisation métier en matière de services de police, de gestion des sinistres ou de Guidewire facturation.

Vue d'ensemble

Grâce à son intégration transparente à Guidewire, l'application Financial Services Operations Integration with Guidewire, celle-ci permet à vos agents d'utiliser FSO des applications pour gérer les tickets et les tâches liés à l'assurance.

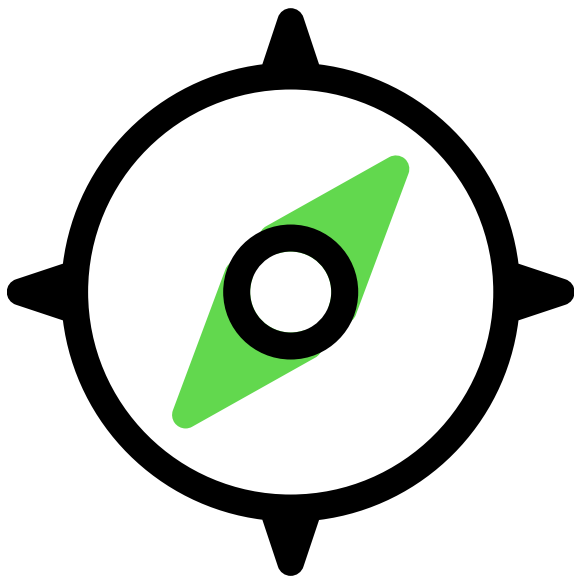
Principales fonctionnalités de l'intégration

Avec Financial Services Operations Integration with Guidewire, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Intégrez votre Guidewire compte Cloud pour activer les options relatives aux réclamations, au service des polices et à la souscription sur la Now Platform.
- Offrez à vos prestataires la possibilité de créer et de gérer plus facilement des tickets.
- Offrir un service plus efficace et plus rapide à vos clients, de façon à accroître leur satisfaction.
- Donnez à votre organisation les moyens d'améliorer les processus d'assurance numériques de bout en bout.

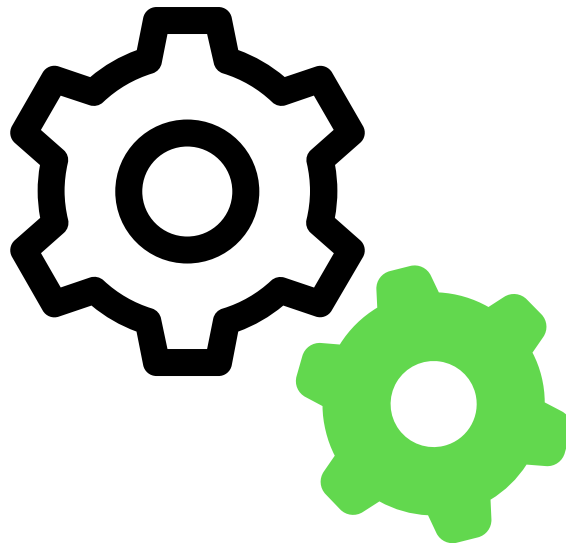
En savoir plus sur cette intégration

Explorer



Découvrez les avantages de l'intégration Financial Services Operations à Guidewire.

Configurer



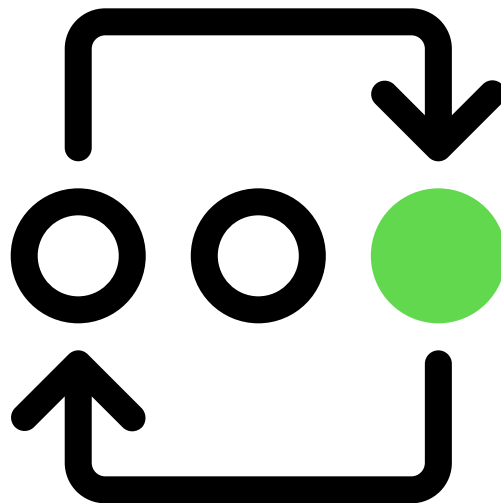
Planifiez et configurez votre intégration.

Configurer



Planifiez votre configuration.

Intégrer



Travailler sur l'intégration de Financial Services Operations à l'application Guidewire

Traduction automatique

Exploration de Financial Services Operations Integration with Guidewire

Avec l'application Financial Services Operations Integration with Guidewire , les assureurs peuvent intégrer les API basées sur le Guidewire cloud dans les FSO workflows afin de gérer

les opérations commerciales quotidiennes pour les services de police, les services de réclamations et les services de facturation.

Couches dans l’intégration Guidewire

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

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

Traduction automatique

Configurer l’intégration de Financial Services Operations avec Guidewire

Vous pouvez intégrer une ServiceNow instance à votre Guidewire compte afin d’accéder aux informations sur les polices et les réclamations dans le système principal d’assurance.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pour configurer votre intégration, effectuez les actions de configuration d’application suivantes.

Procédure

1. Demandez un Hub d'intégration abonnement.
Pour en savoir plus, consultez [Request Integration Hub](#) .

2. Installez l'intégration avec l'application Financial Services Operations à partir de , ServiceNow Storece qui active automatiquement le Guidewire spoke.Guidewire
Pour plus d'informations sur l'intégration et la configuration d'une ServiceNow instance avec votre Guidewire compte, consultez [Guidewire Spoke](#) .

Configurer l'intégration de Financial Services Operations à Guidewire

Utilisez cette procédure pour sélectionner et configurer l'application Financial Services Operations Integration with Guidewire .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Automatisation des processus > Concepteur de flux.**
2. Pour personnaliser la configuration de la connexion, accédez à **Concepteur de flux > Connexions.**
Il y a trois connexions pour Guidewire:
 - Guidewire Centre de réclamation
 - Guidewire Centre de politiques
 - Guidewire Gestionnaire de contacts

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

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

i Remarque :

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

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

Intégration d'Opérations des services financiers à Guidewire Flux secondaires

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

Flux secondaires

Vous trouverez ci-dessous un exemple de liste de flux secondaires :

Catégorie	Nom	Description
Instantané de police pour le ticket de déclaration de sinistre	Créer un véhicule assuré pour l'instantané de la police	Crée un véhicule assuré pour l'instantané de la police.
	Créer une couverture de police pour l'instantané de la police	Crée la police et la couverture du véhicule pour une police.
	Créer un participant à la police pour l'instantané de la police	Crée des participants à la police pour les contacts assurés dans une police.
	Créer des participants à la police pour l'instantané de la police	Itérez à travers la liste des ID des contacts de la déclaration de sinistre entrée, recherchez les détails des contacts dans et créez des enregistrements de participants de Guidewirepolice.
	Créer des couvertures incluses dans le champ d'application de la police pour l'instantané de la police	Itérez à travers les couvertures de la police pour cette déclaration de sinistre et créez des enregistrements de couverture de police pour chaque participant.
	Créer l'instantané de la police	Crée un enregistrement d'en-tête d'instantané de politique et l'achemine vers des flux secondaires granulaires pertinents pour créer les éléments suivants : • Couverture liée à la police d'assurance • Propriétés d'assurance • Participants aux polices • Tables associées
	Créer des véhicules et des couvertures de véhicules pour l'instantané de la police	Itérez à travers les véhicules couverts par la police pour cette déclaration de sinistre et créez des biens client, des biens assurés et des couvertures de police pour chaque véhicule.
	Faire correspondre le consommateur ou le compte du participant	Recherchez un consommateur ou un compte existant par Guidewire ID de système de police.
	Faire correspondre le consommateur ou le compte au participant par ID	Recherchez un consommateur ou un compte existant par Guidewire ID de système de police.

Traduction automatique

Catégorie	Nom	Description
Envoyer une déclaration de sinistre	Créer une version préliminaire de la déclaration minimale	Crée une nouvelle version préliminaire de déclaration de Guidewire sinistre à l'aide de la date de l'incident et du numéro de police du ticket de déclaration de sinistre.
Obtenir une déclaration de sinistre	Créer des couvertures de réclamations	Récupère toutes les expositions et les mappe vers la table Couvertures des déclarations de Guidewire sinistre.
	Créer les documents de réclamation	Téléchargez les documents de la déclaration de sinistre et joignez-les à l'enregistrement du ticket.
	Créer un participant à la réclamation pour la réclamation	Crée un participant à la déclaration de sinistre pour un contact de déclaration de sinistre spécifique.
	Créer des participants à la réclamation pour la réclamation	Crée de nouveaux enregistrements de participants à la déclaration de sinistre pour une déclaration de sinistre donnée.
	Créer un ticket de réclamation automatique commerciale	Utilisé pour créer un ticket de déclaration de sinistre pour un véhicule commercial.
	Créer des incidents avec préjudice corporel pour une réclamation	Crée des incidents avec préjudice corporel et réclame des participants.
	Créer d'autres incidents liés à la propriété pour l'automobile commerciale	Récupère tous les incidents de propriétés fixes associés au ticket de déclaration de sinistre. Il crée l'enregistrement de propriété automatique pour le ticket automatique commercial pour chacun des incidents de propriété fixe.
	Créer d'autres incidents relatifs à la propriété pour l'automobile personnelle	Récupère tous les incidents de propriété fixe associés au ticket de déclaration de sinistre et crée l'enregistrement de propriété automatique pertinent.
	Créer un ticket de réclamation automatique personnelle	Permet de créer un ticket de déclaration de sinistre pour un véhicule personnel.
	Créer un rôle pour le participant à la réclamation	Crée un enregistrement de rôle de participant en associant un rôle à un participant à la déclaration de sinistre sur un ticket.
	Créer des incidents liés à la propriété d'un véhicule pour l'automobile commerciale	Récupère tous les incidents concernant un véhicule à partir d'un ticket de déclaration donné et crée les incidents de propriété auto commerciale correspondants.
	Créer des incidents liés à la propriété d'un véhicule pour une voiture personnelle	Récupère tous les incidents concernant un véhicule à partir d'un ticket de déclaration donné et crée les incidents de propriété auto personnelle correspondants.
	Créer des notes de travail pour la réclamation	Récupère toutes les notes de la déclaration de sinistre et les ajoute comme notes de travail au ticket.
	Extraire le nom du contact de la déclaration	Extrait le prénom, le nom de famille de la personne ou le nom de société pour la société.
	Accéder à la déclaration de sinistre d'automobile commerciale	En fonction de l'ID de réclamation, ce flux secondaire récupère une réclamation commerciale spécifique de Guidewire.

Catégorie	Nom	Description
	Accéder à la déclaration de sinistre d'automobile personnelle	En fonction de l'ID de réclamation, ce flux secondaire récupère une réclamation personnelle spécifique à partir de Guidewire.

Intégration avec d'autres ServiceNow applications

inclut les applications partagées qui sont terminées et prêtes à être utilisées sur d'autres instances. Vous pouvez étendre les options d'autres Financial Services Operations applications et les intégrer à d'autres ServiceNow .

Financial Services Operations L'intégration avec d'autres ServiceNow applications comprend les éléments suivants :

Intégrer à Gestion des services sur site

L'intégration Financial Services Operations à Gestion des services sur site vous permet de créer et d'afficher toutes les commandes de travaux et tous les rendez-vous liés à votre ticket, en fonction de vos besoins professionnels.

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

Droits d'utilisation des produits inclus dans cette application

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

Configurer l'intégration avec Gestion des services sur site

L'implémentation recommandée de l'intégration d'applications Financial Services Operations consiste Gestion des services sur site à terminer ces étapes de configuration initiales.

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

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

i Remarque :

Financial Services Operations Les applications disposent de rôles de lecture seule, tels que sn_bom.auto_ins_policy_viewer et sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer, pour tous les objets.

Pour en savoir plus, reportez-vous à [la section Intégration avec des produits de l'industrie](#) .

Financial Services Document Management

ServiceNow® Financial Services Document Management permet à d'autres applications Financial Services Operations de gérer et de suivre tous les documents (entrants et sortants) qui sont utilisés dans les workflows dans ces applications.

Cette application est automatiquement installée si vous installez l'une des applications Financial Services Operations suivantes :

- Financial Services Card Operations
- Financial Services Loan Operations
- Financial Services Customer Lifecycle Operations

Explorer



Découvrez les options de Document Management.

Configurer



Configurez les catégories de documents, les types de documents, les règles de décision de document et les règles d'approbation.

Traduction automatique

Utiliser

Travaillez sur des tâches de documents pour vérifier les documents entrants et sortants utilisés dans les workflows.

Référence

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

Traduction automatique

Explorer Financial Services Document Management

Financial Services Document Management fournit les options nécessaires pour gérer les tâches affectées à l'équipe des services documentaires sur n'importe quel Financial Services Operations workflow.

Pour en savoir plus sur les composants installés avec Financial Services Document Management, reportez-vous à la section [Composants installés avec Financial Services Document Management](#).

Fonctionnalités principales

- Affiche les documents requis aux utilisateurs clés tout au long du workflow du service via les tâches de service documentaire
- Permet la réutilisation de documents qui ont été utilisés dans le passé et qui sont toujours valides
- Permet aux propriétaires de service de configurer les documents ([entrants et sortants](#)) qui doivent être collectés et distribués en fonction du type de service et du type de client
- Permet aux propriétaires de services de configurer des catégories de documents, des types de documents, des règles de documents entrants et sortants et des règles d'approbation pour les reports et les exceptions de documents
- Permet aux agents du service documentaire de déclencher des flux secondaires pour des documents individuels

Remarque :

Financial Services Document Management ne stocke pas les fichiers réels dans Financial Services Operations. Au lieu de cela, il stocke les liens des fichiers et gère les métadonnées des documents telles que la catégorie de document, le type de document, l'état et la date de fin de validité.

Comprendre les documents entrants et sortants

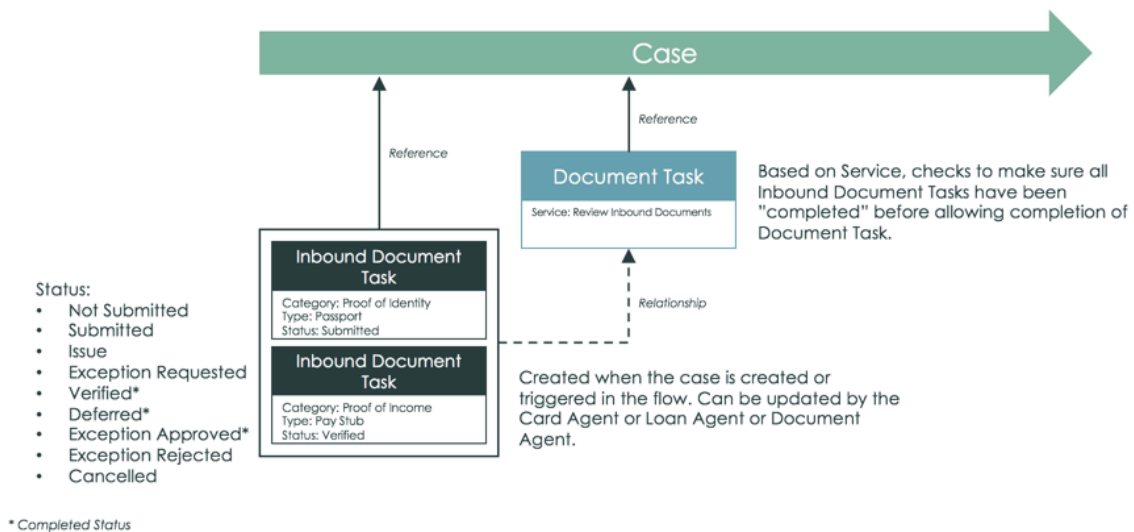
Le service de gestion des documents détermine les documents requis dans un workflow d'une Financial Services Operations application (FSO). Si des documents doivent être vérifiés ou soumis au client, une tâche est automatiquement générée pour un agent de documents.

Un workflow peut nécessiter deux types de documents FSO :

Documents entrants

Les documents entrants sont les documents que les clients doivent envoyer. Par exemple, une preuve d'identité et une preuve de résidence sont des documents entrants.

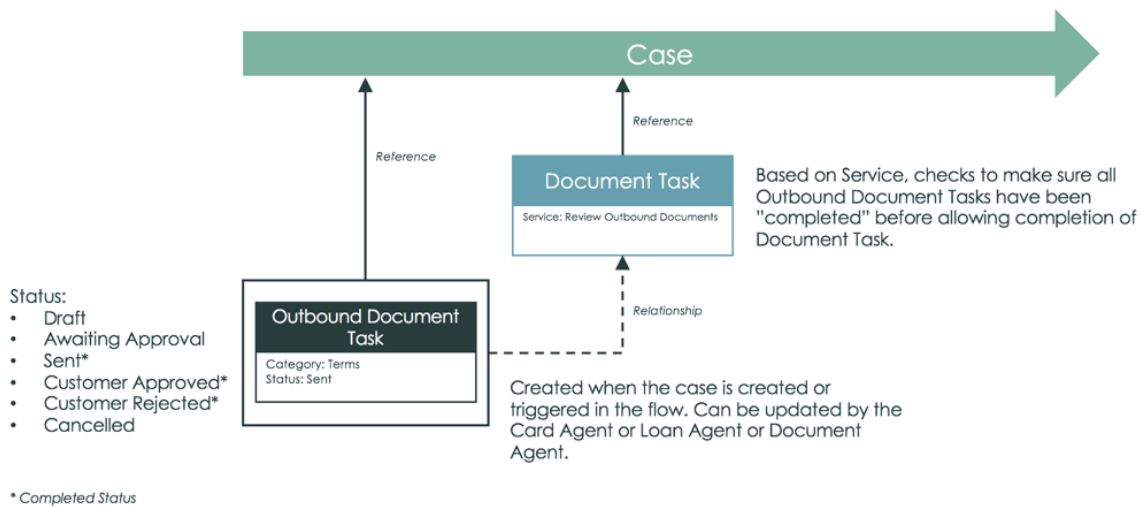
Le diagramme suivant montre comment une tâche de document est utilisée pour vérifier les documents entrants.

Tâche de document entrant**Documents sortants**

Les documents sortants sont les documents que les banques génèrent pour les envoyer aux clients. Par exemple, les confirmations de radiation de prêt et les documents de fermeture de prêt sont des documents sortants.

Le diagramme suivant montre comment une tâche de document est utilisée pour vérifier les documents sortants.

Tâche de document sortant



Configurer Financial Services Document Management

Vous pouvez configurer les catégories de documents, les types de documents, les règles de documents entrants et sortants et les règles d’approbation pour les reports et les exceptions de documents. Ces configurations permettent Financial Services Operations aux applications de gérer et de suivre tous les documents entrants et sortants dans les workflows via des tâches de service documentaire.

Définir une catégorie de document

Définissez des catégories de documents pour classer les différents types de documents utilisés dans les Financial Services Operations applications. Un exemple de catégorie de document pourrait être Preuve d’identité.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_document.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Service documentaire – Administration > Catégories de documents**.
2. Dans la liste, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom de la catégorie.
Actif	Option permettant d’activer cette catégorie.
Peut demander une exception	Option permettant d’activer l’option Demande d’exception sur les tâches de service documentaire pour les types de documents de cette catégorie.
Approbation à titre exceptionnel nécessaire	Option pour rendre l’approbation de l’exception de document obligatoire pour les types de documents de cette catégorie.
Groupe d'approbations d'exception	Groupe d’utilisateurs qui peut approuver l’exception de document. Tout membre du groupe d’approbation affecté peut approuver l’exception.

Champ	Description
Peut demander un report	Option permettant d'activer l'option Demander un report sur les tâches de service documentaire pour les types de documents de cette catégorie.
Approbation de reports nécessaire	Option permettant de rendre l'approbation du report de document obligatoire pour les types de documents de cette catégorie.
Groupe d'approbation du report	Groupe d'utilisateurs qui peut approuver le report de document. Tout membre du groupe d'approbation affecté peut approuver le report.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

- Associez les types de documents appropriés à la catégorie.
- Associez la catégorie à une définition de document.

Associer des types de documents à une catégorie de document

Associez les types de documents appropriés à une catégorie de documents. Par exemple, pour la catégorie Preuve d'identité, les types de documents pourraient être Permis de conduire et Passeport.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_document.admin

Procédure

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

Champs du formulaire de catégorie de document à compléter

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

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les définitions de documents et les associer à des catégories de documents

Configurez une définition de document pour chaque combinaison service-document d'application que vous souhaitez vérifier dans un workflow et associez ces définitions aux catégories de documents requises.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_document.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La table Définition [sn_bom_document_definition] stocke toutes les définitions configurées pour toutes les Financial Services Operations applications.

Vous pouvez examiner et modifier les définitions installées avec l'application ou en créer de nouvelles.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Service documentaire – Administration > Définitions**.
2. Dans la liste, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champs du formulaire Définition de document à compléter

Champ	Description
Nom	Nom de la définition, par exemple, Report de prêt – Activité entrante.
Description	Description de la définition.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Associez des catégories de documents à la définition.
 - a. Cliquez sur la liste connexe Type de document.
 - b. Cliquez sur **Modifier** et ajoutez les catégories de documents requises.
 - c. Dans la liste connexe, mettez à jour le nombre de documents requis pour chaque catégorie dans la colonne **Nombre de documents**.
 - d. Dans la colonne Obligatoire, définissez la catégorie comme étant obligatoire, si nécessaire.

Remarque :

Si une catégorie de documents est définie comme obligatoire, la tâche de document dans un workflow ne peut pas être fermée sans vérifier les documents de cette catégorie.

Vous pouvez associer une catégorie à plusieurs définitions.

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.
7. **Facultatif** : Pour vérifier l'association, accédez à **Service documentaire – Administration > Catégories de documents** et ouvrez l'enregistrement de catégorie de document. Dans la liste connexe Définitions, assurez-vous que la définition associée est affichée.

Configurer les règles de document

Configurez des règles pour déterminer quels documents doivent être déclenchés dans un workflow pour un service. Vous pouvez également spécifier un flux qui s'exécute lorsqu'une règle est déclenchée, par exemple, un flux pour créer automatiquement une tâche de vérification des documents entrants.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_document.admin

Que faire ensuite

Identifiez les flux secondaires existants ou créez-en de nouveaux qui se déclenchent automatiquement lorsque les conditions de la règle sont remplies. [Pour plus](#) d'informations sur la configuration des flux secondaires et des actions de flux prises en charge dans Concepteur de flux.

Remarque :

Des flux secondaires préconfigurés et plusieurs actions de flux sont inclus dans l'application pour votre utilisation et à titre d'exemple. Vous pouvez utiliser ces flux tels quels ou les modifier.

Référence Financial Services Document Management

Découvrez les composants, tels que les rôles et les tables, qui sont installés lors de l'installation de l'application Financial Services Document Management .

Composants installés avec Financial Services Document Management

Plusieurs types de composants sont installés avec l'installation de l'application, y compris les tables et les Financial Services Document Management rôles d'utilisateur.

Remarque :

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

Cette application est automatiquement installée lorsque vous installez l'une des applications suivantes Financial Services Operations . Financial Services Document Management gère les tâches de documents qui sont utilisées dans les workflows entre Financial Services Operations les applications.

- 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

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Rôles installés avec Financial Services Document Management

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de document [sn_bom_document.admin]	Rôle d'administrateur système spécifique à l'application qui peut accorder l'accès à toutes les données de gestion des documents. • Configurez les catégories de documents,	• decision_table_admin • sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_document.b2b_agent • sn_bom_document.b2c_agent

Rôles installés avec Financial Services Document Management (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	les types de documents, les règles de documents entrants et sortants et les règles d’approbation pour les reports et les exceptions de documents • Configurer des définitions de service pour Document Management • Rôles des services de documents de subvention • Supprimer les tâches de document • Dispose d’un accès en lecture, écriture et création aux données de gestion des documents	
Agent de documents – Business [sn_bom_document.b2b_agent]	• Afficher l’état général des tâches de documents pour les demandes de service d’entreprise • Travailler sur des tâches de documents pour les	• sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.visionneur_de_données_de_compte • sn_bom_loan_b2b.viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_esm_agent

Traduction automatique

Rôles installés avec Financial Services Document Management (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	demandes de service d'entreprise	
Visionneuse de documents – Entreprise [sn_bom_document.b2b_viewer]	Afficher les tâches de documents et les données connexes pour les demandes de service d'entreprise	Néant
Agent de documents – Personnel [sn_bom_document.b2c_agent]	• Afficher l'état général des tâches de documents pour les demandes de service consommateur • Travailler sur des tâches de documents pour les demandes de service consommateur	• sn_bom_loan.b2c_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.visionneur_de_données_client • sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer • sn_bom.b2c_agent • sn_esm_agent
Visionneuse de documents – Personnel [sn_bom_document.b2c_viewer]	Afficher les tâches de documents et les données connexes pour les demandes de service consommateur	Néant

Traduction automatique

Tables installées

Tables installées avec Financial Services Document Management

Table	Description
Tâche de document [sn_bom_document_b2b_task]	Stocke toutes les tâches de documents pour les demandes de service d'entreprise pour toutes les Financial Services Operations applications. Cette table étend la table Tâche financière [sn_bom_task].
Catégorie [sn_bom_document_category]	Stocke toutes les catégories de documents configurées pour tous les workflows dans Financial Services Operations les applications.
Type de catégorie	Stocke tous les types de catégories.

Tables installées avec Financial Services Document Management (suite)

Table	Description
[sn_bom_document_category_has_type]	
Document du client	Stocke tous les documents du client.
[sn_bom_document_customer_document]	
Définition	Stocke toutes les définitions de documents configurées pour toutes les Financial Services Operations applications.
[sn_bom_document_definition]	
Catégorie de définition	Stocke toutes les catégories de définitions de documents.
[sn_bom_document_definition_has_category]	
Document	Stocke tous les documents.
[sn_bom_document_document]	
Document entrant	Stocke tous les documents entrants soumis par les clients.
[sn_bom_document_inbound_document]	
Document sortant	Stocke tous les documents sortants partagés par la banque avec les clients.
[sn_bom_document_outbound_document]	
Type	Stocke tous les types de documents définis.
[sn_bom_document_type]	
Tâche de document	Stocke toutes les tâches de documents correspondant aux demandes de service personnalisées pour toutes les Financial Services Operations applications. Cette table étend la table Tâche financière [sn_bom_task].
[sn_bom_document_task]	
Piste d'audit de document	Stocke toutes les activités liées aux tâches de document.
[sys_document_viewer_audit_trail]	
État de la vue des documents	Stocke les informations sur l'état des documents.
[sys_document_viewer_status]	

Processeur de documents pour les services financiers

ServiceNow® Financial Services Document Processor permet à d'autres Financial Services Operations applications de collecter et de vérifier les documents utilisés dans les workflows de ces applications. Vous pouvez soumettre des documents à des fins de vérification et demander un report ou une exception.

Cette application est automatiquement installée lorsque vous installez une application ou Financial Services Operations Core.Financial Services Operations

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

Les administrateurs peuvent également intégrer des documents à des fournisseurs de signature électronique tiers tels que DocuSign et Adobe Sign. Pour plus d'informations, consultez [Document Template integration with DocuSign](#) ou [Intégration de modèle de document avec AdobeSign](#).

Fonctionnalités

- [Intégration de Financial Services Operations à Document Intelligence](#)
- [Configuration de Financial Services Document Processor](#)

Financial Services Operations Intégration à Document Intelligence

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

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

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

Pour plus d'informations sur l'activation Intelligence documentaire, consultez [Installer Document Intelligence](#).

Pour plus d'informations sur le chargement et l'extraction des données à partir de documents, ainsi que sur l'utilisation de l'espace de travail et du Intelligence documentaire tableau de bord, consultez [Traiter des documents à l'aide de Document Intelligence](#).

Activer Intelligence documentaire pour FSO

Activez Intelligence documentaire pour en FSO Document Processor installant et en activant les modules d'extension requis.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'activation Intelligence documentaire de FSO nécessite les modules d'extension suivants :

- Base des opérations des services financiers (sn_bom) : [product/fso-common/task/install-fso-core.dita](#)
- Processeur de documents de services financiers (sn_doc_processor)
- Intelligence documentaire (sn_docintel) : [installer Intelligence documentaire](#)
- Composant UIB d'Intelligence documentaire (com.sn_docintel_iframe)

Procédure

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

Remarque :

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

Configuration de Financial Services Document Processor

Un administrateur peut configurer et gérer les métadonnées des documents, telles que les catégories, les types, les définitions de liste et les définitions d'élément de liste. Ces configurations déterminent les documents requis dans Financial Services Operations les workflows des applications pour les tâches de vérification des documents.

Définir une catégorie de document

Définissez des catégories de documents pour classer les différents types de documents utilisés dans les Financial Services Operations applications. Un exemple de catégorie de document pourrait être Preuve d'identité.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_doc_processor.admin

Procédure

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

Champs du formulaire de catégorie de document à compléter

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

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite

[Associer des types de documents à une catégorie de document](#)

Associer des types de documents à une catégorie de document

Associez les types de documents appropriés à une catégorie de documents. Par exemple, pour la catégorie Preuve d'identité, les types de documents pourraient être Permis de conduire et Passeport.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_doc_processor.admin

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

Procédure

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

Champs du formulaire de catégorie de document à compléter

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

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite

[Créer une définition de liste de documents](#)

Créer une définition de liste de documents

Créez une définition de liste de documents à laquelle associer ultérieurement des éléments de liste de documents. Par exemple, créez une définition de liste de documents d'intégration de contact.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_doc_processor.admin

Procédure

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

Champs du formulaire Définitions d'éléments de listes de documents

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

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite

[Créer des définitions d'éléments de liste de documents pour une définition de liste de documents](#)

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_doc_processor.admin

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

Procédure

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

Champs du formulaire Définitions d'éléments de listes de documents

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

Champ	Description
	plus d'informations, consultez Financial Services Operations Intégration à Document Intelligence .

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Utilisation de Document Processor

Découvrez comment les collecteurs de documents et les agents de documents utilisent l'application **Financial Services Document Processor** pour soumettre et approuver ou rejeter des documents à vérifier.

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

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

Pour plus d'informations, consultez [Espaces de travail](#).

Espace de travail Utilisateurs pour le traitement des documents

Utilisateur	Description
Collecteur de documents	Collecte et soumet un document pour vérification. crée ensuite une tâche de vérification de document.
Agent de document	Approuve ou rejette un document pour vérification.

Workflows

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

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

Pour plus d'informations, consultez [Workflows de processeur de documents](#).

Workflows de processeur de documents

L'application **Financial Services Document Processor** installe des workflows automatisés pour permettre la collecte et la vérification des documents.

Workflows disponibles avec l'application

Les workflows prédéfinis suivants pour le processeur de documents sont disponibles avec l'application.

Workflows prédéfinis pour le processeur de documents

Workflows de processeur de documents
Suivi des documents différés
Approbation de documents d'exception
Générer un champ IntelDoc
Générer une tâche de document IntelDoc
Générer un cas d'utilisation IntelDoc

Ces workflows sont créés à l'aide de [Flow Designer](#). L'administrateur d'application peut examiner et personnaliser ces flux prédéfinis en fonction des besoins professionnels d'une organisation.

Workflow général pour Document Processor

Document Processor détermine les documents requis dans un workflow d'une Financial Services Operations application (FSO). Si des documents doivent être vérifiés, une tâche de vérification de document est automatiquement générée pour un agent de documents.

Voici un workflow de prêt typique dans l'application Financial Services Loan Operations .

i Remarque :

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

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

i Remarque :

Pour les documents spécifiés pour le traitement OCR requis, Document Intelligence peut extraire automatiquement les données et vérifier un document si les attributs de données extraits sont suffisamment fournis. Pour plus d'informations, consultez [Financial Services Operations Intégration à Document Intelligence](#).

Soumettre un document pour vérification

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la *Financial Services Operations* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône de listes (icône )
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tâches de vérification de documents**, ouvrez la liste des tâches.
 - Pour les tâches qui vous sont affectées, sélectionnez **Mes affectations**.
 - Pour toutes les tâches de vérification des documents, sélectionnez **Toutes**.
4. Dans la liste, sélectionnez la tâche de vérification de document sur laquelle vous souhaitez travailler.
Pour travailler sur une tâche de vérification qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
5. Effectuez ces étapes le cas échéant :
 - Sous Informations sur le document, entrez les informations dans les champs appropriés.
 - Joignez tous les documents à soumettre pour vérification.
6. **Facultatif** : Dans le champ **Notes de travail**, saisissez des commentaires.
7. Sélectionnez **Soumettre le document**.

Résultats

Une tâche de vérification de document est créée.

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

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

Que faire ensuite

Un agent de document peut [Travailler sur une tâche de vérification de document](#).

Travailler sur une tâche de vérification de document

Un agent de documents peut examiner et approuver ou rejeter un document soumis pour vérification via Financial Services Operations des applications.

Avant de commencer

Remarque :

Un document traité par OCR peut être automatiquement révisé et approuvé. Pour plus d'informations sur les documents traités par OCR, reportez-vous à la section [Financial Services Operations Intégration à Document Intelligence](#).

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la *Financial Services Operations* > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône de listes (icône )
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Vérification de documents**, ouvrez la liste des tâches.

- Pour les tâches qui vous sont affectées, sélectionnez **Mes affectations**.
 - Pour toutes les tâches de vérification des documents, sélectionnez **Toutes**.
4. Dans la liste, sélectionnez la tâche de vérification de document sur laquelle vous souhaitez travailler.
Pour travailler sur une tâche de vérification qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en sélectionnant **Me l'affecter**.
 5. Vérifiez l'exhaustivité de tous les documents soumis.
Si un document a été traité par OCR, vous pouvez sélectionner **Ouvrir dans DocIntel** pour examiner le document et mettre à jour les valeurs de champ du document, ou cocher l'onglet **Valeurs de champ** pour examiner les valeurs de champ extraites. Pour plus d'informations, consultez [Financial Services Operations Intégration à Document Intelligence](#).
 6. **Facultatif** : Dans le champ Notes **et activité** de l'onglet **Notes de travail**, saisissez les commentaires.
 7. Sélectionnez l'une des options suivantes.

Résultats

Si la tâche est vérifiée, l'état de la tâche de vérification de document s'affiche comme **Vérifié**. Si la tâche est rejetée pour vérification, l'état de la tâche de vérification de document s'affiche comme **Non soumis**.

Domain Separation et Financial Services Document Processor

Domain Separation est prise en charge pour Financial Services Document Processor. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

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

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

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

Fonctionnement de Domain separation dans Financial Services Document Processor

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

Tables

Toutes les nouvelles tables ajoutées dans Document Processor sont séparées par domaine :

- ◦ sn_doc_processor_category
- sn_doc_processor_type
- sn_doc_processor_m2m_category_type
- sn_doc_processor_attribute
- sn_doc_processor_list
- sn_doc_processor_list_item
- sn_doc_processor_verification_task
- sn_doc_processor_extracted_value
- sn_doc_processor_document

Cas d'utilisation

- Possibilité d'utilisation dans n'importe quel flux de travail des Financial Services Operations applications pour collecter et valider les documents clients
- Possibilité de demander le report ou l'exception d'un document.
- En cas d'intégration à Intelligence documentaire, possibilité d'extraire et de stocker des attributs de données de documents.

Information associée

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

Composants installés avec Financial Services Document Processor

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'installation de l'application Document Processor, notamment les tables et les rôles d'utilisateur.

Rôles installés

Rôles installés avec Financial Services Document Processor

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de processeur de document [sn_doc_processor.admin]	Ce rôle donne accès à toutes les entités de documents et accorde des privilèges d'administrateur. Ce rôle d'administrateur système spécifique à l'application peut : • Attribuer les rôles de processeur de documents • Supprimer les tâches de vérification des documents	sn_doc_processor.agent

Rôles installés avec Financial Services Document Processor (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Agent de processeur de document [sn_doc_processor.agent]	• Peut afficher les tâches de vérification des documents s'il a accès aux tâches de vérification des documents de l'enregistrement parent. • Peut soumettre, vérifier et rejeter des tâches de vérification de documents.	• canvas_user • sn_docintel.agent_extraction • sn_docintel.agent_de_création
Collecteur de processeur de documents [sn_doc_processor.collecteur]	• Peut afficher les tâches de vérification des documents s'il a accès aux tâches de vérification des documents de l'enregistrement parent. • Peut soumettre des tâches de vérification de documents. • Peut demander un report et une exception pour les tâches de vérification de documents.	canvas_user
Visionneuse de processeur de document [sn_doc_processor.visionneuse]	Peut afficher les tâches de vérification des documents s'il a accès aux tâches de vérification des documents de l'enregistrement parent.	

Tables installées

Tables installées avec Financial Services Document Processor

Table	Description
Catégorie de document [sn_doc_processor_category]	Stocke toutes les catégories de documents configurées pour tous les workflows dans Financial Services Operations les applications.
Type de document [sn_doc_processor_type]	Stocke tous les types de documents définis.
Type de catégorie [sn_doc_processor_m2m_category_type]	Stocke tous les types de catégories de documents définis.
Attribut	Stocke tous les attributs de document définis.

Tables installées avec Financial Services Document Processor (suite)

Table	Description
[sn_doc_processor_attribute]	
Définition de liste de documents [sn_doc_processor_list]	Stocke toutes les listes de documents.
Définition d'élément de liste de documents [sn_doc_processor_list_item]	Stocke tous les éléments de la liste de documents définis.
Vérification de documents [sn_doc_processor_verification_task]	Stocke toutes les tâches pour les demandes de vérification de documents pour toutes les Financial Services Operations applications. Cette table étend la table Tâche [task].
Valeur extraite [sn_doc_processor_extracted_value]	Stocke toutes les valeurs extraites pour les documents traités par OCR.
Document [sn_doc_processor_document]	Stocke tous les documents.

Applications courantes

Financial Services Operations (FSO) permet de gagner en efficacité grâce aux services partagés utilisés par plusieurs applications et workflows.

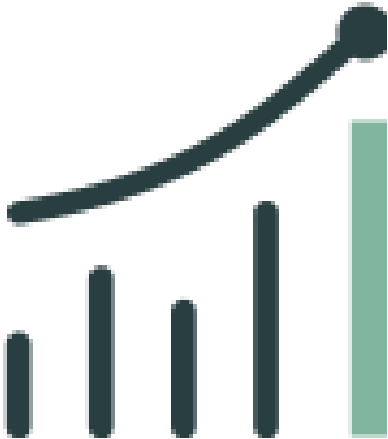
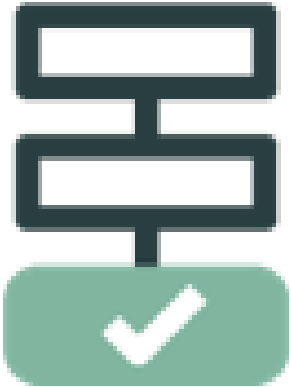
Financial Services Operations comprend les applications communes suivantes dans tous les sous-secteurs : banque, assurance et gestion de patrimoine et d’actifs.

Financial Services Complaint Management

L'application ServiceNow® Financial Services Complaint Management est une solution dans Financial Services Operations qui permet aux organisations financières de résoudre rapidement et efficacement les réclamations des clients. Cette solution automatise les processus qui facilitent la collaboration entre les départements et permettent à tous les utilisateurs de surveiller et de suivre l'état des réclamations, de l'initiation à la résolution.

Demander des applications dans l'App Store

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

Explorer  Découvrez comment les clients, les employés des succursales et les agents utilisent la Gestion des réclamations.	Configurer  Configurez Financial Services Complaint Management.	Utiliser  Soumettez et gérez les demandes de service de réclamations.
Analyse et génération de rapports  Coordonnez le travail et améliorez les processus avec un tableau de bord préconfiguré.	Exploration de processus  Visualisez le processus et identifiez les possibilités d'amélioration.	Référence  Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés.

Traduction automatique

Explorer Financial Services Complaint Management

Vous pouvez l'utiliser ServiceNow® Financial Services Complaint Management pour gérer une résolution simplifiée des réclamations au sein de l'équipe de service des réclamations, ou pour acheminer vers les unités business (BU) pour la prise de décision et la réponse.

Fonctionnalités principales

- Workflow automatisé pour acheminer les tickets et les tâches entre différents départements et fonctions
- Prise en charge des entrées de diverses unités business (BU)
- Acheminement des réponses pour examen et approbations
- Modèles de réponse configurables basés sur le type de réclamation pour résoudre les réclamations
- Personnalisé Espace de travail pour différents rôles
- Expérience Playbook pour une navigation guidée afin de résoudre les tickets
- Analyse des performances Tableau de bord avec des rapports préconfigurés pour mettre en évidence les risques et les thèmes et faciliter la génération de rapports réglementaires
- Exploration de processus pour visualiser le processus et identifier les possibilités d'amélioration

Profils de gestion des réclamations

La gestion des réclamations s'adresse aux profils suivants :

Profils pour l'application Financial Services Complaint Management

Profil	Description
Administrateur	Administrateur des réclamations responsable de la configuration de l'application.
Utilisateurs finaux (demandeurs)	Les clients et les employés des succursales qui soumettent des demandes et vérifient l'état des tickets. Les utilisateurs suivants peuvent soumettre des réclamations : • Consommateurs (clients de détail) • Comptes et contacts (clients professionnels) • Employés de succursale à la réception d'une institution financière • Agent de réclamations (peut créer directement un ticket de réclamation)
Prestataires	Agents du middle office ou du back-office des institutions financières qui travaillent avec l'équipe de service des réclamations. Ils sont chargés de travailler sur les dossiers de plaintes et les tâches qui relèvent des services de plaintes. Les agents suivants travaillent sur les réclamations :

Profils pour l'application Financial Services Complaint Management (suite)

Profil	Description
	• Agent de réclamations • Agent qualité

Modèle de données Financial Services Complaint Management

Le Financial Services Complaint Management modèle de données fournit un cadre de travail utilisé dans le workflow de gestion des réclamations.

Ce modèle de données est aligné sur le modèle de Financial Services Operations Core données. Reportez-vous à [Financial Services Operations Principal](#) pour en savoir plus sur Financial Services Operations Core le modèle de données.

Le diagramme suivant montre les tables et leurs relations qui composent le modèle de données de gestion des réclamations.

Ce modèle de données utilise une combinaison de tables pour stocker les données :

- Tables incluses dans l'application de gestion des plaintes.

Pour en savoir plus sur les tables installées avec Financial Services Complaint Management, reportez-vous à la section [Composants installés avec Financial Services Complaint Management](#).

- Tables issues de l'application Gestion du service clientèle (CSM).
 - Étend la table Produit vendu [sn_install_base_sold_product] pour les tables Compte financier et Transaction financière.
 - Utilise ces tables CSM pour prendre en charge les clients : Consommateur [csm_consumer], Compte [customer_account] et Contact [customer_contact]

Pour plus d'informations sur ces tables CSM qui stockent les enregistrements des clients, consultez [Comptes et contacts](#) et [Consommateurs](#).

- Tables Now Platform.

Étend la table Modèle de produit [cmdb_model] pour prendre en charge les produits financiers dans Financial Services Operations.

Le modèle de données comprend également des listes de contrôle d'accès (ACL) et les rôles d'utilisateur suivants pour restreindre l'accès à différentes tables :

- Rôles internes pour les agents, les utilisateurs travaillant en front, middle et back-office d'institutions financières
- Rôles externes pour les comptes, les contacts et les consommateurs

Configurer Financial Services Complaint Management

Vous pouvez configurer votre implémentation pour l'application Financial Services Complaint Management en installant l'application, en important des données de services financiers et en examinant et configurant les composants installés avec l'application.

Installer Financial Services Complaint Management

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Financial Services Complaint Management (sn_bom_compl). L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store associés, le cas échéant.

Avant de commencer

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

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Financial Services Complaint Management :

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

Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Financial Services Complaint Management](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Financial Services Complaint Management (sn_bom_compl).

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

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

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

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

4. **Facultatif** : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

i Important :

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

5. Sélectionnez *Installer*.**Configurer Financial Services Complaint Management**

Passez en revue les composants installés avec l'application et modifiez-les Financial Services Complaint Management selon les besoins professionnels de votre organisation.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Financial Services Complaint Management est installée. Pour plus d'informations, consultez [Installer Financial Services Complaint Management](#).

Rôle requis : sn_bom_compl.admin et admin

Procédure

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

Définir des modèles de réponses pour Financial Services Complaint Management

Créez ou modifiez un modèle de réponse pour définir un message réutilisable qui peut être copié dans les formulaires de réclamation, de ticket ou de tâche afin de fournir des messages rapides et cohérents aux clients.

Avant de commencer

Assurez-vous que le périmètre est sélectionné pour l'application Financial Services Complaint Management . Pour plus d'informations, consultez [Sélecteur d'application](#) .

Rôle requis : sn_bom_compl.admin et sn_templated_snip.template_snippet_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque modèle est associé à la table Ticket de réclamation [sn_bom_compl_service] de Financial Services Complaint Management. Le modèle peut être configuré pour inclure les variables extraites de cette table. Vous pouvez également utiliser un créateur de condition pour définir à quel moment un ticket répond aux critères d'un modèle, par exemple pour une définition de service spécifique.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Définition du système > Configuration du modèle de réponse**.
2. Créez un modèle de réponse.
Pour plus d'informations, consultez [Créer ou modifier un modèle de réponse](#) .
La liste connexe des Canaux s'affiche.
3. Dans la liste connexe Canaux, associez un canal au modèle de réponse.
Les canaux limitent le modèle de réponse aux canaux que vous associez, par exemple, les messageries instantanées, les e-mails ou les formulaires. Un modèle de réponse sans canal ne sera pas disponible à l'utilisation.

- Cliquez sur **Nouveau** pour créer un canal ajouté au modèle de réponse.

Remarque :

Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Canal [de modèle de réponse](#), consultez [Créer un canal de modèle de réponse](#) .

- Cliquez sur **Modifier** pour accéder et ajouter un canal existant au modèle de réponse. Le formulaire Modèle de réponse réapparaît.

4. Cliquez sur **Mettre à jour.**

Configurer les catégories et sous-catégories de réglementation

Configurez les catégories et sous-catégories de réglementation à utiliser dans les tickets de service de réclamations ayant un impact réglementaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_compl.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des réclamations > Administration > Catégorie de réglementation**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ Nom de la **catégorie**, entrez un nom approprié pour la catégorie et cliquez sur **Soumettre**.
4. Associez une sous-catégorie à la catégorie de réglementation.
 - a. Accédez à la **Gestion des réclamations > Administration > Sous-catégorie de réglementation**.
 - b. Cliquez sur **Nouveau**.
 - c. Renseignez les champs du formulaire.

Champs du formulaire Sous-catégorie de réglementation

Champ	Description
Code	Code produit, le cas échéant, associé à la réglementation.
Catégorie de réglementation	Catégorie de la réglementation qui est enfreinte ou impactée. La sous-catégorie est associée à cette catégorie.
Description	Description du produit. Par exemple, Fonds communs de placement.
Problème	Description du problème. Par exemple, Divulgence des frais.

- d. Cliquez sur **Envoyer**.

Utiliser Financial Services Complaint Management

Découvrez comment les employés et les agents des succursales utilisent l'application Financial Services Complaint Management pour initier, rechercher et résoudre les tickets de réclamations.

Espace de travail

Les employés des succursales et les agents de back-office utilisent personnalisé Espace de travail pour travailler sur tous les aspects des dossiers de réclamation. Workspace permet aux agents d'effectuer les opérations suivantes :

- Surveiller la charge de travail et les performances
- Se concentrer sur les éléments à haute priorité
- Naviguer facilement entre les tâches

Pour plus d'informations, consultez [Espaces de travail](#).

Espace de travail Utilisateurs pour la gestion des réclamations

Utilisateur	Description
Agent de branche (demandeur ou contributeur)	Soumettre des demandes et vérifier l'état des tickets de réclamation.
Agent de réclamations	Travaille sur les tickets de réclamation et les tâches de réclamation.
Agent qualité	Travailler sur les tâches de qualité pour les tickets de réclamation.
Administrateur des réclamations	Configure l'espace de travail de réclamation en fonction des besoins professionnels. Pour plus d'informations, consultez Configurer Espace de travail configurable de CSM .

Workflow automatisé

Un workflow prédéfini pour les tickets de réclamation est disponible avec l'application.

Lorsqu'un client soumet une réclamation, un ticket de service de réclamations est créé et affecté à un agent de réclamations. Une fois que l'agent a mis à jour les détails du ticket à l'aide du playbook de ticket, un workflow est déclenché. Le flux déclenche diverses tâches à partir du ticket, et les règles d'affectation acheminent ces tâches vers les agents de back-office appropriés, tels que les services de réclamation et de qualité.

Pour plus d'informations, consultez [Financial Services Complaint Management Exemple de workflow](#).

Playbook de ticket

À l'aide du playbook de tickets, les agents de réclamations examinent et travaillent sur leurs tickets et tâches. Le playbook fournit un cycle de vie de bout en bout pour les tâches exécutées pendant le processus de gestion des réclamations, de la consignation d'une réclamation à la communication au client en passant par sa résolution finale.

Tableau de bord

Analyse des performances Donnez aux propriétaires d'entreprise un aperçu des performances de l'équipe et de l'entreprise. Un tableau de bord avec des rapports préconfigurés et des vues personnalisables est disponible avec l'application.

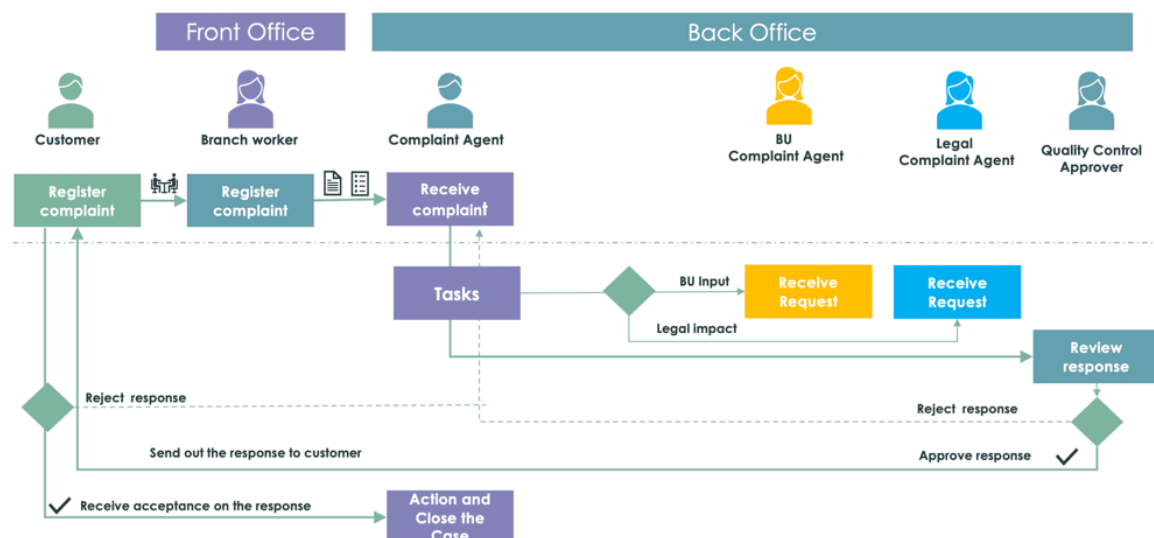
Pour plus d'informations, consultez [Tableau de bord de Financial Services Complaint Management](#).

Financial Services Complaint Management Exemple de workflow

L'application Financial Services Complaint Management installe un workflow automatisé pour le service des réclamations. Ce workflow permet de recevoir les réclamations et d'acheminer les tickets et les tâches vers différents départements, y compris les agents spécifiques aux réclamations, au contrôle qualité et à l'unité business. Le workflow s'applique aux demandes de service de réclamations professionnelles et personnelles.

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents de la banque à résoudre une demande de réclamation.

Workflow de gestion des réclamations



Remarque :

Ce workflow est créé à l'aide de [Process Automation Designer](#) et de [Flow Designer](#).

L'administrateur des réclamations peut examiner et personnaliser ce flux prédéfini en fonction des besoins professionnels de votre organisation.

Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches d'une demande de réclamation vers des agents de différents départements. Les agents se connectent pour travailler sur le ticket et les tâches de leur file d'attente Espace de travail configurable de CSM. Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires à la résolution des réclamations des clients.

En tant que client ou employé d'une succursale

Un client (consommateur ou contact) ou un employé d'une succursale soumet une demande de service de réclamations au nom d'un client.

Remarque :

Les consommateurs peuvent soumettre une demande via le Consumer Service Portal. Vous devez avoir activé le module d'extension Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal) pour que vos consommateurs puissent soumettre une demande.

Un ticket est initié en fonction de la demande.

En tant qu'agents de back-office

Une fois que le ticket est initié et qu'un agent de réclamations commence à mettre à jour les détails du ticket à l'aide du playbook de tickets, un workflow est déclenché automatiquement. Les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de back-office appropriées.

1. Dans le playbook de tickets, un agent de réclamations examine les détails du ticket et ajoute des détails supplémentaires.
2. Si l'agent de réclamations a besoin d'informations d'une unité business (BU) pour résoudre le ticket, il peut les demander à l'agent de réclamations de la BU.

Le workflow génère une tâche de réclamation de BU sur laquelle un agent de réclamation de BU travaille pour fournir une réponse.

3. Si l'agent de réclamations identifie le ticket comme ayant un impact juridique, le workflow génère une tâche de réclamation juridique.

Un agent de réclamations juridiques travaille sur cette tâche afin de fournir une réponse pour le ticket.

4. Si le cas a un impact réglementaire potentiel, une approbation de contrôle de la qualité est requise.

Le workflow génère une tâche de contrôle de la qualité sur laquelle un agent de contrôle de la qualité travaille pour examiner les détails de la réclamation et la réponse de l'agent pour le ticket et les approuver.

5. L'agent de réclamations envoie la réponse au client et obtient une acceptation pour celle-ci.

i Remarque :

S'il existe un Customer Service Portal ou un Consumer Service Portal pour les clients, ceux-ci reçoivent une notification pour la réponse sur le portail, à partir de laquelle ils peuvent choisir d'accepter ou de rejeter la réponse.

6. L'agent de réclamations enregistre les conclusions et les enseignements tirés du ticket et ferme le ticket de réclamation.

L'état du ticket est défini sur Fermé terminé. Le client peut également consulter l'état du ticket à partir du Customer Service Portal, du Consumer Service Portal ou d'un autre portail en libre-service.

Soumettre une demande de service de réclamations en tant que demandeur

Aidez vos clients en soumettant une demande de service de réclamation pour eux. En tant qu'employé de succursale au front office, vous pouvez effectuer ce service pour votre client (consommateur ou contact professionnel).

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_compl.requestor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les clients commerciaux et les consommateurs peuvent également soumettre des réclamations à partir du Customer Service Portal, du Consumer Service Portal ou d'un autre portail en libre-service. Ils peuvent sélectionner un élément de catalogue de services, remplir le formulaire nécessaire, puis l'envoyer.

i Remarque :

Pour que vos consommateurs puissent soumettre une demande à l'aide du Consumer Service Portal, vous devez disposer du module d'extension Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Les agents de réclamations du back-office peuvent également initier un ticket de service de réclamations en accédant à **Tickets de service de réclamations** dans la vue de liste de l'espace de travail et en cliquant sur **Nouveau**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Créez une demande de réclamation à partir de l'enregistrement client ou d'un enregistrement d'interaction.
4. Cliquez sur **Créer une demande de réclamation**.
5. Dans la liste Catalogues, sélectionnez **Services financiers**.
6. Sous **Catégories**, cliquez sur **Réclamation**.
7. Cliquez sur le service de réclamations et renseignez toutes les informations nécessaires liées à la demande.
8. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

- Un ticket de service de réclamations est créé avec l'état Nouveau. Le ticket est affecté à un groupe d'affectation ou à un agent de réclamations dans le département du service de réclamations. Le groupe d'affectation ou l'utilisateur auquel le ticket est affecté est basé sur les règles d'affectation.
- Le client reçoit une notification par e-mail préconfigurée concernant l'envoi de la demande.

Que faire ensuite

- Cliquez sur **Afficher les détails** pour ouvrir le ticket de service de réclamations et afficher ses détails. Vous pouvez également ajouter des informations supplémentaires dans le champ **Commentaires** qui peuvent aider l'agent de réclamations à résoudre le ticket.
- Un agent du service de réclamations peut commencer à travailler sur le ticket et ses tâches.

Travailler sur un ticket de réclamation

Travaillez sur un ticket de réclamation pour fournir des informations supplémentaires, vous assurer que toutes les tâches en suspens sont terminées et résoudre la réclamation du client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_compl.agent ou sn_bom_compl.agent_connector

i Important :

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un employé de la branche ou d'un client soumet une réclamation, un ticket de service de réclamations est créé et affecté à un agent de réclamations. Lorsque l'agent de réclamations commence à travailler sur ce ticket à l'aide du playbook de tickets, le workflow correspondant est déclenché. Le flux déclenche diverses tâches à partir du ticket, et les règles d'affectation acheminent ces tâches vers les équipes ou agents de back-office appropriés. Ces tâches apparaissent dans l'onglet **Tâches** et parfois dans le playbook lui-même.

Utilisez le playbook de tickets qui fournit les activités et les tâches nécessaires pour rechercher et résoudre la réclamation. Vous pouvez également créer et affecter des tâches selon les besoins et utiliser le playbook pour communiquer avec le client.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône )
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tickets de service de réclamations**, ouvrez la liste des tickets.
 - Pour les tickets qui vous sont affectés, cliquez sur **Mes affectations**.
 - Pour tous les tickets de réclamation, cliquez sur **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez le ticket sur lequel travailler.
Pour travailler sur un ticket qui ne vous est pas encore affecté, affectez-le à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.
5. Sélectionnez l'onglet **Playbook**.
Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires à la résolution des réclamations des clients.
6. Utilisez les voies et les activités du playbook pour résoudre la réclamation.
Toutes les tâches générées pendant les activités du playbook s'affichent dans l'onglet **Tâches** du ticket.

Remarque :

Pour en savoir plus sur les descriptions de champ de tickets de réclamation, reportez-vous à [Descriptions de champ pour un ticket de réclamation](#).

Que faire ensuite

Informez le client de la fermeture du ticket.

Descriptions de champ pour un ticket de réclamation

Les tickets de réclamations aident les agents de réclamations à résoudre les demandes de service de réclamations qu'ils reçoivent des clients.

Lorsqu'une demande de service de réclamations est soumise, un ticket de réclamation est créé. Certains des champs du formulaire de ticket sont renseignés à partir de la demande à partir de laquelle il a été créé.

Une fois le ticket affecté, un agent de réclamations remplit les champs du ticket lorsque vous travaillez sur les activités du playbook dans le ticket.

Champs du ticket de réclamation

Les activités Playbook dans l'onglet **Playbook** du ticket de réclamation fournissent des informations relatives au ticket.

Champs à remplir dans le Playbook de Financial Services Complaint Management ticket

Champ	Description
Détails de la réclamation	
Numéro	Numéro unique généré par le système pour le ticket.
Client	Consommateur ayant soumis la réclamation. Le champ n'apparaît pas lorsqu'un client business est sélectionné dans le champ Compte .
Compte	Client business qui a soumis la réclamation. Le champ n'apparaît pas lorsqu'un consommateur est sélectionné dans le champ Client .
Contact	Contact du client business qui a soumis la réclamation. Le champ n'apparaît pas lorsqu'un consommateur est sélectionné dans le champ Client .
Canal	Canal par lequel la réclamation a été reçue.
Compte financier	Compte financier du client.
Type	Type de réclamation comme liée au produit ou autre.
Catégorie	Catégorie de la réclamation. Cette liste contient les catégories standard du secteur qui sont basées sur le type de réclamation sélectionné.
Sous-catégorie	Sous-catégorie de la réclamation. Cette liste contient les sous-catégories standard du secteur qui sont basées sur la catégorie de réclamation sélectionnée.
Description courte	Brève description de la réclamation.
Résumé de la réclamation	Résumé détaillé de la plainte.
Revue et réponse	
Impact juridique	Option permettant d'indiquer si la réclamation a une implication juridique. Si vous sélectionnez Oui dans ce champ, le workflow génère automatiquement une tâche d'exécution juridique de réclamation pour un examen juridique. Pour plus d'informations, consultez Travailler sur une tâche de réclamation .
Impact réglementaire	Option permettant d'indiquer si la réclamation a un impact réglementaire potentiel.

Traduction automatique

Champs à remplir dans le Playbook de Financial Services Complaint Management ticket (suite)

Champ	Description
	Si vous sélectionnez Oui dans ce champ, le workflow génère une tâche de contrôle qualité. Pour plus d'informations, consultez Travailler sur une tâche de contrôle qualité pour un ticket de réclamation .
Catégorie réglementaire	Catégorie de réglementation pour la réclamation. La liste affiche les catégories de réglementation configurées par votre administrateur des réclamations. Pour plus d'informations, consultez Configurer les catégories et sous-catégories de réglementation. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez Oui dans le champ Impact réglementaire.
Sous-catégorie réglementaire	Sous-catégorie de réglementation pour la réclamation. La liste affiche les sous-catégories de réglementation configurées par votre administrateur de réclamations. Pour plus d'informations, consultez Configurer les catégories et sous-catégories de réglementation. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez Oui dans le champ Impact réglementaire.
Modèle de réponse	Type de modèle de réponse à utiliser dans le ticket.
Résultat attendu	Résolution attendue par le client.
Réponse	Réponse rédigée par l'agent pour résoudre le ticket. Pour copier le contenu d'un modèle de réponse et l'ajouter à ce champ, sélectionnez l'icône du modèle de réponse (). Pour plus d'informations sur l'utilisation d'un modèle de réponse, consultez Utiliser des modèles de réponse pour ajouter des informations aux tickets  . Remarque : Les modèles de réponses ne sont disponibles que s'ils sont configurés par votre administrateur de réclamations. Pour plus d'informations, consultez Définir les modèles de réponse.
Contrôle qualité	

Traduction automatique

Champs à remplir dans le Playbook de Financial Services Complaint Management ticket (suite)

Champ	Description
Tâches de contrôle de la qualité	Liste des tâches de contrôle de la qualité, le cas échéant, pour le ticket. i Remarque : Une tâche de contrôle qualité est générée si un impact réglementaire potentiel est identifié pour le ticket.
Customer outcome	
Approbation du client	Champ indiquant les changements d'état pour approbation du client.
Résultats et apprentissages	
Résultats et apprentissages	Résultats et enseignements tirés de la résolution du ticket.

Travailler sur une tâche de réclamation pour un ticket de réclamation

Travaillez sur une tâche de réclamation afin d'effectuer un examen juridique ou de fournir des entrées d'unité business pour le ticket de service de réclamations associé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_compl.agent ou sn_bom_compl.agent_connector

i Important :

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Lorsqu'un ticket de réclamation est identifié comme ayant un impact juridique, le workflow génère automatiquement une tâche d'exécution légale de réclamation.
- Lorsqu'un agent de réclamations clique sur **l'entrée Demander une entrée professionnelle** à l'étape Examiner et répondre d'un ticket de réclamation, le workflow génère automatiquement une tâche de réclamation pour une entrée d'unité business.

Si des règles d'affectation sont configurées, la tâche est automatiquement affectée à un agent.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tâches de service de réclamations**, ouvrez la liste des tâches.
 - Pour les tâches qui vous sont affectées, cliquez sur **Mes affectations**.
 - Pour toutes les tâches de service de réclamations, cliquez sur **Toutes**.
4. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.

Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.

5. Saisir les informations demandées dans le champ Commentaires sur la **fermeture**

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

7. Cliquez sur **Fermer** pour fermer la tâche.

Résultats

La tâche de réclamation passe à l'état Fermé terminé.

Travailler sur une tâche de contrôle qualité pour un ticket de réclamation

Travaillez sur une tâche de contrôle de la qualité pour examiner les détails de la réclamation et la réponse de l'agent de réclamation pour le ticket. Vous pouvez approuver ou rejeter la tâche en fonction de votre révision.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_compl.quality_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si le cas de réclamation a un impact réglementaire potentiel, une approbation de contrôle de la qualité est requise. Le workflow génère pour la même tâche de contrôle qualité.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.

2. Cliquez sur l'icône Listes (icône 

3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Tâches de contrôle de la qualité**, ouvrez la liste des tâches.

- Pour les tâches qui vous sont affectées, cliquez sur **Mes affectations**.
- Pour toutes les tâches de contrôle qualité, cliquez sur **Toutes**.

4. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.

Pour travailler sur une tâche qui ne vous est pas encore affectée, affectez-la à vous-même en cliquant sur **Me l'affecter**.

5. Examinez la réponse de l'agent de réclamations pour le ticket de réclamation.

6. Facultatif : Dans le champ **Notes de travail**, saisissez tous les commentaires associés à vos conclusions.

7. Cliquez sur **Approuver** pour approuver ou **sur Rejeter** pour rejeter la réponse.

Résultats

- Si elle est approuvée, la tâche passe à l'état Fermée terminée.
- Si elle est rejetée, la tâche passe à l'état Rejetée et l'agent de réclamations peut rédiger une nouvelle réponse pour le ticket.

Référence Financial Services Complaint Management

Découvrez les composants, tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage, qui sont installés lorsque vous installez l'application Financial Services Complaint Management .

Composants installés avec Financial Services Complaint Management

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'installation de l'application, notamment des Financial Services Complaint Management tables, des rôles d'utilisateur et des

tâches planifiées. L'application installe également les modules d'extension connexes et les applications de stockage si ce n'est pas déjà le cas.

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

Modules d'extension installés

Modules d'extension installés avec l'application Financial Services Complaint Management

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

Applications de stockage installées

Stocker les applications installées avec l'application Financial Services Complaint Management

Application de stockage	Description
Financial Services Operations Core	Stocke les données client nécessaires pour effectuer des demandes de service de réclamations. Pour plus d'informations, consultez product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita .
Playbooks pour Gestion du service clientèle	Fournit un moyen de visualiser les workflows des processus business dans une vue simple et axée sur les tâches, garantissant des réponses cohérentes aux situations couramment rencontrées. Pour plus d'informations, consultez Playbooks pour Customer Service Management .

Rôles installés

Rôles installés avec l'application Financial Services Complaint Management

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur des réclamations [sn_bom_compl.admin]	Rôle d'administrateur système spécifique à l'application pour la gestion des réclamations, qui peut : • Attribuer des rôles de gestion des réclamations • Supprimer les tickets et les tâches du service de réclamations	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_compl.agent • sn_bom_compl.agent_de_laqualite

Traduction automatique

Rôles installés avec l'application Financial Services Complaint Management (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Configurer l'application de gestion des réclamations • Créer et modifier des définitions de service de réclamations • Dispose d'un accès en lecture, écriture et création aux données de réclamation i Remarque : Le rôle sn_bom.admin contient le rôle sn_bom_compl.admin lorsque l'application Financial Services Complaint Management est installée.	
Agent de réclamations [sn_bom_compl.agent]	• Afficher l'état général des tickets de service de réclamations • Travailler sur les tickets et les tâches de service de réclamations	• sn_bom_compl.viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.b2c_agent
Contributeur de la réclamation [sn_bom_compl.contributeur]	• Soumettre des demandes de service de réclamations • Travailler sur les tickets de réclamation et les tâches pour les comptes qu'ils gèrent jusqu'à l'étape Initier et Examiner	• sn_bom_compl.viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.b2c_contributeur • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.b2b_contributeur

Traduction automatique

Rôles installés avec l'application Financial Services Complaint Management (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	i Important : Pour fonctionner, le rôle de contributeur doit être combiné à l'un des rôles d'utilisateurs de contributeur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	
Connecteur d'agent de réclamations [sn_bom_compl.agent_connector]	• Soumettre des demandes de service de réclamations • Travailler sur les tickets de réclamation et les tâches afin de résoudre les réclamations pour les comptes qu'ils gèrent. i Important : Pour fonctionner, le rôle de connecteur d'agent doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_bom_compl.viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.viewer • sn_bom.agent
Agent qualité [sn_bom_compl.agent_qualité]	• Afficher l'état général des tâches de contrôle de la qualité pour les tickets de service de réclamations • Travailler sur des tâches de contrôle de la qualité pour les tickets de service de réclamations	• sn_bom_compl.viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.b2c_agent

Traduction automatique

Rôles installés avec l'application Financial Services Complaint Management (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Demandeur de réclamation [sn_bom_compl.requestor]	• Soumettre des demandes de service de réclamations • Afficher l'état des tickets de service de réclamations et des tâches de services documentaires • Enregistrer les interactions	• sn_bom_compl.viewer • sn_bom.b2b_requestor • sn_bom.b2c_requestor
Visionneuse de réclamations [sn_bom_compl.visionneuse]	Afficher les tickets de service de réclamations et les données connexes	• sn_bom.visionneur_compte_prêt • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.visionneur_de_données_de_compte • sn_bom.visionneur_de_données_client • sn_bom.visionneur_de_compte_de_carte_de • sn_bom.ins_policy_viewer • sn_bom.visionneuse_de_ligne_de_credit • sn_bom.visionneur_compte_dépôt
Gestionnaire de réclamations [sn_bom_compl.gestionnaire]	• Afficher le tableau de bord Réclamations • Utiliser Exploration de processus pour les processus de gestion des réclamations	• sn_bom_compl.agent • pa_viewer

Trauction automatique

Tables installées

Tables installées avec l'application Financial Services Complaint Management

Table	Description
Base de réclamation [sn_bom_compl_base]	La table Ticket de réclamation étend la table Base de réclamation. La table Base de réclamation étend la table Ticket [sn_customerservice_case].
Ticket de réclamation [sn_bom_compl_service]	Stocke tous les tickets de réclamation. Cette table étend la table Base de réclamation [sn_bom_compl_base].

Tables installées avec l'application Financial Services Complaint Management (suite)

Table	Description
Tâche de service de réclamations [sn_bom_compl_task]	Stocke toutes les tâches de réclamation. Cette table étend la table Tâche financière [sn_bom_task].
Tâche de contrôle de la qualité [sn_bom_compl_qc_task]	Stocke toutes les tâches de contrôle de la qualité pour les tickets de réclamation. Cette table étend la table Tâche financière [sn_bom_task].
Catégorie de réglementation [sn_bom_compl_regulation_category]	Stocke toutes les catégories de réglementation.
Sous-catégorie de réglementation [sn_bom_compl_regulation_subcategory]	Stocke toutes les sous-catégories de réglementation associées aux catégories de réglementation.

Financial Services Customer Lifecycle Operations

ServiceNow® Financial Services Business Lifecycle et ServiceNow® Financial Services Client Lifecycle sont une paire d'applications dans ServiceNow® Customer Lifecycle Operations. Ces applications permettent de gérer et de surveiller le processus et des services de cycle de vie des clients. Ces solutions fournissent des workflows rationalisés permettant de recueillir des informations, de vérifier les documents d'identité et d'approuver les clients potentiels pour les services bancaires.

Demander des applications dans l'App Store

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

Traduction automatique

Explorer  Découvrez comment les agents et les autres membres de l'équipe utilisent Customer Lifecycle Operations.	Configurer  Configurer Financial Services Business Lifecycle et Financial Services Client Lifecycle.	Utiliser  Créer, gérer et terminer des Customer Lifecycle Operations tickets.
Analyse et génération de rapports  Évaluez l'efficacité et suivez les tickets terminés à l'aide de tableaux de bord préconfigurés.	Référence  Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage installées.	

Traduction automatique

Explorer Financial Services Customer Lifecycle Operations

Vous pouvez l'utiliser Financial Services Customer Lifecycle Operations pour simplifier et rationaliser la gestion des comptes d'entreprises et de consommateurs tout au long de leur cycle de vie client.

Fonctionnalités principales

- Réduisez la complexité de l’application et des services de compte avec une expérience de playbook unifiée.
- Créez et gérez plusieurs tickets au sein d’un seul workflow d’intégration.
- Collectez et organisez la documentation essentielle à l’aide de l’application ServiceNow® Financial Services Document Management .
- Gérez et vérifiez la clientèle potentielle à l’aide des processus Know Your Customer (KYC) et Know Your Business (KYB).
- Concentrez-vous sur des tâches spécifiques et accomplissez-les dans le bon ordre en utilisant des espaces de travail et des rôles personnalisés.

Financial Services Customer Lifecycle Operations applications

Les demandes de service de cycle de vie des entreprises et des clients sont prises en charge par les applications suivantes :

Financial Services Business Lifecycle

Avec cette application, gérez la création, la maintenance et la résolution des applications de compte professionnel. Validez la documentation requise, effectuez une vérification de la connaissance de votre entreprise et finalisez le processus d’approbation, le tout à partir d’un flux de travail centralisé.

Vous pouvez l’activer Financial Services Business Lifecycle en installant l’application (sn_bom_clo_b2b) à partir du [ServiceNow Store](#) .

Financial Services Customer Lifecycle Operations

Cette application permet de gérer la création, la maintenance et la résolution des applications de compte client personnel. Validez la documentation requise, effectuez une vérification de la connaissance client et finalisez le processus d’approbation, le tout à partir d’un workflow centralisé.

Vous pouvez l’activer Financial Services Client Lifecycle en installant l’application (sn_bom_clo_b2c) à partir du [ServiceNow Store](#) .

Financial Services Customer Lifecycle Operations Personas

Financial Services Customer Lifecycle Operations est conçu pour les profils suivants :

Profils pour Financial Services Customer Lifecycle Operations

Profil	Description
Administrateurs	Un administrateur de compte est responsable de la configuration de l’application.
Gestionnaires	Un chargé de clientèle examine les rapports, les tableaux de bord et les SLA.
Agents	Les agents comprennent les employés des succursales et les employés du back-office qui s’occupent de diverses tâches dans le

Profils pour Financial Services Customer Lifecycle Operations (suite)

Profil	Description
	cadre du processus de création de compte. Ces rôles incluent : • Agents de cycle de vie du compte • Contacter les agents de cycle de vie • Agents de cycle de vie des clients • Agents de crédit • Documentation Agents • KYC Agents • Gestionnaires des relations

Configurer Financial Services Customer Lifecycle Operations

Vous pouvez configurer votre implémentation pour l'application Financial Services Customer Lifecycle Operations en installant l'application, en important des données de services financiers et en examinant et configurant les composants installés avec l'application.

Installer Financial Services Business Lifecycle

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Financial Services Business Lifecycle (sn_bom_clo_b2b). L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store associés, le cas échéant.

Avant de commencer

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

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Financial Services Business Lifecycle :

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

Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Financial Services Business Lifecycle](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Financial Services Business Lifecycle (sn_bom_clo_b2b).

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

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

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

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

4. Facultatif : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

i Important :

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

5. Sélectionnez **Installer**.

Installer Financial Services Client Lifecycle

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Financial Services Client Lifecycle (sn_bom_clo_b2c). L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store associés, le cas échéant.

Avant de commencer

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

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Financial Services Client Lifecycle :

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

Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Financial Services Client Lifecycle](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Financial Services Client Lifecycle (sn_bom_clo_b2c).

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

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

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

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

4. Facultatif : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

i Important :

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

5. Sélectionnez **Installer**.

Configurer Financial Services Customer Lifecycle Operations

Passez en revue les composants installés avec l'application. Les composants peuvent être modifiés en fonction des besoins professionnels de votre organisation.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Financial Services Customer Lifecycle Operations est installée. Pour plus d'informations, consultez [Installer Financial Services Business Lifecycle](#) et [Installer Financial Services Client Lifecycle](#).

Rôle requis : sn_bom_clo_b2b.admin ou sn_bom_clo_b2c.admin

Procédure

Examinez les composants installés et modifiez-les ou ajoutez-en de nouveaux le cas échéant.

Utiliser Financial Services Customer Lifecycle Operations

Découvrez comment les agents et les agents des succursales utilisent l'application Financial Services Customer Lifecycle Operations pour créer, documenter et résoudre le processus de création d'un compte.

Espaces de travail

Les gestionnaires de relations, les administrateurs et les agents utilisent les espaces de travail et les pages de destination pour visualiser et interagir avec les workflows. Vous pouvez les modifier pour répondre aux besoins spécifiques de votre organisation.

Les espaces de travail et les pages de destination peuvent vous aider dans les tâches suivantes :

- Assurer la cohérence de l'examen, de l'approbation et de l'exécution des demandes de nouveaux comptes.
- Surveillez l'avancement du workflow et concentrez-vous sur les éléments hautement prioritaires.
- Naviguer facilement entre les tâches.
- Personnalisation de votre flux de travail.
- Surveillance de la charge de travail et des performances.

Pour plus d'informations sur les espaces de travail et les playbooks, reportez-vous à [Espaces de travail](#).

Workflows

Plusieurs workflows prédéfinis existent pour Financial Services Business Lifecycle les applications AND Financial Services Client Lifecycle .

Lorsqu'un client demande un nouveau compte, un agent crée un ticket et l'affecte à lui-même ou à un autre agent. Une fois que l'agent a mis à jour les détails du ticket, le workflow de cycle de vie approprié est déclenché. Le flux déclenche diverses tâches à partir du ticket, y compris la vérification des documents et les protocoles de connaissance client. De nouvelles tâches deviennent disponibles à mesure que les tâches précédentes sont terminées.

Pour plus d'informations, consultez [Workflows Customer Lifecycle Operations](#).

Tableaux de bord

ServiceNow® Analyse des performances Donnez aux propriétaires d'entreprise un aperçu des performances de l'équipe et de l'entreprise. Des tableaux de bord avec des vues personnalisables sont disponibles pour Cycle de vie métier et Client Lifecycle au sein de leurs applications respectives.

Pour plus d'informations, consultez [Tableau de bord du cycle de vie de l'entreprise de services financiers](#) et [Tableau de bord de Financial Services Client Lifecycle](#).

Workflows Customer Lifecycle Operations

Financial Services Customer Lifecycle Operations (CLO) installe des workflows automatisés pour l'examen et l'approbation des demandes de compte client. Ces workflows créent des tickets et acheminent les tâches à différents agents, notamment KYC agents , les agents de document, les agents fiscaux et les agents de crédit.

Workflows disponibles avec cette application

Les workflows prédéfinis suivants pour les services de cycle de vie des entreprises et des clients sont disponibles avec l'application :

Workflows prédéfinis disponibles pour les services de cycle de vie des entreprises et des clients

Cycle de vie métier	Client Lifecycle
Intégrer un nouveau compte	Intégrer un nouveau client
Intégrer un nouveau contact	Avis de décès
Mettre à jour KYC professionnel	Mettre à jour le KYC personnel
Changement d'adresse pour le compte	Changement d'adresse pour le client
	Changement de nom du client

Ces workflows sont créés à l'aide de [Process Automation Designer](#) et de [Flow Designer](#). L'administrateur CLO peut examiner et personnaliser ces workflows en fonction des besoins de son organisation.

Workflow général pour Financial Services Customer Lifecycle Operations

Lorsqu'un client a besoin d'un service, un CLO contributeur lance un ticket et met à jour ses détails, ce qui déclenche le workflow. Le flux déclenche diverses tâches à partir du ticket, et les règles d'affectation acheminent ces tâches vers les agents des équipes de back-office appropriées, telles que le dépôt et le service documentaire. Tout au long du workflow, les agents accomplissent les tâches qui leur sont affectées et mettent à jour l'état du ticket. Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires à la résolution du ticket.

Remarque :

Selon le type de CLO service, un workflow peut avoir plus ou moins de tâches.

Intégrer de nouveaux comptes, contacts ou workflows de consommateur

Découvrez comment les agents, à l'aide des workflows d'intégration, gèrent le processus d'intégration pour les nouveaux comptes, contacts et consommateurs.

Workflows pour les nouveaux comptes, contacts et consommateurs

Les agents peuvent utiliser le processus d'intégration pour les nouveaux comptes, contacts et consommateurs à l'aide des workflows d'intégration disponibles. L'administrateur CLO peut personnaliser ces workflows pour répondre aux besoins professionnels spécifiques de votre organisation. Les workflows d'intégration suivants sont disponibles avec l'application pour aider les agents bancaires à résoudre les tickets d'intégration :

- Intégrer un nouveau compte (pour les clients business)
- Intégrer un nouveau contact (pour un client business)
- Intégrer un nouveau client (pour un client business)

Workflow d'intégration général

Dans l'application Customer Lifecycle Operations de Financial Services, les agents suivent un workflow d'intégration général pour intégrer efficacement de nouveaux clients. Les étapes à suivre sont les suivantes :

i Remarque :

Financial Services Client Lifecycle contient moins de tâches que Financial Services Business Lifecycle. Par exemple, Financial Services Client Lifecycle ne prend pas en charge l'ajout ou la gestion de contacts professionnels.

1. Création de compte :

- Un client potentiel communique avec l'institution financière pour demander la création d'un compte.
- Un Relationship Manager ou un Account Agent crée un ticket et ajoute toutes les données nécessaires, y compris tous les contacts professionnels requis.

2. Collection de documentation :

- L'agent demande les documents requis au demandeur.
- Une fois les documents reçus, l'agent marque l'activité comme terminée.

3. Examen de document :

- L'agent de document examine la documentation collectée.
- Si les documents sont valides, l'agent marque la tâche comme terminée.

4. Évaluation:

- L'agent KYCdu crédit, l'agent de crédit et l'agent de l'impôt évaluent le demandeur pour tout dossier défavorable ou historique négatif.
- Si le demandeur répond aux normes de l'institution financière, les agents marquent leurs tâches respectives comme étant terminées.

5. Création et exécution du compte :

- Une fois que toutes les tâches précédentes sont terminées, l'agent d'exécution crée le compte et ferme la tâche CLO d'exécution.

6. Achèvement du ticket :

- Le ticket est considéré comme terminé, et son état et son étape sont définis sur Fermé terminé.

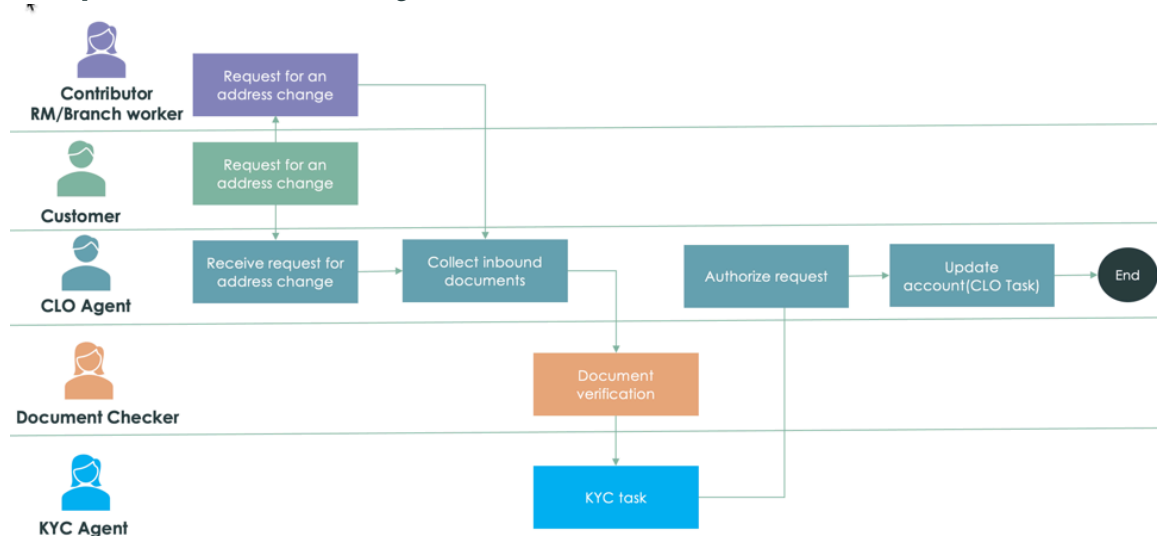
En suivant ce workflow d'intégration général, les agents garantissent un processus d'intégration fluide et efficace pour les nouveaux comptes, contacts et consommateurs dans l'application Financial Services Customer Lifecycle Operations .

Workflow de changement d'adresse

Découvrez comment les agents, à l'aide du workflow de changement d'adresse, résolvent les demandes de service pour un changement d'adresse du client. Le workflow s'applique aux demandes de service professionnelles et personnelles CLO .

Le diagramme suivant illustre comment l'application aide les agents de banque à résoudre une demande de changement d'adresse.

Exemple de workflow de changement d'adresse



L'administrateur CLO peut examiner et personnaliser ce flux prédéfini en fonction des besoins professionnels de votre organisation.

Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches de changement de l'adresse d'un client vers des agents de différents départements. Les agents se connectent à l'Espace de travail pour travailler sur les tâches de leur file d'attente. Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires pour répondre à la demande.

En tant que CLO contributeur ou client

Un CLO contributeur, tel qu'un gestionnaire de relations, soumet une demande de changement d'adresse au nom d'un client.

Un client (consommateur ou contact) peut également soumettre directement une demande à partir du Customer Service Portal, du Consumer Service Portal ou d'un autre portail en libre-service.

i Remarque :

Pour que les consommateurs puissent soumettre une demande à l'aide du Consumer Service Portal, vous devez avoir activé le module d'extension Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Un ticket est créé en fonction du type de demande.

CLO En tant que contributeur

1. À l'étape Lancer du playbook de ticket, le contributeur saisit les détails du changement d'adresse tels que fournis par le client.
2. Le contributeur collecte la documentation nécessaire auprès du client et soumet la demande pour traitement.

Un workflow génère d'autres tâches et les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de back-office appropriées.

En tant qu'agents de back-office

1. L'agent de document travaille sur la tâche de document pour examiner et vérifier la documentation collectée. Si les documents sont légitimes, l'agent marque la tâche comme terminée.
2. L'agent KYC effectue la diligence raisonnable. Si le client répond aux normes KYC de l'institution financière, l'agent marque la KYC tâche comme terminée.
3. Un CLO autorisateur (CLO agent) examine les détails du ticket et approuve la tâche pour autoriser la CLO demande.
4. Lorsque toutes les tâches précédentes sont terminées, un CLO agent met à jour l'adresse du client dans le système bancaire principal et ferme la tâche d'exécution CLO .

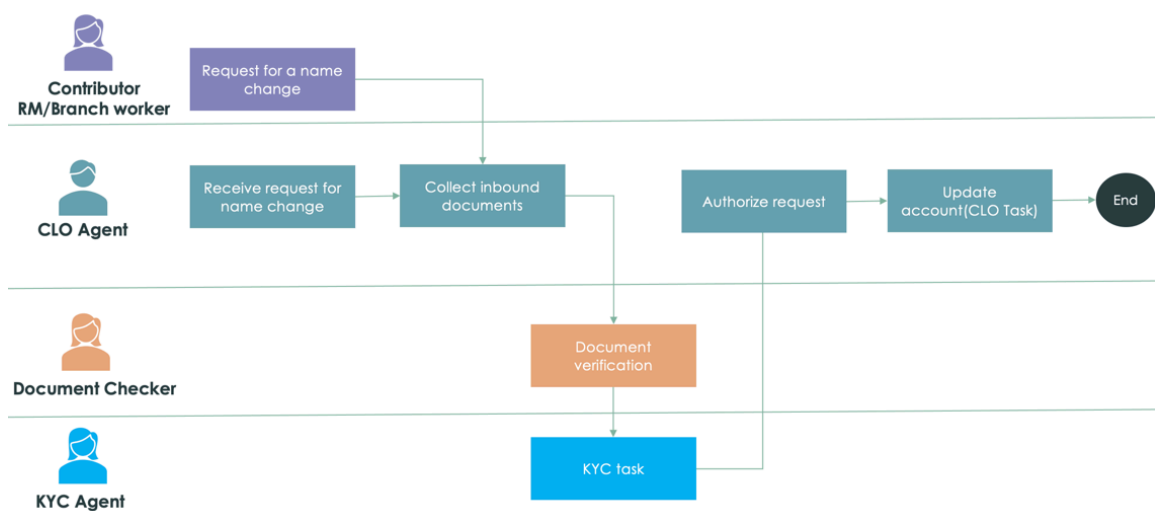
Le ticket est terminé, et son état et son étape sont définis sur Fermé terminé.

Changement de nom du workflow client

Découvrez comment les agents, à l'aide du workflow de changement de nom, résolvent les demandes de service pour un changement de nom du client. Le workflow s'applique aux demandes de Client Lifecycle service.

Le diagramme suivant illustre comment l'application aide les agents de banque à résoudre une demande de changement de nom.

Exemple de workflow de changement de nom



L'administrateur CLO peut examiner et personnaliser ce flux prédéfini en fonction des besoins professionnels de votre organisation.

Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches de changement du nom d'un client vers des agents de différents départements. Les agents se connectent à leur Espace de travail pour travailler sur les tâches de leur file d'attente. Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires pour répondre à la demande.

En tant que client

Un client communique avec l'institution financière et demande un changement de nom dans son compte financier.

CLO En tant que contributeur

1. Un CLO contributeur, tel qu'un gestionnaire de relations, soumet une demande de changement de nom au nom d'un client.

Un ticket est créé en fonction du type de demande.

2. À l'étape Lancer du playbook de ticket, le contributeur saisit les détails du changement de nom fournis par le client, collecte la documentation nécessaire auprès du client et soumet l'application pour exécution.

Un workflow génère d'autres tâches et les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de back-office appropriées.

En tant qu'agents de back-office

1. L'agent de document travaille sur la tâche de document pour examiner et vérifier la documentation collectée. Si les documents sont légitimes, l'agent marque la tâche comme terminée.
2. L'agent KYC effectue la diligence raisonnable. Si le client répond aux normes KYC de l'institution financière, l'agent marque la KYC tâche comme terminée.
3. Un CLO autorisateur (CLO agent) examine les détails du ticket et approuve la tâche pour autoriser la CLO demande.
4. Lorsque toutes les tâches précédentes sont terminées, un CLO agent met à jour le nom du client dans le système bancaire principal et ferme la tâche d'exécution CLO .

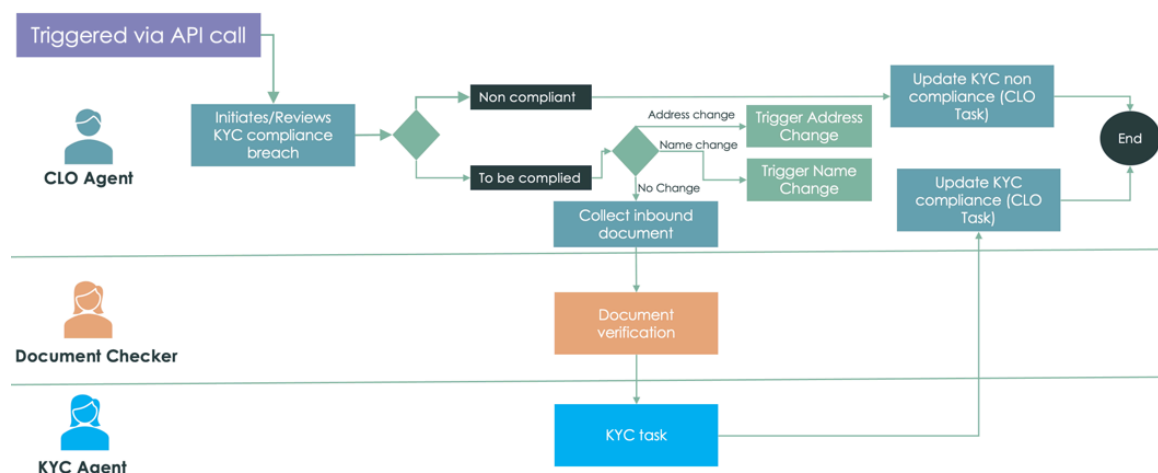
Le ticket est terminé, et son état et son étape sont définis sur Fermé terminé.

Mettre à jour le workflow KYC

Découvrez comment les agents bancaires, à l'aide du workflow Mettre à jour le KYC, contactent de manière proactive un client pour mettre à jour le KYC. Le workflow s'applique aux demandes de service professionnelles et personnelles CLO .

Le diagramme suivant illustre comment l'application aide les agents de banque à analyser une demande personnelle de non-conformité KYC, à vérifier les informations mises à jour et à traiter toutes les mises à jour nécessaires des informations sur les clients.

Exemple de mise à jour du workflow KYC personnel



L'administrateur CLO peut examiner et personnaliser ce flux prédéfini en fonction des besoins professionnels de votre organisation.

Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches de mise à jour du KYC d'un client vers des agents de différents départements. Les agents se connectent à pour Espace de travail travailler sur les tâches de leur file d'attente. Des étapes dédiées de l'expérience Playbook guident les agents à travers les étapes et garantissent que chaque étape du processus de vérification est effectuée avec succès.

En tant qu'agent CLO ou via une API

Si le système observe qu'une mise à jour du KYC d'un client est nécessaire, une API dans le back-end déclenche un ticket de service Mettre à jour le KYC CLO . Un CLO agent peut également créer ce ticket.

En tant qu'agents de back-office

Dans le playbook de ticket, un CLO agent met à jour l'état de conformité à l'étape Initier et examiner et soumet l'application pour exécution.

Le workflow déclenche les tâches suivantes ou un ticket en fonction de l'état de conformité sélectionné, et les règles d'affectation acheminent le ticket ou les tâches associés vers les équipes de back-office appropriées.

KYC à respecter sans changement d'adresse ou de nom

Si l'état de conformité KYC est défini sur À respecter sans changement d'adresse requis, le workflow déclenche ces tâches pour les équipes de back-office.

1. L'agent CLO demande la documentation nécessaire au client.
Une fois les documents reçus, l'agent marque l'activité comme terminée.
2. L'agent de document examine la documentation collectée. Si les documents sont légitimes, l'agent marque la tâche comme terminée.
3. L'agent KYC effectue la diligence raisonnable et évalue le compte client pour détecter tout enregistrement défavorable ou historique négatif. Si le compte répond aux normes KYC de l'institution financière, l'agent marque la tâche comme terminée.
4. Lorsque toutes les tâches précédentes sont terminées, un agent d'exécution CLO met à jour le compte avec les détails KYC dans le système bancaire principal et ferme la tâche d'exécution CLO .

Le ticket est terminé, et son état et son étape sont définis sur Fermé terminé.

KYC à respecter en cas de changement d'adresse ou de nom

Si l'état de conformité KYC est défini sur À respecter en cas de changement d'adresse ou de nom, le workflow crée automatiquement les tickets enfants **Changement d'adresse** et **Changement de nom** pour résoudre le ticket.

Remarque :

L'option de changement de nom n'est disponible que dans le workflow Mettre à jour le KYC personnel. Par conséquent, un ticket enfant de changement de nom est généré uniquement pour le workflow Mettre à jour un KYC personnel.

Les nouveaux tickets enfants gèrent alors ces problèmes.

Une fois les tickets enfants terminés, l'état et l'étape du ticket parent (Mettre à jour le KYC) sont définis sur Fermé terminé.

KYC non conforme

Si l'état de conformité est défini sur Non conforme, le workflow génère automatiquement une CLO tâche d'exécution. Un CLO agent met à jour le compte avec la non-conformité KYC dans le système bancaire principal et ferme la tâche dans le playbook.

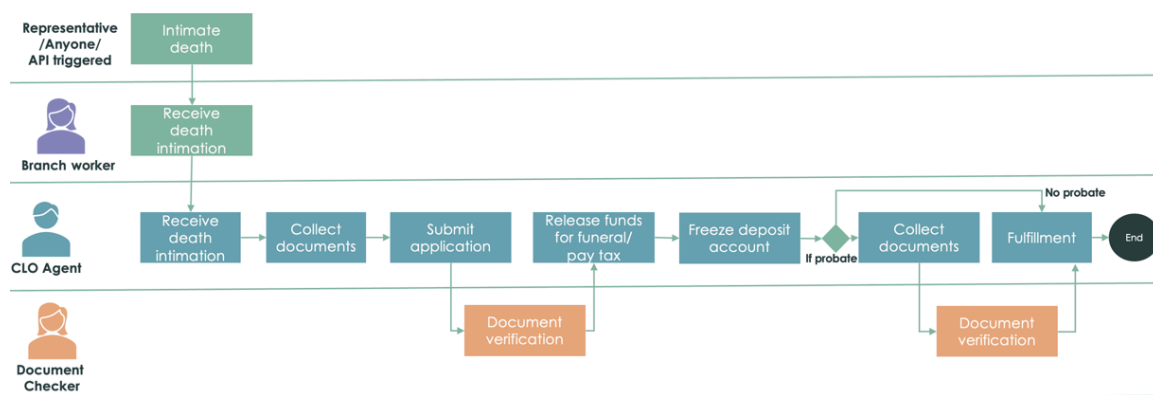
Le ticket est terminé, et son état et son étape sont définis sur Fermé terminé.

Workflow d'avis de décès

Découvrez comment les agents, à l'aide du workflow Avis de décès, gèrent les comptes financiers d'un client décédé. Le workflow s'applique aux demandes de Client Lifecycle service.

Le diagramme suivant montre comment l'application aide les agents de banque à résoudre un ticket pour la notification du décès d'un client. Les agents peuvent gérer les comptes d'un client décédé à l'aide de flux dédiés pour le déblocage des fonds des frais funéraires, le gel des dépôts et la fermeture d'autres comptes connexes, le tout à l'aide d'un flux de travail efficace guidé par un playbook.

Exemple de workflow d'avis de décès



L'administrateur CLO peut examiner et personnaliser ce flux prédéfini en fonction des besoins professionnels de votre organisation.

Le workflow suivant achemine le ticket et les tâches du décès d'un client vers des agents de différents départements. Les agents se connectent à pour Espace de travail travailler sur les tâches de leur file d'attente. Le playbook de tickets guide les agents à travers les étapes nécessaires pour répondre à la demande.

CLO En tant que contributeur ou via une API

Un CLO contributeur, tel qu'un gestionnaire de relations, est informé du décès d'un client et soumet une demande de service pour la notification du décès et la gestion des comptes financiers du client.

Un ticket est créé en fonction du type de demande.

Une API dans le back-end peut également déclencher un ticket de service d'avis de décès CLO lorsque le décès d'un client est notifié.

CLO En tant que contributeur

1. À l'étape Avis de décès du playbook de ticket, le contributeur saisit les détails de l'avis de décès tel qu'il a été reçu.
2. Le contributeur rassemble les documents nécessaires et soumet la demande pour traitement.

Un workflow génère d'autres tâches et les règles d'affectation acheminent les tâches associées vers les équipes de back-office appropriées.

En tant qu'agents de back-office

1. L'agent de document travaille sur la tâche de document pour examiner et vérifier la documentation collectée. Si les documents sont légitimes, l'agent marque la tâche comme terminée.
2. Un CLO agent libère les fonds demandés pour les frais funéraires et le paiement des taxes du client et ferme la tâche de déblocage des fonds CLO .

i Remarque :

La tâche Débloquent des fonds s'affiche uniquement lorsque les options **Débloquer des fonds pour les funérailles** ou **Libérer des fonds pour les taxes** sont sélectionnées à l'étape Détails de l'avis de décès.

3. Un CLO agent gèle tous les comptes de dépôt associés au client décédé et ferme la tâche de gel des comptes CLO de dépôt.
4. Si la valeur de l'actif du client décédé dépasse le seuil du montant d'homologation fixé par la banque, celle-ci est tenue de recueillir les documents d'homologation. Dans ce cas, des tâches supplémentaires de collecte et de vérification de ces documents s'affichent dans le playbook.
 - a. Le CLO donateur recueille les documents d'homologation et ferme la tâche.
 - b. L'agent de document examine la documentation collectée et marque la tâche de document comme terminée.
5. Un CLO agent met à jour le compte de dépôt du client pour toutes les mises à jour requises dans le système bancaire principal et ferme la tâche d'exécution CLO Mettre à jour le compte de dépôt.
6. L'agent CLO met à jour tous les comptes de prêt (tels que les prêts ou les cartes de crédit) que le client décédé détient auprès de la banque. L'agent marque alors la tâche d'exécution CLO Mettre à jour le compte de prêt comme terminée.
7. Lorsque toutes les tâches précédentes sont terminées, l'agent CLO met à jour les informations sur le client dans le système bancaire principal et ferme la tâche d'exécution CLO .

Le ticket est terminé, et son état et son étape sont définis sur Fermé terminé.

Créer un CLO ticket

Commencez le processus de Customer Lifecycle Operations demande en créant un CLO ticket à examiner.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour un client professionnel : sn_bom_clo_b2b.manager ou sn_bom_clo_b2b.relationship_manager
- Pour un client particulier : sn_bom_clo_b2c.manager ou sn_bom_clo_b2c.relationship_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône )
3. Dans l'angle supérieur droit, cliquez sur **Nouveau**.
4. Dans le menu Créer un ticket qui apparaît au milieu de l'écran, sélectionnez un service.
5. Cliquez sur **Créer**.
6. Dans le coin supérieur droit de l'écran, cliquez sur **Enregistrer**.
7. Si vous êtes l'agent qui s'occupera du ticket, sélectionnez **Me l'affecter**.
Si ce n'est pas le cas, sélectionnez l'agent qui gérera le ticket.
8. Cliquez sur l'onglet **Playbook**.
9. Renseignez les champs applicables, puis cliquez sur **Créer un compte**.

Résultats

Un Customer Lifecycle Operations ticket est créé et affecté à un agent disponible.

Que faire ensuite

Continuez à [Ajouter des contacts](#).

Créer un contact pour un ticket

Ajouter des contacts importants à la demande d'un client. Cette activité crée un ticket enfant qui gère le processus de création de contact.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bom_clo_b2b.manager, sn_bom_clo_b2b.relationship_manager ou sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Sélectionnez un Customer Lifecycle Operations ticket sur lequel travailler.
3. Dans le playbook, cliquez sur **Ajouter des contacts**, puis sur **Ajouter nouveau**.
Un nouveau ticket enfant apparaît dans la ligne sous l'onglet du ticket parent.
4. Dans le coin supérieur droit de l'écran, cliquez sur **Enregistrer**.
Sous l'onglet **Playbook** du ticket enfant, vous voyez trois étapes :
 - Lancer
 - Vérification de documents
 - Diligence raisonnable
5. Une fois que vous avez terminé l'étape Lancer, cliquez sur **Soumettre**.
6. Répétez l'opération autant de fois que nécessaire pour créer des tickets pour tout le personnel requis de la société.

Résultats

Un nouveau ticket de contact est créé et lié au ticket parent. Le document affecté et les agents KYC effectueront les deux étapes restantes.

Que faire ensuite

Revenez au ticket parent et poursuivez le Customer Lifecycle Operations workflow.

Envoyer une application

Recueillez tous les renseignements requis sur le candidat et soumettez une demande pour un nouveau compte.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour un client professionnel : sn_bom_clo_b2b.manager ou sn_bom_clo_b2b.relationship_manager
- Pour un client particulier : sn_bom_clo_b2c.manager ou sn_bom_clo_b2c.relationship_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Opérations de services financiers > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône 
3. Dans l'onglet **Détails**, cliquez sur **Playbook** et sélectionnez **Informations sur le compte**.
4. Sous **Informations sur le compte**, remplissez tous les champs applicables et cliquez sur **Créer un compte**.
5. Sélectionnez **Ajouter des contacts** et terminez les tickets enfants associés.
Pour en savoir plus sur la création d'un contact, reportez-vous à [Créer un contact pour un ticket](#).
6. Sélectionnez **Collecter les documents du compte**.
7. Rassemblez les documents du compte, y compris tous les champs obligatoires, puis cliquez sur **Soumettre le document**.
8. Sélectionnez **Collecter les documents de contact** (clients professionnels) ou **Collecter les documents clients** (clients particuliers).
9. Rassemblez la documentation du client, y compris tous les champs obligatoires, puis cliquez sur **Soumettre le document**.
10. Sélectionnez **Envoyer l'application**.
11. Saisissez vos commentaires dans le champ Commentaires sur la **soumission**, puis cliquez sur **Soumettre** pour remplir la demande.

Résultats

La demande d'ouverture de compte est soumise et le ticket passe automatiquement à l'étape Vérification de document.

Que faire ensuite

Passez à l'étape [Vérification de document](#).

Vérifier la documentation du client

Travaillez sur une tâche de document pour gérer et suivre les documents requis pour un ticket de Customer Lifecycle Operations service.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour un client professionnel : sn_bom_clo_b2b.manager, sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent ou sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent
- Pour un client particulier : sn_bom_clo_b2c.manager ou sn_bom_clo_b2c.agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail** et sélectionnez une tâche de document.
2. Dans l'onglet **Documents entrants**, choisissez un document.
3. Une fois le document révisé, cliquez sur **Vérifier**.
4. Cliquez sur **Fermer** pour terminer l'étape.
Dans le ticket parent CLO, l'étape de vérification des documents connexes est affichée comme terminée.

Résultats

L'étape Vérification des documents s'affiche comme terminée, et le ticket passe automatiquement à l'étape Diligence raisonnable.

Que faire ensuite

Passez à l'étape [Diligence raisonnable](#).

Effectuer une diligence raisonnable

Effectuez des tâches de diligence raisonnable pour évaluer l'éligibilité des nouvelles demandes de compte. Plusieurs agents peuvent effectuer des tâches distinctes simultanément.

Avant de commencer

Rôle requis :

Cette étape nécessite plusieurs agents. Les agents KYC, de crédit, fiscaux et juridiques travaillent de manière asynchrone pour accomplir toutes les tâches de cette étape.

- Pour un client business : sn_bom_clo_b2b.manager, sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent, sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent, sn_bom_kyc.b2b_account_agent ou sn_bom_kyc.b2b_contact_agent
- Pour un client particulier : sn_bom_clo_b2c.manager ou sn_bom_clo_b2c.agent, sn_bom_kyc.b2c_account_agent ou sn_bom_kyc.b2c_contact_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Financial Services Operations > Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône .
3. Dans l'onglet **Listes**, sélectionnez un ticket.
4. Dans l'onglet **Détails**, cliquez sur **M'affecter** pour réclamer la tâche si elle n'est pas déjà affectée à un agent.
5. Renseignez les champs applicables, puis cliquez sur **Fermer** pour terminer la tâche.

Résultats

Une fois que tous les agents ont terminé les tâches qui leur ont été affectées, l'étape Diligence raisonnable s'affiche comme terminée et le ticket passe automatiquement à l'étape Exécution.

Que faire ensuite

Passez à l'étape [Exécution](#).

Activer un compte

Terminez le processus de demande d'ouverture d'un nouveau compte et envoyez tous les documents nécessaires au nouveau titulaire du compte.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour un client professionnel : sn_bom_clo_b2b.manager, sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent ou sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent
- Pour un client particulier : sn_bom_clo_b2c.manager ou sn_bom_clo_b2c.agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Financial Services Operations* > **Espace de travail** et sélectionnez un ticket.
2. Sous **Exécution**, sélectionnez **Activer le compte**.
3. Sous **Détails**, sélectionnez **M'affecter** pour réclamer la tâche si elle n'est pas déjà affectée à un agent.
4. Renseignez tous les champs applicables, puis sélectionnez **Fermer** pour terminer la tâche.
5. Ensuite, sous **Exécution**, sélectionnez **Envoyer le kit de bienvenue**.
6. Si la tâche n'est pas déjà affectée à un agent, cliquez sur **M'affecter** pour réclamer la tâche.
7. Renseignez les champs applicables, puis sélectionnez **Fermer** pour terminer la tâche.

Résultats

La phase d'exécution et le ticket sont mis à jour automatiquement pour afficher Fermé Customer Lifecycle Operations terminé.

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Financial Services Customer Lifecycle Operations

Financial Services Customer Lifecycle Operations contient des tableaux de bord préconfigurés avec des visualisations de données activables qui peuvent aider votre organisation à améliorer ses processus business et à quantifier la valeur de libre-service.

Utilisez les widgets d'un tableau de bord pour visualiser les ServiceNow® Analyse des performances données au fil du temps, analyser vos processus métier et identifier des domaines d'amélioration.

Les tableaux de bord suivants sont disponibles pour Financial Services Customer Lifecycle Operations:

- [Tableau de bord du cycle de vie de l'entreprise de services financiers](#)
- [Tableau de bord de Financial Services Client Lifecycle](#)

Référence Financial Services Customer Lifecycle Operations

Découvrez les composants, tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage, qui sont installés lorsque vous installez l'application et l'application Financial Services Business Lifecycle Financial Services Client Lifecycle.

Composants installés avec Financial Services Business Lifecycle

Plusieurs types de composants sont installés lors de l’activation du module d’extension (sn_bom_clo_b2b), notamment les tables et les Financial Services Business Lifecycle rôles d’utilisateur. L’application installe également les modules d’extension connexes et les applications de stockage si ce n’est pas déjà le cas.

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

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Modules d'extension installés

Modules d’extension installés avec l’activation de l’application Financial Services Business Lifecycle

Module d'extension	Description
Service clientèle (com.sn_customerservice)	Active l’extension des tables de l’application Gestion du service clientèle vers les Financial Services Operations applications.

Rôles installés

Rôles installés avec l’activation de l’application Financial Services Business Lifecycle

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de compte [sn_bom_clo_b2b.admin]	En plus des privilèges d’administrateur, ce rôle donne accès à toutes les Financial Services Business Lifecycle données d’exploitation. • Créer des utilisateurs • Accorder des rôles et affecter des utilisateurs à des groupes • Configurer l’application CLO • Ajouter, modifier et supprimer des options de champ	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent

Traduction automatique

Rôles installés avec l'activation de l'application Financial Services Business Lifecycle (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Chargé de clientèle [sn_bom_clo_b2b.gestionnaire]	Ce rôle fournit toutes les options de l'agent, ainsi que Analyse des performances des Financial Services Business Lifecycle rapports et des projets d'optimisation des performances.	• pa_viewer • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent
CLO Contributeur [sn_bom_clo_b2b.contributeur]	• Créer des CLO tickets de service et saisir les données de ticket • Afficher l'état général des tickets • Travailler sur CLO les tickets et les tâches de service jusqu'à l'étape Initier et examiner i Important : Pour fonctionner, le rôle de contributeur doit être combiné à l'un des rôles d'utilisateurs de contributeur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_bom.visionneuse_de_compte • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer • sn_bom.visionneur_de_données_de_compte • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.b2b_contributeur • sn_bom_document.b2b_collecteur
CLO Connecteur d'agent [sn_bom_clo_b2b.agent_connector]	• Créer des CLO tickets de service	• sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer

Rôles installés avec l’activation de l’application Financial Services Business Lifecycle (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	et saisir les données de ticket • Afficher l’état général des tickets • Travailler sur CLO des tickets et des tâches de service afin de répondre aux demandes des comptes qu’ils gèrent i Important : Pour fonctionner, le rôle de connecteur d’agent doit être combiné à l’un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d’informations, consultez Rôles et profils.	• sn_sla_definition_read • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.visionneur_de_données_de_compte • sn_bom.agent • sn_bom_document.b2b_collecteur
Agent de cycle de vie des comptes [sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent]	Ce rôle donne accès à toutes les Financial Services Business Lifecycle données. • Créer des tickets et saisir les données de ticket • Affecter des tâches à soi-même ou à d’autres agents • Saisir et mettre à jour les	• sn_bom.visionneuse_de_compte • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom_document.b2b_collecteur

Traduction automatique

Rôles installés avec l'activation de l'application Financial Services Business Lifecycle (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	informations du candidat • Effectuer diverses tâches de vérification • Approuver les comptes • Fermer les tickets	
Contacteur l'agent de cycle de vie [sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent]	Ce rôle donne accès aux données d'opération du cycle de vie des contacts. • Créer des tickets contact et saisir des données • Affecter des tâches à soi-même ou à d'autres agents • Saisir et mettre à jour les informations de contact • Effectuer diverses tâches de vérification • Fermer les tickets contacts	• sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom_document.b2b_collector
Visionneuse de cycle de vie des comptes [sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer]	Ce rôle donne un accès en lecture seule à toutes les données des opérations de cycle de vie du compte.	• sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_viewer • sn_bom.service_definition_read
Visionneuse du cycle de vie des contacts [sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_viewer]	Ce rôle donne un accès en lecture seule à toutes les Financial Services	sn_bom.service_definition_read

Traduction automatique

Rôles installés avec l'activation de l'application Financial Services Business Lifecycle (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Business Lifecycle données.	
Connaissez votre administrateur client [sn_bom_kyc.admin]	Ce rôle donne accès à toutes les KYC données d'opérations et accorde des privilèges d'administrateur.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_kyc.b2c_agent_client • sn_bom_kyc.b2b_agent_de_compte • sn_bom_kyc.b2b_contact_agent
Apprenez à connaître votre agent de contact client [sn_bom_kyc.b2b_contact_agent]	Ce rôle donne accès à toutes les données de contact des opérations business KYC .	• sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_viewer • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.b2b_agent
KYC Agent de compte [sn_bom_kyc.b2b_agent_de_compte]	Ce rôle donne accès à toutes les Financial Services Know Your Customer opérations, comptes et données de contact au niveau de l'entreprise.	• sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom_kyc.b2b_contact_agent
KYC Visionneuse de contact [sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer]	Ce rôle octroie des vues en lecture seule des informations de contact du Financial Services Know Your Customer compte.	sn_bom.service_definition_read
KYC Visionneuse de compte [sn_bom_kyc.b2b_visionneur_de_compte]	Ce rôle octroie des vues en lecture seule des informations du Financial Services Know Your Customer compte.	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer

Applications de stockage installées

Applications de stockage installées avec activation de l'application Financial Services Business Lifecycle

Application de stockage	Description
Financial Services Operations Core	Stocke les données nécessaires à la création Customer Lifecycle Operations de tickets. Pour plus d'informations, consultez product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita .
Financial Services Credit Operations	Active la gestion des tickets et des tâches de service de crédit utilisés dans Customer Lifecycle Operations les workflows. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Financial Services Credit Operations .
Financial Services Document Management	Active la gestion des tâches de services documentaires utilisées dans Customer Lifecycle Operations les workflows. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Financial Services Document Management .
Financial Services Know Your Customer (KYC)	Permet KYC aux agents d'examiner et d'évaluer l'éligibilité des nouveaux demandeurs de compte.
CSM Playbook	Fournit un moyen de visualiser les workflows des processus business dans une vue simple et axée sur les tâches, garantissant des réponses cohérentes aux situations couramment rencontrées.
Utilisateur contributeur CSM	Permet aux équipes du middle office de s'engager dans la résolution des problèmes et des demandes des clients.

Tables installées

Tables installées avec l'activation de l'application Financial Services Business Lifecycle

Table	Description
Base de cycle de vie du client [sn_bom_clo_b2b_base]	La table de base du cycle de vie du client étend la table de base des services financiers [sn_bom_case].
Ticket de service de cycle de vie des comptes [sn_bom_clo_b2b_account_service]	Le ticket de service de cycle de vie des comptes étend la table Base du cycle de vie du client [sn_bom_clo_b2b_base].
Tâche de cycle de vie du compte [sn_bom_clo_b2b_account_task]	Le ticket de tâche de cycle de vie de compte étend la table Tâche financière [sn_bom_task].
Ticket de service de cycle de vie des contacts	Ticket de service de cycle de vie des contacts étend la table Base du cycle de vie du client [sn_bom_clo_b2b_base].

Traduction automatique

Tables installées avec l’activation de l’application Financial Services Business Lifecycle (suite)

Table	Description
[sn_bom_clo_b2b_contact_service]	
Tâche de cycle de vie des contacts [sn_bom_clo_b2b_contact_task]	La tâche de cycle de vie des contacts étend la table Tâche financière [sn_bom_task].

Composants installés avec Financial Services Client Lifecycle

Plusieurs types de composants sont installés lors de l’activation du module d’extension (sn_bom_clo_b2c), notamment les tables et les Financial Services Client Lifecycle rôles des utilisateurs. L’application installe également les modules d’extension connexes et les applications de stockage si ce n’est pas déjà le cas.

 **Remarque :**

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

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Modules d'extension installés

Modules d’extension installés avec Financial Services Client Lifecycle

Module d'extension	Description
Service clientèle (com.sn_customerservice)	Active l’extension des tables de l’application Gestion du service clientèle vers les Financial Services Operations applications.

Rôles installés

Rôles installés avec Financial Services Client Lifecycle

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de compte [sn_bom_clo_b2c.admin]	Ce rôle donne accès à toutes les données et à tous les Client Lifecycle privilèges d’administrateur. • Créer des utilisateurs • Accorder des rôles et affecter des utilisateurs à des groupes	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_clo_b2c.agent

Rôles installés avec Financial Services Client Lifecycle (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Configurer l'application CLO • Ajouter, modifier et supprimer des options de champ	
Chargé de clientèle [sn_bom_clo_b2c.manager]	Ce rôle fournit toutes les options de l'agent, ainsi que Analyse des performances des Client Lifecycle rapports et des projets d'optimisation des performances.	• sn_bom_clo_b2c.agent • pa_viewer
CLO Contributeur [sn_bom_clo_b2c.contributeur]	• Créer des CLO tickets de service et saisir les données de ticket • Afficher l'état général des tickets • Travailler sur CLO les tickets et les tâches de service jusqu'à l'étape Initier et examiner	• sn_bom.visionneuse_de_compte • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom_kyc.b2c_visionneur_client • sn_bom.visionneur_de_données_client • sn_bom.b2c_contributeur • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom_document.b2c_collecteur

Traduction automatique

Rôles installés avec Financial Services Client Lifecycle (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	<i>i</i> Important : Pour fonctionner, le rôle de contributeur doit être combiné à l'un des rôles d'utilisateurs de contributeur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	
CLO Connecteur d'agent [sn_bom_clo_b2c.agent_connector]	• Créer des CLO tickets de service et saisir les données de ticket • Afficher l'état général des tickets • Travailler sur CLO des tickets et des tâches de service afin de répondre aux demandes des comptes qu'ils gèrent	• sn_bom.visionneuse_de_compte • sn_sla_definition_read • sn_bom_kyc.b2c_visionneur_client • sn_bom.visionneur_de_données_client • sn_bom.viewer • sn_bom.visionneur_de_données_de_compte • sn_bom.agent • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_bom_document.b2c_collecteur

Traduction automatique

Rôles installés avec Financial Services Client Lifecycle (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	i Important : Pour fonctionner, le rôle de connecteur d'agent doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	
Agent de cycle de vie des clients [sn_bom_clo_b2c.agent]	Ce rôle donne accès à toutes les Client Lifecycle données. • Créer des tickets et saisir les données de ticket • Affecter des tâches à soi-même ou à d'autres agents • Saisir et mettre à jour les informations du candidat • Effectuer diverses tâches de vérification • Approuver les comptes • Fermer les tickets	• sn_bom_kyc.b2c_visionneur_client • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_bom.b2c_agent • sn_bom_document.b2c_collecteur
Visionneuse de cycle de vie client [sn_bom_clo_b2c.visionneuse]	Ce rôle donne un accès en lecture seule à toutes les Financial Services Client Lifecycle données.	sn_bom.service_definition_read

Rôles installés avec Financial Services Client Lifecycle (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
KYC Administrateur [sn_bom_kyc.admin]	Ce rôle donne accès à toutes les Financial Services Know Your Customer données d’opérations et accorde des privilèges d’administrateur.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_kyc.b2c_agent_client • sn_bom_kyc.b2c_account_agent • sn_bom_kyc.b2c_contact_agent
KYC Agent de service client [sn_bom_kyc.b2c_agent_client]	Ce rôle donne accès à toutes les Financial Services Know Your Customer données de contact au niveau du client.	• sn_bom_clo_b2c.viewer • sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_bom.b2c_agent
KYC Visionneuse de contact [sn_bom_kyc.b2c_visionneur_client]	Ce rôle octroie des vues en lecture seule des informations de contact du compte.	sn_bom.service_definition_read

Applications de stockage installées

Applications de stockage installées avec Financial Services Client Lifecycle

Application de stockage	Description
Financial Services Operations Core	Stocke les données nécessaires à la création des tickets de cycle de vie des clients. Pour plus d'informations, consultez product/fso-common/reference/installed-with-financial-serv-ops.dita .
Financial Services Credit Operations	Active la gestion des tickets et des tâches de service de crédit utilisés dans Financial Services Customer Lifecycle Operations les workflows. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Financial Services Credit Operations .
Financial Services Document Management	Active la gestion des tâches de services documentaires utilisées dans Financial Services Customer Lifecycle Operations les workflows. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Financial Services Document Management .
Financial Services Know Your Customer (KYC)	Permet KYC aux agents d’examiner et d’évaluer l’éligibilité des nouveaux demandeurs de compte.
CSM Playbook	Fournit un moyen de visualiser les workflows des processus business dans une vue simple et axée sur les tâches, garantissant des réponses cohérentes aux situations couramment rencontrées.

Traduction automatique

Applications de stockage installées avec Financial Services Client Lifecycle (suite)

Application de stockage	Description
Utilisateur contributeur CSM	Permet aux équipes du middle office de s’engager dans la résolution des problèmes et des demandes des clients.

Tables installées

Tables installées avec Financial Services Client Lifecycle

Table	Description
Base de cycle de vie du client [sn_bom_clo_b2c_base]	La table de base du cycle de vie du client étend la table de base des services financiers [sn_bom_case].
Ticket de service de cycle de vie des comptes [sn_bom_clo_b2c_service]	Le ticket de service de cycle de vie des comptes étend la table Base du cycle de vie du client [sn_bom_clo_b2c_base].
Tâche de cycle de vie du compte [sn_bom_clo_b2c_task]	Le ticket de tâche de cycle de vie de compte étend la table Tâche financière [sn_bom_task].

Financial Services Know Your Customer

L'application ServiceNow® Financial Services Know Your Customer fonctionne avec d'autres applications Financial Services Operations pour vérifier l'identité d'un candidat et évaluer son éligibilité.

Cette application est automatiquement installée si vous installez l'une des applications Financial Services Operations suivantes :

- Financial Services Card Operations
- Financial Services Loan Operations
- Financial Services Customer Lifecycle Operations

Explorer



Découvrez les fonctionnalités de Financial Services Know Your Customer.

Configurer



Configurez Financial Services Know Your Customer.

Utiliser



Créez, gérez et terminez des tâches KYC pour évaluer les informations du candidat.

Référence



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

Traduction automatique

Explorer Financial Services Know Your Customer

Utilisez cette fonction Financial Services Know Your Customer pour vérifier l'identité du candidat et réduire les risques pour votre organisation.

Pour en savoir plus sur les composants installés avec Financial Services Know Your Customer, reportez-vous à la section [Composants installés avec Financial Services Know Your Customer](#).

Fonctionnalités principales

- Facilite le processus de collecte et d'examen des renseignements sur les demandeurs afin de déterminer l'admissibilité aux comptes et aux produits bancaires.
- Aide les agents à suivre le processus correct lors de l'examen des soumissions d'applications.
- Coordonne les efforts de vérification entre les agents et le personnel de front, middle et back-office.
- Prévenez les activités frauduleuses en vérifiant l'identité d'un demandeur avant d'ouvrir un compte ou de fournir des services.

Configurer Financial Services Know Your Customer

Passez en revue les composants installés avec l'application Financial Services Know Your Customer (KYC). Vous pouvez modifier les composants selon les besoins professionnels de votre organisation.

Avant de commencer

Financial Services Know Your Customer est automatiquement installé lorsque vous installez certaines Financial Services Operations applications. Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Financial Services Know Your Customer](#).

Rôle requis : sn_bom_kyc.admin et admin

Procédure

Examinez les composants installés et modifiez-les ou ajoutez-en de nouveaux le cas échéant.

Composants installés avec Financial Services Know Your Customer

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension (com.sn_bom_kyc), y compris les tables et les Financial Services Know Your Customer rôles d'utilisateur.

Remarque :

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

Cette application est automatiquement installée si vous installez l'une des applications (KYC) suivantes Financial Services Operations . Financial Services Know Your Customer gère les tâches KYC utilisées dans les workflows entre Financial Services Operations les applications.

- Financial Services Business Loan Operations
- Financial Services Personal Loan Operations

- Financial Services Client Lifecycle
- Financial Services Business Lifecycle

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Rôles installés avec Financial Services Know Your Customer l'application

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Connaissez votre administrateur client [sn_bom_kyc.admin]	Ce rôle donne accès à toutes les données des opérations KYC et accorde des privilèges d'administrateur.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_kyc.b2c_agent_client • sn_bom_kyc.b2b_agent_de_compte • sn_bom_kyc.b2b_contact_agent
Apprenez à connaître votre agent de contact client [sn_bom_kyc.b2b_contact_agent]	Ce rôle donne accès à toutes les données de contact des opérations KYC business.	• sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_viewer • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.b2b_agent
Agent de compte KYC [sn_bom_kyc.b2b_agent_de_compte]	Ce rôle donne accès à toutes les Financial Services Know Your Customer opérations, comptes et données de contact au niveau de l'entreprise.	• sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom_kyc.b2b_contact_agent
Visionneuse de contact KYC [sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer]	Ce rôle octroie des vues en lecture seule des informations de contact du Financial Services Know Your Customer compte.	sn_bom.service_definition_read
Visionneuse de compte KYC [sn_bom_kyc.b2b_visionneur_de_compte]	Ce rôle octroie des vues en lecture seule des informations du Financial	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom_kyc.b2b_contact viewer

Traction automatique

Rôles installés avec Financial Services Know Your Customer l'application (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Services Know Your Customer compte.	

Tables installées

Tables installées avec Financial Services Know Your Customer l'application

Table	Description
Tâche de compte KYC [sn_bom_kyc_account_task]	Stocke les Financial Services Know Your Customer tâches de compte en attente d'achèvement. Cette table étend la table [Tâche financière].
Tâche de contact KYC [sn_bom_kyc_contact_task]	Stocke Financial Services Know Your Customer les tâches de contact en attente d'achèvement. Cette table étend la table [Tâche financière].
Tâche de client KYC [sn_bom_kyc_customer_task]	Stocke les Financial Services Know Your Customer tâches client en attente d'achèvement. Cette table étend la table [Tâche financière].

Financial Services Credit Operations

Grâce à l'application Financial Services Credit Operations, vous pouvez gérer les tâches de middle office et de back-office qui sont affectées à l'équipe d'évaluation des risques de crédit sur l'ensemble des workflows Financial Services.

Demander des applications dans l'App Store

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

Premiers pas

Référence



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

Cas d'utilisation



Découvrez comment travailler sur une tâche de crédit pour un ticket de service de prêt.

Traduction automatique

Composants installés avec Financial Services Credit Operations

Plusieurs types de composants sont installés avec l'installation de l'application, y compris les tables et les Financial Services Credit Operations rôles d'utilisateur.

i Remarque :

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

Cette application est automatiquement installée lorsque vous installez l'une des applications suivantes Financial Services Operations . Financial Services Credit Operations Gère les tâches de crédit utilisées dans les workflows entre Financial Services Operations les applications.

- Financial Services Card Operations
- Financial Services Business Loan Operations
- Financial Services Personal Loan Operations

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Rôles installés avec Financial Services Credit Operations l'application

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de crédit [sn_bom_credit_asmt.admin]	Rôle d'administrateur système spécifique à l'application qui peut accorder l'accès à toutes les données de crédit. Les utilisateurs disposant de ce rôle ont un accès en lecture, écriture et création aux Financial Services Credit Operations tables.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_credit_asmt.b2b_agent • sn_bom_credit_asmt.b2c_agent
Agent de crédit – Entreprise [sn_bom_credit_asmt.b2b_agent]	• Afficher l'état général des tâches de crédit pour les services aux entreprises • Travailler sur les tâches de crédit	• sn_bom.visionneur_compte_prêt • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.visionneur_de_données_de_con • sn_bom_loan_b2b.viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_esm_agent
Contributeur de crédit – Business [sn_bom_credit_asmt.b2b_contributeur]	• Soumettre des demandes de service de crédit • Afficher l'état des tickets et des tâches d'évaluation de crédit • Travailler sur le ticket de crédit pour les comptes qu'ils gèrent jusqu'à l'étape Lancer	• sn_bom.visionneur_compte_prêt • sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_view • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_view • sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer • sn_bom.visionneur_de_données_de_con • sn_bom_loan_b2b.viewer • sn_customerservice.csm_workspace_us • sn_bom.b2b_contributeur • sn_bom.visionneur_compte_dépôt

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

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	<i>i</i> Important : Pour fonctionner, le rôle de contributeur doit être combiné à l'un des rôles d'utilisateurs de contributeur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	
Contributeur de crédit – Personnel [sn_bom_credit_asmt.b2c_contributeur]	• Soumettre des demandes de service de crédit • Afficher l'état des tickets et des tâches d'évaluation de crédit • Travailler sur le ticket de crédit pour les comptes de consommateur qu'ils gèrent jusqu'à l'étape Lancer	• sn_bom.visionneur_compte_pret • sn_bom_loan.b2c_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_kyc.b2c_visionneur_client • sn_bom.visionneur_de_donnees_client • sn_bom.b2c_contributeur • sn_customerservice.csm_workspace_us • sn_bom.visionneur_compte_depôt

Traduction automatique

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

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	<i>i</i> Important : Pour fonctionner, le rôle de contributeur doit être combiné à l'un des rôles d'utilisateurs de contributeur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	
Connecteur d'agent de crédit : Business [sn_bom_credit_asmt.b2b_agent_connector]	• Soumettre des demandes de service de crédit • Travailler sur les tickets de crédit et les tâches pour répondre aux demandes des comptes qu'ils gèrent <i>i</i> Important : Pour fonctionner, le rôle de connecteur d'agent doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_bom.visionneur_compte_pret • sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_view • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_view • sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.visionneur_de_donnees_de_com • sn_bom_loan_b2b.viewer • sn_bom.agent • sn_bom.visionneur_compte_depôt

Traduction automatique

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

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Connecteur d'agent de crédit – Personnel [sn_bom_credit_asmt.b2c_agent_connector]	• Soumettre des demandes de service de crédit • Travailler sur les tickets de crédit et les tâches pour répondre aux demandes de comptes de consommateur qu'ils gèrent.  Important : Pour fonctionner, le rôle de connecteur d'agent doit être combiné à l'un des rôles de modèle de données du secteur CSM. Pour plus d'informations, consultez Rôles et profils.	• sn_bom.visionneur_compte_prêt • sn_bom_loan.b2c_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_kyc.b2c_visionneur_client • sn_bom.visionneur_de_données_client • sn_bom.viewer • sn_bom.agent • sn_bom.visionneur_compte_dépôt
Visionneur de crédits – Business [sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer]	Afficher les tâches de crédit et les données connexes pour les services d'entreprise	Néant
Agent de crédit – Personnel [sn_bom_credit_asmt.b2c_agent]	• Afficher l'état général des tâches de crédit pour les services consommateurs • Travailler sur les tâches de crédit	• sn_bom.visionneur_compte_prêt • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom_loan.b2c_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.visionneur_de_données_client • sn_bom.b2c_agent • sn_esm_agent
Visionneuse de crédits – Personnel [sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer]	Afficher les tâches de crédit et les données connexes	Néant

Traduction automatique

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

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	pour les services consommateurs	

Tables installées

Tables installées avec Financial Services Credit Operations l'application

Table	Description
Base de crédit [sn_bom_credit_asmt_base]	Les tables Tickets de service de crédit étendent la table Base de crédit. La table Base de crédit étend la table Ticket [sn_customerservice_case].
Ticket du service de crédit [sn_bom_credit_asmt_b2b_service]	Stocke tous les tickets de crédit pour toutes les Financial Services Operations applications. Cette table étend la table Tâche financière [sn_bom_task].
Ticket du service de crédit [sn_bom_credit_asmt_loan_b2b_service]	Stocke tous les tickets de service de crédit pour les services de prêt business de l'application Financial Services Business Loan Operations . Cette table étend la table Base de crédit [sn_bom_credit_asmt_base].
Ticket du service de crédit [sn_bom_credit_asmt_service]	Stocke tous les tickets de service de crédit pour les services consommateurs pour toutes les Financial Services Operations applications. Cette table étend la table Base de crédit [sn_bom_credit_asmt_base].
Ticket du service de crédit [sn_bom_credit_asmt_loan_service]	Stocke tous les tickets de service de crédit pour les services de prêt personnel de l'application Financial Services Business Loan Operations . Cette table étend la table Base de crédit [sn_bom_credit_asmt_base].
Tâche de crédit [sn_bom_credit_asmt_b2b_task]	Stocke toutes les tâches de crédit pour les services d'entreprise pour toutes les Financial Services Operations applications. Cette table étend la table Tâche financière [sn_bom_task].
Tâche de crédit [sn_bom_credit_asmt_task]	Stocke toutes les tâches de crédit pour les services personnels pour toutes les Financial Services Operations applications. Cette table étend la table Tâche financière [sn_bom_task].

Traduction automatique

Solutions Analyse de la plateforme pour Financial Services Operations

Celui-ci Solution Analyse de la plateforme contient du contenu pré-paramétré Analyse des performances que vous pouvez utiliser avec d'autres Now Platform produits. La solution vous fournit des visualisations de données qui vous aident à améliorer vos processus business et à quantifier la valeur de vos libre-services.

Tâches et rôles requis

Les tâches et rôles suivants y sont associés Solution Analyse de la plateforme:

- Now Platform administrateur (admin) : installez et activez cette option Solution Analyse de la plateforme et apportez les modifications nécessaires aux propriétés système.
- Administrateur Analyse des performances (pa_admin) : passer en revue les indicateurs, les répartitions, les widgets et les tableaux de bord. Configurer et démarrer la collecte de données. Partager les tableaux de bord avec les personnes concernées appropriées.

Information associée

[Solutions d'analyse et de génération de rapports](#) 

Activer la solution d'analyse et de génération de rapports pour Financial Services Operations

Activez l'application Pack de contenu ServiceNow Store pour le Analyse de la plateforme.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Applications système > Toutes les applications > ServiceNow Store**.
2. Recherchez le pack de contenu Performance Analytics pour FSO et vérifiez que vous disposez des autorisations valides nécessaires.

Vous avez besoin d'un compte HI et d'une autorisation pour demander des applications pour les instances prises en considération. Le compte HI et l'instance doivent faire partie de la même société. Pour plus d'informations, voir [Installer un produit ServiceNow](#)  dans le ServiceNow Store.

3. Recherchez Pack de contenu Performance Analytics pour FSO.
4. Installez l'application.

Tableau de bord de Financial Services Business Deposit Operations

Grâce au Financial Services Business Deposit Operations tableau de bord, vous pouvez obtenir un aperçu des performances de votre équipe et de votre entreprise en ce qui concerne les demandes de service de dépôt reçues pour vos services financiers. Vous pouvez surveiller l'état des tickets de service de dépôt, afficher les tendances et explorer les détails à partir d'une vue unique.



Important :

Nous avons modernisé l'apparence Financial Services Business Deposit Operations du tableau de bord. Il peut avoir des fonctionnalités mises à jour.

Pour une durée donnée, vous pouvez afficher les détails des tickets fermés qui n'ont pas respecté le SLA, des tickets ouverts qui nécessitent une attention immédiate et des délais moyens de clôture des tickets de dépôt.

Rôles Now Platform requis

- sn_bom_deposit_b2b.manager, avait besoin de voir les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_bom_deposit_b2b.admin, sn_bom_pa.admin et pa_admin, nécessaires pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Financial Services Business Deposit Operations

Pour accéder au tableau de Financial Services Business Deposit Operations bord, accédez à **Espaces de travail > Workspace configurable CSM/FSM > Centre d'analyse** ().

Vous pouvez également accéder à **Tous > Opérations de dépôt > Analyse**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Analyse de la plateforme Espace de travail. Pour plus d'informations sur , consultez [Centre d'analyse](#)  Analyse de la plateforme Espace de travail.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure, vous pouvez accéder à la mise en page du tableau de bord d'origine en accédant à **Tous > Opérations de dépôt > Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Financial Services Business Deposit Operations Cas d'utilisation du tableau de bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire de dépôts	Doit gagner en visibilité sur l'état des tickets de dépôt et effectuer les actions suivantes : • Surveillez les tickets de dépôt ouverts qui n'ont pas respecté un SLA (accord de niveau de service) ou qui sont sur le point d'enfreindre un SLA et qui nécessitent donc une attention particulière. • Surveillez les tendances quotidiennes, hebdomadaires et mensuelles du volume de tickets de dépôt • Examiner le délai moyen de clôture des tickets • Explorer les détails d'un ticket de service de dépôt
Administrateur des dépôts	Doit être en mesure de personnaliser les vues.

Indicateurs

B2B Deposit.Tickets créés d'octroi de compte de dépôt

Nombre de tickets de dépôt créés aujourd'hui où le service de dépôt est Compte de dépôt d'origine.

B2B Deposit.Ajouter les tickets de relations financières créés

Nombre de tickets de dépôt créés aujourd'hui où le service de dépôt est Ajouter une relation financière.

B2B Deposit.Ajouter les tickets d'ordres permanents créés

Nombre de tickets de dépôt créés aujourd'hui où le service de dépôt est Ajouter un ordre permanent.

B2B Deposit.Annuler les tickets d'ordres permanents créés

Nombre de tickets de dépôt créés aujourd'hui où le service de dépôt est Annuler des ordres permanents.

B2B Deposit.Modifier les tickets d'ordres permanents créés

Nombre de tickets de dépôt créés aujourd'hui où le service de dépôt est Modifier l'ordre permanent.

B2B Deposit.Tickets d'ordres permanents échoués créés

Nombre de tickets de dépôt créés aujourd'hui où le service de dépôt est Ordre permanent échoué.

B2B Deposit.Tickets créés pour clôture de compte de dépôt

Nombre de tickets de dépôt créés aujourd'hui où le service de dépôt est Fermer le compte de dépôt.

B2B Deposit.Modifier les tickets ouverts pour l'ordre permanent

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où le service de dépôt est Modifier l'ordre permanent.

B2B Deposit.Tickets ouverts d'octroi de compte de dépôt

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où le service de dépôt est Compte de dépôt d'origine.

B2B Deposit.Ajouter des tickets ouverts d'ordres permanents

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où le service de dépôt est Ajouter un ordre permanent.

B2B Deposit.Tickets ouverts d'ordres permanents échoués

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où le service de dépôt est Ordre permanent échoué.

B2B Deposit.Annuler des tickets ouverts d'ordres permanents

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où le service de dépôt est Annuler des ordres permanents.

B2B Deposit.Ajouter des tickets de relations financières ouverts

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où le service de dépôt est Ajouter une relation financière.

B2B Deposit.Tickets ouverts pour clôture du compte de dépôt

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où le service de dépôt est Fermer le compte de dépôt.

B2B Deposit.Nombre de contrôles des tickets clôturés relatifs à clôture de compte

Nombre de tickets de dépôt fermés aujourd'hui où le service de dépôt est Fermer le compte de dépôt et le compte de dépôt est Compte chèque d'entreprise.

B2B Deposit.Nombre de tickets fermés de fermetures de comptes pour épargne

Nombre de tickets de dépôt fermés aujourd'hui où le service de dépôt est Fermer le compte de dépôt et le compte de dépôt est Compte d'épargne d'entreprise.

B2B Deposit.Nombre de tickets fermés d'octroi compte chèque

Nombre de tickets de dépôt fermés aujourd'hui où le compte de dépôt est un compte chèque professionnel.

B2B Deposit.Nombre de tickets fermés d'octroi compte d'épargne

Nombre de tickets de dépôt fermés aujourd'hui où le service de dépôt est Compte de dépôt d'origine et le compte de dépôt est Compte d'épargne d'entreprise.

B2B Deposit.Nombre de tickets créés compte d'épargne

Nombre de tickets de dépôt créés aujourd'hui où le compte de dépôt est Compte d'épargne d'entreprise et le service de dépôt n'est pas Compte de dépôt d'origine ou Fermer le compte de dépôt.

B2B Deposit.Nombre de tickets créés compte chèque

Nombre de tickets de dépôt créés aujourd'hui où le compte de dépôt est Compte chèque d'entreprise et le service de dépôt n'est pas Compte de dépôt d'origine ou Fermer le compte de dépôt.

B2B Deposit.Nombre de tickets ouverts

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là dont la répartition est Âge.

B2B Deposit.Nombre de tickets fermés

Nombre de tickets de dépôt fermés aujourd'hui dont les répartitions sont Ancienneté et Service.

B2B Deposit.Nombre de tickets fermés avec SLA

Nombre de tickets de dépôt fermés ce jour-là dans le SLA. L'indicateur est utilisé pour comparer le nombre de tickets fermés qui ont respecté le SLA à ceux qui n'ont pas respecté le SLA.

B2B Deposit.Nombre de tickets fermés avec violation de SLA

Nombre de tickets de dépôt fermés ce jour-là qui n'ont pas respecté le SLA.

B2B Deposit.Nombre de tickets ouverts avec violation de sla

Nombre quotidien de tickets de dépôt ouverts ce jour-là qui ont enfreint le SLA.

B2B Dépôt.Tickets ouverts avec violation de SLA supérieure à 80 %

Nombre quotidien de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où le pourcentage écoulé de SLA est supérieur à 80 %.

B2B Deposit.Durée cumulée des tickets fermés

Nombre total d'heures pour fermer les tickets de dépôt ce jour-là où les répartitions sont Ancienneté et Service.

B2B Deposit.Délai moyen de fermeture d'un ticket

Nombre moyen d'heures pour fermer les tickets de dépôt dont la répartition est Service Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [Dépôt B2B.Durée cumulée des tickets fermés]/ [Dépôt B2B.Nombre de tickets fermés]

Répartitions

- Âge
- Service

Tableau de bord de Financial Services Business Loan Operations

Grâce au Financial Services Business Loan Operations tableau de bord, vous pouvez obtenir un aperçu des performances de votre équipe et de votre entreprise pour les tickets de prêts professionnels. Vous pouvez surveiller l'état des tickets de prêt, afficher les tendances et explorer les détails à partir d'une vue unique.



Important :

Nous avons modernisé l'apparence Financial Services Business Loan Operations du tableau de bord. Il peut avoir des fonctionnalités mises à jour.

Ce tableau de bord est automatiquement activé lors de l'installation de l'application Financial Services Business Loan Operations .

Pour une durée donnée, vous pouvez afficher les détails des tickets ouverts, des nouveaux tickets et des délais de clôture moyens des tickets de prêt.

Rôles Now Platform requis

- sn_bom_loan_b2b.manager, requis pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_bom_loan_b2b.admin, sn_bom_pa.admin et pa_admin, requis pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Financial Services Business Loan Operations

Pour accéder au tableau de Financial Services Business Loan Operations bord, accédez à **Espaces de travail > Workspace configurable CSM/FSM > Centre d'analyse** ().

Vous pouvez également accéder à **Tous > Opérations de prêt > Analyse**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Analyse de la plateforme Espace de travail. Pour plus d'informations sur , consultez [Centre d'analyse](#)  Analyse de la plateforme Espace de travail.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure, vous pouvez accéder à la mise en page du tableau de bord d'origine en accédant à **Tous > Opérations de prêt > Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire des prêts	Doit gagner en visibilité sur l'état en temps réel des tickets de prêt professionnel et effectuer les actions suivantes : • Surveiller tous les tickets ouverts qui n'ont pas respecté un SLA (Service Level Agreement) • Surveiller tous les tickets ouverts par agent et par âge • Examiner tous les nouveaux tickets pour un service, un agent ou un groupe d'agents

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
	- Examiner le délai moyen de clôture des tickets pour un service, un agent ou un groupe - Explorez les détails d'une catégorie.
Administrateur de prêt	Doit être en mesure de personnaliser les vues.

Indicateurs

% de tickets ouverts avec violation de SLA

Pourcentage de tickets ouverts qui n'ont pas respecté un SLA au cours d'une journée donnée. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : $[[\text{nombre de tickets ouverts avec des SLA non respectés}] / [\text{nombre de tickets ouverts}]] * 100$

moyen de tickets ouverts par agent

Nombre moyen de tickets ouverts pour un agent un jour donné. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : $[[\text{nombre de tickets ouverts}] / [\text{nombre d'agents}]]$

Âge moyen des tickets ouverts

Score de répartition et tendance des tickets ouverts par âge (en jours) sur un jour donné. Le score de chaque service est calculé en fonction de la formule suivante : $[[\text{ancienneté cumulée des tickets ouverts}] / [\text{nombre de tickets ouverts}]] / 24$

Nombre de nouveaux tickets

Répartition des nouveaux tickets par service, agent ou groupe d'agents au cours des trois derniers mois. Les données des tickets sont collectées à partir de la table [sn_bom_loan_b2b_service].

Délai moyen de clôture des tickets

Répartition du délai de clôture moyen (en jours) des tickets par service, agent ou groupe d'agents au cours des sept derniers jours. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : $[[\text{Durée cumulée des tickets fermés}] / [\text{Nombre de tickets fermés}]] / 24$

Répartitions

- Agent
- Groupe d'agents
- Âge
- Service

Card Operations : Dispute Management tableau de bord

Le tableau de bord Card Operations - Dispute Management vous permet d'obtenir un aperçu des performances de votre équipe et de votre entreprise en ce qui concerne les demandes de service de carte de crédit reçues pour vos services financiers.

Important :

Nous avons modernisé l'apparence du tableau de bord Card Operations Dispute Management . Il peut avoir des fonctionnalités mises à jour.

Vous pouvez surveiller l'état des tickets de service de carte de crédit, afficher les tendances et explorer les détails à partir d'une vue unique. Pour une durée donnée, vous pouvez afficher les détails des tickets fermés qui n'ont pas respecté le SLA, des tickets

ouverts qui nécessitent une attention immédiate et des délais de clôture moyens des tickets de carte de crédit.

Rôles Now Platform requis

- `sn_bom_credit_card.dispute_manager`, nécessaire pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- `sn_bom_credit_card.admin`, `sn_bom_pa.admin` et `pa_admin`, nécessaires pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Opérations de la carte - Dispute Management

Pour accéder au tableau de bord Card Operations Dispute Management , accédez à **Espaces de travail** > **Workspace configurable CSM/FSM** > **Centre d'analyse** ().

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Analyse de la plateforme Espace de travail. Pour plus d'informations sur , consultez [Centre d'analyse](#)  Analyse de la plateforme Espace de travail.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire des litiges relatifs aux cartes	Doit gagner en visibilité sur l'état des tickets de litige et effectuer les actions suivantes : • Surveillez les tickets de contentieux ouverts qui n'ont pas respecté un SLA (accord sur les niveaux de service) ou qui sont sur le point d'enfreindre un SLA et qui nécessitent donc une attention particulière • Surveillez les tendances quotidiennes, hebdomadaires et mensuelles du volume de tickets de contentieux • Examiner le délai moyen de clôture des tickets • Explorer les détails d'un ticket de service de litige
Administrateur de carte de crédit	Doit être en mesure de personnaliser les vues.

Indicateurs

Card Dispute.Nombre de tickets fermés avec SLA

Nombre de tickets de litige fermés ce jour-là dans le SLA. L'indicateur est utilisé pour comparer le nombre de tickets fermés qui ont respecté le SLA à ceux qui n'ont pas respecté le SLA.

Card Dispute.Nombre de tickets ouverts avec violation de SLA

Nombre quotidien de tickets de litige ouverts ce jour-là qui ont enfreint un SLA.

Card Dispute.Nombre de tâches de remboursement**Card Dispute.Durée cumulée des tickets fermés**

Nombre total d'heures pour fermer les tickets de litige ce jour-là avec répartitions d'âge et de service.

Card dispute.Nombre de tickets ouverts

Nombre de tickets de litige ouverts ce jour-là dont la répartition est Âge.

Card Dispute.Nombre d'annulations de litiges**Card Dispute.Nombre de remboursements réussis****Card Dispute.Nombre de tickets fermés**

Nombre de tickets de litige fermés aujourd'hui avec répartitions selon l'âge et le service.

Card Dispute.Nombre de tickets fermés avec violation de SLA

Nombre de tickets de litige fermés ce jour-là qui ont violé un SLA

Card Dispute.Tickets ouverts avec violation de SLA supérieure à 80 %

Nombre quotidien de tickets de litige ouverts ce jour-là où le pourcentage écoulé de SLA est supérieur à 80 %.

Card Dispute.Nombre de tickets créés

Nombre de tickets de contentieux créés aujourd'hui.

Répartitions

- Âge
- Réseau de cartes
- Code de remboursement
- Motif du litige
- Service

Tableau de bord de Financial Services Complaint Management

Grâce au Financial Services Complaint Management tableau de bord, vous pouvez obtenir un aperçu des performances de votre équipe et de votre entreprise en ce qui concerne les réclamations reçues concernant vos services financiers. Vous pouvez surveiller l'état des tickets de service de réclamations, afficher les tendances et explorer les détails à partir d'une vue unique.

i Important :

Nous avons modernisé l'apparence Financial Services Complaint Management du tableau de bord. Il peut avoir des fonctionnalités mises à jour.

Pour une durée donnée, vous pouvez afficher les détails des tickets fermés qui n'ont pas respecté le SLA, des tickets ouverts qui nécessitent une attention immédiate et des délais moyens de clôture des tickets de réclamation.

Rôles Now Platform requis

- sn_bom_compl.manager, avait besoin de voir les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_bom_compl.admin, nécessaire pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Financial Services Complaint Management

Pour accéder au tableau de Financial Services Complaint Management bord, accédez à **Espaces de travail** > **Workspace configurable CSM/FSM** > **Centre d'analyse** ().

Vous pouvez également accéder à **Tous** > **Gestion des réclamations** > **Analyse**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Analyse de la plateforme Espace de travail. Pour plus d'informations sur , consultez [Centre d'analyse](#)  Analyse de la plateforme Espace de travail.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure, vous pouvez accéder à la mise en page du tableau de bord d'origine en accédant à **Tous** > **Gestion des réclamations** > **Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Cas d'utilisation du tableau de Financial Services Complaint Management bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire de réclamations	Doit gagner en visibilité sur l'état des tickets de réclamation et effectuer les actions suivantes : • Surveillez les tickets de réclamation ouverts qui n'ont pas respecté un accord de niveau de service (SLA) ou qui sont sur le point de le violer et qui nécessitent donc une attention particulière. • Surveillez le volume de tickets de réclamation pour chaque catégorie de réclamation et leur tendance • Examiner le délai moyen de clôture des tickets pour chaque catégorie • Explorer plus en détail une catégorie de réclamation
Administrateur des réclamations	Doit être en mesure de personnaliser les vues.

Indicateurs

Nombre de tickets ouverts avec violation de SLA

Nombre de tickets de réclamation ouverts au cours des sept derniers jours qui ont violé le SLA.

Tickets ouverts avec violation de SLA supérieure à 80 %

Nombre de tickets de réclamation ouverts où le pourcentage écoulé de SLA au cours des six derniers jours est supérieur à 80 %.

Nombre de tickets ouverts

Répartition des tickets de réclamations ouverts au cours des sept derniers jours, avec répartitions selon l'âge et le type.

Nombre de nouveaux tickets

Nombre de nouveaux tickets de réclamation ouverts aujourd’hui. L’indicateur est utilisé pour comparer et voir la tendance du nombre de tickets créés par rapport aux tickets fermés au cours des sept derniers jours.

Délai moyen de fermeture d’un ticket

Répartition du nombre moyen d’heures pour fermer les tickets de réclamation par type de réclamation. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [FSO Complaint.Summed duration of clôturés]/[FSO Complaint.Number of clôturés]

Nombre de tickets fermés avec SLA

Nombre de tickets fermés ce jour-là dans le SLA. L’indicateur est utilisé pour comparer le nombre de tickets fermés qui ont respecté le SLA aux tickets qui n’ont pas respecté le SLA au cours des sept derniers jours.

Nombre de tickets fermés

Répartition des tickets de réclamation fermés aujourd’hui où les répartitions sont Type et Catégorie.

Répartitions

- Âge
- Catégorie
- Type

Visualisations de données

Visualisations des données disponibles dans l’application Financial Services Complaint Management

Titre	Type	Table source	Description
Tickets fermés – 10 principales catégories de réclamations		Ticket de réclamation [sn_bom_compl_service]	Répartition des dix principales catégories de réclamations ayant un nombre maximal de tickets fermés (par ordre décroissant) au cours des six derniers mois.

Filtres

Filtres disponibles dans l’application Financial Services Complaint Management

Nom	Type	Description
Âge	Compartiment	Affiche les tranches d’âge (en jours) pour les tickets de réclamation.
Catégorie de réclamation	Choix	Affiche toutes les catégories de réclamations actives pour la table Service de réclamations [sn_bom_compl_service].

Filtres disponibles dans l'application Financial Services Complaint Management (suite)

Nom	Type	Description
Type de réclamation	Choix	Affiche tous les types de réclamations actifs pour la table Service de réclamations [sn_bom_compl_service].

Commercial Lines ClaimsTableau de bord de

Grâce au Commercial Lines Claims tableau de bord, vous pouvez obtenir un aperçu des performances de votre équipe et de votre entreprise en ce qui concerne les demandes de service de police personnelle reçues pour vos services d'assurance.

Le Commercial Lines Claims tableau de bord vous permet de surveiller l'état des tickets de réclamation, d'afficher les tendances et d'explorer les détails à partir d'une vue unique. Pour une durée donnée, vous pouvez afficher les détails des tickets fermés qui n'ont pas respecté le SLA, des tickets ouverts qui nécessitent une attention immédiate et des délais moyens de clôture des tickets de réclamation.

Pour accéder au tableau de Commercial Lines Claims bord, accédez à **Tous > Commercial Lines Claims > Tableau de bord**.

Rôles Now Platform requis

- sn_ins_claim_cml.manager, requis pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_ins_claim_cml.admin, sn_bom_pa.admin et pa_admin, requis pour modifier le tableau de bord.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Cas d'utilisation du tableau de Commercial Lines Claims bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Commercial Lines Claims Manager	Doit gagner en visibilité sur l'état en temps réel des tickets de réclamation et effectuer les actions suivantes : • Surveillez tous les tickets de réclamation ouverts qui n'ont pas respecté un SLA (Service Level Agreement) • Surveillez le volume de chaque type de ticket de réclamation et leur tendance • Examiner le délai moyen de clôture des tickets pour un représentant, un processeur ou un groupe
Administrateur Commercial Lines Claims	Doit être en mesure de personnaliser les vues.

Indicateurs

Réclamation commerciale.Nombre de tickets refusés

Nombre de tickets de réclamations commerciales rejetés et fermés aujourd'hui.

Réclamation commerciale.Nombre de tickets ouverts

Nombre quotidien de tickets ouverts de réclamations commerciales.

Réclamation commerciale.Durée cumulée des tickets fermés

Nombre total d'heures pour fermer les tickets de réclamations commerciales ce jour-là où les répartitions sont Étape et Service.

Réclamation commerciale.Nombre de tickets fermés

Nombre de tickets de réclamations commerciales fermés aujourd'hui où les répartitions sont Étape et Service.

Réclamation commerciale.Tickets ouverts avec violation de SLA supérieure à 80 %

Nombre quotidien de tickets de réclamations commerciales ouverts ce jour-là où le pourcentage écoulé de SLA est supérieur à 80 %.

Réclamation commerciale.Nombre de tickets SIU fermés

Nombre quotidien de cas de réclamations commerciales fermés par l'Unité des enquêtes spéciales (UES).

Réclamation commerciale.Somme du versement total de la réclamation

Décompte quotidien du versement de la réclamation pour les tickets fermés.

Réclamation commerciale.Nombre de tickets fermés avec violation de SLA

Nombre de tickets de réclamations commerciales fermés ce jour-là qui n'ont pas respecté le SLA.

Réclamation commerciale : nombre de tickets créés

Nombre quotidien de tickets ouverts de réclamations commerciales créés ce jour-là.

Commercial lines.Nombre de tickets de couverture de changement de politique de propriétaire d'entreprise ouverts

Nombre de tickets de réclamations commerciales ouverts ce jour-là où le service commercial est un compte de couverture de changement de politique de propriétaire d'entreprise.

Réclamation commerciale.Nombre de tickets fermés au sein du SLA

Nombre de tickets de réclamations commerciales fermés ce jour-là dans le SLA. L'indicateur est utilisé pour comparer le nombre de tickets fermés qui ont respecté le SLA à ceux qui n'ont pas respecté le SLA.

Répartitions

- Pourcentage SLA
- Réclamation commerciale.Âge
- Réclamation commerciale.Compte
- Réclamation commerciale.Produit
- Réclamation commerciale.Service
- Réclamation commerciale.Étape

Tableau de bord de Commercial Lines Servicing

Grâce au Commercial Lines Servicing tableau de bord, vous pouvez obtenir un aperçu des performances de votre équipe et de votre entreprise en ce qui concerne les demandes de service de police personnelle reçues pour vos services d'assurance.

 **Important :**
Nous avons modernisé l'apparence Commercial Lines Servicing du tableau de bord. Il peut avoir des fonctionnalités mises à jour.

Le Commercial Lines Servicing tableau de bord vous permet de surveiller l'état des tickets de service de police, d'afficher les tendances et d'explorer les détails à partir d'une vue unique. Pour une durée donnée, vous pouvez afficher les détails des tickets fermés qui n'ont pas respecté le SLA, des tickets ouverts qui nécessitent une attention immédiate et des délais de clôture moyens des tickets du service de police.

Rôles Now Platform requis

- `sn_ins_policy_b2b.manager`, requis pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- `sn_ins_policy_b2b.admin`, `sn_bom_pa.admin` et `pa_admin`, requis pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Commercial Lines Servicing

Pour accéder au tableau de Commercial Lines Servicing bord, accédez à **Espaces de travail** > **Workspace configurable CSM/FSM** > **Centre d'analyse** ().

Vous pouvez également accéder à **Tous** > **Commercial Lines Servicing** > **Analyse**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Analyse de la plateforme Espace de travail. Pour plus d'informations sur , consultez [Centre d'analyse](#)  Analyse de la plateforme Espace de travail.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure, vous pouvez accéder à la mise en page du tableau de bord d'origine en accédant à **Tous** > **Commercial Lines Servicing** > **Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Cas d'utilisation du tableau de Commercial Lines Servicing bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Directeur Commercial Lines Servicing	Doit gagner en visibilité sur l'état en temps réel des tickets d'assurance et effectuer les actions suivantes : • Surveiller tous les tickets d'assurance ouverts qui n'ont pas respecté un SLA (Service Level Agreement) • Surveillez le volume de chaque type de dossier d'assurance et leur tendance • Examiner la productivité de l'agent

Cas d'utilisation du tableau de Commercial Lines Servicing bord (suite)

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
	• Examiner le délai moyen de clôture des tickets pour un service, un agent ou un groupe • Surveiller les détails des demandes par type de politique • Explorer plus en détail une catégorie d'erreur
Administration Commercial Lines Servicing	Doit être en mesure de personnaliser les vues.

Indicateurs

Commercial Lines Servicing.Durée cumulée des tickets fermés

Nombre total d'heures pour fermer les tickets Commercial Lines ce jour-là où les répartitions sont Étape et Service.

Commercial Lines Servicing.Nombre de tickets fermés

Nombre de tickets Commercial Lines fermés aujourd'hui dont les répartitions sont Étape et Service.

Commercial Lines.Tickets ouverts avec violation de SLA supérieure à 80 %

Nombre quotidien de tickets de lignes commerciales ouverts ce jour-là où le pourcentage écoulé de SLA est supérieur à 80 %.

Commercial Lines.Nombre de tickets de couverture de changement de politique de propriétaire d'entreprise créés

Nombre de tickets de lignes commerciales créés aujourd'hui où le service de lignes commerciales est un compte de couverture de changement de politique de propriétaire d'entreprise.

Commercial Lines Servicing.Nombre de tickets fermés avec violation de SLA

Nombre de tickets Commercial Lines fermés ce jour-là qui n'ont pas respecté le SLA.

Commercial Lines : nombre de tickets ouverts avec violation de SLA

Nombre quotidien de tickets Commercial Lines ouverts ce jour-là qui ont enfreint le SLA.

Commercial lines.Nombre de tickets de couverture de changement de politique de propriétaire d'entreprise ouverts

Nombre de tickets Commercial Lines ouverts ce jour-là pour lesquels le service Commercial Lines est un compte de couverture de changement de politique de propriétaire d'entreprise.

Commercial Lines Servicing.Nombre de tickets rejetés par le client

Commercial Lines Servicing.Nombre de tickets clôturés avec sla

Nombre de tickets Commercial Lines fermés ce jour-là dans le SLA. L'indicateur est utilisé pour comparer le nombre de tickets fermés qui ont respecté le SLA à ceux qui n'ont pas respecté le SLA.

Commercial Lines Servicing.Nombre de tickets rejetés par prestataire

Répartitions

- Étape de ticket de police
- Police : rejeter le motif
- Service de police

Tableau de bord du cycle de vie de l’entreprise de services financiers

Avec le tableau de bord Opérations du cycle de vie de l’entreprise, vous pouvez obtenir un aperçu des performances de votre équipe et de votre entreprise pour les tickets de cycle de vie de l’entreprise.

Vous pouvez surveiller l’état des tickets de cycle de vie, afficher les tendances et explorer les détails à partir d’une vue unique. Pour une durée donnée, vous pouvez afficher les détails des tickets ouverts, des nouveaux tickets et des délais moyens de fermeture des tickets du cycle de vie.

Rôles Now Platform requis

- sn_bom_clo_b2b.manager, requis pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_bom_clo_b2b.admin, requis pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Financial Services Business Lifecycle

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Opérations du cycle de vie du client > Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation peuvent utiliser ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Cas d’utilisation du tableau de Financial Services Business Lifecycle bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Chargé de clientèle	Doit gagner en visibilité sur l’état en temps réel des tickets de cycle de vie de l’entreprise et effectuer les actions suivantes : • Surveiller tous les tickets ouverts qui n’ont pas respecté un SLA (Service Level Agreement) • Surveiller tous les tickets ouverts en fonction de l’agent et de l’âge • Examiner tous les nouveaux tickets pour un service, un agent ou un groupe d’agents

Cas d'utilisation du tableau de Financial Services Business Lifecycle bord (suite)

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
	• Examiner le délai moyen de clôture des tickets pour un service, un agent ou un groupe dans les 30 jours • Explorez les détails d'une catégorie
Administrateur de compte	Les administrateurs de compte sont en mesure d'effectuer toutes les tâches du chargé de clientèle et de personnaliser les vues.

Indicateurs

Tickets ouverts : violation de SLA

Pourcentage de tickets ouverts qui n'ont pas respecté un SLA. Les données sont calculées en fonction de la formule suivante : $[[\text{nombre de tickets ouverts avec violation de SLA}]] / [[\text{nombre de tickets ouverts}]] * 100$

Tickets ouverts : SLA sur le point d'être violé

Nombre moyen de tickets ouverts proches d'une violation de SLA. Les données de cet indicateur sont collectées à partir de la table [task_sla].

Tickets ouverts par âge

Score de répartition et tendance des tickets ouverts par âge (en jours). Les données sont calculées en fonction de la formule suivante : $[[\text{ancienneté cumulée des tickets ouverts}]] / [[\text{nombre de tickets ouverts}]] / 24$

Délai moyen de fermeture au cours des 30 derniers jours

Répartition du délai de clôture moyen (en jours) des tickets par service, agent ou groupe d'affectation au cours des sept derniers jours. Le score est calculé selon la formule suivante : $[[\text{B2C CLO. Durée cumulée des tickets fermés}]] / [[\text{B2C CLO. Nombre de tickets fermés}]]$

Nouveaux tickets vs. Tickets fermés

Répartition des nouveaux tickets par service, agent ou groupe d'agents par rapport aux tickets fermés. Les données des tickets sont collectées à partir de la table [sn_bom_clo_service].

Tickets clôturés : SLA Met par rapport à SLA violé

Tickets dans lesquels les SLA ont été respectés par rapport aux tickets dans lesquels des SLA ont été violés. Les données des tickets sont collectées à partir de la table [sn_bom_clo_service].

Répartitions

- Âge
- Service

Filtres

Filtres disponibles dans le tableau de bord Opérations de cycle de vie de l'entreprise

Nom	Type	Description
Âge	Compartiment	Affiche les tranches d'âge (en jours) des Cycle de vie métier tickets.
Service	Liste	Récupère les enregistrements pour tous les Cycle de vie métier tickets.

Tableau de bord de Financial Services Client Lifecycle

Grâce au Financial Services Client Lifecycle tableau de bord, vous pouvez obtenir un aperçu des performances de votre équipe et de votre entreprise pour les tickets de cycle de vie des clients.



Important :

Nous avons modernisé l'apparence Financial Services Client Lifecycle du tableau de bord. Il peut avoir des fonctionnalités mises à jour.

Vous pouvez surveiller l'état des tickets de cycle de vie des clients, afficher les tendances et explorer les détails à partir d'une vue unique. Pour une durée donnée, vous pouvez afficher les détails des tickets ouverts, des nouveaux tickets et des délais de clôture moyens des tickets du cycle de vie des clients.

Rôles Now Platform requis

- sn_bom_clo.b2c_manager, requis pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_bom_clo.b2c_admin, requis pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Financial Services Client Lifecycle

Pour accéder au tableau de Financial Services Client Lifecycle bord, accédez à **Espaces de travail > Workspace configurable CSM/FSM > Centre d'analyse** ().

Vous pouvez également accéder à *Client Lifecycle* > **Analyse**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Analyse de la plateforme Espace de travail. Pour plus d'informations sur , consultez [Centre d'analyse](#)  Analyse de la plateforme Espace de travail.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure, vous pouvez accéder à la mise en page du tableau de bord d'origine en accédant à **Tous > Client Lifecycle > Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation peuvent utiliser ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Cas d'utilisation du tableau de Financial Services Client Lifecycle bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Chargé de clientèle	Les chargés de clientèle bénéficient d'une visibilité sur l'état en temps réel des Client Lifecycle tickets et effectuent les actions suivantes : • Surveiller tous les tickets ouverts qui n'ont pas respecté un SLA (Service Level Agreement) • Surveiller tous les tickets ouverts en fonction de l'agent et de l'âge • Examiner tous les nouveaux tickets pour un service, un agent ou un groupe d'agents • Examiner le délai moyen de clôture des tickets pour un service, un agent ou un groupe dans les 30 jours • Explorez les détails d'une catégorie
Administrateur de compte	Les administrateurs de compte sont en mesure d'effectuer toutes les tâches du chargé de clientèle et de personnaliser les vues.

Indicateurs

Tickets ouverts : violation de SLA

Pourcentage de tickets ouverts qui n'ont pas respecté un SLA. $\frac{[[\text{Nombre de tickets ouverts avec violation de SLA}]]}{[[\text{Nombre de tickets ouverts}]]} * 100$

Tickets ouverts : SLA sur le point d'être violé

Nombre moyen de tickets ouverts pour un agent un jour donné. Les données de cet indicateur sont collectées à partir de la table [task_sla].

Tickets ouverts par âge

Score de répartition et tendance des tickets ouverts par âge (en jours). $\frac{[[\text{Âge cumulé des tickets ouverts}]]}{[[\text{Nombre de tickets ouverts}]]} / 24$

Délai moyen de fermeture au cours des 30 derniers jours

Répartition du délai de clôture moyen (en jours) des tickets par service, agent ou groupe d'affectation au cours des sept derniers jours. $\frac{[[\text{B2C CLO. Durée cumulée des tickets fermés}]]}{[[\text{B2C CLO. Nombre de tickets fermés}]]}$

Nouveaux tickets vs. Tickets fermés

Répartition des nouveaux tickets par service, agent ou groupe d'agents par rapport aux tickets fermés. Les données des tickets sont collectées à partir de la table [sn_bom_clo_service].

Tickets clôturés : SLA Met par rapport à SLA violé

Tickets dans lesquels les SLA ont été respectés par rapport aux tickets dans lesquels des SLA ont été violés. Les données des tickets sont collectées à partir de la table [sn_bom_clo_service].

Répartitions

Âge.

Filtres

Filtres disponibles dans le Client Lifecycle tableau de bord

Nom	Type	Description
Âge	Compartiment	Affiche les tranches d'âge (en jours) des Client Lifecycle tickets.

Tableau de bord de Group Life Servicing

Grâce au Group Life Servicing tableau de bord, vous pouvez obtenir un aperçu des performances de votre équipe et de votre entreprise en ce qui concerne les demandes de services de polices d'assurance collective reçues pour vos services d'assurance.



Important :

Nous avons modernisé l'apparence Group Life Servicing du tableau de bord. Il peut avoir des fonctionnalités mises à jour.

Le Group Life Servicing tableau de bord vous permet de surveiller l'état des tickets de service de police, d'afficher les tendances et d'explorer les détails à partir d'une vue unique. Pour une durée donnée, vous pouvez afficher les détails des tickets fermés qui n'ont pas respecté le SLA, des tickets ouverts qui nécessitent une attention immédiate et des délais de clôture moyens des tickets du service de police.

Rôles Now Platform requis

- `sn_ins_group_life.manager`, requis pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- `sn_ins_group_life.admin`, `sn_bom_pa.admin` et `pa_admin`, requis pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Group Life Servicing

Pour accéder au tableau de Group Life Servicing bord, accédez à **Espaces de travail** > **Workspace configurable CSM/FSM** > **Centre d'analyse** ().

Vous pouvez également accéder à **Tous** > **Group Life Servicing** > **Analyse**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du **Analyse de la plateforme Espace de travail**. Pour plus d'informations sur , consultez [Centre d'analyse](#)  **Analyse de la plateforme Espace de travail**.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure, vous pouvez accéder à la mise en page du tableau de bord d'origine en accédant à **Tous** > **Group Life Servicing** > **Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Cas d'utilisation du tableau de Group Life Servicing bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire de la police d'assurance-vie collective	Doit gagner en visibilité sur l'état en temps réel des tickets d'assurance et effectuer les actions suivantes : • Surveiller tous les tickets d'assurance ouverts qui n'ont pas respecté un SLA (Service Level Agreement) • Surveillez le volume de chaque type de dossier d'assurance et leur tendance • Examiner la productivité de l'agent • Examiner le délai moyen de clôture des tickets pour un service, un agent ou un groupe • Surveiller les détails des demandes par type de politique • Explorer plus en détail une catégorie d'erreur
Administrateur de la police d'assurance-vie collective	Doit être en mesure de personnaliser les vues.

Indicateurs

Group Life and Disability Servicing.Durée cumulée des tickets fermés

Nombre total d'heures pour fermer des tickets Personal Lines ce jour-là où les répartitions sont Étape et Service.

Group Life and Disability Servicing.Nombre de tickets fermés

Nombre de tickets d'assurance-vie collective fermés aujourd'hui dont les répartitions sont Étape et Service.

Group Life and Disability Servicing.Tickets ouverts avec violation de SLA supérieure à 80 %

Nombre quotidien de tickets d'assurance-vie collective ouverts ce jour-là où le pourcentage écoulé de SLA est supérieur à 80 %.

Group Life and Disability Servicing.Changer les informations de membre d'assurance-vie de groupe

Group Life and Disability Servicing.Nombre de tickets fermés avec violation de SLA

Nombre de tickets d'assurance-vie collective fermés ce jour-là qui n'ont pas respecté le SLA.

Group Life and Disability Servicing.Nombre de tickets ouverts avec violation de SLA

Nombre quotidien de tickets d'assurance-vie collective ouverts ce jour-là qui ont enfreint le SLA.

Group Life and Disability Servicing.Nombre de tickets ouverts

Nombre de tickets d'assurance-vie collective ouverts ce jour-là.

Group Life and Disability Servicing.Nombre de tickets rejetés par le client

Nombre de tickets fermés rejetés par des clients au cours des 30 derniers jours, dans lesquels la solution proposée par l'agent a été rejetée.

Group Life and Disability Servicing.Nombre de tickets fermés avec SLA

Nombre de tickets d'assurance-vie collective fermés ce jour-là dans le SLA. L'indicateur est utilisé pour comparer le nombre de tickets fermés qui ont respecté le SLA à ceux qui n'ont pas respecté le SLA.

Group Life and Disability Servicing.Nombre de tickets rejetés par le prestataire

Nombre de tickets fermés au cours des 30 derniers jours qui ont été rejetés par un processeur ou un souscripteur.

Group Life and Disability Servicing.Envoyer les documents de police d'assurance-vie de groupe

Group Life and Disability Servicing.Mettre à jour la police d'assurance-vie de groupe

Répartitions

- Étape du ticket de groupe
- Assurance-vie de groupe : motif du rejet
- Service d'assurance-vie de groupe

Tableau de bord de Individual Life Servicing

Grâce au Individual Life Servicing tableau de bord, vous pouvez obtenir un aperçu des performances de votre équipe et de votre entreprise pour les demandes de service de police individuelles reçues pour vos services d'assurance.



Important :

Nous avons modernisé l'apparence Individual Life Servicing du tableau de bord. Il peut avoir des fonctionnalités mises à jour.

Le Individual Life Servicing tableau de bord vous permet de surveiller l'état des tickets de service de police, d'afficher les tendances et d'explorer les détails à partir d'une vue unique. Pour une durée donnée, vous pouvez afficher les détails des tickets fermés qui n'ont pas respecté le SLA, des tickets ouverts qui nécessitent une attention immédiate et des délais de clôture moyens des tickets du service de police.

Rôles Now Platform requis

- sn_ins_indiv_life.manager, requis pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_ins_indiv_life.admin, sn_bom_pa.admin et pa_admin, requis pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Individual Life Servicing

Pour accéder au tableau de Individual Life Servicing bord, accédez à **Espaces de travail > Workspace configurable CSM/FSM > Centre d'analyse** ().

Vous pouvez également accéder à **Tous > Individual Life Servicing > Analyse**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du **Analyse** de la plateforme Espace de travail. Pour plus d'informations sur , consultez [Centre d'analyse](#) **Analyse** de la plateforme Espace de travail.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure, vous pouvez accéder à la mise en page du tableau de bord d'origine en accédant à **Tous > Individual Life Servicing > Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Cas d'utilisation du tableau de Individual Life Servicing bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire de la police d'assurance-vie individuelle	Doit gagner en visibilité sur l'état en temps réel des tickets d'assurance et effectuer les actions suivantes : • Surveiller tous les tickets d'assurance ouverts qui n'ont pas respecté un SLA (Service Level Agreement) • Surveillez le volume de chaque type de dossier d'assurance et leur tendance • Examiner la productivité de l'agent • Examiner le délai moyen de clôture des tickets pour un service, un agent ou une personne • Surveiller les détails des demandes par type de politique • Explorer plus en détail une catégorie d'erreur
Administrateur de la police d'assurance-vie individuelle	Doit être en mesure de personnaliser les vues.

Indicateurs

Individual Life and Disability Servicing.Durée cumulée des tickets fermés

Nombre total d'heures pour fermer des tickets Personal Lines ce jour-là où les répartitions sont Étape et Service.

Individual Life and Disability Servicing.Nombre de tickets fermés

Nombre de tickets de vie individuels fermés aujourd'hui où les répartitions sont Étape et Service.

Individual Life and Disability Servicing.Tickets ouverts avec violation de SLA supérieure à 80 %

Nombre quotidien de tickets de vie individuels ouverts ce jour-là où le pourcentage écoulé de SLA est supérieur à 80 %.

Individual Life and Disability Servicing.Nombre de tickets fermés avec violation de SLA

Nombre de tickets d'assurance-vie individuels fermés ce jour-là qui n'ont pas respecté le SLA.

Individual Life and Disability Servicing.Nombre de tickets ouverts avec violation de SLA

Nombre quotidien de tickets de vie individuels ouverts ce jour-là qui ont enfreint le SLA.

Individual Life and Disability Servicing.Nombre de tickets ouverts

Nombre de tickets de vie individuels ouverts ce jour-là.

Individual Life and Disability Servicing.Nombre de tickets rejetés par le client

Nombre de tickets fermés rejetés par des clients au cours des 30 derniers jours, dans lesquels la solution proposée par l'agent a été rejetée.

Individual Life and Disability Servicing.Nombre de tickets fermés avec SLA

Nombre de tickets de vie individuels fermés ce jour-là dans le SLA. L'indicateur est utilisé pour comparer le nombre de tickets fermés qui ont respecté le SLA à ceux qui n'ont pas respecté le SLA.

Individual Life and Disability Servicing.Nombre de tickets rejetés par le prestataire

Nombre de tickets fermés au cours des 30 derniers jours qui ont été rejetés par un processeur ou un souscripteur.

Individual Life and Disability Servicing.Envoyer les documents de police d'assurance-vie individuelle**Individual Life and Disability Servicing.Mise à jour de la police d'assurance-vie individuelle****Répartitions**

- Étape du ticket individuel
- Raison du rejet de l'assurance-vie individuelle
- Service d'assurance-vie individuelle

Tableau de bord de Financial Services Payment Operations

Grâce au Financial Services Payment Operations tableau de bord, vous pouvez obtenir un aperçu des performances de votre équipe et de votre entreprise en matière de demandes de paiement, de réclamations et de débits.

i Important :

Nous avons modernisé l'apparence Financial Services Payment Operations du tableau de bord. Il peut avoir des fonctionnalités mises à jour.

Vous pouvez surveiller l'état de ces tickets, afficher les tendances et explorer les détails à partir d'une vue unique. Pour une durée donnée, vous pouvez afficher les détails des tickets ouverts, des nouveaux tickets et des délais moyens de clôture des tickets de paiement.

Rôles Now Platform requis

- sn_bom_payment.manager, requis pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_bom_payment.admin, sn_bom_pa.admin et pa_admin, requis pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Financial Services Payment Operations

Pour accéder au tableau de Financial Services Payment Operations bord, accédez à **Espaces de travail > Workspace configurable CSM/FSM > Centre d'analyse** ().

Vous pouvez également accéder à **Tous > Payment Operations > Analyse**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du **Analyse de la plateforme Espace de travail**. Pour plus d'informations sur , consultez [Centre d'analyse](#)  **Analyse de la plateforme Espace de travail**.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure, vous pouvez accéder à la mise en page du tableau de bord d'origine en accédant à **Tous > Payment Operations > Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Cas d'utilisation du tableau de Financial Services Payment Operations bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire des paiements	Besoin d'obtenir une visibilité sur l'état en temps réel des tickets de paiement et d'effectuer les actions suivantes : • Surveiller tous les tickets de paiement ouverts qui n'ont pas respecté un SLA (Service Level Agreement) • Surveillez le volume de chaque type de ticket de paiement et leur tendance • Examiner la productivité de l'agent • Examiner le délai moyen de clôture des tickets pour un service, un agent ou un groupe • Surveiller les détails des réclamations par type d'erreur • Explorer plus en détail une catégorie d'erreur
Administrateur des paiements	Doit être en mesure de personnaliser les vues.

Indicateurs

% de réclamations internes ouvertes ayant une erreur client basée sur le processeur de paiement

Pourcentage de réclamations internes ouvertes ayant une erreur client basée sur le processeur de paiement. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : ([Nombre total de réclamations internes ouvertes ayant une erreur client regroupées par processeur de paiement]/[Nombre total de réclamations internes ouvertes ayant une erreur client])*100

% de réclamations externes clôturées ayant une erreur de banque basée sur le traitement réel

Pourcentage de réclamations externes clôturées présentant une erreur de banque en fonction du traitement réel lorsque la répartition est Motif du résultat. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : ([Nombre de réclamations externes clôturées ayant une erreur de banque basée sur le résultat]/[Nombre total de réclamations externes clôturées ayant une erreur de banque utilisées dans la récupération du nombre total])*100

% de réclamations internes ouvertes ayant une erreur de banque basée sur la catégorie d'erreur

Pourcentage de réclamations internes ouvertes présentant une erreur de banque basée sur la catégorie d'erreur où les répartitions sont Âge et Catégorie d'erreur de banque. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : ([Nombre total de réclamations internes ouvertes ayant une erreur de banque basée sur la catégorie d'erreur]/[Nombre total de réclamations internes ouvertes ayant une erreur de banque])*100

% du montant total de réclamation remboursé pour les réclamations externes ayant une erreur client

Traduction automatique

Pourcentage du montant total de la réclamation remboursé pour les réclamations externes ayant une erreur client où les répartitions sont Traitement réel. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : $([\text{Montant total du remboursement pour les réclamations externes clôturées ayant une erreur client sur la base du traitement réel}] / [\text{Somme totale du montant de remboursement pour les réclamations externes clôturées ayant une erreur client}]) * 100$

% de réclamations externes clôturées ayant une erreur client basée sur le traitement réel

Pourcentage de réclamations externes clôturées ayant une erreur client en fonction du traitement réel où la répartition est Motif du résultat. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : $(([\text{Nombre total de réclamations externes clôturées ayant une erreur client basé sur le résultat}] / [\text{Nombre total de réclamations externes clôturées ayant une erreur client}]) * 100) || 0$

% de réclamations internes ouvertes ayant une erreur de banque basée sur le traitement demandé

Pourcentage de réclamations internes ouvertes ayant une erreur de banque basée sur le traitement demandé où les répartitions sont Âge et Processeur de paiement. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : $([\text{Nombre total de réclamations internes ouvertes ayant une erreur bancaire regroupées par processeur de paiement}] / [\text{Nombre total de réclamations internes ouvertes ayant une erreur de banque basée sur le traitement demandé}]) * 100$

% de réclamations internes ouvertes ayant le traitement demandé comme exception

Pourcentage de réclamations internes ouvertes ayant demandé le traitement comme exception lorsque les répartitions sont de type Ancienneté et Erreur. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : $([\text{Nombre de tickets ouverts ayant demandé le traitement comme Exception}] / [\text{Nombre total de tickets ouverts ayant demandé le traitement comme Exception}]) * 100$

% du délai de clôture des tickets de paiement

Pourcentage du délai de clôture des tickets de paiement pour lesquels les répartitions sont Ancienneté, Tickets de paiement et Agent de paiement. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : $[\text{Durée cumulée des tickets de paiement fermés}] / [\text{Nombre de tickets de paiement fermés}] / 24$

% du total de réclamations récupérées pour les réclamations externes ayant un montant remboursé

Pourcentage du total des réclamations récupérées pour les réclamations externes ayant un montant remboursé lorsque la répartition est Traitement réel. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : $([\text{Montant total du remboursement pour les sinistres externes clôturés ayant une erreur de banque}] / [\text{Montant total du remboursement pour les sinistres externes clôturés ayant une erreur de banque}]) * 100$

% de réclamations externes clôturées ayant une erreur de banque pour le traitement fractionné réel

Pourcentage de réclamations externes clôturées présentant une erreur de banque pour le traitement fractionné réel où la répartition est Traitement réel. Le score est calculé selon la formule suivante : $([\text{Nombre total de réclamations externes clôturées ayant une erreur de banque sur la base du traitement réel}] / [\text{Nombre total de réclamations externes clôturées ayant une erreur de banque}]) * 100$

% de réclamations internes ouvertes ayant une erreur client basée sur le traitement demandé

Pourcentage de réclamations internes ouvertes ayant une erreur client en fonction du traitement demandé où les répartitions sont Âge et Catégorie d'erreur client. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : $([\text{Nombre total de réclamations internes ouvertes ayant une erreur client avec une catégorie d'erreur personnalisée}] / [\text{Nombre total de réclamations internes ouvertes ayant une erreur client}]) * 100$

% de réclamations externes clôturées ayant une erreur client pour le traitement réel

Pourcentage de réclamations externes clôturées ayant une erreur client pour le traitement réel. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : $([\text{Nombre total de réclamations externes clôturées ayant une erreur client basée sur le traitement réel}] / [\text{Nombre total de réclamations externes clôturées ayant une erreur client}]) * 100$

% de réclamations internes ouvertes ayant le traitement demandé comme protégé

Pourcentage de réclamations internes ayant demandé le traitement comme protégé lorsque les répartitions sont de type Ancienneté et Erreur. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : ([Nombre de tickets ouverts ayant demandé le traitement comme Protégé]/[Nombre total de tickets ouverts ayant demandé le traitement comme Protégé])*100

Nombre de réclamations externes clôturées ayant une erreur client avec le traitement demandé comme exception

Nombre de réclamations externes clôturées ayant une erreur client avec le traitement demandé comme exception lorsque la répartition est Traitement réel.

Répartitions

- Traitement réel
- Âge
- Catégorie d'erreur de banque
- Catégorie d'erreur client
- Type d'erreur
- Cause du résultat
- Agent de paiement
- Tickets liés au paiement
- Processeur de paiement
- Service de paiement
- Type de paiement

Filtres

Filtres disponibles dans le tableau de bord Opérations de paiement

Nom	Type	Description
Traitement réel	Choix	Affiche les choix disponibles dans le cadre du traitement réel des demandes de paiement.
Âge	Compartiment	Affiche les tranches d'âge (en jours) pour les tickets de paiement.
Catégorie d'erreur de banque	Choix	Affiche les choix disponibles sous la catégorie d'erreur bancaire pour les réclamations de paiement.
Catégorie d'erreur client	Choix	Affiche les choix disponibles sous la catégorie d'erreur client pour les réclamations de paiement.
Type d'erreur	Choix	Affiche les choix disponibles sous Type d'erreur pour les demandes de paiement.
Cause du résultat	Choix	Affiche les choix de résultats disponibles pour les demandes de paiement.

Filtres disponibles dans le tableau de bord Opérations de paiement (suite)

Nom	Type	Description
Agent de paiement	Script	Récupère les agents de paiement affectés ayant le rôle sn_bom_payment.claim_agent ou sn_bom_payment.inquiry_agent dans la table Rôle d'utilisateur.
Tickets liés au paiement	Script	Récupère les enregistrements de tickets de paiement à partir de la table Tâche.
Processeur de paiement	Choix	Affiche les choix disponibles sous Processeur de paiement pour les modes de paiement.
Service de paiement	Liste	Récupère les enregistrements pour toutes les tâches de paiement.
Type de paiement	Script	Récupère les enregistrements de tickets de paiement à partir de la table SLA de tâche.

Tableau de bord de Financial Services Personal Deposit Operations

Grâce au Financial Services Personal Deposit Operations tableau de bord, vous pouvez obtenir un aperçu des performances de votre équipe et de votre entreprise en ce qui concerne les demandes de service de dépôt reçues pour vos services financiers. Vous pouvez surveiller l'état des tickets de service de dépôt, afficher les tendances et explorer les détails à partir d'une vue unique.

**Important :**

Nous avons modernisé l'apparence Financial Services Personal Deposit Operations du tableau de bord. Il peut avoir des fonctionnalités mises à jour.

Pour une durée donnée, vous pouvez afficher les détails des tickets fermés qui n'ont pas respecté le SLA, des tickets ouverts qui nécessitent une attention immédiate et des délais moyens de clôture des tickets de dépôt.

Rôles Now Platform requis

- sn_bom_deposit_b2c.manager, avait besoin de voir les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_bom_deposit_b2c.admin, sn_bom_pa.admin et pa_admin, nécessaires pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Financial Services Personal Deposit Operations

Pour accéder au tableau de Financial Services Personal Deposit Operations bord, accédez à **Espaces de travail > Workspace configurable CSM/FSM > Centre d'analyse** ().

Vous pouvez également accéder à **Tous > Opérations de dépôt > Analyse**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Analyse de la plateforme Espace de travail. Pour plus d’informations sur , consultez [Centre d’analyse](#) Analyse de la plateforme Espace de travail.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d’une version antérieure, vous pouvez accéder à la mise en page du tableau de bord d’origine en accédant à **Tous > Opérations de dépôt > Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Financial Services Personal Deposit Operations Cas d’utilisation du tableau de bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire de dépôts	Doit gagner en visibilité sur l’état des tickets de dépôt et effectuer les actions suivantes : • Surveillez les tickets de dépôt ouverts qui n’ont pas respecté un SLA (accord de niveau de service) ou qui sont sur le point d’enfreindre un SLA et qui nécessitent donc une attention particulière. • Surveillez les tendances quotidiennes, hebdomadaires et mensuelles du volume de tickets de dépôt • Examiner le délai moyen de clôture des tickets • Explorer les détails d’un ticket de service de dépôt
Administrateur des dépôts	Doit être en mesure de personnaliser les vues.

Indicateurs

B2C Deposit.Tickets créés d'octroi de compte de dépôt

Nombre de tickets de dépôt créés aujourd’hui où le service de dépôt est Compte de dépôt d’origine.

B2C Deposit.Ajouter des tickets de relations financières créés

Nombre de tickets de dépôt créés aujourd’hui où le service de dépôt est Ajouter une relation financière.

B2C Deposit.Ajouter des tickets créés pour ordre permanent

Nombre de tickets de dépôt créés aujourd’hui où le service de dépôt est Ajouter un ordre permanent.

B2C Deposit.Annuler des tickets créés pour ordre permanent

Nombre de tickets de dépôt créés aujourd’hui où le service de dépôt est Annuler des ordres permanents.

B2C Deposit.Modifier les tickets d'ordres permanents créés

Traduction automatique

Nombre de tickets de dépôt créés aujourd'hui où le service de dépôt est Modifier l'ordre permanent.

B2C Deposit.Tickets d'ordres permanents échoués créés

Nombre de tickets de dépôt créés aujourd'hui où le service de dépôt est Ordre permanent échoué.

B2C Deposit.Tickets créés pour fermeture de compte de dépôt

Nombre de tickets de dépôt créés aujourd'hui où le service de dépôt est Fermer le compte de dépôt.

B2C Deposit.Modifier les tickets ouverts d'ordres permanents

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où le service de dépôt est Modifier l'ordre permanent.

B2C Deposit.Tickets ouverts d'octroi de compte de dépôt

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où le service de dépôt est Compte de dépôt d'origine.

B2C Deposit.Ajouter des tickets ouverts d'ordres permanents

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où le service de dépôt est Ajouter un ordre permanent.

B2C Dépôt.Tickets ouverts d'ordres permanents échoués

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où le service de dépôt est Ordre permanent échoué.

B2C Deposit.Annuler des tickets ouverts d'ordres permanents

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où le service de dépôt est Annuler des ordres permanents.

B2C Deposit.Ajouter des tickets de relations financières ouverts

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où le service de dépôt est Ajouter une relation de compte financier.

B2C Deposit.Tickets ouverts pour fermeture de compte de dépôt

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où le service de dépôt est Fermer le compte de dépôt.

B2C Deposit.Nombre de tickets fermés de fermetures de comptes compte chèque

Nombre de tickets de dépôt fermés aujourd'hui où le service de dépôt est Fermer le compte de dépôt et le compte de dépôt est Compte chèque personnel.

B2C Deposit.Nombre de tickets fermés de fermetures de comptes compte d'épargne

Nombre de tickets de dépôt fermés aujourd'hui où le service de dépôt est Fermer le compte de dépôt et le compte de dépôt est Compte d'épargne personnel.

B2C Deposit.Nombre de tickets fermés d'octroi compte chèque

Nombre de tickets de dépôt fermés aujourd'hui où le compte de dépôt est un compte chèque personnel.

B2C Deposit.Nombre de tickets fermés d'octroi compte d'épargne

Nombre de tickets de dépôt fermés aujourd'hui où le compte de dépôt est un compte d'épargne personnel.

B2C Deposit.Nombre de tickets créés compte d'épargne

Nombre de tickets de dépôt créés aujourd'hui où le compte de dépôt est Compte d'épargne personnel et le service de dépôt n'est pas Compte de dépôt d'origine ou Fermer le compte de dépôt.

B2C Deposit.Nombre de tickets créés compte chèque

Nombre de tickets de dépôt créés aujourd'hui où le compte de dépôt est Compte chèque personnel et le service de dépôt n'est pas Compte de dépôt d'origine ou Fermer le compte de dépôt.

B2C Deposit.Nombre de tickets ouverts

Nombre de tickets de dépôt ouverts ce jour-là dont la répartition est Âge.

B2C Deposit.Nombre de tickets fermés

Nombre de tickets de dépôt fermés aujourd'hui dont les répartitions sont Ancienneté et Service.

B2C Deposit.Nombre de tickets fermés avec SLA

Nombre de tickets de dépôt fermés ce jour-là dans le SLA. L'indicateur est utilisé pour comparer le nombre de tickets fermés qui ont respecté le SLA à ceux qui n'ont pas respecté le SLA.

B2C Deposit.Nombre de tickets fermés avec violation de SLA

Nombre de tickets de dépôt fermés ce jour-là qui n'ont pas respecté le SLA.

B2C Deposit.Nombre de tickets ouverts avec violation de sla

Nombre quotidien de tickets de dépôt ouverts ce jour-là qui ont enfreint le SLA.

B2C Deposit.Tickets ouverts avec violation de SLA supérieure à 80 %

Nombre quotidien de tickets de dépôt ouverts ce jour-là où le pourcentage écoulé de SLA est supérieur à 80 %.

B2C Deposit.Durée cumulée des tickets fermés

Nombre total d'heures pour fermer les tickets de dépôt ce jour-là où les répartitions sont Ancienneté et Service.

B2C Deposit.Délai moyen de fermeture d'un ticket

Nombre moyen d'heures pour fermer les tickets de dépôt dont la répartition est Service Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [Dépôt B2C.Durée cumulée des tickets fermés]/ [Dépôt B2C.Nombre de tickets fermés]

Répartitions

- Âge
- Service

Tableau de bord de Personal Lines Claims

Grâce au Personal Lines Claims tableau de bord, vous pouvez obtenir un aperçu des performances de votre équipe et de votre entreprise en ce qui concerne les demandes de service de déclaration de sinistre reçues pour vos polices d'assurance de lignes personnelles.

Le Personal Lines Claims tableau de bord vous permet de surveiller l'état des tickets de réclamation, d'afficher les tendances et d'explorer les détails à partir d'une vue unique. Pour une durée donnée, vous pouvez afficher les détails des tickets fermés qui n'ont pas respecté le SLA, des tickets ouverts qui nécessitent une attention immédiate et de la durée des tickets de réclamations clôturés.



Important :

Analyse de la plateforme L'espace de travail est disponible dans le ServiceNow Store. Pour plus d'informations, consultez la section « Informations sur l'activation » des présentes notes de version.

Pour accéder au tableau de Personal Lines Claims bord, accédez à **Espaces de travail > Workspace configurable CSM/FSM > Centre d'analyse** ().

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du [Analyse de la plateforme Espace de travail](#). Pour plus d'informations sur [Analyse de la plateforme Espace de travail](#), consultez [Centre d'analyse](#)  [Analyse de la plateforme Espace de travail](#).

Rôles Now Platform requis

- `sn_ins_claim_pers.manager`, requis pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- `sn_ins_claim_pers.admin`, `sn_bom_pa.admin` et `pa_admin`, requis pour modifier le tableau de bord.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Cas d'utilisation du tableau de Personal Lines Claims bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Personal Lines Claims Manager	Doit gagner en visibilité sur l'état en temps réel des tickets de réclamation et effectuer les actions suivantes : • Surveillez tous les tickets de réclamation ouverts qui n'ont pas respecté un SLA (Service Level Agreement) • Surveillez le volume de chaque type de ticket de réclamation et leur tendance • Examiner le délai moyen de clôture des tickets pour un représentant, un processeur ou un groupe
Administrateur Personal Lines Claims	Doit être en mesure de personnaliser les vues.

Indicateurs

Personal Lines Claims.Tickets ouverts

Nombre quotidien de tickets ouverts.

Personal Lines Claims.Nombre de tickets ouverts avec violation de SLA

Nombre quotidien de tickets ouverts avec violation de SLA.

Personal Lines Claims.Nombre de tickets créés

Nombre de tickets créés aujourd'hui/quotidiennement.

Personal Lines Claims.Nombre de tickets refusés

Nombre de tickets fermés aujourd'hui dont la demande a été rejetée.

Personal Lines Claims.Durée cumulée des tickets fermés

Durée cumulée des heures des tickets fermés aujourd'hui.

Personal Lines Claims.Nombre de tickets fermés

Nombre de tickets fermés aujourd'hui.

Personal Lines Claims.Nombre de tickets fermés avec SLA

Nombre de tickets fermés aujourd'hui dans le SLA.

Personal Lines Claims.Nombre de tickets clôturés avec SLA violé

Nombre de tickets de lignes personnelles fermés ce jour-là avec violation de SLA. L'indicateur est utilisé pour comparer le nombre de tickets fermés qui ont respecté le SLA à ceux qui n'ont pas respecté le SLA.

Personal Lines Claims.Tickets ouverts avec SLA violé supérieur à 80 %

Nombre de tickets Personal Lines ouverts où le pourcentage de violation de SLA est supérieur à 80 % (temps réel écoulé >80 %).

Personal Lines Claims.Nombre de tickets payés

Nombre quotidien de tickets payés avec SLA.

Personal Lines Claims.Tickets SIU

Nombre quotidien de tickets ouverts Personal Lines Claims dans le cadre d'une revue SIU.

Personal Lines Claims.Tendance de versement des réclamations

Tendance du versement quotidien des réclamations pour les tickets fermés.

Répartitions

- Étape
- Âge
- Service de réclamations
- Client
- Produit
- Pourcentage SLA

Tableau de bord de Personal Lines Servicing

Grâce au Personal Lines Servicing tableau de bord, vous pouvez obtenir un aperçu des performances de votre équipe et de votre entreprise en ce qui concerne les demandes de service de police personnelle reçues pour vos services d'assurance.



Important :

Nous avons modernisé l'apparence Personal Lines Servicing du tableau de bord. Il peut avoir des fonctionnalités mises à jour.

Le Personal Lines Servicing tableau de bord vous permet de surveiller l'état des tickets de service de police, d'afficher les tendances et d'explorer les détails à partir d'une vue unique. Pour une durée donnée, vous pouvez afficher les détails des tickets fermés qui n'ont pas respecté le SLA, des tickets ouverts qui nécessitent une attention immédiate et des délais de clôture moyens des tickets du service de police.

Rôles Now Platform requis

- sn_ins_policy_b2c.manager, requis pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_ins_policy_b2c.admin, sn_bom_pa.admin et pa_admin, requis pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Personal Lines Servicing

Pour accéder au tableau de Personal Lines Servicing bord, accédez à **Espaces de travail > Workspace configurable CSM/FSM > Centre d'analyse** ().

Vous pouvez également accéder à **Tous > Personal Lines Servicing > Analyse**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Analyse de la plateforme Espace de travail. Pour plus d'informations sur , consultez [Centre d'analyse](#)  Analyse de la plateforme Espace de travail.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure, vous pouvez accéder à la mise en page du tableau de bord d'origine en accédant à **Tous > Personal Lines Servicing > Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Cas d'utilisation du tableau de Personal Lines Servicing bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire de lignes personnelles	Doit gagner en visibilité sur l'état en temps réel des tickets d'assurance et effectuer les actions suivantes : • Surveiller tous les tickets d'assurance ouverts qui n'ont pas respecté un SLA (Service Level Agreement) • Surveillez le volume de chaque type de dossier d'assurance et leur tendance • Examiner la productivité de l'agent • Examiner le délai moyen de clôture des tickets pour un service, un agent ou un groupe • Surveiller les détails des demandes par type de politique • Explorer plus en détail une catégorie d'erreur
Personal Lines Admin	Doit être en mesure de personnaliser les vues.

Indicateurs

Personal Lines Servicing.Durée cumulée des tickets fermés

Nombre total d'heures pour fermer des tickets Personal Lines ce jour-là où les répartitions sont Étape et Service.

Personal Lines Servicing.Nombre de tickets fermés

Nombre de tickets Personal Lines fermés aujourd'hui dont les répartitions sont Étape et Service.

Personal Lines.Tickets ouverts avec violation de SLA supérieure à 80 %

Nombre quotidien de tickets Personal Lines ouverts ce jour-là où le pourcentage écoulé de SLA est supérieur à 80 %.

Lignes personnelles : nombre de tickets de couverture de changement créés pour les véhicules auto et habitation

Nombre de tickets de lignes personnelles créés aujourd'hui où le service de lignes personnelles est Changement de compte de couverture d'automobile personnelle ou couverture de changement de propriétaire.

Personal Lines Servicing. Nombre de tickets fermés avec violation de SLA

Nombre de tickets Personal Lines fermés ce jour-là qui n'ont pas respecté le SLA.

Personal Lines : nombre de tickets ouverts avec violation de SLA

Nombre quotidien de tickets Personal Lines ouverts ce jour-là qui ont violé le SLA.

Lignes personnelles. Nombre de tickets de couverture de changement ouverts pour auto et habitation

Nombre de tickets de lignes personnelles ouverts ce jour-là pour lesquels le service de lignes personnelles est Changement de compte de couverture d'automobile personnelle ou changement de couverture des propriétaires.

Personal Lines Servicing. Nombre de tickets rejetés par le client

Nombre de tickets rejetés par le client.

Personal Lines Servicing. Nombre de tickets fermés avec SLA

Nombre de tickets Personal Lines fermés ce jour-là dans le SLA. L'indicateur est utilisé pour comparer le nombre de tickets fermés qui ont respecté le SLA à ceux qui n'ont pas respecté le SLA.

Répartitions

- Étape de ticket de police
- Service de police
- Motif du rejet de police

Tableau de bord de Financial Services Personal Loan Operations

Grâce au Financial Services Personal Loan Operations tableau de bord, vous pouvez obtenir un aperçu des performances de votre équipe et de votre entreprise pour les tickets de prêt personnel. Vous pouvez surveiller l'état des tickets de prêt, afficher les tendances et explorer les détails à partir d'une vue unique.

Important :

Nous avons modernisé l'apparence Financial Services Personal Loan Operations du tableau de bord. Il peut avoir des fonctionnalités mises à jour.

Pour une durée donnée, vous pouvez afficher les détails des tickets ouverts, des nouveaux tickets et des délais de clôture moyens des tickets de prêt. Ce tableau de bord est automatiquement activé lors de l'installation de l'application Financial Services Personal Loan Operations .

Rôles Now Platform requis

- sn_bom_loan.b2c_manager, requis pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_bom_loan.b2c_admin, sn_bom_pa.admin et pa_admin, requis pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Financial Services Personal Loan Operations

Pour accéder au tableau de Financial Services Personal Loan Operations bord, accédez à **Espaces de travail > Workspace configurable CSM/FSM > Centre d'analyse** ().

Vous pouvez également accéder à **Tous > Opérations de prêt > Analyse**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Analyse de la plateforme Espace de travail. Pour plus d'informations sur , consultez [Centre d'analyse](#)  Analyse de la plateforme Espace de travail.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure, vous pouvez accéder à la mise en page du tableau de bord d'origine en accédant à **Tous > Opérations de prêt > Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire des prêts	Besoin d'obtenir une visibilité sur l'état en temps réel des tickets de prêt personnel et d'effectuer les actions suivantes : • Surveiller tous les tickets ouverts qui n'ont pas respecté un SLA • Surveiller tous les tickets ouverts par agent et par âge • Examiner tous les nouveaux tickets pour un service, un agent ou un groupe d'agents • Examiner le délai moyen de clôture des tickets pour un service, un agent ou un groupe • Explorez les détails d'une catégorie.
Administrateur de prêt	Doit être en mesure de personnaliser les vues.

Indicateurs

% de tickets ouverts avec violation de SLA

Pourcentage de tickets ouverts qui n'ont pas respecté un SLA au cours d'une journée donnée. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : $[(\text{nombre de tickets ouverts avec des SLA non respectés}) / (\text{nombre de tickets ouverts})] * 100$

moyen de tickets ouverts par agent

Nombre moyen de tickets ouverts pour un agent un jour donné. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : $[(\text{nombre de tickets ouverts}) / (\text{nombre d'agents})]$

Âge moyen des tickets ouverts

Traduction automatique

Score de répartition et tendance des tickets ouverts par âge (en jours). Le score de chaque service est calculé en fonction de la formule suivante : $\frac{[[\text{ancienneté cumulée des tickets ouverts}]]}{[\text{nombre de tickets ouverts}]] / 24}$

Nombre de nouveaux tickets

Répartition des nouveaux tickets par service, agent ou groupe d'agents au cours des sept derniers jours. Les données des tickets sont collectées à partir de la table [sn_bom_loan_service].

Délai moyen de clôture des tickets

Répartition du délai de clôture moyen (en jours) des tickets par service, agent ou groupe d'affectation au cours des sept derniers jours. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : $\frac{[[\text{Durée cumulée des tickets fermés}]]}{[\text{Nombre de tickets fermés}]] / 24}$

Répartitions

- Agent
- Groupe d'agents
- Groupe d'affectation
- Âge
- Service

Tableau de bord de Financial Services Treasury Operations

Grâce au Financial Services Treasury Operations tableau de bord, vous pouvez obtenir un aperçu des performances de votre équipe et de votre entreprise en ce qui concerne les demandes de service de trésorerie reçues pour vos services financiers.

Important :

Nous avons modernisé l'apparence Financial Services Treasury Operations du tableau de bord. Il peut avoir des fonctionnalités mises à jour.

Vous pouvez surveiller l'état des tickets de service de trésorerie, afficher les tendances et explorer les détails à partir d'une vue unique. Pour une durée donnée, vous pouvez afficher les détails des tickets fermés qui n'ont pas respecté le SLA, des tickets ouverts qui nécessitent une attention immédiate et des délais de clôture moyens des tickets de trésorerie.

Rôles Now Platform requis

- sn_bom_treasury.manager, avait besoin de voir les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_bom_treasury.admin, sn_bom_pa.admin et pa_admin, nécessaires pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Financial Services Treasury Operations

Pour accéder au tableau de Financial Services Treasury Operations bord, accédez à **Espaces de travail > Workspace configurable CSM/FSM > Centre d'analyse** (.

Vous pouvez également accéder à **Tous > Opérations de trésorerie > Analyse**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir du Analyse de la plateforme Espace de travail. Pour plus d'informations sur , consultez [Centre d'analyse](#)  Analyse de la plateforme Espace de travail.

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d’une version antérieure, vous pouvez accéder à la mise en page du tableau de bord d’origine en accédant à **Tous > Opérations de trésorerie > Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Cas d’utilisation du tableau de Financial Services Treasury Operations bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Responsable de la trésorerie	Doit gagner en visibilité sur l’état des tickets de trésorerie et effectuer les actions suivantes : • Surveillez les tickets de trésorerie ouverts qui n’ont pas respecté un SLA (accord de niveau de service) ou qui sont sur le point de le faire et qui nécessitent donc une attention particulière. • Surveiller le volume de tickets de trésorerie pour chaque produit de trésorerie • Examiner le délai moyen de clôture des tickets • Explorer les détails d’un produit de trésorerie
Administrateur de trésorerie	Doit être en mesure de personnaliser les vues.

Indicateurs

FSO Treasury.Number of closed cases with sla

Nombre de tickets fermés ce jour-là dans le SLA. L’indicateur est utilisé pour comparer le nombre de tickets fermés qui ont respecté le SLA à ceux qui n’ont pas respecté le SLA.

FSO Treasury.Number of closed cases with breached sla

Nombre de tickets de trésorerie fermés ce jour-là qui n’ont pas respecté le SLA.

FSO Treasury.Nombre de tickets ouverts

Nombre de tickets de trésorerie ouverts ce jour-là dont les répartitions sont Âge et Service.

FSO Treasury.Nombre de tickets clôturés

Nombre de tickets de trésorerie fermés aujourd’hui dont les répartitions sont basées sur l’âge et le service.

FSO Treasury.Average time to close case

Nombre moyen d’heures pour fermer les tickets de trésorerie dont la répartition est Service Le score est calculé selon la formule suivante : [FSO Treasury.Durée cumulée des tickets clôturés]/ [FSO Treasury.Number of clôturés]

FSO Treasury.Durée totale des tickets clôturés

Nombre total d’heures pour fermer les tickets de trésorerie ce jour-là où les répartitions sont Âge et Service.

FSO Treasury.Nombre de nouveaux tickets

Nombre de nouveaux tickets de trésorerie ouverts aujourd’hui dont les répartitions sont basées sur l’âge et le service. Cet indicateur, lorsqu’il est utilisé avec l’indicateur Nombre de tickets fermés, est utilisé pour comparer et voir la tendance du nombre de tickets créés par rapport aux tickets fermés.

FSO Treasury.Nombre de tickets ouverts sur le point de violer sla

Nombre quotidien de tickets de trésorerie ouverts ce jour-là où le pourcentage écoulé de SLA est égal ou supérieur à 80 %.

FSO Treasury.Nombre de tickets ouverts avec violation de sla

Nombre quotidien de tickets de trésorerie ouverts ce jour-là qui ont violé le SLA.

Répartitions

- Âge
- Service

Filtres

Nom	Type	Description
FSO Treasury.Service	Enregistrement de tâche	Récupère tous les enregistrements de la table de définition du service [sn_bom_service_definition], où le type de tâche commence par sn_bom_treasury et se termine par service.
Âge	Compartiment	Affiche les tranches d’âge (en jours) pour les tickets de trésorerie.

Exploration de processus pour Financial Services Operations

Le Financial Services Operations Exploration de processus pack de contenu contient des modèles préconfigurés Exploration de processus pour Financial Services Operations les processus qui aident les analystes et les propriétaires de processus à analyser l’efficacité de leurs processus business.



Important :

À partir de la version Vancouver, l’application Process Optimization a été renommée Exploration de processus.

Pour plus d’informations sur l’activation du pack de contenu FSO Process Mining, reportez-vous à la section [Activate Process Mining content packs](#) .

Projets d’optimisation

Le pack de contenu ajoute des définitions de modèles de projet prédéfinies Exploration de processus pour ces Financial Services Operations applications.

- Financial Services Business Deposit Operations
- Financial Services Business Loan Operations
- Financial Services Business Lifecycle
- Financial Services Card Operations
- Financial Services Client Lifecycle
- Financial Services Complaint Management
- Financial Services Payment Operations
- Financial Services Personal Loan Operations
- Financial Services Personal Deposit Operations
- Financial Services Treasury Operations
- Individual Life Servicing
- Group Life Servicing
- Commercial Lines Claims
- Personal Lines Claims
- Intelligent Servicing for Fraud

Rôles

En fonction de l’application Financial Services Operations pour laquelle vous l’utilisez Exploration de processus , vous avez besoin des rôles suivants.

Rôles requis de Financial Services Operations pour Exploration de processus

Application Financial Services Operations	Rôle requis
Financial Services Card Operations	Gestion des litiges : sn_bom_credit_card.dispute_manager et sn_process_optimization_analyst
Financial Services Payment Operations	sn_bom_payment.payments_manager et sn_process_optimization_analyst
Financial Services Business Loan Operations	sn_bom_loan_b2b.manager et sn_process_optimization_analyst
Financial Services Personal Loan Operations	sn_bom_loan.b2c_manager et sn_process_optimization_analys
Financial Services Business Lifecycle	sn_bom_clo_b2b.manager et sn_process_optimization_analyst
Financial Services Client Lifecycle	sn_bom_clo_b2c.manager et sn_process_optimization_analyst
Financial Services Complaint Management	sn_bom_compl.manager et sn_process_optimization_analyst
Financial Services Business Deposit Operations	sn_bom_deposit_b2b.manager et sn_process_optimization_analyst
Financial Services Personal Deposit Operations	sn_bom_deposit_b2c.manager et sn_process_optimization_analyst

Rôles requis de Financial Services Operations pour Exploration de processus (suite)

Application Financial Services Operations	Rôle requis
Commercial Lines Claims	sn_ins_claim_cml.manager et sn_process_optimization_analyst
Personal Lines Claims	sn_ins_claim_pers.manager et sn_process_optimization_analyst
Financial Services Treasury Operations	sn_bom_treasury.admin et sn_process_optimization_analyst
Individual Life Servicing	sn_ins_indiv_life.manager et sn_process_optimization_analyst
Group Life Servicing	sn_ins_group_life.manager et sn_process_optimization_analyst
Intelligent Servicing for Fraud	sn_bom_fraud.manager et sn_process_optimization_analyst

Financial Services Operations Guide développeur

ServiceNow® Financial Services Operations (FSO) permet aux établissements de services financiers (FSI) d’automatiser en toute sécurité les processus opérationnels de base grâce à des applications et des flux de travail numériques prédéfinis. FSO connecte les opérations de tous les services (front, middle et back-office) pour les institutions financières à l’aide d’une plateforme unique.

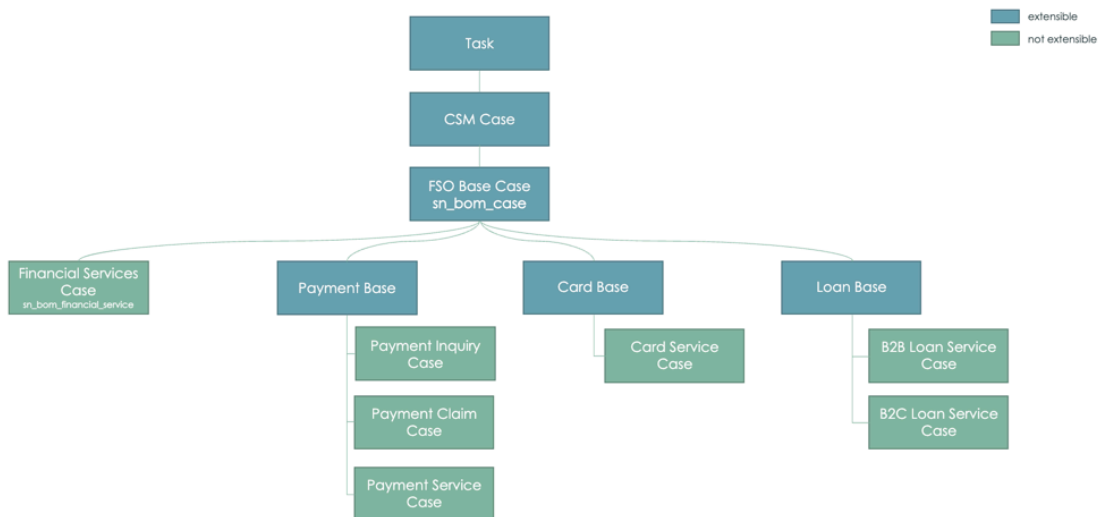
Ce guide développeur fournit des informations sur la manière d’étendre les options de base FSO et d’intégrer vos applications existantes à ServiceNow FSO.

Avant d’effectuer l’une des tâches d’intégration décrites dans ce document, vous devez d’abord installer l’application FSO et effectuer toutes les configurations nécessaires. Pour en savoir plus, consultez [Configurer les applications Financial Services Operations](#).

Extension du modèle de données FSO

La flexibilité de la ServiceNow plateforme vous offre la possibilité de créer de nombreuses applications pour interagir avec FSO. FSO fournit un modèle de données que vous pouvez étendre et exploiter dans ces applications.

Il est recommandé d’utiliser le modèle d’extension suivant lors de la création de nouvelles applications qui interagissent avec la ServiceNow plateforme.



Pour plus d'informations sur le modèle de données FSO et sa structure de table, consultez [Financial Services Operations Core](#).

Utilisation des types de tickets et des définitions de service dans FSO

Vous pouvez utiliser à la fois des types de tickets et des définitions de service pour définir les processus et les données nécessaires pour résoudre les problèmes des clients. Cette section aborde les points de décision pour le choix de l'implémentation à utiliser dans diverses situations.

i Remarque :

Pour toutes les implémentations FSO, il est recommandé d'utiliser des types de tickets même lorsqu'elles n'utilisent pas d'application de système de base. Même s'il n'est pas nécessaire de recourir à plusieurs types de tickets, nous vous conseillons de commencer par un seul type de ticket. Ce type d'implémentation permet d'adopter facilement les futurs types de tickets à partir d'applications FSO ou d'applications personnalisées.

Types de ticket

Un type de ticket représente les processus et les données nécessaires pour résoudre un type spécifique de problème client. Par exemple, dans le secteur bancaire, les agents du service client peuvent utiliser des types de tickets pour différents besoins des clients (traitement des prêts, traitement des cartes de crédit, gestion des réclamations, etc.).

FSO distingue les types de tickets en fonction des facteurs suivants :

1. Le domaine au sein de l'institution financière.
2. Le profil qui travaillera sur le ticket.

Par exemple, dans Opérations de prêt, il existe deux types de tickets principaux : B2C (Business-to-Consumer) et B2B (Business-to-Business). Dans cette implémentation, des types de tickets distincts étaient nécessaires pour les prêts, car ils appartiennent à des domaines différents et il n'existe pas d'application existante à exploiter. Les tickets B2C sont également séparés des tickets B2B en raison des agents qui travaillent sur les différentes demandes et parce que les banques ont besoin d'une séparation claire pour les exigences réglementaires.

La création d'un nouveau type de ticket peut inclure la création d'une table qui est une extension d'un ticket existant ou la création d'un tout nouveau type de ticket. En règle générale, cela implique la création de nouveaux rôles, modules, espaces de travail et autres entités requises. Pour plus d'informations sur les types de tickets, consultez [Types de tickets du service client](#) .

Lorsque vous évaluez si vous devez créer un nouveau type de ticket dans FSO, vous devez tenir compte des éléments suivants :

- Dois-je utiliser une définition de service au lieu d'un nouveau type de ticket ?
- Existe-t-il déjà une application que je peux utiliser pour mon cas d'utilisation ?
- Quel type de ticket FSO de base dois-je étendre lors de la création du nouveau type de ticket ?

Il existe de nombreux types de cas introduits dans l'OFS, mais tous les types de cas ne devraient pas être étendus. Vous ne devez étendre que les tables marquées comme extensibles sur la définition de table système de base. Toutes les applications FSO du système de base ont une table de type de ticket de base associée que vous devez utiliser lors de l'ajout d'un nouveau type de ticket pour cette application. Par exemple, si vous avez besoin d'un nouveau type de ticket dans Personal Loan Operations, étendez la table de tickets de prêt de base. Si un nouveau type est nécessaire dans un domaine sans application FSO de base, étendez la table de tickets FSO de base [sn_bom_case].

Dans FSO, chaque application a ses propres types de tickets. Les liens suivants fournissent des informations sur les types de tickets disponibles dans une instance de base :

- [Financial Services Payment Operations](#)
- [Financial Services Card Operations](#)
- [Services financiers Opérations de prêt aux entreprises](#)
- [Services financiers Opérations de prêt personnel](#)
- [Services financiers Opérations de crédit](#)
- [Financial Services Operations Core](#)

Définitions du service

En plus des types de tickets, vous pouvez également utiliser des définitions de service pour créer un processus personnalisé. Les définitions de service sont des configurations qui se situent au-dessus d'un type de ticket spécifique et qui fournissent un processus de demande et d'exécution unique. Utilisez les définitions de service lors de l'ajout d'un nouveau cas d'utilisation dans un domaine qui a déjà un type de ticket et qui est destiné à un profil existant. Dans ce cas, les définitions de service permettent d'accélérer le développement de nouveaux cas d'utilisation.

Les principaux composants nécessaires à la création d'une définition de service sont les suivants :

- Enregistrement de définition de service créé pour le nouveau service.
- Nouvelle vue et règle de vue créées pour le nouveau service sur la table de type de ticket.

- Nouveau flux créé pour le nouveau service qui est déclenché lors de la création du nouvel enregistrement dans la table de type de ticket. Les flux ne sont nécessaires que pour les cas d'utilisation plus complexes, tels que ceux avec plusieurs tâches ou sous-tâches.
- Nouveau créateur d'enregistrement que le client/demandeur peut créer via Service Catalog. N'utilisez des créateurs d'enregistrement que si vous souhaitez qu'un utilisateur final crée la demande.

Pour plus d'informations, consultez [Configurer les définitions de service pour les applications Financial Services Operations](#).

Utilisation des ServiceNow API REST

FSO exploite l'API *de table* REST pour permettre à des sources externes, telles que des applications bancaires, d'interagir avec les données FSO stockées sur une ServiceNow instance. L'API *de table* fournit des points de terminaison qui vous permettent d'effectuer toutes les opérations CRUD (créer, lire, mettre à jour et supprimer) sur vos tables centrées FSO à partir d'une source externe.

Par exemple, vous utiliserez cette API pour localiser les enregistrements des clients et interroger des informations FSO spécifiques, telles que les cartes de crédit, les paiements et les prêts des clients. Pour plus d'informations sur les tables disponibles dans FSO, consultez [Modèle de données Financial Services Operations](#) et [définitions des tables FSO](#).

Vous devez vous assurer que l'utilisateur que vous utilisez lors de l'appel de ces points de terminaison REST dispose des rôles requis. Voici les rôles requis en fonction de la table à laquelle vous essayez d'accéder :

- Financial Services Payment Operations: sn_bom_payment.admin et admin
- Financial Services Card Operations: sn_bom_card.admin et admin
- Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin et admin
- Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan.b2c_admin et admin

Pour obtenir la liste de tous les rôles FSO et de leurs descriptions, consultez [Composants installés avec Financial Services Operations Core](#).

Tester les ServiceNow® API REST

La ServiceNow plateforme fournit [l'explorateur d'API REST](#), qui vous permet d'accéder aux API REST disponibles au sein de votre instance. Utilisez cet outil pour interagir avec les différentes tables FSO au sein de votre instance avant d'essayer d'implémenter les appels de point de terminaison dans votre application.

Cas d'utilisation d'intégration

Il existe de nombreuses façons d'intégrer FSO en fonction des besoins de votre entreprise. Cette section décrit certains des cas d'utilisation d'intégration les plus courants. Vous pouvez déployer chacun de ces cas d'utilisation séparément ou les combiner pour répondre à vos besoins spécifiques.

i Remarque :

L'environnement de chaque client est différent. Ces scénarios de cas d'utilisation montrent uniquement des implémentations génériques pour les cas d'utilisation indiqués. Votre mise en œuvre réelle peut être très différente.

- Rechercher des informations distantes dans le système d’enregistrement
- Agent soumettant un ticket
- Systèmes externes soumettant une demande de ticket
- Mettre à jour les informations distantes dans le système d’enregistrement

Rechercher des informations distantes dans le système d’enregistrement

Ce cas d’utilisation illustre l’utilisation d’un appel d’API REST pour rechercher les détails d’une transaction financière pour le compte hypothécaire d’un client sur un système bancaire à distance (système d’enregistrement).

Un agent de centre d’appels répond à la demande d’un client et crée un nouveau ticket FSO à l’aide d’un ServiceNow formulaire. Dans ce formulaire, ils saisissent manuellement les informations relatives au consommateur, au compte financier, à la catégorie et à la brève description, ainsi que les notes associées.

À l’aide des informations sur le consommateur et le compte financier, un script dans le ServiceNow formulaire appelle un point de terminaison REST distant sur le système bancaire distant (application bancaire) pour obtenir les détails de la transaction financière. Il affiche ensuite ces détails dans le ServiceNow formulaire afin que l’agent puisse vérifier les informations avant de saisir manuellement les informations restantes des tickets requis. Une fois terminé, le ticket FSO est mis en cache sur l’instance ServiceNow .

Remarque :

Ce cas d’utilisation suppose que l’application bancaire expose le point de terminaison `REST GET /api/getTransactions` qui renvoie les détails du consommateur demandés et son compte financier associé.



Voici un exemple de ce à quoi peuvent ressembler les détails de transaction financière reçus de l’application de la banque distante lorsqu’ils apparaissent sur le formulaire de ticket FSO :

ML-RHL-6534

Details Transactions (4) Cases (1)

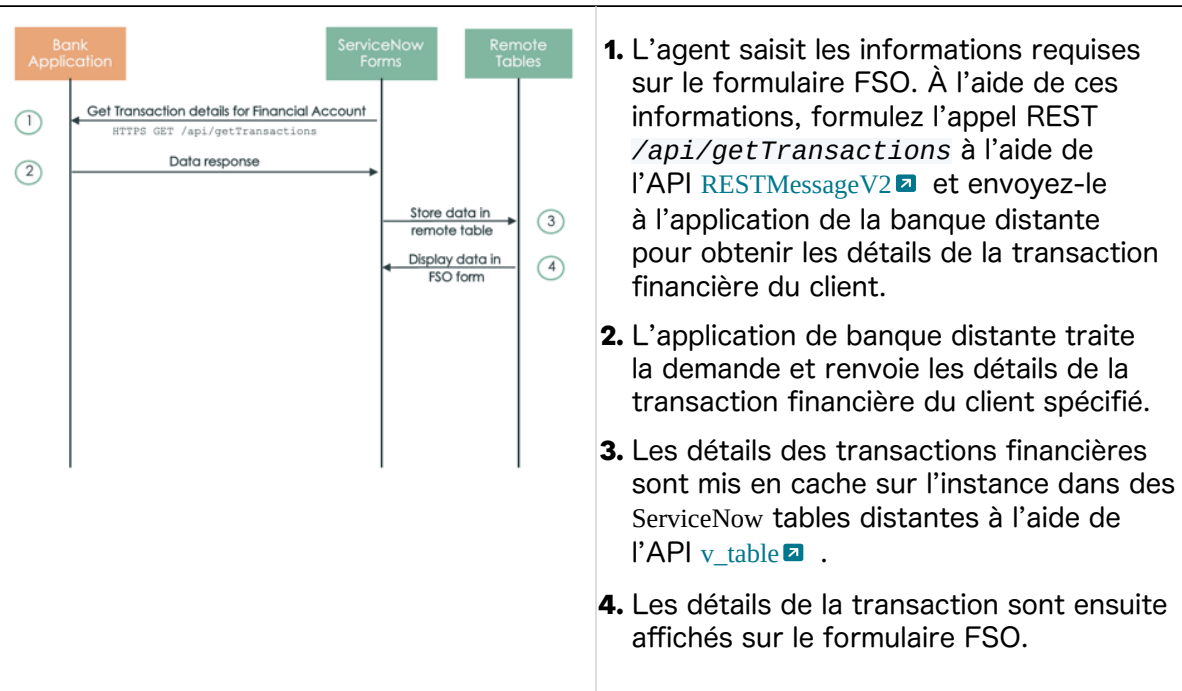
Transactions 4

Last refreshed 4m ago.

Transaction date	Posting date	Description	Amount
2021-04-01	2021-04-01	Monthly mortgage payment	\$550.00
2021-03-01	2021-03-01	Monthly mortgage payment	\$550.00
2021-02-01	2021-02-01	Monthly mortgage payment	\$550.00
2021-01-01	2021-01-01	Monthly mortgage payment	\$550.00

Le diagramme suivant montre le flux d’application pour ce scénario de cas d’utilisation et fournit de brèves remarques sur les traitements requis. Dans cette implémentation, les

données obtenues à partir de l'application de banque distante sont stockées dans des tables distantes. Les tables distantes ne sont mises en cache que dans la mémoire, elles ne sont jamais stockées dans les tables de ServiceNow base de données. Vous pouvez également implémenter ce scénario en écrivant les données distantes dans les tables de base de données correspondantes ServiceNow . Le scénario s illustre comment stocker des données dans les ServiceNow tables de base de données à l'aide de l'API GlideRecord .



Exemple de code

L'exemple de code de suivi montre comment utiliser l'API [RESTMessageV2](#) pour créer et exécuter l'appel REST vers l'application bancaire externe. Elle stocke ensuite les résultats de renvoi dans une [table distante](#) à l'aide de l'API [v_table](#) . Avant de pouvoir utiliser l'API [v_table](#) , vous devez activer le module d'extension Remote Tables (com.glide.script.vtable).

```

(function executeQuery (v_table, v_query) {
// Parameters needed in the request body of the REST endpoint
var requestBody = {
  'financial_account':v_query.getParameter('financial_account')
};

// Instantiate the RESTMessageV2 object
var request = new sn_ws.RESTMessageV2();
// Set the HTTP method as "GET"
request.setHttpMethod('get');
// URL of the endpoint on the bank application
request.setEndpoint('https://<yourbankapphost>/api/getTransactionDetails');
// Request body as a string
request.setRequestBody(JSON.stringify(requestBody));
// Call the REST endpoint
var response = request.execute();
// Get the response body
var responseBody = response.getBody();
// Parse the response body into an object
var responseObj = JSON.parse(responseBody);

```



```
// Store the response body into a virtual table
v_table.addRow({
    sys_id: gs.generateGUID(),
    amount: responseObj.amount,
    description: responseObj.description,
    posting_date: responseObj.posting_date,
    transaction_date: responseObj.transaction_date
});

}) (v_table, v_query);
```

Exemple de code

L'exemple de code de suivi montre comment interroger une table distante et l'afficher dans le formulaire FSO.

```
function getRequiredInfo() {

    // Instantiate a GlideRecord object with the remote table containing the financial transaction
    details.
    var now_GR = new GlideRecord('transaction_details_remote_table');

    // Create a query to obtain the desired financial account
    now_GR.addQuery('financial_account', g_form.getValue('financial_account'));

    // Execute the query
    var result = now_GR.query();

    // Display the data in the FSO form
    var data = [];
    data ['amount'] = result.amount;
    data ['description'] = result.description;
    data ['posting_date'] = result.posting_date;
    data ['transaction_date'] = result.transaction_date;

    return data;
}

getRequiredInfo();
```

Traduction automatique

Agent soumettant un ticket

Ce cas d'utilisation illustre comment permettre à un agent de soumettre un ticket pour un client connu.

Dans ce scénario, à partir d'un formulaire de réclamation FSO, un agent recherche les informations sur le compte d'un client, qui se trouvent sur une application bancaire distante. Une fois localisé, il apparaît dans le formulaire de plainte, puis l'agent remplit manuellement les détails du ticket liés au compte hypothécaire du client et enregistre le ticket de réclamation. En arrière-plan, le script de formulaire enregistre les détails du client et les informations du compte financier localement sur l'instance ServiceNow .

i Remarque :

Ce scénario suppose que l'application bancaire expose deux points de terminaison REST, *GET /api/getConsumerDetails* et *GET /api/getFinancialAccounts*, qui renvoient les détails du consommateur demandés et leurs informations de compte financier associées.



Les ServiceNow tables accessibles dans ce scénario sont les suivantes :

- Consommateur [csm_consumer] : contient l'enregistrement du client.
- Compte de prêt [sn_bom_loan_account] : contient des informations sur le compte de prêt pour chaque client.

i Remarque :

Le compte de prêt est un type de compte financier.

Voici un exemple de formulaire de réclamation (formulaire de ServiceNow ticket) qui accompagne un agent dans le dépôt d'une réclamation au nom d'un client. Dans ce formulaire, l'agent clique sur le bouton Recherche de compte du formulaire pour localiser les informations de compte du client.

The screenshot shows the 'Complaint' form in ServiceNow. At the top, there are four tabs: 'Complaint' (1), 'Case Info' (2), 'Notes' (3), and 'Closure Information' (4). The 'Complaint' tab is active. Below the tabs, there is a section titled 'Complaint' with a sub-header 'Use Account Search to locate a consumer's account based on name, consumer ID, SSN, account number, etc.' and a blue 'Account Search' button. The form contains several fields: 'Title' (text input), 'Consumer' (dropdown), 'Financial Account' (dropdown), 'Application Number' (text input), 'Customer Type' (dropdown), and 'Dissatisfaction Type' (dropdown). There are also fields for 'Date Issue Occured' (calendar icon) and 'Product' (dropdown with 'None' selected). An 'Attachments' button with a plus icon is located in the top right corner.

Lorsque l'agent clique sur le bouton **Rechercher un compte**, une fenêtre contextuelle semblable à celle-ci s'affiche. La fenêtre contextuelle permet à l'agent de rechercher le compte du client à l'aide de l'un des paramètres de recherche affichés. Vous pouvez créer vos propres critères de recherche en fonction de votre service Web spécifique. Ces services Web proviennent généralement de systèmes principaux et de comptes clients, de CRM, d'ordinateurs centraux bancaires centraux et d'API de fournisseurs de logiciels bancaires centraux tels que Fiserv, FIS, Jack Henry, Finastra et autres.

Account Search

First Name John	Last Name Brown
SSN 0000	Customer Number 0000000
Account Number 0000	Account Name ML-RHL-0000

Clear Search

La recherche renvoie les comptes suivants pour ce client.

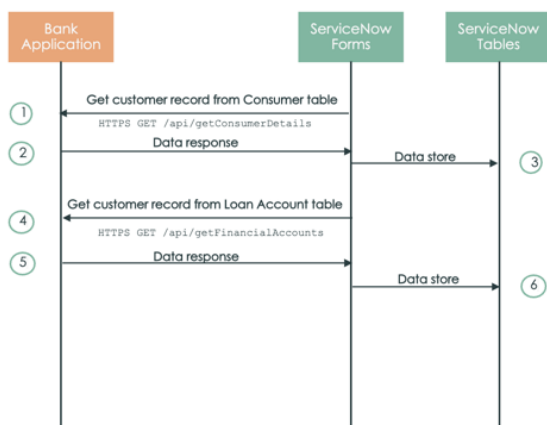
Accounts

Select an account to continue creating a new case.

Name	Account Number	Class	Product	Customer	Status
CA-CAA-9068	9068	Checking Account	Checking Account Adv	John Brown	Active
CC-SRCC-7758	7758	Credit Card	Sky Reward Credit Card	John Brown	Active
ML-RHL-6534	6534	Mortgage	Fixed Home Loan	John Brown	Active
SA-ASA-4472	4472	Saving Account	Adv Saving Account	John Brown	Active

L'agent sélectionne le compte approprié et les informations de compte nécessaires sont automatiquement renseignées dans le formulaire de ticket. L'agent ajoute ensuite toutes les informations supplémentaires nécessaires pour soumettre le ticket client et clique sur le bouton **Envoyer** pour enregistrer la réclamation dans l'instance ServiceNow.

Le diagramme suivant montre le flux des appels d'API REST pour ce cas d'utilisation et fournit de brèves remarques sur les traitements requis.



1. L'agent saisit les informations de recherche du client sur le formulaire de réclamation. À l'aide de ces informations, formulez l'appel REST `/api/getConsumerDetails` à l'aide de l'API [RESTMessageV2](#) et envoyez-le à l'application de la banque distante pour obtenir les détails du compte du client.
2. Le point de terminaison `/getConsumerDetails` renvoie les détails du consommateur ou une erreur si le client est introuvable.
3. À l'aide de l'API [GlideRecord](#), créez/mettez à jour l'enregistrement client associé dans la ServiceNow table Consommateurs [csm_consumer] avec les informations sur le consommateur.
4. À l'aide des informations de compte renvoyées par l'appel REST `/api/getConsumerDetails`, recherchez

l'enregistrement de prêt hypothécaire du client sur l'application bancaire distante. Encore une fois, utilisez l'API *RESTMessageV2* pour formuler et envoyer l'appel au point de terminaison / *getFinancialAccounts* sur l'application bancaire afin d'obtenir le dossier hypothécaire du client.

5. Le point de terminaison / *getFinancialAccounts* renvoie les comptes financiers associés au client spécifié.
6. À l'aide de l'API [GlideRecord](#) , créez/ mettez à jour les informations de compte financier du consommateur associé dans la ServiceNow table *financial_account* .

Exemple de code

Voici un exemple JavaScript qui effectue les étapes décrites ci-dessus :

```
// Fetch consumers for the given first name and last name and associated
// financial accounts from the remote bank application
function fetchConsumers(consumer_fname, consumer_lname) {

    var request = new sn_ws.RESTMessageV2();
    request.setHttpMethod('get');

    request.setEndpoint('api/getConsumerDetails?fname=consumer_fname&lname=consumer_lname');

    var response = request.execute();
    var responseBody = response.getBody();
    var responseObj = JSON.parse(responseBody);
    var consumers = responseObj.consumers;

    // Create a record in the ServiceNow Consumer [csm_consumer] table for the specified consumer
    var consumerDetails = [];
    consumers.foreach(function(consumer){
        var consumerGR = new GlideRecord('csm_consumer');
        consumerGR.initialize();
        consumerGR.setValue('uid', consumer.uid);
        consumerGR.setValue('name', consumer.name);
        consumerGR.setValue('email', consumer.email);
        consumerGR.setValue('mobile', consumer.mobile);
        consumerGR.setValue('address', consumer.address);
        if(consumerGR.update()){
            consumer.sysId = consumerGR.getValue('sys_id');
            consumer.financialAccount = fetchFinancialAccountsForConsumer(consumer);
        }
    });
}

// Fetch financial accounts for the specified consumer
function fetchFinancialAccountsForConsumer(consumer) {
```

```

var financialAccounts = [];
var request = new sn_ws.RESTMessageV2();
request.setHttpMethod('get');
request.setEndpoint('api/getFinancialAccounts/' + consumer);
var response = request.execute();
var responseBody = response.getBody();
var responseObj = JSON.parse(responseBody);
var financialAccounts = responseObj.financialAccounts;

// Create a record in the ServiceNow financial_account table for each of the customer's
financial accounts
financialAccounts.foreach(function(finAccount){
    var finAccountGR = new GlideRecord('financial_account');
    finAccountGR.initialize();
    finAccountGR.setValue('uid', finAccount.uid);
    finAccountGR.setValue('type', finAccount.type);
    finAccountGR.setValue('number', finAccount.ac_number);
    finAccountGR.setValue('balance', finAccount.balance);

    if(finAccountGR.update()){
        finAccount.sysId = finAccountGR.getValue('balance');
        financialAccounts.push(finAccount);
    }
});

return financialAccounts;
}

// The following retrieves an object to display in UI page

fnmae = 'john';
lname = 'brown';

var consumerObj = fetchConsumers(fname, lname);

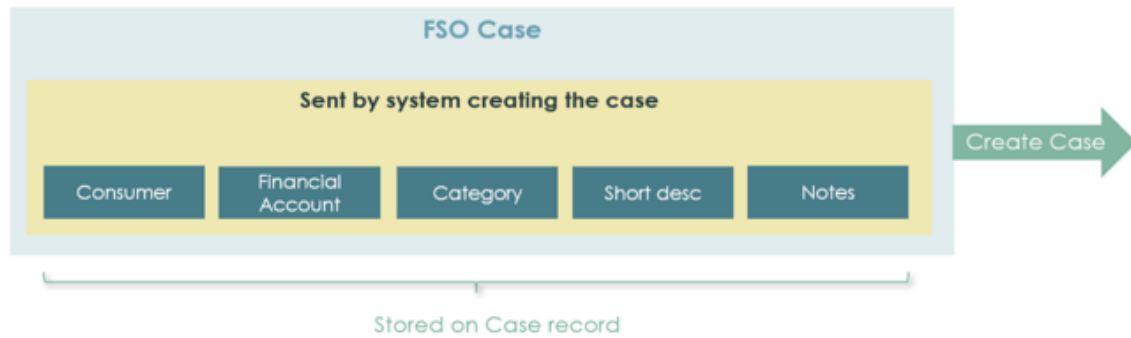
consumerObj.foreach(function(consumer){
    // Display the details on the page and populate it in the form as necessary
    console.log(consumer);
});

```

Systèmes externes soumettant une demande de ticket

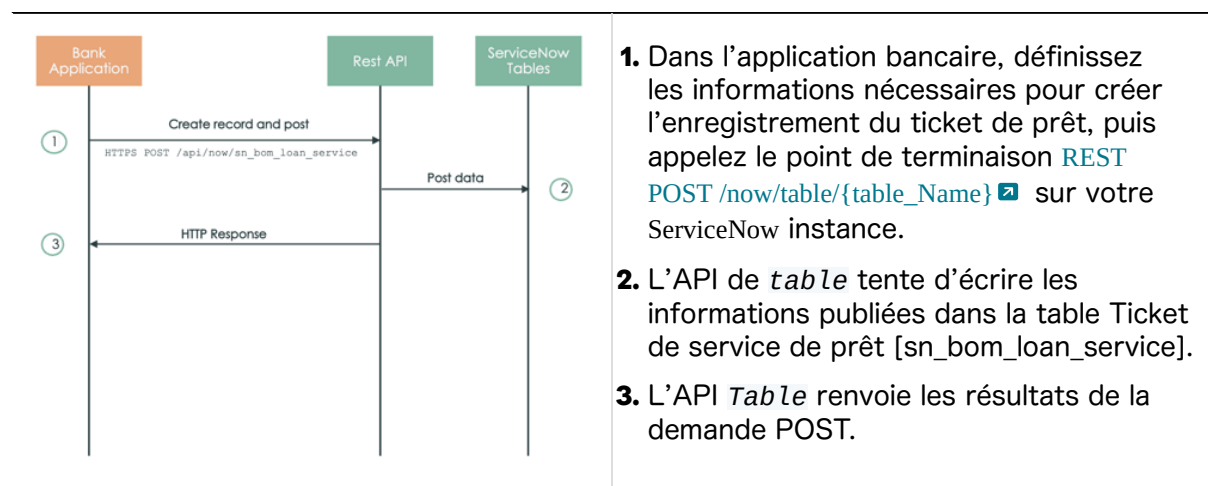
Ce cas d'utilisation illustre comment le ServiceNow Financial Services Operations produit (FSO) peut recevoir des demandes de ticket d'un système externe, tel qu'une application bancaire en ligne ou mobile, des systèmes bancaires centraux ou d'autres outils CRM.

Tout système capable de gérer les appels d'API REST peut implémenter ce scénario pour créer des tickets clients dans FSO. Dans ce scénario, les champs Consommateur, Compte financier, Catégorie, Brève description et Notes sont envoyés à partir du système externe.



La table accessible dans ce scénario est le ticket de service de prêt [sn_bom_loan_service].

Le diagramme suivant montre le flux des appels d'API REST pour ce scénario et fournit de brèves remarques sur le traitement.



Exemple de code

Voici un exemple JavaScript qui génère les informations d'appel d'API REST nécessaires, puis envoie la demande POST à votre ServiceNow instance.

```
// Construct the REST call to POST the creation of the loan service case on the ServiceNow instance
//
function createRecord(tableName, requestBody) {

    var client = new XMLHttpRequest();
    client.open('post', 'http://<instance.servicenow.com>/api/now/tableName);
    client.setRequestHeader('Accept', 'application/json');
    client.setRequestHeader('Content-Type', 'application/json');

    client.onreadystatechange = function() {
        if (this.readyState == this.DONE) {
            console.log(this.status + this.response);
        }
    };

    client.send(JSON.stringify(requestBody)); // Send the POST request to the ServiceNow instance
}
```

```
// Create the requestBody object to send to the Table API to create the loan service case.
// This is the typical minimum data that should be passed. You can write to any of the record
// fields except those
// starting with 'sys_' - these are system generated read-only fields.

var tableName = 'sn_bom_loan_service';
var requestBody = {
  'consumer': '8938984kljhkhg34j5689903498u5', // Sys_id of the associated consumer
  'sold_product': '9590349760hkjhi3450983405033', // Sys_id of the customer loan account.
  'assignment_group': '5469813sae32135s5d55d5d6s6sdd', // Sys_id of the group to assign the
  case to
  'contact_type': 'web', // Communication method used by customer to contact agent
  'product': '54666s6s46s6d6e4116b1f3rgt', // Sys_id of the product model of the asset
  associated to the case.
  'service_definition': '989300jfk8403jf87uj3h9-03i984n4', // Sys_id of the definition of service
  associated with this account.
  'short_description': 'Request for loan forgiveness' // Short description for the loan case
};

createRecord(tableName, requestBody);
```

Mettre à jour les informations distantes dans le système d'enregistrement

Ce scénario d'intégration illustre comment mettre à jour un système d'enregistrement au sein de l'application bancaire.

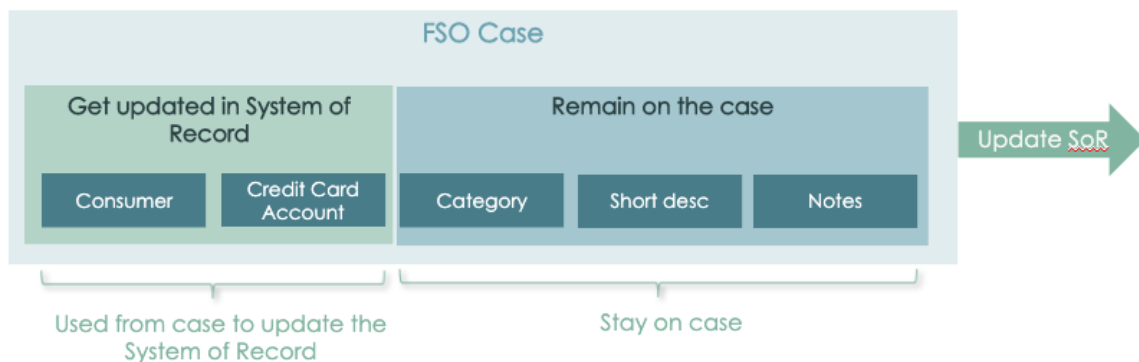
Dans ce scénario, un script d'un ServiceNow workflow demande à l'application de la banque distante de mettre à jour la limite de carte de crédit d'un client. Si la nouvelle limite est approuvée, la limite client est mise à jour dans l'application bancaire (système d'enregistrement).

i Remarque :

Dans certains cas, les mêmes informations, telles que la limite de carte de crédit d'un client, se trouvent à la fois dans le système d'enregistrement d'un système distant et dans la ServiceNow base de données. Chaque fois que vous interrogez ce type d'informations, assurez-vous de toujours utiliser les informations dans le système d'enregistrement, car les informations contenues dans la ServiceNow base de données peuvent ne pas être à jour. À votre discrétion, vous pouvez décider si vous mettez à jour ces informations dans les deux magasins de données. Ce cas d'utilisation ne met pas à jour les informations dans la table Compte de carte de crédit [sn_bom_cred_card].

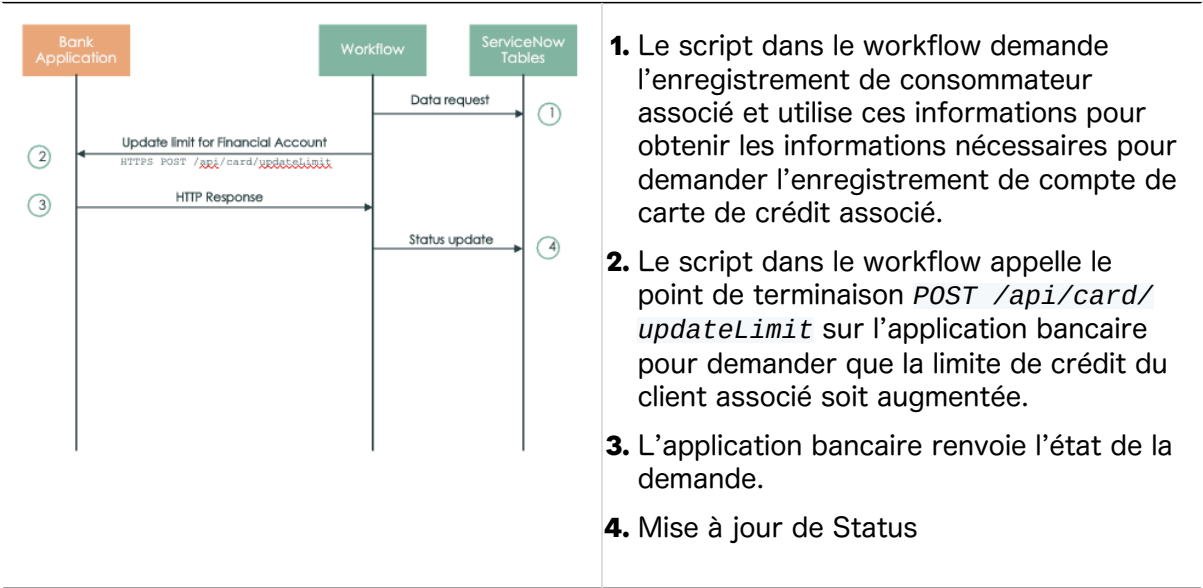
i Remarque :

Ce scénario suppose que l'application bancaire expose le point de terminaison REST *POST /api/card/updateLimit* qui gère la demande de mise à jour à partir du ServiceNow workflow.



La table accessible dans ce scénario est la table [Consommateur](#) [csm_consumer], qui contient les enregistrements business-to-customer.

Le diagramme suivant montre le flux des appels d'API REST pour ce cas d'utilisation et fournit de brèves remarques sur les traitements requis. Cela suppose que vous avez suivi les étapes décrites dans [Rechercher des informations distantes dans le système d'enregistrement](#) pour obtenir les informations du compte client.



Exemple de code

Voici un exemple JavaScript qui effectue les étapes décrites ci-dessus :

```
// Shows how to request the increase the credit limit for a specified card
// This code assumes there is a REST endpoint 'api/card/updateLimit' on the bank application system

// REST call to the /api/card/updateLimit endpoint to request
// an update to the customer's credit card limit
function updateCreditLimit(requestBody) {

    var request = new sn_ws.RESTMessageV2();
    request.setHttpMethod('post');
    request.setEndpoint('/api/card/updateLimit');
    request.setRequestBody(JSON.stringify(requestBody));
    var response = request.execute();

    var responseBody = response.getBody();
    var responseObj = JSON.parse(responseBody);

    return responseObj;
}

// The following is the data object sent to the /api/card/updateLimit endpoint
// to increase the credit limit for the card
var requestBody = {
    'cardNumber': 'xxxx-xxxx-xxxx-5896',
    'accountNumber': 'xxxxxxxxxxxx9590',
    'oldLimit': 'USD 5000',
```



```
'newLimit': 'USD 10000',
'requestType': 'Increase_limit',
};

updateCreditLimit (requestBody);
```

Définitions des tables FSO

Le Financial Services Operations produit (FSO) fournit plusieurs tables que vous pouvez exploiter dans vos applications FSO personnalisées. Cette section identifie les plus fréquemment utilisées de ces tables et définit les champs qu’elles contiennent.

- [Table Consommateur \[csm_consumer\]](#)
- [Carte de crédit \[sn_bom_credit_card\] table](#)
- [Table Service de carte de crédit \[sn_bom_credit_card_service\]](#)
- [Table Document entrant \[sn_bom_document_inbound_document\]](#)
- [Table Ticket du service de prêt \[sn_bom_loan_service\]](#)
- [Table Hypothèque \[sn_bom_mortgage\]](#)
- [Table de ticket de demande de paiement \[sn_bom_payment_inquiry\]](#)
- [Compte chèque personnel \[sn_bom_checking_account\] table](#)
- [Table Prêt personnel \[sn_bom_personal_loan\]](#)

Table Consommateur [csm_consumer]

Paramètre	Description
Actif	Marqueur indiquant si le consommateur est actif. Valeurs possibles : • true : consommateur actif • false : consommateur désactivé Type de données : booléennes Valeur par défaut : true
business_phone	Numéro de téléphone professionnel du consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
city	Ville dans laquelle réside le consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 100
pays	Pays dans lequel réside le consommateur.

Paramètre	Description
	Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
date_format	Format dans lequel afficher les dates. Valeurs valides : • jj-mm-aaaa • jj/mm/aaaa • jj.mm.aaaa • mm-jj-aaaa • aaaa-mm-jj Type de données : chaîne Longueur maximale : 40 Valeur par défaut : vide (format de date système)
E-mail	Adresse e-mail du consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 100
Fax	Numéro de fax du consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
first_name	Prénom du consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 50
sexe	Genre du consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
home_phone	Numéro de téléphone du domicile du consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
household	Sys_id de l'enregistrement qui décrit les caractéristiques du ménage. Situé dans la table Ménage [csm_household].

Paramètre	Description
	Type de données : chaîne
last_name	Nom du consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 50
middle_name	Deuxième prénom du consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 50
mobile_phone	Numéro de téléphone mobile du consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
nom	Nom complet du consommateur ; first_name +middle_name+last_name. Type de données : chaîne Longueur maximale : 152
notes	Remarques sur le consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 4 000
Notification	Indique si le consommateur doit recevoir des notifications. Valeurs valides : • 1 : désactivé • 2 : Activé Type de données : nombre entier Longueur maximale : 40 Valeur par défaut : 2
Numéro	Numéro unique associé au consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
Photo	Photo du consommateur. Type de données : image

Traduction automatique

Paramètre	Description
preferred_language	Langue principale du consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 3
préfixe	Préfixe du nom du consommateur, tel que Dr., M., Mme ou Mme. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
Principal	Marqueur indiquant s'il s'agit du consommateur principal. Valeurs possibles : • true : consommateur primaire • false : non consommateur principal Type de données : booléennes Valeur par défaut : false
État	État dans lequel réside le consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 100
rue	Adresse postale du consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
Suffixe	Suffixe du nom du consommateur, par exemple Jr., Sr. ou II. Type de données : chaîne
sys_created_by	Utilisateur qui a créé l'enregistrement de consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_created_on	Date et heure de création de l'enregistrement de consommateur. Type de données : chaîne
sys_domain	ServiceNow Domaine dans lequel résident les informations sur le consommateur.

Traduction automatique

Paramètre	Description
	Type de données : chaîne
sys_id	Identificateur unique pour le consommateur. Type de données : chaîne
sys_mod_count	Nombre de fois où les informations de consommateur associées ont été modifiées. Type de données : nombre entier
sys_updated_by	Utilisateur ayant mis à jour les informations de consommateur pour la dernière fois. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_updated_on	Date et heure de dernière mise à jour des informations de consommateur. Type de données : chaîne
time_format	Format d’affichage de l’heure. Valeurs valides : • hh.mm.ss : hh.mm.ss (12 heures) • hh :mm :ss a : hh :mm :ss (12 heures) • HH.mm.ss : hh.mm.ss (24 heures) • HH :mm :ss : hh :mm :ss (24 heures) Type de données : chaîne Longueur maximale : 40 Valeur par défaut : vide (format d’heure du système)
time_zone	Fuseau horaire du consommateur, par exemple Canada/Centre ou US/Est. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
Titre	Titre de l’entreprise du consommateur, tel que Gestionnaire, Développeur de logiciels ou Sous-traitant. Type de données : chaîne Longueur maximale : 60

Paramètre	Description
utilisateur	Sys_id de l'utilisateur consommateur. Situé dans la table Utilisateur consommateur [csm_consumer_user]. Type de données : chaîne
code postal	Code postal du consommateur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40

Carte de crédit [sn_bom_credit_card] table

Paramètre	Description
compte	Sys_id de l'enregistrement de compte associé au ticket. Situé dans la table Compte [customer_account]. Type de données : chaîne
account_number	Numéro de compte du client. Par défaut, il s'agit de la valeur d'affichage de l'enregistrement. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
accrued_interest	Montant des intérêts courus sur la carte de crédit à la date à laquelle elle est affichée. Type de données : nombre (devise) Longueur maximale : 20
Actif	Marqueur indiquant si le compte est actif. Valeurs possibles : • true : le compte est actuellement actif. • false : le compte est inactif. Type de données : booléennes Valeur par défaut : true
adresse	Adresse du client. Type de données : chaîne Longueur maximale : 4 000
application_id	Identificateur unique de la demande soumise lors de la demande de carte de crédit.

Traduction automatique

Paramètre	Description
	Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
apr_card	Taux annuel en pourcentage pour les transactions par carte de crédit. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
apr_cash	Taux annuel effectif global des avances de fonds. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
solde	Montant total débité sur la carte de crédit. Type de données : nombre (devise) Longueur maximale : 20
base_currency	Sys_id de la devise de base utilisée par la carte de crédit. Situé dans la table Devise [fx_currency]. Type de données : chaîne (référence)
billing_cycle	Cycle de facturation pour lequel les relevés doivent être générés, par exemple 30 jours, 60 jours, etc. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
bill_due_date	Date d'échéance du prochain paiement. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
cash_advance_limit	Montant maximal de l'avance de fonds pour la carte de crédit. Type de données : nombre (devise) Longueur maximale : 20
closure_date	Date de fermeture du compte de carte de crédit. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
consommateur	Sys_id de l'enregistrement de consommateur associé. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer].

Traduction automatique

Paramètre	Description
	Type de données : chaîne (référence)
credit_facility_id	Identificateur unique de l'établissement de crédit responsable de ce compte de carte de crédit. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
customer_class	Classification de forme libre des clients, telle que Premier, Standard ou VIP. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
document_id	Identificateur unique des documents associés à ce compte de carte de crédit dans un système de gestion de documents externe. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
embossed_name_primary_applicant	Nom du demandeur principal inscrit en relief sur la carte de crédit. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
embossed_name_secondary_applicant	Nom du demandeur secondaire inscrit en relief sur la carte de crédit. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
end_date	Date à laquelle le compte de carte de crédit sera clôturé. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
expire_date	Date d'expiration de la carte de crédit associée. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
external_id	Identificateur unique utilisé pour croiser ce compte de carte de crédit avec un enregistrement dans un système externe, tel qu'un ID d'assurance de carte de crédit. Type de données : chaîne

Paramètre	Description
	Longueur maximale : 255
grace_period	Nombre de jours dont dispose un client après l'envoi d'un <i>bill_due_date</i> paiement sans pénalités. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
issue_date	Date d'émission de la carte de crédit. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
is_lending_insured	Marqueur indiquant si le compte est assuré. Valeurs possibles : • true : le compte est assuré. • false : le compte n'est pas assuré. Type de données : booléennes
max_credit_limit	Montant maximum que le client est autorisé à facturer. Type de données : nombre (devise) Longueur maximale : 20
nom	Nom complet du titulaire principal du compte de carte de crédit. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
Numéro	Numéro du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
open_date	Date à laquelle le compte de carte de crédit a été ouvert pour la première fois. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
parent_sold_product	Sys_id du produit parent associé à cette entité. Situé dans la table Produit vendu [sn_install_base_sold_product]. Type de données : chaîne (référence)

Paramètre	Description
produit	Sys_id du compte de carte de crédit pour le client. Situé dans la table Modèle de produit [cldb_model]. Type de données : chaîne (référence)
requested_credit_limit	Limite de crédit demandée par le client. Type de données : nombre (devise) Longueur maximale : 20
request_channel	Type de canal de communication (numérique ou assisté par une banque) que le client a utilisé pour faire la demande de limite de crédit. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
risk_rating	Risque associé au compte de carte de crédit. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
secondary_consumer	Sys_id du compte du client secondaire. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer]. Type de données : chaîne
sourced_channel	Source de l'activité du client, telle que le courtier ou la recommandation du client. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
start_date	Date à laquelle le de la carte de crédit. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
statement_frequency	Fréquence des relevés envoyés au client : mensuelle, trimestrielle, semestrielle ou annuelle. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
statement_generation_date	Date à laquelle la dernière déclaration a été générée. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
statement_generation_day	Jour du mois où générer la déclaration, par exemple 10 pour le 10e jour du mois.

Paramètre	Description
	Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
statement_mode	Méthode de livraison du relevé au client, physique ou en ligne, par exemple. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
statut	État actuel du compte, par exemple émis, actif, bloqué, fermé, annulé, etc. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_class_name	Table qui contient l'enregistrement du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 80
sys_created_by	Personne ayant initialement ouvert le ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_created_on	Date et heure de création initiale du ticket. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
sys_domain	Domaine associé au ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 32 Valeur par défaut : global
sys_id	Identificateur unique de l'enregistrement de carte de crédit. Type de données : chaîne
sys_mod_count	Nombre de mises à jour du ticket depuis sa création. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
sys_updated_by	Personne ayant mis à jour le ticket pour la dernière fois.

Paramètre	Description
	Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_updated_on	Date et heure auxquelles le ticket a été mis à jour pour la dernière fois. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40

Service de carte de crédit [sn_bom_credit_card_service]

Élément	Description
compte	Sys_id de l'enregistrement de compte associé au ticket. Situé dans la table Compte [customer_account]. Type de données : chaîne
Actif	Marqueur indiquant si le ticket est ouvert et actif. Valeurs possibles : • true : le ticket est actif • false : le ticket est fermé Type de données : booléennes Valeur par défaut : true
active_account_escalation	Sys_id de l'enregistrement d'escalade de compte actif associé au ticket. Situé dans la table Escalade [sn_customerservice_escalation]. Type de données : chaîne
active_escalation	Sys_id de l'enregistrement d'escalade actif associé au ticket. Situé dans la table Escalade [sn_customerservice_escalation]. Type de données : chaîne
activity_due	Date à laquelle le ticket associé devrait être terminé. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
additional_assignee_list	Liste des sys_ids des personnes supplémentaires (autres que le délégataire principal) qui ont été affectées au compte. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : tableau (liste) Longueur maximale : 4 000

Traduction automatique

Élément	Description
approval	Chaîne qui décrit le type d'approbation requis. Valeurs possibles : • approuvé • annulé • Double • Non obligatoire • Pas demandé • rejeté • Demandé Type de données : chaîne Longueur maximale : 40 Par défaut : non demandé
approval_history	Liste de toutes les approbations associées au ticket. Type de données : chaîne (journal) Longueur maximale : 4 000
approval_set	Date et heure auxquelles l'action associée a été approuvée. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
asset	Sys_id de l'enregistrement d'actif associé au ticket. Situé dans la table Actif [alm_asset]. Type de données : chaîne
assigned_on	Date et heure d'affectation du ticket à la personne identifiée dans le <i>assigned_to</i> paramètre. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
assigned_to	Sys_id de la personne affectée au ticket. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : chaîne
assignment_group	Sys_id du groupe d'agents du service client affecté au ticket. Situé dans la table Groupe [sys_user_group]. Type de données : chaîne
auto_close	Marqueur indiquant si le ticket a été automatiquement fermé. Valeurs possibles :

Élément	Description
	• true : le ticket a été fermé automatiquement • false : le ticket n'a pas été fermé automatiquement Type de données : booléennes Valeur par défaut : false
business_duration	Durée en heures de travail calendaires, en jours ouvrés et en semaines de travail nécessaire pour terminer le ticket. Type de données : chaîne (durée) Longueur maximale : 40
business_service	Sys_id de l'enregistrement de service associé au ticket. Situé dans la table Service [cmdb_ci_service]. Type de données : chaîne
calendar_duration	Durée en heures, en jours et en semaines du calendrier nécessaire pour terminer le ticket. Type de données : chaîne (durée) Longueur maximale : 40
ticket	Description courte et numéro de ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 300
case_report	Sys_id du rapport de ticket associé. Situé dans la table Rapport de ticket [sn_customerservice_case_report]. Type de données : chaîne
catégorie	Catégorie de ticket. Valeurs possibles : • 0 : Question • 1 : Problème • 2 : Caractéristique Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Valeur par défaut : 1
cause	Détails sur la cause du problème. Type de données : chaîne

Élément	Description
	Longueur maximale : 4 000
caused_by	Sys_id de la demande de changement à l'origine de la création du ticket. Situé dans la table Demande de changement [change_request]. Type de données : chaîne
changement	Sys_id de la demande de changement à l'origine de la création du ticket. Situé dans la table Demande de changement [change_request]. Type de données : chaîne
closed_at	Date et heure de fermeture du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
closed_by	Sys_id de l'utilisateur qui a fermé le ticket. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : chaîne
close_notes	Notes prises lors de la fermeture du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 4 000
cmdb_ci	Sys_id de l'élément de configuration associé au ticket. Situé dans la table Élément de configuration [cmdb_ci]. Type de données : chaîne
commentaires	Commentaires supplémentaires sur le ticket. Type de données : chaîne (entrée de journal) Longueur maximale : 4 000
comments_and_work_notes	Commentaires et notes de travail saisis pour le ticket. Type de données : chaîne (liste de journaux) Longueur maximale : 4 000
société	Sys_id de la société associée au ticket. Situé dans la table Société [core_company]. Type de données : chaîne
consommateur	Tickets business-to-consumer uniquement. Sys_id de la personne à contacter en ce qui concerne ce ticket. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer]. Type de données : chaîne

Élément	Description
contact	Tickets interentreprises uniquement. Sys_id de la personne à contacter concernant ce ticket. Situé dans la table Contact [customer_contact]. Type de données : chaîne
contact_local_time	Heure locale du contact. Type de données : chaîne Longueur maximale : 70
contact_time_zone	Fuseau horaire du contact associé au ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
contact_type	Méthode utilisée pour signaler le ticket initialement. Valeurs possibles : • messagerie instantanée • E-mail • Téléphone • Sociale • Web Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
Contrat	Sys_id du contrat associé au ticket. Situé dans la table Contrat [ast_contract]. Type de données : chaîne
correlation_display	Valeur d’affichage de l’ID de corrélation. Type de données : chaîne Longueur maximale : 100
correlation_id	Identificateur de corrélation. Type de données : chaîne Longueur maximale : 100
delivery_plan	Sys_id du plan d’exécution parent pour ce ticket. Situé dans la table Plan d’exécution [sc_cat_item_delivery_plan]. Type de données : chaîne
delivery_task	Sys_id de la tâche du plan d’exécution. Situé dans la table Tâche du plan d’exécution [sc_cat_item_delivery_task].

Élément	Description
	Type de données : chaîne
description	Description détaillée du problème associé au ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 4 000
due_date	Date à laquelle le ticket doit être fermé. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
durée	Durée du compte de carte de crédit. Renvoyé sous forme de valeur numérique. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
end_date	Date à laquelle le compte de carte de crédit se termine. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
autorisation	Sys_id de l'enregistrement d'autorisation associé au ticket. Situé dans la table Autorisation [service_entitlement]. Les autorisations définissent le type d'assistance qu'un client reçoit, ainsi que les canaux de communication pris en charge. Une autorisation peut être associée à un produit, un actif, un compte ou un contrat. Type de données : chaîne
Escalade	Niveau d'escalade actuel. Valeurs possibles : • 0 : Normal • 1 : Modéré • 2 : Élevé • 3 : En retard Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Par défaut : 0
expected_start	Date et heure planifiées pour commencer le travail sur le ticket. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40

Élément	Description
first_response_time	Date et heure auxquelles la première action a été effectuée sur le ticket. Type de données : chaîne
follow_the_sun	Marqueur indiquant si le ticket doit être soumis pour un suivi global. Si un client entre des commentaires supplémentaires sur un ticket de priorité 1 - Critique ou de priorité 2 - Élevée, ou si le ticket est escaladé, le marqueur est automatiquement défini sur vrai. Valeurs possibles : • true : le ticket doit être remis pour un suivi global • false : le ticket ne doit pas être soumis à un suivi global Type de données : booléennes Valeur par défaut : false
follow_up	Date et heure de la prochaine action de suivi. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
group_list	Liste des sys_ids des enregistrements de groupe associés au ticket. Situé dans la table Groupe [sys_user_group]. Type de données : tableau (liste) Longueur maximale : 4 000
impact	Impact sur le client. Valeurs possibles : • 1 : Élevé • 2 : Moyen • 3 : Faible Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Par défaut : 3
initiated_as_request	Marqueur indiquant si cette demande a été initiée en tant que demande par le client. Valeurs possibles : • true : demande initiée par le client. • false : la question n'a pas été initiée par le client.

Élément	Description
	Type de données : booléennes Valeur par défaut : false
connaissances	Marqueur indiquant si un article de la base de connaissances est disponible pour le problème spécifié. Valeurs possibles : • true : un article de la base de connaissances est disponible pour ce problème • false : l'article de la base de connaissances n'est pas disponible pour ce problème Type de données : booléennes Valeur par défaut : false
emplacement	Sys_id de l'enregistrement décrivant l'emplacement de la société. Situé dans la table Emplacement [cmn_location]. Type de données : chaîne
made_sla	Marqueur indiquant si le ticket a été résolu conformément à l'accord sur les niveaux de service associé. Valeurs possibles : • true : le ticket a été résolu conformément au SLA. • false : le ticket n'a pas été résolu conformément au SLA. Type de données : booléennes Valeur par défaut : true
notes_to_comments	Marqueur indiquant si les notes de résolution doivent être ajoutées aux commentaires. Valeurs possibles : • true : les notes de résolution, lorsqu'elles sont ajoutées, sont également ajoutées aux commentaires • false : les notes de résolution dans les commentaires ne sont pas requises Type de données : booléennes
Prévenir	Méthode à utiliser pour notifier le contact/consommateur. Valeurs possibles : • 1 : Ne pas notifier • 2 : Envoyer un e-mail • 3 : Téléphone

Élément	Description
	Type de données : nombre (entier) Valeur par défaut : 1
Numéro	Numéro du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
opened_at	Date et heure d'ouverture du ticket. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
opened_by	Sys_id de la personne qui a initialement ouvert le ticket. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : chaîne
order	Définit un certain ordre et séquençage dont l'utilisation dépend des cas d'utilisation spécifiques. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
parent	Sys_id du ticket parent auquel ce ticket (enfant) est associé. Situé dans la table Tâche [task]. Type de données : chaîne
Partenaire	Sys_id du partenaire associé au ticket. Situé dans la table Compte [customer_account]. Type de données : chaîne
partner_contact	Sys_id du contact du partenaire associé au ticket. Situé dans la table Contact [customer_contact]. Type de données : chaîne
priorité	Priorité du ticket. Valeurs possibles : • 1 : Critique • 2 : Élevé • 3 : Modéré • 4 : Faible Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40

Élément	Description
	Par défaut : 4
Proactive	Marqueur indiquant si la demande est surveillée de manière proactive. Valeurs possibles : • true : faire l'objet d'une surveillance proactive. • false : non surveillé. Type de données : booléennes Valeur par défaut : false
problème	Sys_id du problème rencontré par le client. Situé dans la table Problème [problem]. Type de données : chaîne
produit	Sys_id du modèle de produit de l'actif associé au ticket. Situé dans la table Modèle de produit [cmdb_model]. Un modèle est une version ou une configuration spécifique d'un actif (par exemple, Apple Mac Book Pro). Type de données : chaîne
reassignment_count	Nombre de fois où le ticket a été réaffecté à une personne chargée de faire avancer le ticket. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Par défaut : 0
rejection_goto	Sys_id de la tâche à exécuter si le ticket est rejeté. Situé dans la table Tâche [task]. Type de données : chaîne
req_limit_amount	Limite de crédit demandée par le client. Type de données : nombre (devise) Longueur maximale : 20
resolution_code	État de résolution pour le ticket, tel que « Résolu : corrigé par l'assistance/ les conseils fournis ». Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
resolved_at	Date et heure de résolution du ticket. Type de données : chaîne
resolved_by	Sys_id de la personne qui a résolu le ticket. Situé dans la table Utilisateur [sys_user].

Élément	Description
	Type de données : chaîne
route_reason	Motif pour lequel le ticket a été acheminé vers un autre délégataire. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
service_definition	Sys_id de la définition du service associé à ce compte. Situé dans la table de définition du service [sn_bom_service_definition]. Type de données : chaîne
service_offering	Sys_id de l'offre de service associée à la demande de paiement. Les offres de service définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'options de package. Situé dans la table Offre de service [service_offering]. Type de données : chaîne
short_description	Description succincte du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 160
compétences	Sys_ids des compétences nécessaires pour mener à bien le ticket. Situé dans la table Compétence [cmn_skill]. Type de données : chaîne Longueur maximale : 4 000
sla_due	Date/heure à laquelle le ticket doit être fermé en fonction de l'accord sur les niveaux de service associé. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sn_app_cs_social_social_profile	Sys_id du profil de médias sociaux associé au ticket. Situé dans la table Profil social [sn_app_cs_social_social_profile]. Type de données : chaîne
sold_product	Sys_id du compte de carte de crédit du client. Situé dans la table Produit vendu [sn_install_base_sold_product]. Type de données : chaîne
étape	Étape du ticket, telle que Fermé terminé, Fermé rejeté, Vérification des documents, Autorisation, etc. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40

Élément	Description
start_date	Date de début de la carte de crédit. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
État	État actuel du ticket. Valeurs possibles : • 1 : Nouveau • 2 : Ouvrir • 3 : En attente d'infos • 4 : Résolu • 5 : Fermé Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Valeur par défaut : 1
Sous-catégorie	Sous-catégorie de ticket. Valeurs possibles : 0 : Question Type de données : nombre (entier) Par défaut : 0
support_manager	Sys_id du gestionnaire CSM affecté au ticket. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : chaîne
sync_driver	Marqueur indiquant s'il y a synchronisation du pilote. Valeurs possibles : • true : le pilote est synchronisé • false : le pilote n'est pas synchronisé Type de données : booléennes
sys_class_name	Table qui contient l'enregistrement du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 80
sys_created_by	Personne ayant initialement ouvert le ticket. Type de données : chaîne

Élément	Description
	Longueur maximale : 40
sys_created_on	Date et heure de création initiale du ticket. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
sys_domain	Domaine associé au ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 32 Valeur par défaut : global
sys_domain_path	Chemin de domaine. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255 Par défaut: /
sys_id	Identificateur unique du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 32
sys_mod_count	Nombre de mises à jour du ticket depuis sa création. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
sys_updated_by	Personne ayant mis à jour le ticket pour la dernière fois. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_updated_on	Date et heure auxquelles le ticket a été mis à jour pour la dernière fois. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
task_effective_number	Numéro d'identification. Si une demande universelle est associée à la tâche, il s'agit du numéro UR. Sinon, il s'agit du numéro de tâche actuel. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
time_worked	Durée totale de travail sur le ticket.

Élément	Description
	Type de données : chaîne (minuteur) Longueur maximale : 40
universal_request	Sys_id d'une tâche universelle dont fait partie cette enquête. Situé dans la table Tâche [task]. Type de données : chaîne
upon_approval	Action à prendre si le ticket est approuvé. Valeurs possibles : • do_nothing • Procéder Type de données : chaîne Longueur maximale : 40 Par défaut : poursuivre
upon_reject	Action à prendre si le ticket est rejeté. Valeurs possibles : • annuler • goto Type de données : chaîne Longueur maximale : 40 Valeur par défaut : cancel
urgence	Urgence de l'affaire. Valeurs possibles : • 1 : Élevé • 2 : Moyen • 3 : Faible Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Par défaut : 3
user_input	Entrée utilisateur supplémentaire. Type de données : chaîne (entrée de l'utilisateur) Longueur maximale : 4 000

Élément	Description
variables	Paires nom-valeur de variables associées au ticket. Type de données : chaîne (variables) Longueur maximale : 40
watch_list	Liste des sys_ids des utilisateurs qui reçoivent des notifications concernant ce ticket lorsque des commentaires supplémentaires sont ajoutés ou si l'état d'un ticket passe à Résolu ou Fermé. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : tableau (liste) Longueur maximale : 4 000
wf_activity	Sys_id de l'enregistrement de l'activité de workflow associée au ticket. Situé dans la table Activité du workflow [wf_activity]. Type de données : chaîne
work_end	Date et heure de fin du travail sur le ticket. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
work_notes	Informations sur la façon de résoudre le ticket ou les mesures prises pour le résoudre. Type de données : chaîne (entrée de journal) Longueur maximale : 4 000
work_notes_list	Liste des sys_ids des utilisateurs internes qui reçoivent des notifications concernant ce ticket lorsque des notes de travail sont ajoutées. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : tableau (liste) Longueur maximale : 4 000
work_start	Date et heure auxquelles le travail sur le ticket a commencé. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40

Document entrant [sn_bom_document_inbound_document]

Élément	Description
compte	Sys_id de l'enregistrement de compte associé au document. Situé dans la table Compte [customer_account]. Type de données : chaîne
Actif	Marqueur indiquant si le document est actif.

Élément	Description
	Valeurs possibles : • true : le document est actif • false : le document est inactif Type de données : booléennes Valeur par défaut : true
ticket	Sys_id du ticket associé au document. Situé dans la table Ticket [sn_customerservice_case]. Type de données : chaîne
catégorie	Sys_id de la catégorie associée au document, comme un justificatif de domicile ou un justificatif de revenu. Situé dans la table Catégorie [sn_bom_document_category]. Type de données : chaîne
customer	Sys_id de la personne à contacter en ce qui concerne ce document. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer]. Type de données : chaîne
customer_document	Sys_id du document qui est stocké par rapport à l’ID du client/compte. Situé dans la table Document client [sn_bom_document_customer_document]. Type de données : chaîne
deferred_to	Date jusqu’à ce que la soumission du document puisse être différée. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
definition_category	Sys_id de la catégorie de définition, qui définit la relation entre la définition de document et la catégorie de document. Situé dans la table Catégorie de définition [sn_bom_document_definition_has_category]. Type de données : chaîne
doc_type	Sys_id du type de document. Par exemple, si la catégorie de document est Preuve d’adresse, il peut s’agir <i>doc_type</i> d’une facture de services publics ou d’un permis de conduire. Situé dans la table de type [sn_bom_document_type]. Type de données : chaîne
obligatoire	Marqueur indiquant si le document associé est obligatoire pour soumettre la demande de prêt. Valeurs possibles : • true : obligatoire • false : facultatif

Élément	Description
	Type de données : booléennes
nom	Nom du document, tel que le talon de chèque ou le passeport. Type de données : chaîne Longueur maximale : 120
statut	État actuel du document. Valeurs possibles : • annulé • Report demandé • Report approuvé • Report rejeté • Exception demandée • Exception approuvée • Non soumis • Exception rejetée • submitted • vérifié Type de données : chaîne Longueur maximale : 20
sys_class_name	Table qui contient l'enregistrement du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 80
sys_created_by	Personne ayant initialement ouvert le ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_created_on	Date et heure de création initiale du ticket. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
sys_domain	Domaine associé au ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 32 Valeur par défaut : global

Élément	Description
sys_id	Identificateur unique du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 32
sys_mod_count	Nombre de mises à jour du ticket depuis sa création. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
sys_updated_by	Personne ayant mis à jour le ticket pour la dernière fois. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_updated_on	Date et heure auxquelles le ticket a été mis à jour pour la dernière fois. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40

Ticket du service de prêt [sn_bom_loan_service]

Élément	Description
compte	Sys_id de l'enregistrement de compte associé au ticket. Situé dans la table Compte [customer_account]. Type de données : chaîne
account_number	Numéro de compte du client. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
Actif	Marqueur indiquant si le ticket est ouvert et actif. Valeurs possibles : • true : le ticket est actif • false : le ticket est fermé Type de données : booléennes Valeur par défaut : true
active_account_escalation	Sys_id de l'enregistrement d'escalade de compte actif associé au ticket. Situé dans la table Escalade [sn_customerservice_escalation]. Type de données : chaîne

Élément	Description
active_escalation	Sys_id de l'enregistrement d'escalade actif associé au ticket. Situé dans la table Escalade [sn_customerservice_escalation]. Type de données : chaîne
activity_due	Date à laquelle le ticket associé devrait être terminé. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
additional_assignee_list	Liste des sys_ids des personnes supplémentaires (autres que le délégataire principal) qui ont été affectées au compte. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : tableau (liste) Longueur maximale : 4 000
amount_paid	Montant total payé sur le prêt. Type de données : nombre (devise) Longueur maximale : 20
approval	Chaîne qui décrit le type d'approbation requis. Valeurs possibles : • approuvé • annulé • Double • Non obligatoire • Pas demandé • rejeté • Demandé Type de données : chaîne Longueur maximale : 40 Par défaut : non demandé
approval_history	Liste de toutes les approbations associées au ticket. Type de données : chaîne (journal) Longueur maximale : 4 000
approval_set	Date et heure auxquelles l'action associée a été approuvée. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40

Élément	Description
asset	Sys_id de l'enregistrement d'actif associé au ticket. Situé dans la table Actif [alm_asset]. Type de données : chaîne
assigned_on	Date et heure d'affectation du ticket à la personne identifiée dans le <i>assigned_to</i> paramètre. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
assigned_to	Sys_id de la personne affectée au ticket. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : chaîne
assignment_group	Sys_id du groupe d'agents du service client affecté au ticket. Situé dans la table Groupe [sys_user_group]. Type de données : chaîne
auto_close	Marqueur indiquant si le ticket a été automatiquement fermé. Valeurs possibles : • true : le ticket a été fermé automatiquement • false : le ticket n'a pas été fermé automatiquement Type de données : booléennes Valeur par défaut : false
bankruptcy_date	Date à laquelle le client associé a déposé le bilan. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
business_duration	Durée en heures de travail calendaires, en jours ouvrés et en semaines de travail nécessaire pour terminer le ticket. Type de données : chaîne (durée) Longueur maximale : 40
business_service	Sys_id de l'enregistrement de service associé au ticket. Situé dans la table Service [cmdb_ci_service]. Type de données : chaîne
calendar_duration	Durée en heures, en jours et en semaines du calendrier nécessaire pour terminer le ticket. Type de données : chaîne (durée) Longueur maximale : 40

Élément	Description
ticket	Description courte et numéro de ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 300
case_report	Sys_id du rapport de ticket associé. Situé dans la table Rapport de ticket [sn_customerservice_case_report]. Type de données : chaîne
catégorie	Catégorie de ticket. Valeurs possibles : • 0 : Question • 1 : Problème • 2 : Caractéristique Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Valeur par défaut : 1
cause	Détails sur la cause du problème. Type de données : chaîne Longueur maximale : 4 000
caused_by	Sys_id de la demande de changement à l'origine de la création du ticket. Situé dans la table Demande de changement [change_request]. Type de données : chaîne
changement	Sys_id de la demande de changement à l'origine de la création du ticket. Situé dans la table Demande de changement [change_request]. Type de données : chaîne
check_number	Numéro du chèque client utilisé pour effectuer le paiement d'un prêt. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
closed_at	Date et heure de fermeture du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
closed_by	Sys_id de l'utilisateur qui a fermé le ticket. Situé dans la table Utilisateur [sys_user].

Élément	Description
	Type de données : chaîne
close_notes	Notes prises lors de la fermeture du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 4 000
cmdb_ci	Sys_id de l'élément de configuration associé au ticket. Situé dans la table Élément de configuration [cmdb_ci]. Type de données : chaîne
commentaires	Commentaires supplémentaires sur le ticket. Type de données : chaîne (entrée de journal) Longueur maximale : 4 000
comments_and_work_notes	Commentaires et notes de travail saisis pour le ticket. Type de données : chaîne (liste de journaux) Longueur maximale : 4 000
société	Sys_id de la société associée au ticket. Situé dans la table Société [core_company]. Type de données : chaîne
consommateur	Tickets business-to-consumer uniquement. Sys_id de la personne à contacter en ce qui concerne ce ticket. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer]. Type de données : chaîne
contact	Tickets interentreprises uniquement. Sys_id de la personne à contacter concernant ce ticket. Situé dans la table Contact [customer_contact]. Type de données : chaîne
contact_local_time	Heure locale du contact. Type de données : chaîne Longueur maximale : 70
contact_time_zone	Fuseau horaire du contact associé au ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
contact_type	Méthode utilisée pour signaler le ticket initialement. Valeurs possibles :

Élément	Description
	• messagerie instantanée • E-mail • Téléphone • Sociale • Web Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
Contrat	Sys_id du contrat associé au ticket. Situé dans la table Contrat [ast_contract]. Type de données : chaîne
corrective_action	Action que le client prend pour corriger l'infraction de prêt actuelle, comme effectuer un paiement ou une solution corrective. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
correlation_display	Valeur d'affichage de l'ID de corrélation. Type de données : chaîne Longueur maximale : 100
correlation_id	Identificateur unique du contenu extrait d'un système externe. Utilisé pour suivre les mises à jour continues du contenu dans le cadre de l'intégration. Type de données : chaîne Longueur maximale : 100
credit_service	Sys_id du ticket de service de crédit associé. Situé dans la table Ticket de service de crédit [sn_bom_credit_asmt_loan_service]. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
debit_account	Sys_id d'un compte d'épargne associé. Situé dans la table Compte de dépôt [sn_bom_deposit_account]. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
debit_general_ledger_account	Compte du Grand Livre dans lequel les fonds sont parqués si le mode de paiement est en espèces ou par chèque. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255

Élément	Description
deferment_option	Option de report de paiement, comme l'arrêt des remboursements, le paiement des intérêts uniquement et les remboursements plus faibles. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
deferment_period	Durée de l'option de report sélectionnée, par exemple 30 jours, 60 jours, 90 jours, etc. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
deferment_reason	Raison pour laquelle le report est mis en place, par exemple, difficultés financières, changement d'emploi, état de santé, etc. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
delivery_plan	Sys_id du plan d'exécution parent pour ce ticket. Situé dans la table Plan d'exécution [sc_cat_item_delivery_plan]. Type de données : chaîne
delivery_task	Sys_id de la tâche du plan d'exécution. Situé dans la table Tâche du plan d'exécution [sc_cat_item_delivery_task]. Type de données : chaîne
description	Description détaillée du problème associé au ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 4 000
due_date	Date à laquelle le ticket doit être fermé. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
end_date	Date de fin du prêt ou d'une activité connexe telle qu'une période de report. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
autorisation	Sys_id de l'enregistrement d'autorisation associé au ticket. Situé dans la table Autorisation [service_entitlement]. Les autorisations définissent le type d'assistance qu'un client reçoit, ainsi que les canaux de communication pris en charge. Une autorisation peut être associée à un produit, un actif, un compte ou un contrat. Type de données : chaîne

Élément	Description
Escalade	Niveau d'escalade actuel. Valeurs possibles : • 0 : Normal • 1 : Modéré • 2 : Élevé • 3 : En retard Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Par défaut : 0
expected_start	Date et heure planifiées pour commencer le travail sur le ticket. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
fee_amount	Montant des frais qui ont été appliqués au compte associé. Type de données : chaîne (devise) Longueur maximale : 20
fee_treatment	Traitement des frais identifiés dans <i>fee_amount</i>, tels que la renonciation ou la perception. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
fee_write_off_amount	Montant des frais qui ont été radiés pour ce compte. Type de données : chaîne (devise) Longueur maximale : 20
first_response_time	Date et heure auxquelles la première action a été effectuée sur le ticket. Type de données : chaîne
follow_the_sun	Marqueur indiquant si le ticket doit être soumis pour un suivi global. Si un client entre des commentaires supplémentaires sur un ticket de priorité 1 - Critique ou de priorité 2 - Élevée, ou si le ticket est escaladé, le marqueur est automatiquement défini sur vrai. Valeurs possibles : • true : le ticket doit être remis pour un suivi global • false : le ticket ne doit pas être soumis à un suivi global

Élément	Description
	Type de données : booléennes Valeur par défaut : false
follow_up	Date et heure de la prochaine action de suivi. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
fund_source	Source des fonds pour ce prêt. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
group_list	Liste des sys_ids des enregistrements de groupe associés au ticket. Situé dans la table Groupe [sys_user_group]. Type de données : tableau (liste) Longueur maximale : 4 000
impact	Impact sur le client. Valeurs possibles : • 1 : Élevé • 2 : Moyen • 3 : Faible Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Par défaut : 3
initiated_as_request	Marqueur indiquant si cette demande a été initiée en tant que demande par le client. Valeurs possibles : • true : demande initiée par le client. • false : la question n'a pas été initiée par le client. Type de données : booléennes Valeur par défaut : false
interest_outstanding	Montant des intérêts qui doivent encore être payés sur ce prêt. Type de données : chaîne (devise) Longueur maximale : 20
interest_write_off_amount	Montant des intérêts qui ont été amortis sur ce prêt

Élément	Description
	Type de données : chaîne (devise) Longueur maximale : 20
judgement_date	Date à laquelle le jugement juridique a été rendu sur ce prêt. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
connaissances	Marqueur indiquant si un article de la base de connaissances est disponible pour le problème spécifié. Valeurs possibles : • true : un article de la base de connaissances est disponible pour ce problème • false : l'article de la base de connaissances n'est pas disponible pour ce problème Type de données : booléennes Valeur par défaut : false
last_repayment_amount	Montant du dernier paiement effectué sur ce prêt. Type de données : chaîne (devise) Longueur maximale : 20
last_repayment_date	Date du dernier paiement effectué sur ce prêt. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
loan_amount	Montant du prêt pour lequel le client demande l'exonération. Type de données : chaîne (devise) Longueur maximale : 20
loan_forgiveness_reason	Motif de l'annulation du prêt, comme des difficultés financières, un changement d'emploi, un état de santé, etc. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
loan_transaction	Sys_id de la transaction de remise de prêt associée à ce prêt. Situé dans la table Transaction [sn_bom_loan_transaction]. Type de données : chaîne
emplacement	Sys_id de l'enregistrement décrivant l'emplacement de la société. Situé dans la table Emplacement [cmn_location].

Élément	Description
	Type de données : chaîne
made_sla	Marqueur indiquant si le ticket a été résolu conformément à l'accord sur les niveaux de service associé. Valeurs possibles : • true : le ticket a été résolu conformément au SLA. • false : le ticket n'a pas été résolu conformément au SLA. Type de données : booléennes Valeur par défaut : true
mode_of_payment	Méthode utilisée pour effectuer le paiement le plus récent, tel que l'espèce, un chèque, un débit, le propre compte bancaire du client ou un compte de débit détenu par une autre banque. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
notes_to_comments	Marqueur indiquant si les notes de résolution doivent être ajoutées aux commentaires. Valeurs possibles : • true : les notes de résolution, lorsqu'elles sont ajoutées, sont également ajoutées aux commentaires • false : les notes de résolution dans les commentaires ne sont pas requises Type de données : booléennes
Prévenir	Méthode à utiliser pour notifier le contact/consommateur. Valeurs possibles : • 1 : Ne pas notifier • 2 : Envoyer un e-mail • 3 : Téléphone Type de données : nombre (entier) Valeur par défaut : 1
Numéro	Numéro du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
opened_at	Date et heure d'ouverture du ticket. Type de données : chaîne (date)

Élément	Description
	Longueur maximale : 40
opened_by	Sys_id de la personne qui a initialement ouvert le ticket. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : chaîne
order	Définit un certain ordre et séquençage dont l'utilisation dépend des cas d'utilisation spécifiques. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
other_charges	Montant de tous les autres frais appliqués au prêt. Type de données : chaîne (devise) Longueur maximale : 20
other_charges_write_off_amount	Montant des autres frais qui ont été radiés pour ce prêt. Type de données : chaîne (devise) Longueur maximale : 20
outstanding_fee	Montant de tous les frais non réglés imputés à ce prêt. Type de données : chaîne (devise) Longueur maximale : 20
parent	Sys_id du ticket parent auquel ce ticket (enfant) est associé. Situé dans la table Tâche [task]. Type de données : chaîne
Partenaire	Sys_id du partenaire associé au ticket. Situé dans la table Compte [customer_account]. Type de données : chaîne
partner_contact	Sys_id du contact du partenaire associé au ticket. Situé dans la table Contact [customer_contact]. Type de données : chaîne
payment_details	Sys_id des détails de paiement associés à ce prêt. Situé dans la table Transaction [sn_bom_loan_transaction]. Type de données : chaîne
payment_status	État du paiement actuellement dû, par exemple payé ou impayé. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
prepayment_amount	Montant à rembourser d'avance sur ce prêt.

Élément	Description
	Type de données : chaîne (devise) Longueur maximale : 20
principal_outstanding	Montant total du capital actuellement impayé sur le prêt. Type de données : chaîne (devise) Longueur maximale : 20
principal_write_off_amount	Montant total du capital qui a été radié pour ce prêt. Type de données : chaîne (devise) Longueur maximale : 20
priorité	Priorité du ticket. Valeurs possibles : • 1 : Critique • 2 : Élevé • 3 : Modéré • 4 : Faible Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Par défaut : 4
Proactive	Marqueur indiquant si la demande est surveillée de manière proactive. Valeurs possibles : • true : faire l'objet d'une surveillance proactive. • false : non surveillé. Type de données : booléennes Valeur par défaut : false
problème	Sys_id du problème rencontré par le client. Situé dans la table Problème [problem]. Type de données : chaîne
produit	Sys_id du modèle de produit de l'actif associé au ticket. Situé dans la table Modèle de produit [cmdb_model]. Un modèle est une version ou une configuration spécifique d'un actif (par exemple, Apple Mac Book Pro). Type de données : chaîne
reassignment_count	Nombre de fois où le ticket a été réaffecté à une personne chargée de faire avancer le ticket.

Élément	Description
	Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Par défaut : 0
rejection_goto	Sys_id de la tâche à exécuter si le ticket est rejeté. Situé dans la table Tâche [task]. Type de données : chaîne
remainder_loan_treatment	Comment gérer le solde impayé du prêt après l'application d'un montant de remboursement anticipé, tel qu'un changement de versement, une modification de la durée du prêt ou aucun changement. Type de données : chaîne
Remarques	Remarques du client basées sur l'activité du compte. Type de données : chaîne Longueur maximale : 2 000
remedial_service	Sys_id de la société utilisée pour les services correctifs de ce prêt. Situé dans la table Service [cmdb_ci_service]. Type de données : chaîne
repayment_amount	Montant total remboursé sur le prêt. Type de données : chaîne (devise) Longueur maximale : 20
repayment_amount_due	Montant total du prêt en cours. Type de données : chaîne (devise) Longueur maximale : 20
repayment_due_date	Date d'échéance du prochain paiement. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
report_to_credit_bureau	Marqueur indiquant si l'état du prêt doit être signalé aux agences d'évaluation du crédit. Valeurs possibles : • true : doit être signalé. • false : n'a pas à être signalé. Type de données : booléennes

Élément	Description
resolution_code	État de résolution pour le ticket, tel que « Résolu : corrigé par l'assistance/ les conseils fournis ». Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
resolved_at	Date et heure de résolution du ticket. Type de données : chaîne
resolved_by	Sys_id de la personne qui a résolu le ticket. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : chaîne
route_reason	Motif pour lequel le ticket a été acheminé vers un autre délégataire. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
routing_number	Numéro d'acheminement du chèque utilisé pour effectuer un paiement sur le prêt. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
service_definition	Sys_id de la définition du service associé à ce compte. Situé dans la table de définition du service [sn_bom_service_definition]. Type de données : chaîne
service_offering	Sys_id de l'offre de service associée à la demande de paiement. Les offres de service définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'options de package. Situé dans la table Offre de service [service_offering]. Type de données : chaîne
short_description	Description succincte du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 160
compétences	Sys_ids des compétences nécessaires pour mener à bien le ticket. Situé dans la table Compétence [cmn_skill]. Type de données : chaîne Longueur maximale : 4 000
sla_due	Date/heure à laquelle le ticket doit être fermé en fonction de l'accord sur les niveaux de service associé. Type de données : chaîne

Élément	Description
	Longueur maximale : 40
sn_app_cs_social_social_profile	Sys_id du profil de médias sociaux associé au ticket. Situé dans la table Profil social [sn_app_cs_social_social_profile]. Type de données : chaîne
sold_product	Sys_id du compte de prêt client. Situé dans la table Produit vendu [sn_install_base_sold_product]. Type de données : chaîne
étape	Étape de la question, telle que Fermé terminé, Fermé rejeté, Vérification des documents, Autorisation, etc. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
start_date	Date de début du prêt personnel. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
État	État actuel du ticket. Valeurs possibles : • 1 : Nouveau • 2 : Ouvrir • 3 : En attente d'infos • 4 : Résolu • 5 : Fermé Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Valeur par défaut : 1
Sous-catégorie	Sous-catégorie de ticket. Valeurs possibles : 0 : Question Type de données : nombre (entier) Par défaut : 0
support_manager	Sys_id du gestionnaire CSM affecté au ticket. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : chaîne
sync_driver	Marqueur indiquant s'il y a synchronisation du pilote.

Élément	Description
	Valeurs possibles : • true : le pilote est synchronisé • false : le pilote n'est pas synchronisé Type de données : booléennes
sys_class_name	Table qui contient l'enregistrement du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 80
sys_created_by	Personne ayant initialement ouvert le ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_created_on	Date et heure de création initiale du ticket. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
sys_domain	Domaine associé au ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 32 Valeur par défaut : global
sys_domain_path	Chemin de domaine. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255 Par défaut: /
sys_id	Identificateur unique du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 32
sys_mod_count	Nombre de mises à jour du ticket depuis sa création. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
sys_updated_by	Personne ayant mis à jour le ticket pour la dernière fois. Type de données : chaîne

Élément	Description
	Longueur maximale : 40
sys_updated_on	Date et heure auxquelles le ticket a été mis à jour pour la dernière fois. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
task_effective_number	Numéro d'identification. Si une demande universelle est associée à la tâche, il s'agit du numéro UR. Sinon, il s'agit du numéro de tâche actuel. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
time_worked	Durée totale de travail sur le ticket. Type de données : chaîne (minuteur) Longueur maximale : 40
total_outstanding_amount	Montant total du prêt, y compris le capital, les intérêts, les frais ou les cotisations sur le prêt. Type de données : chaîne (devise) Longueur maximale : 20
total_write_off_amount	Montant total qui a été radié pour ce prêt. Type de données : chaîne (devise) Longueur maximale : 20
universal_request	Sys_id d'une tâche universelle dont fait partie cette enquête. Situé dans la table Tâche [task]. Type de données : chaîne
upon_approval	Action à prendre si le ticket est approuvé. Valeurs possibles : • do_nothing • Procéder Type de données : chaîne Longueur maximale : 40 Par défaut : poursuivre
upon_reject	Action à prendre si le ticket est rejeté. Valeurs possibles :

Élément	Description
	• annuler • goto Type de données : chaîne Longueur maximale : 40 Valeur par défaut : cancel
urgence	Urgence de l'affaire. Valeurs possibles : • 1 : Élevé • 2 : Moyen • 3 : Faible Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Par défaut : 3
user_input	Entrée utilisateur supplémentaire. Type de données : chaîne (entrée de l'utilisateur) Longueur maximale : 4 000
variables	Paires nom-valeur de variables associées au ticket. Type de données : chaîne (variables) Longueur maximale : 40
watch_list	Liste des sys_ids des utilisateurs qui reçoivent des notifications concernant ce ticket lorsque des commentaires supplémentaires sont ajoutés ou si l'état d'un ticket passe à Résolu ou Fermé. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : tableau (liste) Longueur maximale : 4 000
wf_activity	Sys_id de l'enregistrement de l'activité de workflow associée au ticket. Situé dans la table Activité du workflow [wf_activity]. Type de données : chaîne
work_end	Date et heure de fin du travail sur le ticket. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40

Élément	Description
work_notes	Informations sur la façon de résoudre le ticket ou les mesures prises pour le résoudre. Type de données : chaîne (entrée de journal) Longueur maximale : 4 000
work_notes_list	Liste des sys_ids des utilisateurs internes qui reçoivent des notifications concernant ce ticket lorsque des notes de travail sont ajoutées. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : tableau (liste) Longueur maximale : 4 000
work_start	Date et heure auxquelles le travail sur le ticket a commencé. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
write_off_option	Type de radiation du prêt, comme l’amortissement total ou l’amortissement partiel. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40

Table Hypothèque [sn_bom_mortgage]

Paramètre	Description
compte	Sys_id de l’enregistrement de compte associé au ticket. Situé dans la table Compte [customer_account]. Type de données : chaîne
account_number	Numéro de compte du client. Par défaut, il s’agit de la valeur d’affichage de l’enregistrement. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
accrued_interest	Montant des intérêts courus de l’hypothèque à la date de consultation. Type de données : nombre (devise) Longueur maximale : 20
Actif	Marqueur indiquant si le compte est actif. Valeurs possibles :

Paramètre	Description
	• true : le compte est actuellement actif. • false : le compte est inactif. Type de données : booléennes Valeur par défaut : true
calculer le montant de	Montant de l'hypothèque sanctionnée. Type de données : nombre (devise) Longueur maximale : 20
application_id	Identificateur unique de la demande soumise lors de la demande de prêt hypothécaire. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
Avr	Taux annuel effectif global de l'hypothèque. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
solde	Solde impayé de l'hypothèque. Type de données : nombre (devise) Longueur maximale : 20
base_currency	Sys_id de la devise de base utilisée par la carte de crédit. Situé dans la table Devise [fx_currency]. Type de données : chaîne (référence)
closure_date	Date de fermeture du compte hypothécaire. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
consommateur	Sys_id de l'enregistrement de consommateur principal associé au prêt hypothécaire. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer]. Type de données : chaîne (référence)
Cosignataire	Sys_id de l'enregistrement de consommateur cosignataire associé à l'hypothèque. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer]. Type de données : chaîne (référence)
credit_facility_id	Identificateur unique de la facilité liée à l'hypothèque.

Paramètre	Description
	Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
customer_class	Classification de forme libre du client, telle que Premier, Standard ou VIP. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
days_past_due	Nombre de jours de retard de paiement hypothécaire actuel. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
delinquency_status	Marqueur indiquant si le compte est actuellement en souffrance. Valeurs possibles : • Oui • Non Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
disbursed_amount	Montant total emprunté par le client associé. Type de données : nombre (devise) Longueur maximale : 20
document_id	Identificateur unique des documents associés à cette hypothèque dans un système externe de gestion de documents. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
end_date	Date ou la fin de l'hypothèque. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
external_id	Identificateur unique utilisé pour croiser ce compte hypothécaire avec un enregistrement dans un système externe, comme un ID d'assurance hypothécaire. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255

Traduction automatique

Paramètre	Description
federal_backed_load	Marqueur indiquant si l’hypothèque associée bénéficie d’une garantie fédérale. Valeurs possibles : • Oui : Soutenu par le gouvernement fédéral • Non : non soutenu par le gouvernement fédéral Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
grace_period_for_repayment	Nombre de jours dont dispose un client après la date d’échéance pour envoyer un paiement sans pénalités. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
Garant	Sys_id de la personne qui garantit l’hypothèque. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer]. Type de données : chaîne (référence)
interest_rate	Taux d’intérêt actuel de l’hypothèque. Type de données : nombre (virgule flottante) Longueur maximale : 40
interest_type	Type d’intérêt associé au prêt hypothécaire, fixe ou variable. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
is_lending_insured	Marqueur indiquant si le compte est assuré. Valeurs possibles : • true : le compte est assuré. • false : le compte n’est pas assuré. Type de données : booléennes
last_payment_amount	Montant du paiement le plus récent effectué par le client. Type de données : nombre (devise) Longueur maximale : 20
last_payment_date	Date du dernier paiement effectué par le client.

Paramètre	Description
	Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
last_reviewed_on	Date du dernier examen du prêt hypothécaire. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
loan_classification	Classification de l'hypothèque, telle que les actifs standard, sous-normatifs, douteux ou à perte. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
maturity_date	Date à laquelle l'hypothèque devient exigible. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
moratorium_end_date	Date de fin de tout moratoire imposé (sursis de paiement.) Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
moratorium_period	Période pendant laquelle le client bénéficie d'une suspension de remboursement du prêt hypothécaire, par exemple 6 mois, 1 an, 2 ans, etc. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
moratorium_start_date	Date à laquelle le client a suspendu les paiements de l'hypothèque. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
nom	Nom complet de la personne principale responsable de l'hypothèque. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
next_review_on	Date à laquelle l'hypothèque doit être révisée. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40

Paramètre	Description
no_of_installments	Nombre de paiements dus sur le prêt hypothécaire. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
no_of_installment_deferrals_made	Nombre de fois où le client a reporté son paiement sur le prêt hypothécaire. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
Numéro	Numéro du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
open_date	Date à laquelle le compte hypothécaire a été ouvert pour la première fois. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
parent_sold_product	Sys_id du produit parent associé à cette entité. Situé dans la table Produit vendu [sn_install_base_sold_product]. Type de données : chaîne (référence)
pending_installments	Nombre de versements restants sur le prêt hypothécaire. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
prepayment_allowed	Marqueur indiquant si le prêt hypothécaire autorise les remboursements anticipés. Valeurs possibles : • Oui : prépaiements autorisés • Non : les prépaiements ne sont pas autorisés Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
principal_balance	Montant du capital restant de l'hypothèque. Type de données : nombre (devise) Longueur maximale : 20

Paramètre	Description
produit	Sys_id du modèle de produit de l'hypothèque. Situé dans la table Modèle de produit [cmdb_model]. Type de données : chaîne (référence)
objectif	Comment les fonds de l'hypothèque seront utilisés par le client, comme le fonds de roulement ou l'achat d'équipement. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
request_channel	Type de canal de communication (numérique ou assisté par une banque) que le client a utilisé pour faire la demande de limite de crédit. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
risk_rating	Risque associé au compte de carte de crédit. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
rollover_mode	Méthode par laquelle un client peut prolonger l'hypothèque, comme le roulement automatique ou le roulement manuel. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
rollover_possible	Marqueur indiquant si le montant dû sur l'hypothèque peut être reporté à l'avenir. Valeurs possibles : • Oui : Prorogation possible • Non : non éligible au report Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
secondary_consumer	Sys_id du compte du client secondaire. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer]. Type de données : chaîne
sourced_channel	Source de l'activité du client, telle que le courtier ou la recommandation du client. Type de données : chaîne

Paramètre	Description
	Longueur maximale : 40
start_date	Date de début de l'hypothèque. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
statement_frequency	Fréquence des relevés envoyés au client : mensuelle, trimestrielle, semestrielle ou annuelle. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
statement_mode	Méthode de livraison du relevé au client, physique ou en ligne, par exemple. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
statut	État actuel du compte, par exemple émis, actif, bloqué, fermé, annulé, etc. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_class_name	Table qui contient l'enregistrement du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 80
sys_created_by	Nom de l'entité qui a créé cet enregistrement. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_created_on	Date et heure de création de l'enregistrement. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
sys_domain	Identificateur unique du domaine associé à l'enregistrement. Type de données : chaîne Longueur maximale : 32 Valeur par défaut : global
sys_id	Identificateur unique de l'enregistrement de carte de crédit.

Paramètre	Description
	Type de données : chaîne
sys_mod_count	Nombre de mises à jour de l'enregistrement. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
sys_updated_by	Nom de l'entité qui a mis à jour cet enregistrement pour la dernière fois. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_updated_on	Date et heure de dernière mise à jour de l'enregistrement. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
Terme	Nombre de termes associés au prêt hypothécaire. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40

Ticket de demande de paiement [sn_bom_payment_inquiry]

Élément	Description
compte	Sys_id de l'enregistrement de compte associé au ticket. Situé dans la table Compte [customer_account]. Type de données : chaîne
Actif	Marqueur indiquant si le ticket est ouvert et actif. Valeurs possibles : • true : le ticket est actif • false : le ticket est fermé Type de données : booléennes Valeur par défaut : true
active_account_escalation	Sys_id de l'enregistrement d'escalade de compte actif associé au ticket. Situé dans la table Escalade [sn_customerservice_escalation]. Type de données : chaîne
active_escalation	Sys_id de l'enregistrement d'escalade actif associé au ticket. Situé dans la table Escalade [sn_customerservice_escalation].

Élément	Description
	Type de données : chaîne
activity_due	Date à laquelle le ticket associé devrait être terminé. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
additional_assignee_list	Liste des sys_ids des personnes supplémentaires (autres que le délégataire principal) qui ont été affectées au compte. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : tableau (liste) Longueur maximale : 4 000
approval	Chaîne qui décrit le type d'approbation requis. Valeurs possibles : • approuvé • annulé • Double • Non obligatoire • Pas demandé • rejeté • Demandé Type de données : chaîne Longueur maximale : 40 Par défaut : non demandé
approval_history	Liste de toutes les approbations associées au ticket. Type de données : chaîne (journal) Longueur maximale : 4 000
approval_set	Date et heure auxquelles l'action associée a été approuvée. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
asset	Sys_id de l'enregistrement d'actif associé au ticket. Situé dans la table Actif [alm_asset]. Type de données : chaîne
assigned_on	Date et heure d'affectation du ticket à la personne identifiée dans le <i>assigned_to</i> paramètre.

Élément	Description
	Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
assigned_to	Sys_id de la personne affectée au ticket. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : chaîne
assignment_group	Sys_id du groupe d'agents du service client affecté au ticket. Situé dans la table Groupe [sys_user_group]. Type de données : chaîne
auto_close	Marqueur indiquant si le ticket a été automatiquement fermé. Valeurs possibles : • true : le ticket a été fermé automatiquement • false : le ticket n'a pas été fermé automatiquement Type de données : booléennes Valeur par défaut : false
business_duration	Durée en heures de travail calendaires, en jours ouvrés et en semaines de travail nécessaire pour terminer le ticket. Type de données : chaîne (durée) Longueur maximale : 40
business_service	Sys_id de l'enregistrement de service associé au ticket. Situé dans la table Service [cmdb_ci_service]. Type de données : chaîne
calendar_duration	Durée en heures, en jours et en semaines du calendrier nécessaire pour terminer le ticket. Type de données : chaîne (durée) Longueur maximale : 40
ticket	Description courte et numéro de ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 300
case_report	Sys_id du rapport de ticket associé. Situé dans la table Rapport de ticket [sn_customerservice_case_report]. Type de données : chaîne
catégorie	Catégorie de ticket. Valeurs possibles :

Élément	Description
	• 0 : Question • 1 : Problème • 2 : Caractéristique Type de données : nombre (entier) Valeur par défaut : 1
cause	Détails sur la cause du problème. Type de données : chaîne Longueur maximale : 4 000
caused_by	Sys_id de la demande de changement à l'origine de la création du ticket. Situé dans la table Demande de changement [change_request]. Type de données : chaîne
changement	Sys_id de la demande de changement à l'origine de la création du ticket. Situé dans la table Demande de changement [change_request]. Type de données : chaîne
closed_at	Date et heure de fermeture du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
closed_by	Sys_id de l'utilisateur qui a fermé le ticket. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : chaîne
close_notes	Notes prises lors de la fermeture du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 4 000
cmdb_ci	Sys_id de l'élément de configuration associé au ticket. Situé dans la table Élément de configuration [cmdb_ci]. Type de données : chaîne
commentaires	Commentaires supplémentaires sur le ticket. Type de données : chaîne (entrée de journal) Longueur maximale : 4 000
comments_and_work_notes	Commentaires et notes de travail saisis pour le ticket. Type de données : chaîne (liste de journaux)

Élément	Description
	Longueur maximale : 4 000
société	Sys_id de la société associée au ticket. Situé dans la table Société [core_company]. Type de données : chaîne
consommateur	Tickets business-to-consumer uniquement. Sys_id de la personne à contacter en ce qui concerne ce ticket. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer]. Type de données : chaîne
contact	Tickets interentreprises uniquement. Sys_id de la personne à contacter concernant ce ticket. Situé dans la table Contact [customer_contact]. Type de données : chaîne
contact_local_time	Heure locale du contact. Type de données : chaîne Longueur maximale : 70
contact_time_zone	Fuseau horaire du contact associé au ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
contact_type	Méthode utilisée pour signaler le ticket initialement. Valeurs possibles : • messagerie instantanée • E-mail • Téléphone • Sociale • Web Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
Contrat	Sys_id du contrat associé au ticket. Situé dans la table Contrat [ast_contract]. Type de données : chaîne
correct_account	Numéro de compte sur lequel le paiement aurait dû être envoyé. Type de données : chaîne Longueur maximale : 250
correct_beneficiary	Nom corrigé du bénéficiaire à qui le paiement aurait dû être envoyé.

Élément	Description
	Type de données : chaîne Longueur maximale : 250
correct_routing	Numéro d'acheminement corrigé du compte auquel appliquer le paiement. Type de données : chaîne Longueur maximale : 250
correlation_display	Valeur d'affichage de l'ID de corrélation. Type de données : chaîne Longueur maximale : 100
correlation_id	Identificateur unique du contenu extrait d'un système externe. Utilisé pour suivre les mises à jour continues du contenu dans le cadre de l'intégration. Type de données : chaîne Longueur maximale : 100
customer_reason	Motif de la demande de paiement du client, tel qu'un numéro de compte erroné, un code de tri erroné, un montant incorrect, un paiement récurrent non annulé, etc. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
delivery_plan	Sys_id du plan d'exécution parent pour ce ticket. Situé dans la table Plan d'exécution [sc_cat_item_delivery_plan]. Type de données : chaîne
delivery_task	Sys_id de la tâche du plan d'exécution. Situé dans la table Tâche du plan d'exécution [sc_cat_item_delivery_task]. Type de données : chaîne
description	Description détaillée du problème associé au ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 4 000
due_date	Date à laquelle le ticket doit être fermé. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
autorisation	Sys_id de l'enregistrement d'autorisation associé au ticket. Situé dans la table Autorisation [service_entitlement]. Les autorisations définissent le type d'assistance qu'un client reçoit, ainsi que les canaux de communication pris en charge. Une autorisation peut être associée à un produit, un actif, un compte ou un contrat.

Élément	Description
	Type de données : chaîne
error_type	Type d'erreur commise, comme une erreur de client ou une erreur de banque. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
Escalade	Niveau d'escalade actuel. Valeurs possibles : • 0 : Normal • 1 : Modéré • 2 : Élevé • 3 : En retard Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Par défaut : 0
expected_start	Date et heure planifiées pour commencer le travail sur le ticket. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
external_id	Identificateur unique utilisé pour croiser cette demande de paiement avec un enregistrement dans un système externe. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
first_response_time	Date et heure auxquelles la première action a été effectuée sur le ticket. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
follow_the_sun	Marqueur indiquant si le ticket doit être soumis pour un suivi global. Si un client entre des commentaires supplémentaires sur un ticket de priorité 1 - Critique ou de priorité 2 - Élevée, ou si le ticket est escaladé, le marqueur est automatiquement défini sur vrai. Valeurs possibles : • true : le ticket doit être remis pour un suivi global • false : le ticket ne doit pas être soumis à un suivi global

Élément	Description
	Type de données : booléennes Valeur par défaut : false
follow_up	Date et heure de la prochaine action de suivi. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
group_list	Liste des sys_ids des enregistrements de groupe associés au ticket. Situé dans la table Groupe [sys_user_group]. Type de données : tableau (liste) Longueur maximale : 4 000
impact	Impact sur le client. Valeurs possibles : • 1 : Élevé • 2 : Moyen • 3 : Faible Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Par défaut : 3
initiated_as_request	Marqueur indiquant si cette demande a été initiée en tant que demande par le client. Valeurs possibles : • true : demande initiée par le client. • false : la question n'a pas été initiée par le client. Type de données : booléennes Valeur par défaut : false
is_attempted_recovery	Marqueur indiquant si le client a tenté de récupérer des fonds détournés en contactant le bénéficiaire à qui les fonds ont été incorrectement crédités. Valeurs possibles : • true : tentative de récupération • false : il ne s'agit pas d'une tentative de récupération Type de données : booléennes
is_international	Marqueur indiquant si cette demande a été effectuée pour une transaction de paiement international.

Élément	Description
	Valeurs possibles : • true : Compte international • false : compte domestique Type de données : booléennes
is_recurring	Marqueur indiquant si cette demande concernait un paiement récurrent. Valeurs possibles : • true : paiement récurrent • false : paiement manuel Type de données : booléennes
is_valid_claim	Marqueur indiquant s'il s'agit d'une demande valide. Valeurs possibles : • true : réclamation valide • false : réclamation non valide Type de données : booléennes
connaissances	Marqueur indiquant si un article de la base de connaissances est disponible pour le problème spécifié. Valeurs possibles : • true : un article de la base de connaissances est disponible pour ce problème • false : l'article de la base de connaissances n'est pas disponible pour ce problème Type de données : booléennes Valeur par défaut : false
emplacement	Sys_id de l'enregistrement décrivant l'emplacement de la société. Situé dans la table Emplacement [cmn_location]. Type de données : chaîne
made_sla	Marqueur indiquant si le ticket a été résolu conformément à l'accord sur les niveaux de service associé. Valeurs possibles : • true : le ticket a été résolu conformément au SLA. • false : le ticket n'a pas été résolu conformément au SLA. Type de données : booléennes

Élément	Description
	Valeur par défaut : true
notes_to_comments	Marqueur indiquant si les notes de résolution doivent être ajoutées aux commentaires. Valeurs possibles : • true : les notes de résolution, lorsqu'elles sont ajoutées, sont également ajoutées aux commentaires • false : les notes de résolution dans les commentaires ne sont pas requises Type de données : booléennes
Prévenir	Méthode à utiliser pour notifier le contact/consommateur. Valeurs possibles : • 1 : Ne pas notifier • 2 : Envoyer un e-mail • 3 : Téléphone Type de données : nombre (entier) Valeur par défaut : 1
Numéro	Numéro du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
opened_at	Date et heure d'ouverture du ticket. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
opened_by	Sys_id de la personne qui a initialement ouvert le ticket. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : chaîne
order	Définit un certain ordre et séquençage dont l'utilisation dépend des cas d'utilisation spécifiques. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
other_reason	Informations saisies dans la zone de texte Autre motif . Type de données : chaîne Longueur maximale : 4 000

Élément	Description
parent	Sys_id du ticket parent auquel ce ticket (enfant) est associé. Situé dans la table Tâche [task]. Type de données : chaîne
Partenaire	Sys_id du partenaire associé au ticket. Situé dans la table Compte [customer_account]. Type de données : chaîne
partner_contact	Sys_id du contact du partenaire associé au ticket. Situé dans la table Contact [customer_contact]. Type de données : chaîne
payment_processor	Processeur utilisé pour gérer le paiement associé, tel que BACS, CHAP, Virement et SWIFT. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
priorité	Priorité du ticket. Valeurs possibles : • 1 : Critique • 2 : Élevé • 3 : Modéré • 4 : Faible Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Par défaut : 4
Proactive	Marqueur indiquant si la demande est surveillée de manière proactive. Valeurs possibles : • true : faire l’objet d’une surveillance proactive. • false : non surveillé. Type de données : booléennes Valeur par défaut : false
problème	Sys_id du problème rencontré par le client. Situé dans la table Problème [problem]. Type de données : chaîne
produit	Sys_id du modèle de produit de l’actif associé au ticket. Situé dans la table Modèle de produit [cmdb_model]. Un modèle est une version ou une configuration spécifique d'un actif (par exemple, Apple Mac Book Pro).

Traduction automatique

Élément	Description
	Type de données : chaîne
reassignment_count	Nombre de fois où le ticket a été réaffecté à une personne chargée de faire avancer le ticket. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Par défaut : 0
receiving_account	Sys_id de l'enregistrement de compte sur lequel les fonds ont été crédités par erreur. Situé dans la table Compte [customer_account]. Type de données : chaîne
receiving_contact	Tickets interentreprises uniquement. Sys_id du contact associé à la réception. Situé dans la table Contact [customer_contact]. Type de données : chaîne
receiving_customer	Tickets business-to-consumer uniquement. Sys_id de la personne associée au compte de réception. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer]. Type de données : chaîne
receiving_financial_account	Sys_id du compte financier sur lequel les fonds ont été envoyés par erreur. Situé dans la table Compte financier [sn_bom_financial_account]. Type de données : chaîne
receiving_transactions	Liste des sys_ids de transactions dans le compte financier vers lequel les fonds ont été envoyés par erreur. Situé dans la table Transaction financière [sn_bom_transaction]. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40 000
recipient_bank	Sys_id de la banque qui a reçu des fonds de manière incorrecte. Situé dans la table Institution financière [sn_bom_financial_institution]. Type de données : chaîne
recipient_type	Type de destinataire, par exemple interne (client de la banque) ou externe (pas un client de la banque), qui a reçu des fonds de manière incorrecte. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
rejection_goto	Sys_id de la tâche à exécuter si le ticket est rejeté. Situé dans la table Tâche [task]. Type de données : chaîne

Élément	Description
remitter_bank	Sys_id de la banque qui a versé les fonds de manière incorrecte. Situé dans la table Institution financière [sn_bom_financial_institution]. Type de données : chaîne
resolution_code	État de résolution pour le ticket, tel que « Résolu : corrigé par l'assistance/ les conseils fournis ». Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
resolved_at	Date et heure de résolution du ticket. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
resolved_by	Sys_id de la personne qui a résolu le ticket. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : chaîne
route_reason	Motif pour lequel le ticket a été acheminé vers un autre délégataire. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
sender_transactions	Liste des sys_ids des transactions du compte financier de l'expéditeur qui n'ont pas été remises correctement. Situé dans la table Transaction financière [sn_bom_transaction]. Type de données : chaîne (liste) Longueur maximale : 40 000
sent_to_account	Numéro de compte vers lequel les fonds ont été envoyés par erreur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 250
sent_to_beneficiary	Nom du bénéficiaire auquel les fonds ont été envoyés par erreur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 250
sent_to_routing	Numéro d'acheminement ou code guichet de la banque à laquelle les fonds ont été envoyés par erreur. Type de données : chaîne Longueur maximale : 250
service_definition	Sys_id de la définition du service associé à ce compte. Situé dans la table de définition du service [sn_bom_service_definition].

Élément	Description
	Type de données : chaîne
service_offering	Sys_id de l'offre de service associée à la demande de paiement. Les offres de service définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'options de package. Situé dans la table Offre de service [service_offering]. Type de données : chaîne
short_description	Description succincte du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 160
compétences	Sys_ids des compétences nécessaires pour mener à bien le ticket. Situé dans la table Compétence [cmn_skill]. Type de données : chaîne Longueur maximale : 4 000
sla_due	Date/heure à laquelle le ticket doit être fermé en fonction de l'accord sur les niveaux de service associé. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sn_app_cs_social_social_profile	Sys_id du profil de médias sociaux associé au ticket. Situé dans la table Profil social [sn_app_cs_social_social_profile]. Type de données : chaîne
sold_product	Sys_id du compte financier du client à partir duquel le paiement a été envoyé par erreur. Situé dans la table Produit vendu [sn_install_base_sold_product]. Type de données : chaîne
étape	Étape de la question, telle que Fermé terminé, Fermé rejeté, Vérification des documents, Autorisation, etc. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
État	État actuel du ticket. Valeurs possibles : • 1 : Nouveau • 2 : Ouvrir • 3 : En attente d'infos

Élément	Description
	• 4 : Résolu • 5 : Fermé Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Valeur par défaut : 1
Sous-catégorie	Sous-catégorie de ticket. Valeurs possibles : 0 : Question Type de données : nombre (entier) Par défaut : 0
support_manager	Sys_id du gestionnaire CSM affecté au ticket. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : chaîne
sync_driver	Marqueur indiquant s'il y a synchronisation du pilote. Valeurs possibles : • true : le pilote est synchronisé • false : le pilote n'est pas synchronisé Type de données : booléennes
sys_class_name	Table qui contient l'enregistrement du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 80
sys_created_by	Personne ayant initialement ouvert le ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_created_on	Date et heure de création initiale du ticket. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
sys_domain	Domaine associé au ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 32

Élément	Description
	Valeur par défaut : global
sys_domain_path	Chemin de domaine. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255 Par défaut: /
sys_id	Identificateur unique du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 32
sys_mod_count	Nombre de mises à jour du ticket depuis sa création. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
sys_updated_by	Personne ayant mis à jour le ticket pour la dernière fois. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_updated_on	Date et heure auxquelles le ticket a été mis à jour pour la dernière fois. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
task_effective_number	Numéro d'identification. Si une demande universelle est associée à la tâche, il s'agit du numéro UR. Sinon, il s'agit du numéro de tâche actuel. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
time_worked	Durée totale de travail sur le ticket. Type de données : chaîne (minuteur) Longueur maximale : 40
total_amount	Montant total en devise des paiements qui ont été effectués par erreur dans le cadre de ce ticket d'enquête. Type de données : chaîne (devise) Longueur maximale : 20
transaction_id	Identificateur de transaction unique pour cette demande de paiement. Type de données : chaîne

Traduction automatique

Élément	Description
	Longueur maximale : 150
universal_request	Sys_id d'une tâche universelle dont fait partie cette enquête. Situé dans la table Tâche [task]. Type de données : chaîne
upon_approval	Action à prendre si le ticket est approuvé. Valeurs possibles : • do_nothing • Procéder Type de données : chaîne Longueur maximale : 40 Par défaut : poursuivre
upon_reject	Action à prendre si le ticket est rejeté. Valeurs possibles : • annuler • goto Type de données : chaîne Longueur maximale : 40 Valeur par défaut : cancel
urgence	Urgence de l'affaire. Valeurs possibles : • 1 : Élevé • 2 : Moyen • 3 : Faible Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40 Par défaut : 3
user_input	Entrée utilisateur supplémentaire. Type de données : chaîne (entrée de l'utilisateur) Longueur maximale : 4 000
variables	Paires nom-valeur de variables associées au ticket. Type de données : chaîne (variables)

Élément	Description
	Longueur maximale : 40
watch_list	Liste des sys_ids des utilisateurs qui reçoivent des notifications concernant ce ticket lorsque des commentaires supplémentaires sont ajoutés ou si l'état d'un ticket passe à Résolu ou Fermé. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : tableau (liste) Longueur maximale : 4 000
wf_activity	Sys_id de l'enregistrement de l'activité de workflow associée au ticket. Situé dans la table Activité du workflow [wf_activity]. Type de données : chaîne
work_end	Date et heure de fin du travail sur le ticket. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
work_notes	Informations sur la façon de résoudre le ticket ou les mesures prises pour le résoudre. Type de données : chaîne (entrée de journal) Longueur maximale : 4 000
work_notes_list	Liste des sys_ids des utilisateurs internes qui reçoivent des notifications concernant ce ticket lorsque des notes de travail sont ajoutées. Situé dans la table Utilisateur [sys_user]. Type de données : tableau (liste) Longueur maximale : 4 000
work_start	Date et heure auxquelles le travail sur le ticket a commencé. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40

Compte chèque personnel [sn_bom_checking_account] table

Paramètre	Description
compte	Sys_id de l'enregistrement de compte associé au ticket. Situé dans la table Compte [customer_account]. Type de données : chaîne
account_number	Numéro de compte du client. Par défaut, il s'agit de la valeur d'affichage de l'enregistrement. Type de données : chaîne

Paramètre	Description
	Longueur maximale : 40
accrued_interest	Montant des intérêts courus à la date à laquelle il est affiché. Type de données : nombre (devise) Longueur maximale : 20
Actif	Marqueur indiquant si le compte est actif. Valeurs possibles : • true : le compte est actuellement actif. • false : le compte est inactif. Type de données : booléennes Valeur par défaut : true
application_id	Identificateur unique de la demande soumise lors de la demande de compte courant. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
solde	Montant actuellement sur le compte courant. Type de données : nombre (devise) Longueur maximale : 20
base_currency	Sys_id de la devise de base utilisée par la carte de crédit. Situé dans la table Devise [fx_currency]. Type de données : chaîne (référence)
closure_date	Date de fermeture du compte courant. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
consommateur	Tickets business-to-consumer uniquement. Sys_id de la personne à contacter en ce qui concerne ce ticket. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer]. Type de données : chaîne
customer_class	Classification de forme libre du client, telle que Premier, Standard ou VIP. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
end_date	Date à laquelle le compte chèque se termine.

Paramètre	Description
	Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
external_id	Identificateur unique utilisé pour croiser ce compte de carte de crédit avec un enregistrement dans un système externe, tel qu'un ID d'assurance de carte de crédit. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
interest_credit_account	Sys_id du compte de dépôt associé à ce compte courant. Situé dans la table Compte de dépôt [sn_bom_deposit_account]. Type de données : chaîne
interest_rate_apy	Rendement annuel en pourcentage pour le compte courant. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
interest_rate_end_date	Date de fin du taux d'intérêt actuel. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
interest_rate_start_date	Date de début du taux d'intérêt actuel. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
nom	Nom complet de la principale personne associée au compte courant. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
Numéro	Numéro du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
open_date	Date à laquelle le compte chèque a été ouvert pour la première fois. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40

Paramètre	Description
other_margin	Les remises préférentielles qui s'appliquent à une catégorie de clients, tels que les mineurs ou les personnes âgées. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
parent_sold_product	Sys_id du produit parent associé à cette entité. Situé dans la table Produit vendu [sn_install_base_sold_product]. Type de données : chaîne (référence)
produit	Sys_id du compte courant du client. Situé dans la table Modèle de produit [cmdb_model]. Type de données : chaîne (référence)
request_channel	Type de canal de communication (numérique ou assisté par une banque) que le client a utilisé pour faire la demande de limite de crédit. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
secondary_consumer	Sys_id du compte du client secondaire. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer]. Type de données : chaîne
sourced_channel	Source de l'activité du client, telle que le courtier ou la recommandation du client. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
start_date	Date à laquelle le compte chèque a été ouvert. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
statement_frequency	Fréquence des relevés envoyés au client : mensuelle, trimestrielle, semestrielle ou annuelle. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
statement_mode	Méthode de livraison du relevé au client, physique ou en ligne, par exemple. Type de données : chaîne

Paramètre	Description
	Longueur maximale : 40
statut	État actuel du compte, par exemple actif, bloqué, fermé, annulé, etc. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_class_name	Table qui contient l'enregistrement du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 80
sys_created_by	Personne ayant initialement ouvert le ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_created_on	Date et heure de création initiale du ticket. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
sys_domain	Domaine associé au ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 32 Valeur par défaut : global
sys_id	Identificateur unique de l'enregistrement de carte de crédit. Type de données : chaîne
sys_mod_count	Nombre de mises à jour du ticket depuis sa création. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
sys_updated_by	Personne ayant mis à jour le ticket pour la dernière fois. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_updated_on	Date et heure auxquelles le ticket a été mis à jour pour la dernière fois. Type de données : chaîne (date)

Paramètre	Description
	Longueur maximale : 40

Table Prêt personnel [sn_bom_personal_loan]

Paramètre	Description
compte	Sys_id de l'enregistrement de compte associé au ticket. Situé dans la table Compte [customer_account]. Type de données : chaîne
account_number	Numéro de compte du client. Par défaut, il s'agit de la valeur d'affichage de l'enregistrement. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
accrued_interest	Montant des intérêts courus à la date à laquelle il est affiché. Type de données : nombre (devise) Longueur maximale : 20
Actif	Marqueur indiquant si le compte est actif. Valeurs possibles : • true : le compte est actuellement actif. • false : le compte est inactif. Type de données : booléennes Valeur par défaut : true
calculer le montant de	Montant du prêt approuvé. Type de données : nombre (devise) Longueur maximale : 20
application_id	Identificateur unique de la demande soumise lors de la demande de prêt personnel. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
Avr	Taux annuel effectif global du prêt personnel. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
solde	Solde impayé du prêt.

Traduction automatique

Paramètre	Description
	Type de données : nombre (devise) Longueur maximale : 20
base_currency	Sys_id de la devise de base utilisée par le prêt. Situé dans la table Devise [fx_currency]. Type de données : chaîne (référence)
closure_date	Date de fermeture du compte de prêt personnel. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
consommateur	Sys_id de l'enregistrement de consommateur primaire associé au prêt. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer]. Type de données : chaîne (référence)
Cosignataire	Sys_id de l'enregistrement de consommateur cosignataire associé au prêt. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer]. Type de données : chaîne (référence)
credit_facility_id	Identificateur unique de la facilité de crédit liée au prêt. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
customer_class	Classification de forme libre des clients, telle que Premier, Standard ou VIP. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
days_past_due	Nombre de jours de retard de paiement du prêt actuel. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
delinquency_status	Marqueur indiquant si le compte est actuellement en souffrance. Valeurs possibles : • Oui : le compte est en souffrance • Non : le compte n'est pas en souffrance Type de données : chaîne

Paramètre	Description
	Longueur maximale : 40
disbursed_amout	Montant total emprunté par le client associé. Type de données : nombre (devise) Longueur maximale : 20
document_id	Identificateur unique des documents associés à cette hypothèque dans un système externe de gestion de documents. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
end_date	Date de fin du prêt personnel. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
external_id	Identificateur unique utilisé pour croiser ce compte de prêt avec un enregistrement dans un système externe. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
federal_backed_load	Marqueur qui indique si le prêt associé bénéficie d'une garantie fédérale. Valeurs possibles : • Oui : Prêt garanti par le gouvernement fédéral • Non : Il ne s'agit pas d'un prêt garanti par le gouvernement fédéral Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
grace_period_for remboursement	Nombre de jours dont dispose un client après la date d'échéance pour envoyer un paiement sans pénalités. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
Garant	Sys_id de la personne qui garantit le prêt. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer]. Type de données : chaîne (référence)
interest_rate	Taux d'intérêt actuel du prêt.

Paramètre	Description
	Type de données : nombre (virgule flottante) Longueur maximale : 40
interest_type	Type d'intérêt associé au prêt, fixe ou variable, par exemple. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
is_lending_insured	Marqueur indiquant si le compte est assuré. Valeurs possibles : • true : le compte est assuré. • false : le compte n'est pas assuré. Type de données : booléennes
last_payment_amount	Montant du dernier paiement effectué sur le prêt. Type de données : nombre (devise) Longueur maximale : 20
last_payment_date	Date du dernier paiement effectué sur le prêt. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
last_reviewed_on	Date du dernier examen du prêt. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
loan_classification	Classification du prêt, par exemple : actifs standard, sous-normatif, douteux ou déficitaire. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
maturity_date	Date d'échéance du prêt. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
moratorium_end_date	Date de fin de tout moratoire imposé (sursis de paiement.) Type de données : chaîne (date)

Traduction automatique

Paramètre	Description
	Longueur maximale : 40
moratorium_period	Période pendant laquelle le client bénéficie d'une suspension de remboursement du prêt, par exemple 6 mois, 1 an, 2 ans, etc. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
moratorium_start_date	Date à laquelle le client a suspendu les paiements sur le prêt. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
nom	Nom complet de la personne principale responsable du prêt. Type de données : chaîne Longueur maximale : 255
next_review_on	Date à laquelle le prêt doit être révisé. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
no_of_installments	Nombre de paiements dus sur le prêt. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
no_of_installment_deferrals_made	Nombre de fois où le client a reporté son paiement sur le prêt. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
Numéro	Numéro du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
open_date	Date à laquelle le compte de prêt personnel a été ouvert pour la première fois. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
parent_sold_product	Sys_id du produit parent associé à cette entité. Situé dans la table Produit vendu [sn_install_base_sold_product].

Traduction automatique

Paramètre	Description
	Type de données : chaîne (référence)
pending_installments	Nombre de paiements restants sur le prêt. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
prepayment_allowed	Marqueur indiquant si le prêt autorise les remboursements anticipés. Valeurs possibles : • Oui : prépaiements autorisés • Non : les prépaiements ne sont pas autorisés Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
principal_balance	Montant du capital restant du prêt. Type de données : nombre (devise) Longueur maximale : 20
produit	Sys_id du modèle de produit de l'actif associé au ticket. Situé dans la table Modèle de produit [cmdb_model]. Type de données : chaîne (référence)
objectif	Comment les fonds du prêt seront utilisés par le client, tels que le fonds de roulement ou l'achat d'équipement. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
request_channel	Type de canal de communication (numérique ou assisté par une banque) que le client a utilisé pour faire la demande de limite de crédit. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
risk_rating	Risque associé à ce compte de prêt. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40

Paramètre	Description
rollover_mode	Méthode par laquelle un client peut prolonger le prêt, telle que le roulement automatique ou le roulement manuel. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
rollover_possible	Marqueur indiquant si le solde dû sur le prêt peut être reporté à l'avenir. Valeurs possibles : • Oui : la prorogation est disponible • Non : la prorogation n'est pas disponible Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
secondary_consumer	Sys_id du compte du client secondaire. Situé dans la table Consommateur [csm_consumer]. Type de données : chaîne
sourced_channel	Source de l'activité du client, telle que le courtier ou la recommandation du client. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
start_date	Date de début du prêt personnel. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
statement_frequency	Fréquence des relevés envoyés au client : mensuelle, trimestrielle, semestrielle ou annuelle. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
statement_mode	Méthode de livraison du relevé au client, physique ou en ligne, par exemple. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
statut	État actuel du compte, par exemple émis, actif, bloqué, fermé, annulé, etc. Type de données : chaîne

Paramètre	Description
	Longueur maximale : 40
sys_class_name	Table qui contient l'enregistrement du ticket. Type de données : chaîne Longueur maximale : 80
sys_created_by	Nom de l'entité qui a créé cet enregistrement. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_created_on	Date et heure de création de l'enregistrement. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
sys_domain	Identificateur unique du domaine associé à l'enregistrement. Type de données : chaîne Longueur maximale : 32 Valeur par défaut : global
sys_id	Identificateur unique de l'enregistrement du prêt personnel. Type de données : chaîne
sys_mod_count	Nombre de mises à jour de l'enregistrement. Type de données : nombre (entier) Longueur maximale : 40
sys_updated_by	Nom de l'entité qui a mis à jour cet enregistrement pour la dernière fois. Type de données : chaîne Longueur maximale : 40
sys_updated_on	Date et heure de dernière mise à jour de l'enregistrement. Type de données : chaîne (date) Longueur maximale : 40
Terme	Nombre de termes associés au prêt. Type de données : nombre (entier)

Traduction automatique

Paramètre	Description
	Longueur maximale : 40

Traduction automatique