



Xanadu ファイナンシャルサービス オペレーション

最終更新日: 2025年12月17日

自動翻訳

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

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

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

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

自動翻訳

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

目次

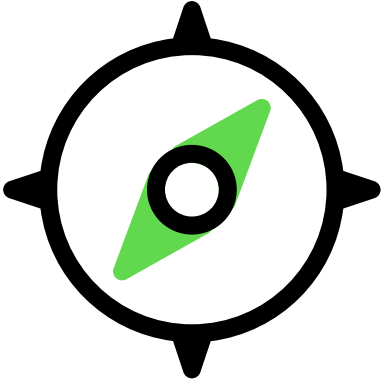
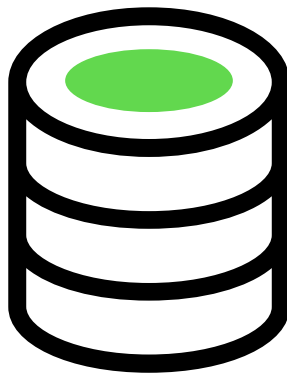
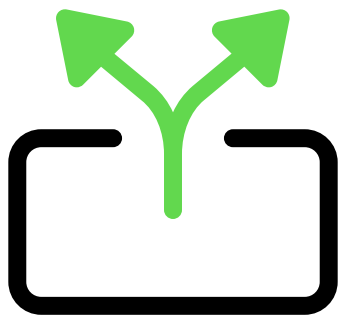
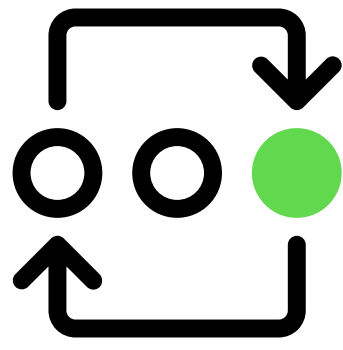
Financial Services Operations (FSO).....	5
学習と探索.....	6
ワークスペース.....	8
データモデル.....	12
ロールとペルソナ.....	45
の顧客セントラル FSO.....	47
計画と構成.....	49
インポートセットを使用した財務データのインポート.....	49
分岐操作を有効にする.....	50
サービス定義の構成.....	53
レコードプロデューサーの作成または変更.....	54
要求タイプの構成.....	57
フローの構成.....	59
プレイブックの構成.....	61
CSM 構成可能ワークスペース の構成.....	64
SLA 定義の構成.....	65
グループを構成.....	67
アサインルールを構成.....	68
銀行アプリケーション.....	70
Financial Services Card Operations.....	71
Visa の紛争ルールコンテンツパック.....	122
Mastercard の紛争ルールコンテンツパック.....	127
Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツ パック).....	134
Financial Services Deposit Operations.....	140
Financial Services Loan Operations.....	170
Financial Services Payment Operations.....	212
Financial Services Treasury Operations.....	255
Intelligent Servicing for Fraud.....	275
保険アプリケーション.....	292
Property and Casualty Insurance Servicing.....	292
Life Insurance Servicing.....	329
企業保険請求.....	365
個人向け保険請求.....	390
個人向け生命保険請求.....	414
統合アプリケーション.....	431
スポークとの統合.....	432
サードパーティアプリケーションとの統合.....	445
他の ServiceNow アプリケーションとの統合.....	472
一般的なアプリケーション.....	485

Financial Services Complaint Management.....	485
ファイナンシャルサービス顧客ライフサイクルオペレーション.....	505
Financial Services Know Your Customer.....	541
Financial Services Credit Operations.....	545
ファイナンシャルサービスオペレーション 対応の プラットフォームアナリティクス ソリューション.....	552
ファイナンシャルサービスオペレーション のアナリティクスおよびレポートのソリューションのアクティブ化.....	553
Financial Services Business Deposit Operations ダッシュボード.....	553
Financial Services Business Loan Operations ダッシュボード.....	556
Dispute Management ダッシュボード.....	558
Financial Services Complaint Management ダッシュボード.....	560
企業保険請求 ダッシュボード.....	562
企業保険サービス ダッシュボード.....	564
Financial Services Business Lifecycle ダッシュボード.....	566
Financial Services Client Lifecycle ダッシュボード.....	568
Group Life Servicing ダッシュボード.....	570
Individual Life Servicing ダッシュボード.....	572
Financial Services Payment Operations ダッシュボード.....	574
Financial Services Personal Deposit Operations ダッシュボード.....	578
個人向け保険請求 ダッシュボード.....	581
個人向け保険サービス ダッシュボード.....	583
Financial Services Personal Loan Operations ダッシュボード.....	585
Financial Services Treasury Operations ダッシュボード.....	587
開発者ガイド.....	589
でのケースタイプとサービス定義の使用 FSO.....	589
リモートテーブルのリモートデータオプション.....	593
統合アプローチの選択.....	595
ServiceNow REST API の操作.....	596
統合のユースケース.....	597
FSO テーブル定義.....	610
FSO の Now Assist.....	695
FSO の Now Assist の探索.....	697
FSO の Now Assistの構成.....	699
FSO の Now Assist の使用.....	703
FSO の Now Assist の参照.....	707

Financial Services

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

これらのリソースを使用して、Financial Services 機能について学習し、実装を計画します。

学習と探索  Financial Servicesの概念と機能の使用を開始します。	データモデル  Financial Servicesデータモデルが、アプリケーションワークフローで使用するフレームワークを提供する方法について説明します。	銀行アプリケーション  銀行アプリケーションの設定と管理。
保険アプリケーション  保険アプリケーションを設定および管理します。	一般的なアプリケーション  一般的な機能を設定および管理します。	アプリケーションの統合  ファイナンシャルサービスオペレーションに追加できる製品を設定および管理します。

関連項目

- [ファイナンシャルサービスオペレーション向けのアナリティクスおよびレポート作成ソリューション](#)
- [ファイナンシャルサービスオペレーション のプロセスマイニング](#)
- [開発者ガイド](#)

ファイナンシャルサービスオペレーションの詳細と探索

ServiceNow[®] ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) アプリケーションを使用して、問題を解決し、要求を開始して実行しながら、顧客、エージェント、およびマネージャーにシームレスなエクスペリエンスを提供する方法について説明します。

このビデオでは、ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションの概要を視覚的に紹介し、金融機関が構築済みのデジタルアプリケーションとワークフローを使用してコア業務を安全に自動化する方法を説明します。

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

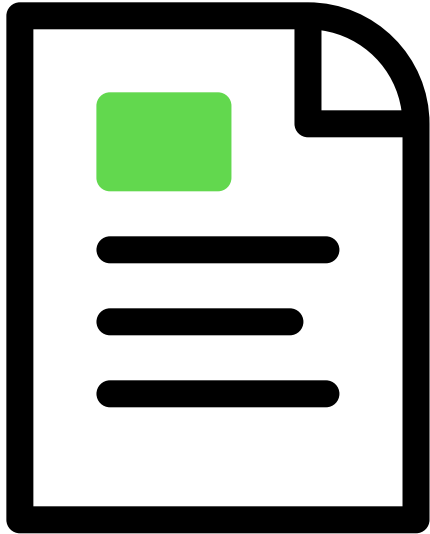
ファイナンシャルサービスオペレーション の紹介

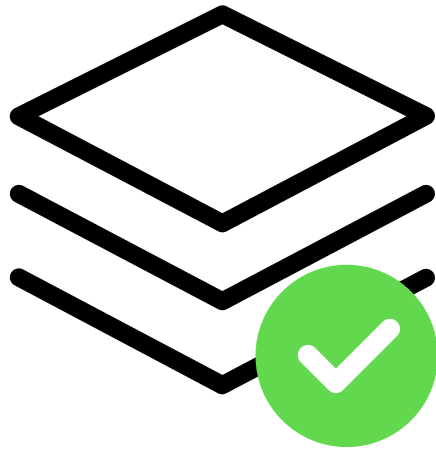
FSO は、単一の安全なプラットフォーム上で合理化されたワークフローを使用して、フロントオフィス、ミドルオフィス、バックオフィスのエージェントを接続するように設計されています。

FSO の主な機能は次のとおりです。

- 銀行業務と保険業務のプロセスをデジタル化して自動化します。
- 一元化されたデータモデルを実装して、フロントオフィス、ミドルオフィス、バックオフィスの各部門間の調整を確実に行います。
- 部門をシームレスにつなぎます。
- 高度なケース管理とワークフローを活用して、部門間で問題を効率的に委任して解決します。
- 支払い、ローン、コンプライアンスなどのさまざまな財務業務を管理するための単一のプラットフォームを提供します。

ファイナンスサービスオペレーションのその他のリソース

ファイナンスサービスオペレーションに関する詳細	ServiceNow のリソース
ServiceNow ファイナンスサービスオペレーション は、金融サービス機関が自動化によってコストを削減し、リスクコントロールを組み込み、可視化、資産管理、クラス最高のセキュリティを通じて顧客満足度を向上させるのに役立ちます。	 実装者向けファイナンスサービスオペレーション (FSO) 2
	 ServiceNow コミュニティサイト 2

ファイナンスサービスオペレーションに関する詳細	ServiceNow のリソース
	 開発者ガイド

ファイナンスサービスオペレーションのワークスペース

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

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

ワークスペース ユーザー

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

ワークスペースユーザー

ユーザー	Description (説明)
貢献者	サービス要求を送信し、受信ドキュメントを収集し、ケースのステータスを確認します。
要求者 (フロントオフィスの支店員またはコールセンターのエージェント)	インタラクションレコードと顧客レコードからサービス要求を送信します。
プロセッサ (バックオフィスエージェント)	ケースとタスクを処理します。
アプリケーション管理者	ビジネス要件に従ってワークスペースを構成します。

ワークスペースユーザー (続く)

ユーザー	Description (説明)
	詳細については、「 CSM 構成可能ワークスペースの構成 」を参照してください。

ワークスペースへのアクセス

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

ランディング ページ

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

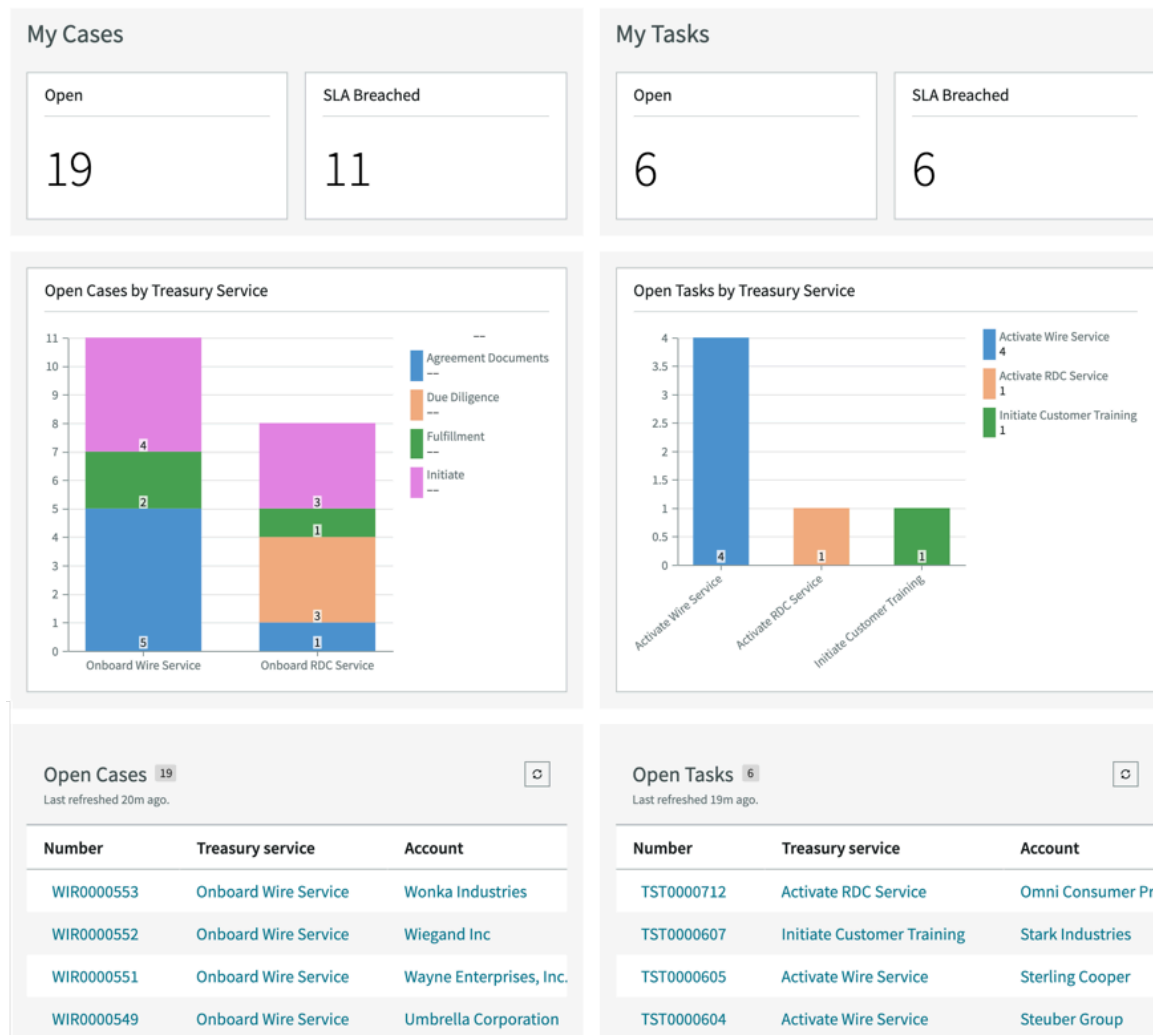
i 注:

ウィジェットとウィジェットに表示されるデータは、ロールによって異なります。

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

トレジャリ操作のランディングページの例

My Workspace



Open Cases 19

Last refreshed 20m ago.

Number	Treasury service	Account
WIR0000553	Onboard Wire Service	Wonka Industries
WIR0000552	Onboard Wire Service	Wiegand Inc
WIR0000551	Onboard Wire Service	Wayne Enterprises, Inc.
WIR0000549	Onboard Wire Service	Umbrella Corporation

Open Tasks 6

Last refreshed 19m ago.

Number	Treasury service	Account
TST0000712	Activate RDC Service	Omni Consumer Pr
TST0000607	Initiate Customer Training	Stark Industries
TST0000605	Activate Wire Service	Sterling Cooper
TST0000604	Activate Wire Service	Steuber Group

リストビュー

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

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

トレジャリ操作のワークスペースのリストビューの例

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

ケースとタスク

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

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

以下は、Financial Services Treasury Operations アプリケーションのケースプレイブックの例です。

ワークスペース内のトレジャリケースの例

データモデル

構造化された柔軟なデータモデルを作成して、さまざまな業界のニーズを表現します。

銀行

ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) が銀行セクターのカスタマーサービス業務をサポートするためのNow Platformとカスタマーサービス管理 (CSM)機能をどのように強化するかについて説明します。

ファイナンシャルサービスオペレーションコアデータモデル

ファイナンシャルサービスオペレーションコア アプリケーションは、金融機関がビジネスニーズを満たすためにデータを効果的に整理および管理できるようにするためのフレームワークを提供します。

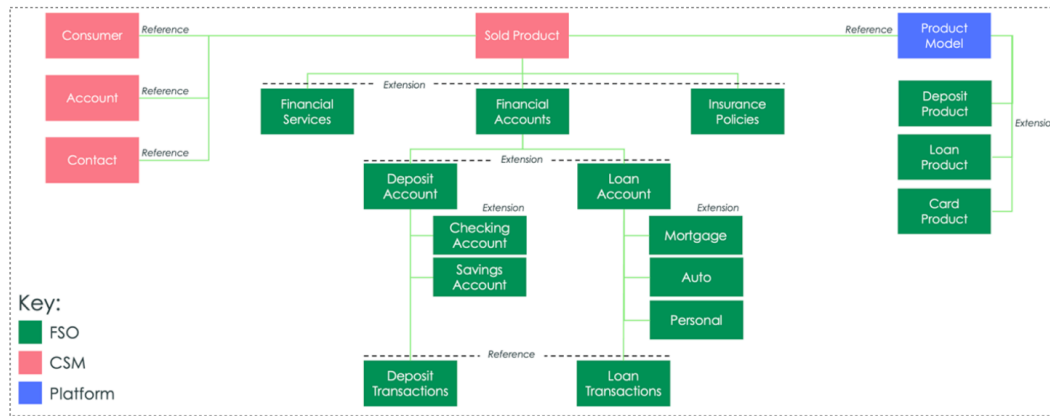
ファイナンシャルサービスオペレーションコアデータモデルとは

ファイナンシャルサービスオペレーションコアデータモデルは、Now Platformおよびカスタマーサービス管理 (CSM)アプリケーションのテーブルを拡張して利用し、合理化されたデータ環境を作成します。情報を 2 つの主要なカテゴリに整理します。

- 基盤データ:金融口座、製品モデル、トランザクションなどの重要な顧客情報を保存するテーブルが含まれます。これらの要素は、カスタマーサービス要求を処理するために重要です。
- 運用ワークフローデータ:タスクやケースの作成など、関連プロセスの実行中に生成されたデータを記録します。

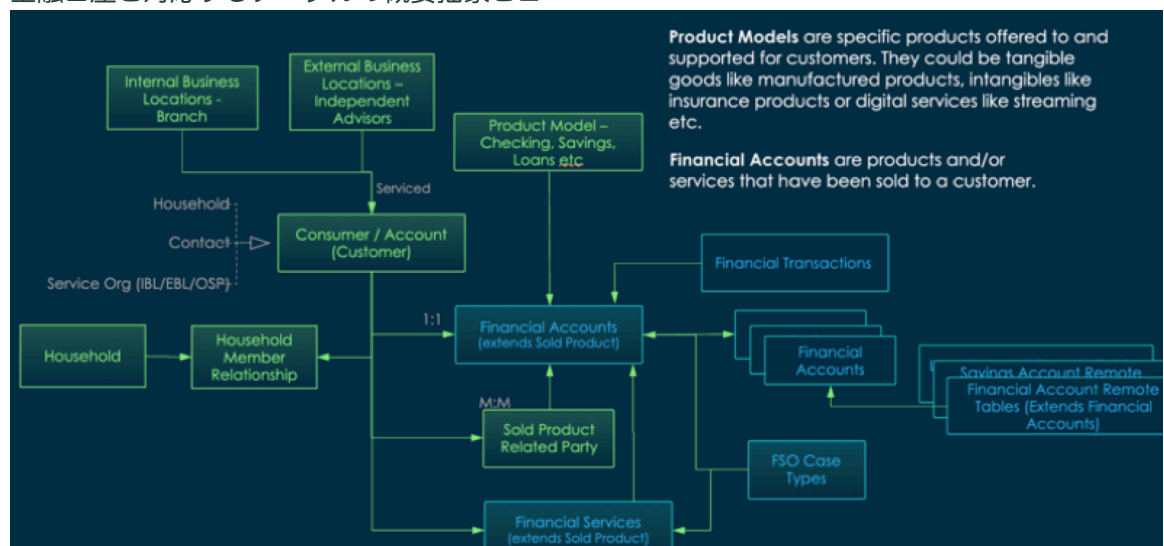
注:

金融口座、金融商品モデル、および財務トランザクションを含むデータモデルは、FSO Standard に含まれています。タスクとケースを拡張する運用ワークフローテーブルは、FSO Pro および FSO Enterprise で使用できます。



以下の例は、金融口座とそれに対応するテーブルの高レベルの抽象ビューを示しています。

金融口座と対応するテーブルの概要抽象ビュー



自動翻訳

FSO コアデータモデルの主要要素

FSO Core は、次の主要エンティティを使用して、複雑なエンドツーエンドの問題を解決します。

- ケースは、顧客の質問や問題を追跡および解決するために使用されるFSOの主要エンティティです。
- 顧客情報は、アカウント、連絡先、コンシューマー、資産、世帯、製品、サービス契約などの関連付けられたエンティティを使用してケースにリンクされます。この情報は、カスタマーサービスエージェントが顧客の問題を効率的に解決するためのものです。
- [アカウント] は、顧客アカウント、パートナーアカウント、またはその両方にすることができます。
- [連絡先] とは、アカウントの従業員のことです。連絡先レコードには、名前、電話番号、メールアドレスなどの連絡先に関する情報が保存されます。また、連絡先はユーザー ID を保持して、カスタマーポータルにログインすることもできます。
- [コンシューマー] は、企業/消費者間 (B2C) ビジネスモデルの顧客です。
- 世帯は、世帯を構成するコンシューマー、および世帯メンバー間の関係を定義します。
- 販売済み製品は、アカウントまたはコンシューマーに販売された製品またはサービスを追跡します。

- サービス契約は、顧客が受けるサポートのタイプを定義します。契約には、アカウントおよび連絡先またはコンシューマー、対象となる特定の資産を含められます。1 つの契約に、複数のサービス エンタイトルメントと SLA を含めることもできます。
- エンタイトルメントによって、顧客が受けるサポートのタイプやサポートされるコミュニケーションチャンネルが定義されます。

FSO のデータ設計コンセプト

FSO コアデータモデルは、いくつかの重要な概念に基づいて構築されています。

- クライアントモデル。金融機関が提携している、または提携を計画している個人または企業としてクライアントを識別します。クライアントは、見込み客、アクティブなクライアントまたは非アクティブなクライアント、配偶者またはパートナー、扶養家族などに分類されます。
- 製品モデル。ccard、投資、ローン、預金、保険証券、金融サービスなど、金融機関が提供するすべての商品が含まれています。
- 販売済み製品。金融口座、保険証券、および金融サービスを対象に、商品モデルをコンシューマーにリンクします。
- 金融口座モデル。預金、与信限度額、ローン、カード、投資など、クライアントが所有する金融商品を表します。これらの製品をアカウントオーナーに接続し、コアシステムとの統合をサポートします。
- **Financial Services** モデル。顧客が特定の金融口座に対して有効にしたトレジャリサービスをキャプチャします。たとえば、顧客が金融口座で送金サービスまたはスタンディングスイープサービスを有効にしている場合があります。
- サービスの場所。サービスの場所を活用して、内部サービスの場所として設定された支店の場所と、外部事業所を使用する独立機関をモデル化します。

重要:

ファイナンシャルサービスオペレーションコアデータモデル内のテーブルとその関係の詳細については、Now Support ナレッジベースの「[Financial Services Core Data Model \(金融サービスコアデータモデル\) \[KB1700963\]](#)」の記事を参照してください。

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

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

このアプリケーションは、ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションとともに自動的にインストールされますが、データモデルのみを使用した基本構成用に個別にインストールすることもできます。

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

重要:

Vancouver リリース以降、ファイナンシャルサービスオペレーションコア モデルテーブルは、展開されたモデルと資産の基本サービスモデル [cmdb_service_product_model] の子テーブルを使用して、構成管理データベース (CMDB) 内のさまざまなサービスモデルを分類します。詳細については、「[Expanded Model and Asset Classes Store application](#)」を参照してください。

このアプリケーション用のデモデータが利用可能です。

インストールされるロール

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

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
FSO アドミン [sn_bom.admin]	ファイナンスサービスオペレーション (FSO) アプリケーションのアプリケーション固有のシステムアドミニストレーターロール。 このロールを持つユーザーには、FSO テーブルに対する読み取り、書き込み、および作成アクセス権があります。	• sn_bom.document.admin • sn_bom_credit_asmt.admin • model_manager
ファイナンスサービスコンシューマー貢献者 [sn_bom.consumer_contributor]	ユーザーが任意のコンシューマーのケースを作成できるようにする、金融サービス関係貢献者向けの FSO Core アプリケーションのユニバーサルロール。このロールは、ファイナンスサービスオペレーション アプリケーションの他のすべての B2C 貢献者ロールとカスタマーサービスコンシューマー貢献者ロールを継承します。	• sn_bom.貢献者 • sn_bom_payment.contributor • sn_bom_credit_asmt.b2c.contributor • sn_ins_indiv_life.貢献者 • sn_ins_policy_b2c.contributor • sn_customerservice.consumer • sn_bom_deposit_b2c.contributor • sn_bom_loan.contributor • sn_bom_compl.contributor • sn_bom_clo_b2c.contributor • sn_ins_group_life.contributor • sn_bom_credit_card.contributor
ファイナンスサービスアカウント貢献者 [sn_bom.account_contributor]	ユーザーが任意のアカウントのケースを作成できるようにする、金融サービス関係貢献者向け FSO Core アプリケーションのユニバーサルロール。このロールは、ファイナンスサービスオペレーション アプリケーションの他のすべての B2B 貢献者ロールとカスタマーサービスアカウント貢献者ロールを継承します。	• sn_bom.貢献者 • sn_bom_payment.contributor • sn_bom_treasury.貢献者 • sn_ins_indiv_life.貢献者 • sn_bom_deposit_b2b.contributor • sn_ins_policy_b2b.貢献者 • sn_bom_credit_asmt.b2b.contributor • sn_bom_loan_b2b.貢献者 • sn_bom_compl.contributor • sn_ins_group_life.contributor • sn_customerservice.account

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

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
		• sn_bom_clo_b2b.貢献者 • sn_bom_credit_card.contributor
ファイナンシャルサービス関係貢献者 [sn_bom.relationship_contributor]	ユーザーが関係を確立した顧客またはアカウントのケースを作成できるようにする、金融サービス関係貢献者向けの FSO Core アプリケーションのユニバーサルロール。このロールは、ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションの他のすべての貢献者ロールとカスタマーサービス関係貢献者ロールを継承します。	• sn_bom.貢献者 • sn_bom_payment.contributor • sn_bom_treasury.貢献者 • sn_customerservice.relationship_contributor • sn_bom_credit_asmt.b2c_contributor • sn_ins_indiv_life.貢献者 • sn_ins_policy_b2c.contributor • sn_bom_deposit_b2b.contributor • sn_ins_policy_b2b.貢献者 • sn_bom_credit_asmt.b2b_contributor • sn_bom_loan.contributor • sn_bom_compl.contributor • sn_bom_clo_b2c_contributor • sn_ins_group_life.contributor • sn_bom_clo_b2b.貢献者 • sn_bom_credit_card.contributor
金融サービスエージェント [sn_bom.fs_agent]	金融サービスエージェントのユニバーサルロール。ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションの他のすべてのエージェントロールは、このロールを継承します。	• sn_bom.loan_account_view • sn_bom.credit_card_account_view • sn_bom.line_of_credit_view • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.deposit_account_view • sn_bom.b2c_agent
場所マネージャーの貢献者 [sn_bom.location_manager_contributor]	支店の場所を管理するためのユーザーロール。このロールでは、アカウントまたはコンシューマーのケースを作成できます。このロールを持つユーザー	• sn_bom.貢献者 • sn_customerservice.svc_location_manager • sn_bom_deposit_b2c.contributor

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

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

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

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

自動翻訳

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

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

インストールされるビジネスルール

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

ビジネスルール	テーブル	Description (説明)
アカウント番号を 4 文字に制限	金融口座 [sn_bom_financial_account]	セキュリティを確保するために [アカウント番号] フィールドに 4 文字以上保存することを防ぐビジネスルール。

インストールされるテーブル

ファイナンシャルサービスオペレーションコア テーブル

ラベル	テーブル名	Description (説明)
オートローン	sn_bom_auto_loan	すべてのオートローンレコードを保存します。このテーブルは、ローン口座 [sn_bom_loan_account] テーブルを拡張します。
債券	sn_bom_bond	すべての債券情報を保存します。セキュリティ [sn_bom_security] テーブルを拡張します。
振込のビジネス証明書	sn_bom_b2b_certificate_of_deposit	このテーブルには、企業が一定期間お金を預けて固定利息を得ることができる金融口座の一種である預金口座の証明書の詳細が保存されます。

自動翻訳

ファイナンスサービスオペレーションコア テーブル (続く)

ラベル	テーブル名	Description (説明)
ビジネス向け当座預金口座	sn_bom_b2b_checking_account	コンシューマーのすべての当座預金口座レコードを保存します。預金口座 [sn_bom_deposit_account] テーブルを拡張します。
ビジネスクレジットカード	sn_bom_b2b_credit_card	企業がニーズに合わせた特典付きのクレジットで商品やサービスを購入するように設計されたクレジットカードのタイプの詳細を保存するテーブル。
ビジネス向け与信限度額	sn_bom_b2b_line_of_credit	ビジネスローン顧客のすべての与信限度額レコードを保存します。与信限度額テーブルを拡張します。
ビジネスオーナーポリシー	sn_bom_bo_ins_policy	保険証券
ビジネス向け貯蓄口座	sn_bom_b2b_saving_account	事業顧客のすべての貯蓄口座 (預金口座の一種) レコードを保存します。預金口座 [sn_bom_deposit_account] テーブルを拡張します。
チャージバック理由コード	sn_bom_chargeback_reason_code	チャージバック理由コードは、カード名義人がトランザクションに異議を申し立てる理由を分類するために使用される数値コードです。これらは、Visa、Mastercard、American Expressなどのカードネットワークによって提供されます。この表には、これらの理由コードの詳細が保持されています。
請求ベース	sn_bom_claim_base	請求ベースは、保険アプリ固有のすべての請求ケースタイプが拡張されるテーブルです。このテーブルには、保険金請求ケースタイプ全体で使用できるすべての共通属性が含まれています。
商用自動車保険	sn_bom_ca_ins_policy	保険証券から拡張された保険商用自動車ポリシーテーブル。
営利損害保険	sn_bom_cp_ins_policy	保険証券から拡張された保険営利損害保険証券テーブル。
商用不動産ローン	sn_bom_commercial_real_estate_loan	事業の商用不動産ローンレコードを保存します。ローン口座 [sn_bom_loan_account] テーブルを拡張します。
商用包括証券	sn_bom_cu_ins_policy	保険証券から拡張された保険商用包括証券テーブル。

ファイナンスサービスオペレーションコア テーブル (続く)

ラベル	テーブル名	Description (説明)
商用車ローン	sn_bom_commercial_vehicle_loan	すべての商用車ローンレコードを保存します。ローン口座 [sn_bom_loan_account] テーブルを拡張します。
マンションポリシー	sn_bom_condo_ins_policy	保険証券から拡張された個人向けコンドミニアムポリシーテーブル。
契約	sn_bom_b2b_covenant	事業顧客のすべての契約レコードを保存します。
契約	sn_bom_covenant	コンシューマーのすべての契約レコードを保存します。
契約	sn_bom_covenant_base	[sn_bom_b2b_covenant] テーブルと [sn_bom_covenant_base] テーブルは、契約ベーステーブルを拡張します。
補償仕様	sn_bom_coverage_specification	補償仕様は、商品補償タイプとそのオプションを定義します。
補償タイプ	sn_bom_coverage_type	補償タイプテーブルには、すべての製品のすべての補償タイプが含まれます。
補償タイプオプション	sn_bom_coverage_type_option	補償タイプオプションテーブルには、すべての製品の各補償タイプのすべての補償オプションが含まれます。
通貨 ISO コードの関連付け	currency_iso_code_association	
顧客の財産	sn_bom_customer_property	顧客プロパティテーブルには、顧客の所有するプロパティの詳細が保持されます。たとえば、顧客が保有する車両や物件の場所を保持します。
データ修正バックアップ	sn_bom_data_fix_backup	あるテーブルから別のテーブルへのデータ移行中にレコードをバックアップするテーブル
振込金額	sn_bom_deposit_account	すべての預金口座を保存します-記録の確認と保存。金融口座 [sn_bom_financial_account] テーブルを拡張します。
設備ローン	sn_bom_equipment_loan	すべての機器貸与レコードを保存します。このテーブルは、ローン口座 [sn_bom_loan_account] テーブルを拡張します。

ファイナンスサービスオペレーションコア テーブル (続く)

ラベル	テーブル名	Description (説明)
ETF	sn_bom_etf	すべての ETF 情報を保存します。このテーブルは、セキュリティ [sn_bom_security] テーブルを拡張します。
Exchange	sn_bom_exchange	
放牧農場ポリシー	sn_bom_fr_ins_policy	保険の商業農場のポリシーテーブルは、保険証券から拡張されます。
金融口座	sn_bom_financial_account	預金口座、ローン口座、クレジットカード口座、与信限度額口座、保険証券口座など、すべての金融口座を保存します。販売済み製品 [sn_install_base_sold_product] テーブルを拡張します。
金融機関	sn_bom_financial_institution	すべての金融機関レコードを保存します。会社 [core_company] テーブルを拡張します。
ファイナンスサービス	sn_bom_service	すべての金融サービス (RDC サービスと電信送金サービス) を保存します。販売済み製品 [sn_install_base_sold_product] テーブルを拡張します。
ファイナンスサービス金融口座	sn_bom_m2m_service_financial_account	預金口座、ローン口座、クレジットカード口座、与信限度額口座、保険証券口座など、すべての金融口座を保存します。販売済み製品 [sn_install_base_sold_product] テーブルを拡張します。
ファイナンスサービスユーザー	sn_bom_m2m_service_user	ファイナンスサービスアカウントのユーザーの詳細を保存します。
ファイナンスサービスケース	sn_bom_case	Financial Services ベーステーブルは、システム内のすべてのタイプの財務ケースレコードの親テーブルとして機能します。これは、異議申し立て、詐欺調査、ローン申請、保険サービス、請求、その他の財務照会や問題など、さまざまな財務ケースを管理するための統一された構造を提供する中央リポジトリとして機能します。このテーブルの各レコードは一意の財務ケースを表し、関連する子テーブルに格納されているより具体

ファイナンスサービスオペレーションコア テーブル (続く)

ラベル	テーブル名	Description (説明)
		的なケースの詳細にリンクする関連メタデータがあります。
ファイナンスサービスケース	sn_bom_financial_service	すべてのファイナンスサービスケースを保存します。ファイナンスサービスベースケース [sn_bom_case] テーブルを拡張します。
ファイナンスサービスタスク	sn_bom_financial_task	すべてのファイナンスサービスタスクを保存します。財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。
財務タスク	sn_bom_task	照会タスク、要求タスク、クレジットタスク、ローンタスクなどのすべての財務タスクを保存します。業種タスク [sn_ind_task] テーブルを拡張します。
財務取引	sn_bom_transaction	預金、ローン、クレジットカード口座のすべての財務トランザクションを保存します。業界データエンティティ [sn_ind_data_entity] テーブルを拡張します。
一般賠償責任ポリシー	sn_bom_gl_ins_policy	保険証券から拡張された保険一般賠償責任ポリシーテーブル。
団体障がい保険証券	sn_bom_group_disability_ins_policy	保険証券から拡張された保険グループ障害ポリシーテーブル。
団体生命保険証券	sn_bom_group_life_ins_policy	保険証券から拡張された保険団体生命保険契約テーブル。
グループメンバー情報	sn_bom_group_member_info	グループメンバー情報テーブルは、顧客プロパティテーブルの拡張であり、顧客に適用可能なグループメンバーの詳細を含めることができます。たとえば、雇用主が提供する生命保険契約のシナリオでは、このテーブルに雇用主のグループメンバーの詳細を保持できます。
保有資産	sn_bom_holding	保持情報を格納します。
保有ロット	sn_bom_holding_lot	保有ロット情報を格納します。
ホームオーナーポリシー	sn_bom_homeowner_ins_policy	保険証券から拡張された保険ホームオーナーポリシーテーブル。
個人障がいポリシー	sn_bom_indiv_disab_policy	保険証券から拡張された保険の個人障がいポリシーテーブル。

ファイナンスサービスオペレーションコア テーブル (続く)

ラベル	テーブル名	Description (説明)
個人生命保険	sn_bom_indiv_life_policy	保険証券から拡張された個人生命保険契約テーブル。
保険証券	sn_bom_ins_policy	すべての保険証券アカウントレコードを保存します。販売済み製品 [sn_install_base_sold_product] テーブルを拡張します。
被保険物	sn_bom_insured_property	被保険財産テーブルは顧客の財産を参照し、保険証券の対象となる顧客の財産を含みます。
投資アカウント	sn_bom_investment_account	すべての投資アカウントレコードを保存します。金融口座 [sn_bom_financial_account] テーブルを拡張します。
家主ポリシー	sn_bom_landlord_ins_policy	保険証券から拡張された保険家主ポリシーテーブル。
線	sn_bom_line	これは、販売済み製品に属する品目に対して要求が行われたときに、ケースのケース品目を保持する親テーブルです。たとえば、保険サービスケースでは、保険契約補償の変更が要求されると、保険契約の補償品目を、サービスアプリのこのテーブルから拡張された行テーブルに保持できます。これにより、ケースの処理中に保険契約補償レコードに直接変更が加えられることがなくなり、ケースが承認されてクローズされた後にのみ更新が行われるようになります。
与信限度額	sn_bom_line_of_credit	すべてのクレジットラインアカウントレコードを保存します。金融口座 [sn_bom_financial_account] テーブルを拡張します。
ローン口座	sn_bom_loan_account	すべてのローン口座レコードを保存します。金融口座 [sn_bom_financial_account] テーブルを拡張します。
Location (ロケーション)	sn_bom_location	顧客の財産
マーチャントカテゴリコード	sn_bom_merchant_category_code	
住宅ローン	sn_bom_mortgage	すべての住宅ローン口座レコードを保存します。ローン口座 [sn_bom_loan_account] テーブルを拡張します。

ファイナンスサービスオペレーションコア テーブル (続く)

ラベル	テーブル名	Description (説明)
操作手順	sn_bom_b2b_operating_instruction	ビジネスアカウントの操作手順を保存するテーブル。たとえば、ビジネス当座預金口座で、署名を許可されている署名者とその財務限度額などです。
操作手順	sn_bom_operating_instruction	個人アカウントの操作手順を保存するテーブル。たとえば、個人の当座預金口座で、署名または口座の操作指示を許可されている署名者は誰ですか。
オプション	sn_bom_option	すべてのオプション情報を保存します。セキュリティ [sn_bom_security] テーブルを拡張します。
支払いネットワーク	sn_bom_payment_network	カードのコンテキストで支払処理ネットワークに関する情報を保存するテーブル。例: Visa interlink、Pulse。
個人自動車保険	sn_bom_auto_ins_policy	保険証券から拡張された個人保険証券テーブル。
振込の個人証明書	sn_bom_certificate_of_deposit	テーブルには、個人が一定期間お金を預けて固定利息を得ることができる金融口座の一種である預金口座の証明書の詳細が保存されます。
個人向け当座預金口座	sn_bom_checking_account	コンシューマーのすべての当座預金口座レコードを保存します。預金口座 [sn_bom_deposit_account] テーブルを拡張します。
個人クレジットカード	sn_bom_credit_card	個人がクレジットで商品やサービスを購入できるクレジットカードのタイプの詳細を保存するテーブル。
個人向け与信限度額	sn_bom_b2c_line_of_credit	コンシューマーのすべての与信限度額レコードを保存します。
個人ローン	sn_bom_personal_loan	すべての個人ローン口座レコードを保存します。ローン口座 [sn_bom_loan_account] テーブルを拡張します。
個人向け貯蓄口座	sn_bom_saving_account	顧客がお金を預けて利息を得ることができる銀行口座のタイプの詳細を保存するテーブル。
個人包括証券	sn_bom_pu_ins_policy	保険証券の拡張された個人保険包括証券テーブル。

ファイナンスサービスオペレーションコア テーブル (続く)

ラベル	テーブル名	Description (説明)
保険契約の補償	sn_bom_policy_coverage	保険契約補償テーブルには、保険証券に定義された補償が含まれます。
ポリシー参加者	sn_bom_policy_participant	保険加入者テーブルには、保険証券で定義された参加者が含まれます。
保険加入者ロール	sn_bom_policy_participant_insurance_role	保険加入者ロールテーブルには、保険証券で定義された参加者が果たすロールが含まれます。
商品補償タイプ	sn_bom_product_coverage_type	商品補償タイプテーブルには、商品に定義された商品補償タイプが含まれます。
商品補償タイプオプション	sn_bom_product_coverage_type_option	商品補償タイプオプションテーブルには、商品内の補償タイプに対して定義された商品補償タイプオプションが含まれます。
RDC 金融口座	sn_bom_m2m_rdc_financial_account	ファイナンスサービス金融口座
RDC サービス	sn_bom_rdc	すべての RDC トレジャリサービスレコードを保存します。ファイナンスサービス [sn_bom_service] テーブルを拡張します。
RDC ユーザー	sn_bom_m2m_rdc_user	企業振込口座でリモート預金キャプチャ機能を要求する権限を持つユーザーの詳細を保存します。
賃貸人ポリシー	sn_bom_renters_ins_policy	保険証券から拡張された個人賃貸人保険契約テーブル。
SBA ローン	sn_bom_sba_loan	すべての SBA (中小企業) ローン口座レコードを保存します。ローン口座 [sn_bom_loan_account] テーブルを拡張します。
セキュリティ	sn_bom_security	すべてのセキュリティ情報を保存します。セキュリティ [sn_bom_security] テーブルを拡張します。
証券取引所	sn_bom_m2m_security_exchange	証券取引所 (株式、債券、デリバティブなどの有価証券が売買される市場) の詳細を保存するテーブル。例: NYSE-ニューヨーク証券取引所、ナスダック
サービス定義	sn_bom_service_definition	Financial Services Operations アプリケーション

ファイナンスサービスオペレーションコア テーブル (続く)

ラベル	テーブル名	Description (説明)
		のすべてのワークフローに構成されたすべてのサービス定義を保存します。
サービス定義にエージェント基準が含まれます	sn_bom_m2m_service_definition	サービス定義とエージェント基準の間の m2m テーブル (user_criteria)
サービス定義に顧客条件が含まれます	sn_bom_m2m_service_definition	サービス定義と顧客条件 (sn_req_criteria_customer_condition) の間の m2m テーブル。
口座自動振替	sn_bom_b2b_standing_order	事業顧客が銀行に提供する事前承認済みの支払指示である口座自動振替を保存するテーブル。 例：自動請求書の支払い
口座自動振替	sn_bom_standing_order	個々の顧客から銀行に渡される事前承認済みの支払指示を保存するテーブル。例：自動請求書の支払い
在庫	sn_bom_stock	すべての在庫情報を保存します。セキュリティ [sn_bom_security] テーブルを拡張します。
学生ローン	sn_bom_student_loan	すべての学生ローン口座レコードを保存します。ローン口座 [sn_bom_loan_account] テーブルを拡張します。
タームローン	sn_bom_term_loan	すべてのタームローン口座レコードを保存します。ローン口座 [sn_bom_loan_account] テーブルを拡張します。
取引	sn_bom_trad	投資家様の個別株式注文に関する情報を保管するため
トランザクション	sn_bom_card_transaction	すべてのカードトランザクションレコードを保存します。財務取引 [sn_bom_transaction] テーブルを拡張します。
トランザクション	sn_bom_deposit_transaction	すべての振込トランザクションレコードを保存します。財務取引 [sn_bom_transaction] テーブルを拡張します。
トランザクション	sn_bom_ins_policy_transaction	すべての保険契約トランザクションレコードを保存します。財務取引 [sn_bom_transaction] テーブルを拡張します。
トランザクション	sn_bom_investment_transaction	すべての投資トランザクションレコードを保存します。財務取引

ファイナンスサービスオペレーションコア テーブル (続く)

ラベル	テーブル名	Description (説明)
		引 [sn_bom_transaction] テーブルを拡張します。
トランザクション	sn_bom_line_of_credit_transaction	すべての与信限度額取引レコードを保存します。財務取引 [sn_bom_transaction] テーブルを拡張します。
トランザクション	sn_bom_loan_transaction	すべてのローントランザクションレコードを保存します。財務取引 [sn_bom_transaction] テーブルを拡張します。
車両	sn_bom_vehicle	顧客の財産
電信送金金融口座	sn_bom_m2m_wire_transfer_financial_account	ファイナンスサービス金融口座
電信送金サービス	sn_bom_wire_transfer	すべての電信送金トレジャリサービスレコードを保存します。ファイナンスサービス [sn_bom_service] テーブルを拡張します。
電信送金ユーザー	sn_bom_m2m_wire_transfer_user	企業振込口座の電信送金施設を要求する権限を持つユーザーの詳細を保存します

Now Platformを使用して、テーブルカスタマーサービス管理 (CSM)

ファイナンスサービスオペレーションデータモデルは、Now Platform、カスタマーサービス管理 (CSM)、および 構成管理データベース (CMDB) アプリケーションに含まれる次のテーブルを使用してデータを保存します。

Now Platformファイナンスサービスオペレーションデータモデルで使用される、**CSM**、構成管理データベース (**CMDB**)テーブル

テーブル	説明	アプリケーション
事業所 [sn_csm_business_location]	事業所レコードを提供します。	CSM
ケース [sn_customerservice_case]	顧客連絡先レコードに関連付けられた患者のケースを提供します。	CSM
特性 [sn_prd_pm_characteristic]	製品で利用可能な属性を提供します。	CMDB ワークスペース

Now Platform ファイナンシャルサービスオペレーションデータモデルで使用される、**CSM**、構成管理データベース (**CMDB**) テーブル (続く)

テーブル	説明	アプリケーション
特性オプション [sn_prd_pm_characteristic_option]	製品で利用可能な属性のオプションを提供します。	CMDB ワークスペース
コンシューマー (csm_consumer)	コンシューマーレコードに関連付けられた患者レコードを提供します。	CSM
消費者プロフィール [sn_csm_consumer_profile]	複数のコンシューマープロフィールを提供します。	CSM
世帯メンバー [csm_household_member]	世帯に追加された患者メンバーのレコードを提供します。	CSM
場所 [cmn_location]	患者に関連付けられた住所を提供します。	Now Platform
製品仕様 [sn_prd_pm_specification]	サービスプロバイダーが顧客に販売する製品を機能レベルで定義します。	CMDB ワークスペース
販売済み製品 [sn_install_base_sold_product]	顧客としての患者によって購入された製品を提供し、顧客 (顧客アカウントまたはコンシューマー) の製品モデル [cmdb_model] テーブルまたはサービスモデル [cmdb_service_product_model] テーブルを参照します。	Now Platform
仕様 [sn_prd_pm_specification]	業界アプリケーションに含まれる仕様のベーステーブルを提供します。	CMDB ワークスペース
仕様特性 [sn_prd_pm_specification_characteristic]	製品、サービス、およびリソースの仕様の特性を提供します。	CMDB ワークスペース
タスク [task]	テーブルを拡張する各テーブルで使用される、一連の標準フィールドを提供します。	Now Platform

Now Platform ファイナンシャルサービスオペレーションデータモデルで使用する、**CSM**、構成管理データベース (**CMDB**) テーブル (続く)

テーブル	説明	アプリケーション
変数 [var_dictionary]	アプリケーションフォームで使用するモデルの動的変数を定義します。	Now Platform

カード異議申し立てデータモデル

このセクションには、カード異議申し立てデータモデルが表示されます。

データモデル

重要:

Card Disputes データモデル内のテーブルとその関係の詳細については、Now Support ナレッジベースの「[Card Disputes Data Model \(カード異議申し立てデータモデル\)](#) [KB1700942] の記事を参照してください。

カード異議申し立てデータモデルとともにインストールされるコンポーネント

このセクションには、カード異議申し立てテーブルが含まれています。

カード異議申し立てテーブル

エンティティ	テーブル名	Description (説明)
異議申し立てタスク	sn_bom_credit_card_disputes_task	すべての異議申し立てタスクを保存します。このテーブルは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。
異議申し立てトランザクション	sn_bom_credit_card_disputes_transaction	すべての異議申し立てトランザクションを保存します。
ビジネス向け当座預金口座	sn_bom_b2b_checking_account	コンシューマーのすべての当座預金口座レコードを保存します。預金口座 [sn_bom_deposit_account] テーブルを拡張します。
ビジネス向け貯蓄口座	sn_bom_b2b_saving_account	事業顧客のすべての貯蓄口座レコードを保存します。預金口座 [sn_bom_deposit_account] テーブルを拡張します。
振込金額	sn_bom_deposit_account	すべての預金口座を保存します-記録の確認と保存。金融口座 [sn_bom_financial_account] テーブルを拡張します。
金融口座	sn_bom_financial_account	預金口座、ローン口座、クレジットカード口座、与信

エンティティ	テーブル名	Description (説明)
		限度額口座、保険証券口座など、すべての金融口座を保存します。販売済み製品 [sn_install_base_sold_product] テーブルを拡張します。
財務タスク	sn_bom_task	照会タスク、請求タスク、クレジットタスク、ローンタスクなどのすべての財務タスクを保存します。業種タスク [sn_ind_task] テーブルを拡張します。
財務取引	sn_bom_transaction	預金、ローン、クレジットカード口座のすべての財務トランザクションを保存します。
与信限度額	sn_bom_line_of_credit	すべてのクレジットラインアカウントレコードを保存します。金融口座 [sn_bom_financial_account] テーブルを拡張します。
個人向け当座預金口座	sn_bom_checking_account	コンシューマーのすべての当座預金口座レコードを保存します。預金口座 [sn_bom_deposit_account] テーブルを拡張します。
サービス定義	sn_bom_service_definition	Financial Services Operations アプリケーションのすべてのワークフローに構成されたすべてのサービス定義を保存します。
カード取引	sn_bom_card_transaction	すべてのカードトランザクションレコードを保存します。財務取引 [sn_bom_transaction] テーブルを拡張します。
振込取引	sn_bom_deposit_transaction	すべての振込トランザクションレコードを保存します。財務取引 [sn_bom_transaction] テーブルを拡張します。
クレジットトランザクション	sn_bom_line_of_credit_transaction	すべての与信限度額取引レコードを保存します。財務取引 [sn_bom_transaction] テーブルを拡張します。
Visa 異議申し立ての取り込み	sn_bom_visa_cp_visa_dispute	Visa 異議申し立てアンケートのすべての質問と回答を保存します。問診票 [sn_evnt_inq_qtn] テーブルを拡張します。
Visa 異議申し立てカード名義人の取り込み	sn_bom_visa_cp_visa_dispute_cardholder	カードホルダーの異議申し立てプレイブックなど、コンシューマーによ

エンティティ	テーブル名	Description (説明)
		て送信された Visa 異議申し立てアンケートの質問と回答を保存します。Visa 異議申し立ての取り込み [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionnaire] テーブルを拡張します。
CRB リージョンタイプ	sn_bom_visa_cp_crb_region_type	すべての Visa カード復旧セキュリティ情報 (CRB) リージョンを保存します。
Mastercard チャージバック理由コードメッセージ	sn_bom_mcard_cp_mastercard_charged_reason_code	Mastercard チャージバック理由コードと関連メッセージが含まれています。
Sold Products (販売済み製品)	sn_install_base_sold_product	このテーブルは、アカウントまたはコンシューマーに販売された製品とサービスをインポートしてビューを提供するために使用されます。顧客、コンシューマー、およびカスタマーサービスエージェントが販売済み製品の詳細にアクセスするのに役立ちます。
製品モデル	cmdb_model	このテーブルは、会社が販売およびサポートするサービス、ハードウェア、ソフトウェア、消耗品などの製品モデルを構成するために使用されます。
カード異議申し立てサービスケース	sn_bom_credit_card_disputes_cases	このテーブルは、エージェントがカード異議申し立てプロセスを開始したり、顧客に代わって異議申し立てケースを作成して異議申し立てを報告したりするために使用されます。
カードサービスモデル	Sn_ent_card_service_model	カード製品情報を格納するモデルテーブル
振込モデル	sn_ent_deposit_account_model	普通預金口座、当座預金口座などの振込商品を保存するモデルテーブル
ケース	sn_customerservice_case	ケースレコードには、顧客、顧客から報告された質問または問題、および質問への回答と問題の解決のために実行された作業に関する詳細情報が含まれます。例: カード異議申し立てサービスケーステーブル。
タスク	タスク	タスクテーブルは、ケースのさまざまな作業アサインの進捗状

エンティティ	テーブル名	Description (説明)
		況を保存および追跡するために使用されます。
タスク	sn_customerservice_task	ServiceNow の sn_customerservice_task テーブルは、すべてのカスタマーサービスタスクを一元化するように設計されています。このテーブルは、カスタマーサービスタスクを効率的に整理および管理するのに役立ち、すべての関連情報に簡単にアクセスして管理できるようにします。
カード異議申し立て関連トランザクション	sn_bom_credit_card_disputes	カード異議申し立ての文脈に関連する取引の詳細を保存するため(例: Visa の異議申し立てに関する関連取引)。
サービス定義	sn_case_type_selection	サービス定義は、製品、サービス、およびケースタイプ間の関連付けを作成するために使用されます。サービス定義はケースタイプと連携して、さまざまなタイプのサービス要求 (最終クレジットの発行など) を提供します。
問診票フォーム	sn_evt_inq_qtn	このテーブルは、さまざまなタイプの要求の処理中に尋ねられる質問を格納するように設計されています。このテーブルは、さまざまなタイプの要求に関連するインタラクションを文書化するための汎用リポジトリとして機能します。これにより、必要なすべての質問が行われ、回答が記録されます。
個人向け貯蓄口座	sn_bom_saving_account	顧客がお金を預けて利息を得ることができる銀行口座のタイプの詳細を保存するテーブル。
支払いネットワーク	sn_bom_payment_network	カードのコンテキストで支払処理ネットワークに関する情報を保存するテーブル。例: Visa interlink、Pulse。
ビジネスクレジットカード	sn_bom_b2b_credit_card	企業がニーズに合わせた特典付きのクレジットで商品やサービスを購入するように設計されたクレジットカードのタイプの詳細を保存するテーブル。
個人クレジットカード	sn_bom_credit_card	個人がクレジットで商品やサービスを購入できるクレジットカードのタイプの詳細を保存するテーブル。

エンティティ	テーブル名	Description (説明)
チャージバック理由コード	sn_bom_chargeback_reason_code	チャージバック理由コードは、カード名義人がトランザクションに異議を申し立てる理由を分類するために使用される数値コードです。これらは、Visa、Mastercard、American Expressなどのカードネットワークによって提供されます。この表には、これらの理由コードの詳細が保持されています。
ファイナンシャルサービスベース	sn_bom_case	Financial Services ベーステーブルは、システム内のすべてのタイプの財務ケースレコードの親テーブルとして機能します。これは、異議申し立て、不正調査、ローン申請、その他の財務照会や問題など、さまざまな財務ケースを管理するための統一された構造を提供する中央リポジトリとして機能します。このテーブルの各レコードは一意的な財務ケースを表し、関連する子テーブルに格納されているより具体的なケースの詳細にリンクする関連メタデータがあります。
アカウント	customer_account	ServiceNow のテーブルは、顧客アカウントを定義および管理するように設計されています。このテーブルは、顧客情報を整理および管理するのに役立ち、関連するすべての詳細に簡単にアクセスして管理できるようにします。
コンシューマー	csm_consumer	ServiceNow のテーブルは B2C 顧客を表します。このテーブルは、コンシューマー情報の整理と管理に役立ち、関連するすべての詳細に簡単にアクセスして管理できるようにします。
連絡先	customer_contact	このテーブルは、連絡先の詳細を整理および管理するのに役立ち、すべての関連情報に簡単にアクセスして管理できるようにします。

保険

ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) が保険セクターのカスタマーサービス業務をサポートするための Now Platform とカスタマーサービス管理 (CSM) 機能をどのように強化するかをご覧ください。

保険請求コアデータモデル

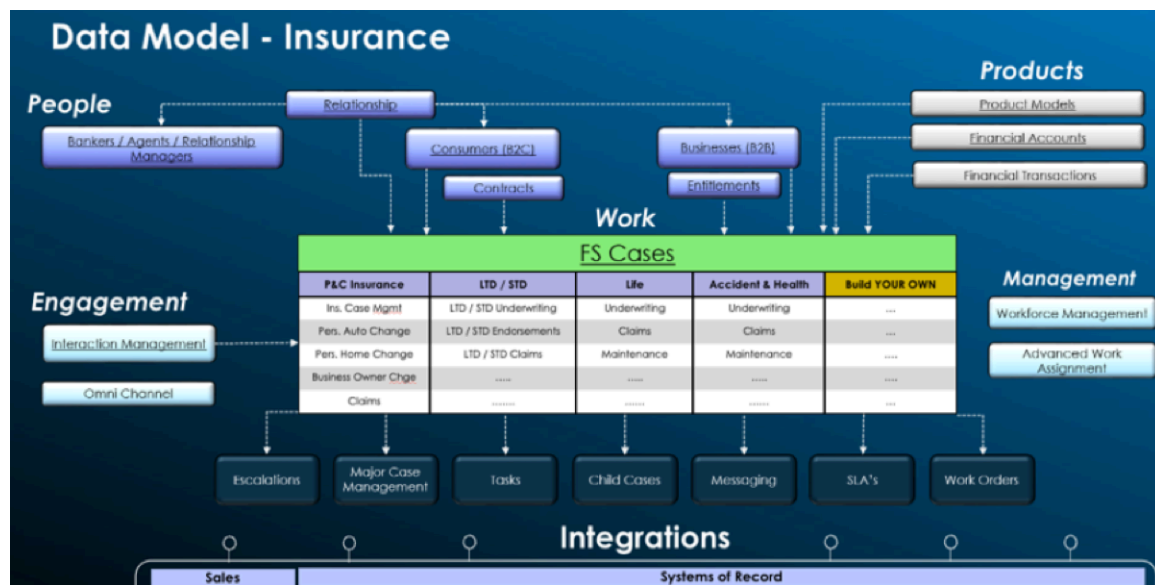
保険請求コアアプリケーションには、一般的な請求データモデルコンポーネントと承認エンジンを提供するフレームワークが含まれています。これらのコンポーネントを使用して、ビジネスニーズを満たす柔軟なデータ構造を作成できます。

保険請求コアの概要

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

請求予約コンポーネントと請求支払コンポーネントには、承認プロセス用の請求承認エンジンがあります。この承認エンジンは、ディシジョンテーブルとフロー、および Now Platform sysapproval_approver テーブルで構成されているため、要求が正確であり、会社のガイドラインに従って監視されます。

データモデル設計フレームワーク



重要:

保険請求コアデータモデル内のテーブルとその関係の詳細については、Now Support ナレッジベースの記事「[保険請求コアデータモデル \[KB1700936\]](#)」を参照してください。

保険請求コアデータモデルとともにインストールされるコンポーネント

Insurance Claims Core アプリケーションには、テーブル、プロパティ、ユーザーロールなど、いくつかのタイプのコンポーネントがインストールされています。

注:

ファイナンシャルサービスオペレーションコア アプリケーション、企業保険請求 アプリケーション、または 個人向け保険請求 アプリケーションのいずれかをインストールすると、Insurance Claims Core アプリケーションが自動的にインストールされます。

インストールされるロール

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

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

ロールタイトル [名前]	Description (説明)
保険請求コアアドミン [sn_ins_claim.admin]	コアデータを含むすべてのテーブルに対する作成、読み取り、書き込み、および削除アクセス権。
保険請求コア引当ライター [sn_ins_claim.reserve_writer]	要求予約テーブルへの書き込みアクセス。
保険請求コア予備リーダー [sn_ins_claim.reserve_reader]	要求予約テーブルへの読み取りアクセス権。
保険請求コアプロパティライター [sn_ins_claim.property_writer]	請求インシデントテーブルへの書き込みアクセス。
保険請求コアプロパティリーダー [sn_ins_claim.property_reader]	請求インシデントテーブルへの読み取りアクセス。
保険請求コア支払ライター [sn_ins_claim.payment_writer]	請求支払テーブルへの書き込みアクセス。
保険請求コア支払リーダー [sn_ins_claim.payment_reader]	請求支払テーブルへの読み取りアクセス。
保険請求コア参加者ライター [sn_ins_claim.participant_writer]	参加者ロールテーブルへの書き込みアクセス。
保険請求コア参加者リーダー [sn_ins_claim.participant_reader]	参加者ロールテーブルへの読み取りアクセス。
保険請求コアカバレッジライター [sn_ins_claim.coverage_writer]	請求範囲テーブルへの書き込みアクセス。
保険請求コア補償リーダー [sn_ins_claim.coverage_reader]	請求範囲テーブルへの読み取りアクセス。
保険請求コアクレーム傷害ライター [sn_ins_claim.injury_writer]	Claim Injury テーブルへの書き込みアクセス。
保険請求コア請求傷害リーダー [sn_ins_claim.injury_reader]	Claim Injury テーブルへの読み取りアクセス。
保険請求コアプロフィールリーダー	請求参加者 (プロフィール) テーブルへの読み取りアクセス権。

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

ロールタイトル [名前]	Description (説明)
[sn_ins_claim.profile_reader]	
保険請求コアプロフィールライター [sn_ins_claim.profile_writer]	請求参加者 (プロフィール) テーブルへの書き込みアクセス権。
保険契約スナップショットリーダー [sn_ins_claim.policy_snapshot_reader]	ポリシースナップショットテーブルへの読み取りアクセス権。
保険契約スナップショットライター [sn_ins_claim.policy_snapshot_writer]	ポリシースナップショットテーブルへの書き込みアクセス。

インストールされるテーブル

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

- ファイナンスサービスオペレーション企業保険請求 および 個人向け保険請求 アプリケーションのインストール時にインストールされるテーブル。
- カスタマーサービス管理 (CSM)アプリケーションのテーブル。
- Now Platform テーブル

保険請求コアテーブル

テーブル	Description (説明)
請求範囲 [sn_ins_claim_coverage]	請求に対する保険証券の補償範囲を保存します。
請求インシデント [sn_ins_claim_プロパティ]	保険対象財産に関する詳細、または請求で報告された損失インシデントに関与するその他の財産に関する詳細を保存します。
請求参加者 [sn_ins_claim_profile]	請求プロセスに関与するすべての参加者に関する詳細を保存します。個人でも会社でもかまいません。たとえば、被保険者の運転者、別の車両の運転者、評価に関与する外部の専門家などです。これらの詳細は、補償範囲に対して請求を行うための関与エンティティとして、または支払いが行われる受取人として使用できます。
参加者ロール [sn_ins_claim_participant]	参加者が負傷者、被保険者、報告者のいずれであるかなど、責任に関連する詳細を保存します。
支払備金 [sn_ins_claim_reserve]	補償とエンティティの組み合わせに対して作成された準備金額を保存します。

保険請求コアテーブル (続く)

テーブル	Description (説明)
請求支払 [sn_ins_claim_payment]	請求を決済するための準備金に対して作成された支払金額に関する詳細を保存します。 i 注: 請求予約と支払の両方で、システムのプロパティに応じて、承認プロセスの請求承認エンジンが予約レコードまたは支払のために呼び出される場合があります。
怪我インシデント [sn_ins_claim_injury]	請求の参加者の負傷の詳細を保存します。
保険契約スナップショット [sn_ins_claim_policy_snapshot]	ポリシー番号、有効日、有効期限、その他の詳細など、インシデント日の時刻に固有のポリシー情報を保存します。

インストールされるプロパティ

クレームシステムのプロパティを更新するには、保険金請求業務 > プロパティ. 次のプロパティを使用できます。

請求システムプロパティ

プロパティ	名前	Description (説明)
請求の予約に承認プロセスが必要ですか？	sn_ins_claim.reserve_approval	請求の予約の承認プロセスが必要かどうかを決定します。
請求の予約に階層承認が必要ですか？	sn_ins_claim.reserve_approval_is_sequential	有効にすると、査定人がレビューのために支払備金の要求を送信したという通知がマネージャーに届きます。マネージャーに承認権限がない場合でも、請求の予約承認要求は、承認のために常に次のレベルのすべてのマネージャーに順次順序を移動します。 無効にすると、承認要求は金額の承認権限を持つマネージャーに直接送信されます。

請求システムプロパティ (続く)

プロパティ	名前	Description (説明)
請求支払に承認プロセスが必要ですか？	sn_ins_claim.payment_approval	請求支払の承認プロセスが必要かどうかを決定します。
請求支払に階層承認が必要ですか？	sn_ins_claim.payment_approval_is_sequential	有効にすると、査定人がレビューのために請求支払要求を送信したという通知がマネージャーに届きます。マネージャーに承認権限がない場合でも、請求支払承認要求は、承認のために常にすべての次のレベルのマネージャーに順番に移動します。 無効にすると、承認要求は金額の承認権限を持つマネージャーに直接送信されます。

[請求タスク] フォーム

請求タスクフォームには、保険金請求を解決する作業を完了するために作成され、ユーザーにアサインされた請求タスクに関する情報が表示されます。

タスクフォームには、次のフィールドが含まれています。

請求タスクフォームのフィールド

Field (フィールド)	説明
番号	自動的に割り当てられたタスク番号。
親	親要求ケースの番号。
優先度	タスクに割り当てられた優先度: • 1 : 重大 • 2 : 高 • 3 - 中 • 4 - 低 (デフォルト)
ステータス	タスクの現在のステータス。
期日	このタスクの期日。
カテゴリ	タスクのカテゴリ:

請求タスクフォームのフィールド (続く)

Field (フィールド)	説明
	• 全般 • レポート • フォローアップ • ドキュメント • クローズ • 妥当性検証
アサイン先グループ	アサイン先グループ。
Assigned to (アサイン先)	アサインされたユーザー。
簡単な説明	タスクの簡単なサマリー。
Description (説明)	タスクを完了するために実行する必要がある作業の説明。
作業メモ	解決に向けて実行した手順など、タスクに関する情報。

リモートテーブル

ServiceNow Financial Services Remote Tables を使用してコアシステムを統合します。この機能により、統合のために ServiceNow データモデルを再作成する必要がなくなるため、開発が合理化されます。

リモートテーブルの概要

金融機関は、外部のコアアプリケーションを通じて、大量の口座データや取引データを管理しています。ファイナンスサービスオペレーション アプリケーション内でこのデータを同期するという課題に対処するために、Financial Services Remote Tables アプリケーションが導入されました。このソリューションにより、データを永続的に保存することなく、外部の財務アプリケーションへのリアルタイムのレコードルックアップが可能になります。

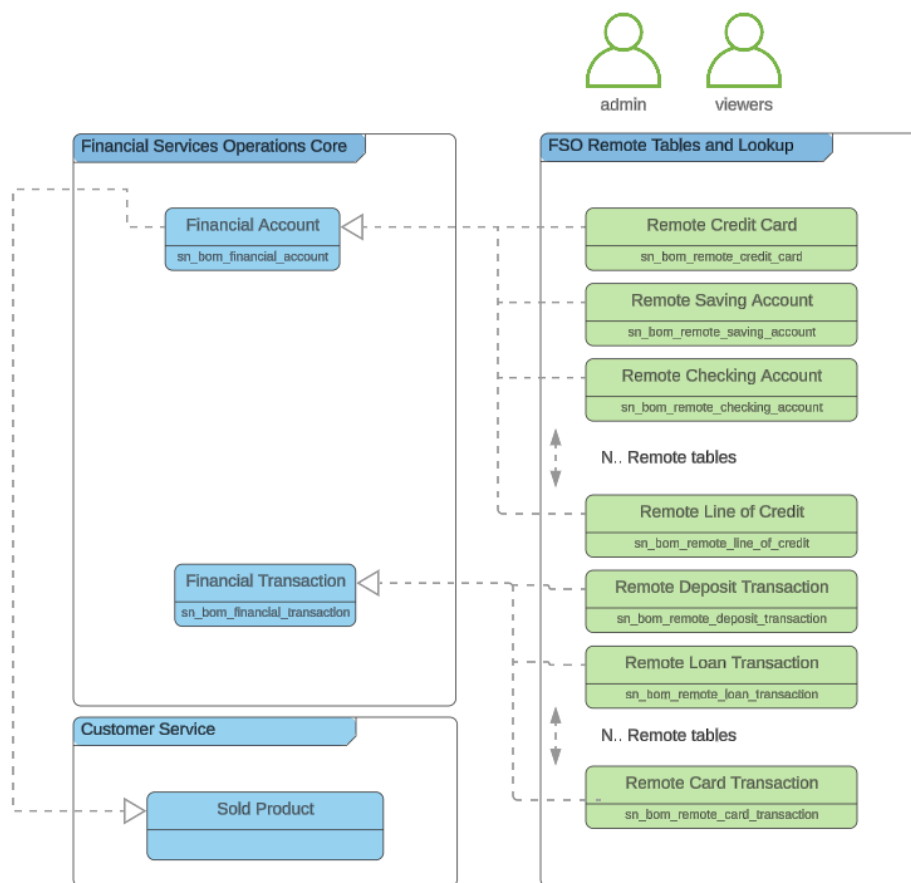
リモートテーブルは、ファイナンスサービスオペレーション バンキングアプリケーションに統合された Now Platform 機能です。リモートテーブルの操作の詳細については、「[Remote tables](#)」を参照してください。

主な機能

- 金融口座テーブルとトランザクションテーブルを備えたファイナンスサービスリモートテーブルをファイナンスサービスオペレーション データモデルに組み込みます。
- ルックアップレコードと ServiceNow テーブルのオンデマンド同期を有効にして、データの正確性と適時性を維持します。

連携アーキテクチャ

Financial Services リモートテーブルを使用すると、REST または SOAP サービスを介して外部ソースまたは別のインスタンスからデータを取得できます。外部ソースまたは別のインスタンスからデータを取得するには、スクリプト定義を作成し、リモートテーブルに関連付ける必要があります。スクリプト定義の詳細と、REST API 呼び出しを使用して財務トランザクションの詳細を検索する例については、次を参照してください。 [SoR でリモート情報をルックアップ](#)



FSO ルックアップクライアントアクションの設定

Financial Services Remote Tables プラグインに含まれる **[Lookup UXF Client (UXF クライアントを検索)]** アクションは、FSO Lookup Client アクションの設定に不可欠です。このアクションは、アクションペイロード定義を統合し、フィールドデコレーター内で UXF クライアントアクションとして使用されます。リモートテーブルルックアップアプリケーションの一部として利用できますが、フィールドデコレーターまたは宣言アクションとの統合が必要です。

構成可能ワークスペースでフィールドデコレーターを設定する方法の詳細については、「[フィールドデコレーターの設定](#)」を参照してください。

リモートテーブル統合のユースケースには、FSO ルックアップクライアントアクションの設定手順が含まれています。詳細については、「[リモートテーブル統合の設定](#)」を参照してください。

開発者リソース

リモートテーブルのリモートデータオプション、統合アプローチの選択、またはリモートテーブル統合のチュートリアルユースケースに従う方法の詳細については、次のトピックを参照してください。

- [リモートテーブルのリモートデータオプション](#)
- [統合アプローチの選択](#)
- [リモートテーブル統合の設定](#)

関連情報

[Create a script definition for a remote table](#)[Create a form action](#)[Create a UXF client action for forms](#)[FSO クライアントの検索アクション](#)**FSO** クライアントの検索アクション

定義された条件に基づいてテーブルからレコードを検索します。

ロールと使用可能性

必要なロール：admin

フィールド

フィールドデコレーターでアクションペイロード定義を選択すると、**UXF** クライアント用に構成できる一連のアクション属性がアクティブ化されます。フィールドデコレーターでの構成に使用できる属性のリストを次に示します。

Field (フィールド)	Description (説明)
popupTitle	ポップアップモダルのタイトルを設定します。
remoteTable	ルックアップをクエリするリモートテーブルを識別します。
remoteColumnsToShow	クエリされたときにリストの列を表示します。
setFieldNameOnRecordPage	選択後に、選択した値を指定されたフィールドに割り当てます。
localTable	選択したレコードをコピーする場所を指定します。
localRemoteFieldMapping	データコピーのためにリモートテーブルとローカルテーブルの間でフィールドをマッピングします。
検索フィールド	ポップアップの指定されたフィールドを使用して、リモートテーブルを検索できます。
listTitle	ポップアップモダル内のリストにタイトルを付けます。

出力例

Field (フィールド)	Description (説明)
popupTitle	アカウントを選択
remoteTable	sn_bom_remote_saving_account
localTable	sn_bom_saving_account
remoteColumnsToShow	名前、製品、コンシューマー
setFieldNameOnRecordPage	gold_product
localRemoteFieldMapping	[{"local": "product", "remote": "product", "unique": true, "local": "name", "remote": "name"}]
searchFields	[{"field": "consumer", "name": "コンシューマー", "filter": "LIKE", "val": "", "field": "name", "name": "名前", "filter": "LIKE", "val": ""}]

Field (フィールド)	Description (説明)
listTitle	アカウントを選択

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

Financial Services Remote Tables アプリケーションのインストール時に、テーブルやユーザーロールなど、いくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

インストールされるテーブル

Financial Services Remote Tables

ラベル	名前
リモート個人自動車保険	sn_bom_remote_auto_insurance_policy
リモートオートローン	sn_bom_remote_auto_loan
リモート個人向け与信限度額	sn_bom_remote_b2c_line_of_credit
リモートビジネスオーナーポリシー	sn_bom_remote_bo_ins_policy
振込のリモートビジネス証明書	sn_bom_remote_business_certificate_of_deposit
リモートビジネス向け当座預金口座	sn_bom_remote_business_checking_account
リモートビジネス向け与信限度額	sn_bom_remote_business_line_of_credit
リモートビジネス向け貯蓄口座	sn_bom_remote_business_saving_account
遠隔地取引	sn_bom_remote_card_transaction
リモート商用自動車保険証券	sn_bom_remote_ca_ins_policy
振込のリモート個人証明書	sn_bom_remote_certificate_of_deposit
リモート個人向け当座預金口座	sn_bom_remote_checking_account
リモート商用不動産ローン	sn_bom_remote_commercial_real_estate_loan
リモート商用車ローン	sn_bom_remote_commercial_vehicle_loan
リモートマンション保険証券	sn_bom_remote_condo_ins_policy
リモート営利損害保険	sn_bom_remote_cp_ins_policy
リモートクレジットカード	sn_bom_remote_credit_card
リモート商用包括証券	sn_bom_remote_cu_ins_policy
遠隔地取引	sn_bom_remote_deposit_transaction
遠隔地設備ローン	sn_bom_remote_equipment_loan
遠隔地放牧農場ポリシー	sn_bom_remote_fr_ins_policy
遠隔地一般賠償責任ポリシー	sn_bom_remote_gl_ins_policy
遠隔地団体障がい保険証券	sn_bom_remote_group_disability_insurance_policy
遠隔地団体生命保険証券	sn_bom_remote_group_life_insurance_policy
遠隔地住宅所有者保険	sn_bom_remote_homeowner_insurance_policy
遠隔地個人生命保険契約を削除	sn_bom_remote_indiv_life_policy

Financial Services Remote Tables (続く)

ラベル	名前
遠隔地取引	sn_bom_remote_ins_policy_transaction
遠隔地投資口座	sn_bom_remote_investment_account
遠隔地取引	sn_bom_remote_investment_transaction
遠隔地家主保険ポリシー	sn_bom_remote_landlord_ins_policy
遠隔地取引	sn_bom_remote_line_of_credit_transaction
遠隔地取引	sn_bom_remote_loan_transaction
遠隔地住宅ローン	sn_bom_remote_mortgage
遠隔地個人ローン	sn_bom_remote_personal_loan
遠隔地個人包括証券	sn_bom_remote_pu_ins_policy
遠隔地賃貸人保険証券	sn_bom_remote_renters_ins_policy
遠隔地個人向け貯蓄口座	sn_bom_remote_saving_account
遠隔地 SBA ローン	sn_bom_remote_sba_loan
遠隔地学生ローン	sn_bom_remote_student_loan
遠隔地タームローン	sn_bom_remote_term_loan

インストールされるロール

Financial Services Remote Tables とともにインストールされるロール

ラベル	ロール
自動車保険証券	sn_bom_remote.auto_ins_policy_viewer
オートローン	sn_bom_remote.auto_loan_viewer
B2C 与信限度額	sn_bom_remote.b2c_line_of_credit_viewer
振込のビジネス証明書	sn_bom_remote.b2b_certificate_of_deposit_viewer
ビジネス向け当座預金口座	sn_bom_remote.b2b_checking_account_viewer
ビジネス向け与信限度額	sn_bom_remote.b2b_line_of_credit_viewer
ビジネス向け貯蓄口座	sn_bom_remote.b2b_saving_account_viewer
カード取引	sn_bom_remote.credit_card_account_viewer
CA 保険証券	sn_bom_remote.ca_ins_policy_viewer
預金証書	sn_bom_remote.certificate_of_deposit_viewer
当座預金口座	sn_bom_remote.checking_account_viewer
商用不動産ローン	sn_bom_remote.commercial_real_estate_loan_viewer
商用車ローン	sn_bom_remote.commercial_vehicle_loan_viewer
マンション保険証券	sn_bom_remote.condo_ins_policy_viewer
CP 保険証券	sn_bom_remote.cp_ins_policy_viewer

Financial Services Remote Tables とともにインストールされるロール (続く)

ラベル	ロール
クレジットカード	sn_bom_remote.credit_card_account_viewer
CU 保険証券	sn_bom_remote.cu_ins_policy_viewer
振込取引	sn_bom_remote.deposit_account_viewer
設備ローン	sn_bom_remote.equipment_loan_viewer
FR 保険証券	sn_bom_remote.fr_ins_policy_viewer
GL 保険証券	sn_bom_remote.gl_ins_policy_viewer
団体障がい保険証券	sn_bom_remote.group_disability_ins_policy_viewer
団体生命保険証券	sn_bom_remote.group_life_ins_policy_viewer
ホームオーナー保険証券	sn_bom_remote.homeowner_ins_policy_viewer
個人生命保険	sn_bom_remote.indiv_life_policy_viewer
保険証券取引	sn_bom_remote.ins_policy_viewer
投資アカウント	sn_bom_remote.investment_account_viewer
投資トランザクション	sn_bom_remote.investment_account_viewer
家主保険証券	sn_bom_remote.landlord_ins_policy_viewer
与信限度額取引	sn_bom_remote.line_of_credit_viewer
ローントランザクション	sn_bom_remote.loan_account_viewer
住宅ローン	sn_bom_remote.mortgage_viewer
個人ローン	sn_bom_remote.personal_loan_viewer
PU保険証券	sn_bom_remote.pu_ins_policy_viewer
賃借人保険証券	sn_bom_remote.renters_ins_policy_viewer
普通預金口座	sn_bom_remote.saving_account_viewer
SBA ローン	sn_bom_remote.sba_loan_viewer
学生ローン	sn_bom_remote.student_loan_viewer
タームローン	sn_bom_remote.term_loan_viewer

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

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

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

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

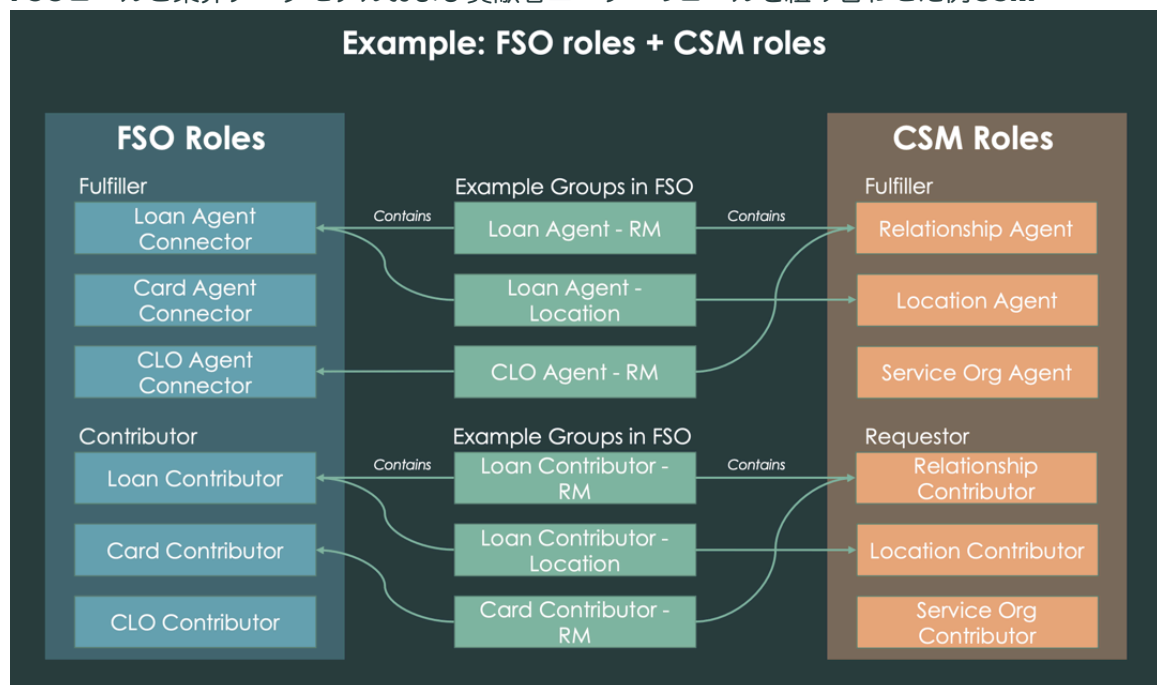
FSO アプリケーションのエージェントコネクターロールを機能させるには、関係エージェントや場所エージェントなどのCSM業界データモデルの適切なロールと組み合わせる必要があります。同様に、FSO アプリケーションの貢献者ロールを機能させるには、CSM 貢献者ユーザーロールのいずれかと組み合わせる必要があります。

ビジネスニーズに基づいて、FSOロールを持つユーザーにCSM業界データモデルロールまたは貢献者ユーザーロールをアサインして、ケース、ケースタスク、その他のケース関連情報へのアクセスを制御するなど、特定のユーザーに必要なレベルのアクセス権を付与できます。

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

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

FSOロールと業界データモデルおよび貢献者ユーザーのロールを組み合わせた例CSM



でのロールの組み合わせの例 **Financial Services Loan Operations**

次に、Loan Operations でユーザーにロールを割り当てる方法の例をいくつか示します。

- ローン関係マネージャーには、次のいずれかがアサインされている必要があります。
 - ローン貢献者 [sn_bom_loan_b2b.contributor] ロールと CSM 関係貢献者 [sn_customerservice.relationship_contributor] ロール
 - 金融サービス関係貢献者 [sn_bom.relationship_contributor] には、ローン貢献者 [sn_bom_loan.contributor] と CSM 関係貢献者 [sn_customerservice.relationship_contributor] の両方のロールが含まれます。
- 事業所の支店ワーカーには、ローン貢献者 [sn_bom_loan_b2b.contributor] ロールと CSM サービス組織貢献者 [sn_customerservice.service_organization_contributor] ロールがアサインされている必要があります。

- ローン関係エージェントには、ローンエージェントコネクタ
[sn_bom_loan_b2b.agent_connector] ロールと CSM 関係エージェント
[sn_customerservice.relationship_agent] ロールがアサインされている必要があります。
- 事業所のローン場所エージェントには、ローンエージェントコネクタ
[sn_bom_loan_b2b.agent_connector] ロールと CSM 場所エージェント
[sn_customerservice.svc_location_agent] ロールがアサインされている必要があります。

ローン運用ロールと **CSM** ロールを組み合わせた例



の顧客セントラル FSO

顧客セントラルは、顧客に関するすべての情報を 1 か所に集約してエージェントまたは貢献者に提供します。これにより、顧客の問題に集中し、効率的で協力的なサービスを顧客に提供できるようになります。

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

の顧客セントラルのアクティブ化 FSO

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

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

[顧客情報] タブ

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

[顧客情報] タブ

Details

Rick Porter
Create case Create Case Save Create Case Create Policy Request

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

RP Rick Porter

Mobile phone
+1(773) 791-0598

Business phone

Email
rick.porter@example...

Street
3263 University Drive

City
Chicago

State / Province
IL

Policy overview

Yearly total premium
£317.10

Premium breakdown by policy

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

顧客セントラルの構成

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

顧客セントラルへのアクセス

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

始める前に

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

このタスクについて

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

手順

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

ファイナンシャルサービスオペレーションの構成

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

インポートセットを使用した財務データのインポート

金融口座、金融商品、金融機関、および財務トランザクションを ServiceNow ファイナンシャルサービスオペレーションコア テーブルにインポートします。ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションを動作させるには、この基盤データが必要です。

始める前に

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

必要なロール:sn_bom.admin

手順

1. 移動先 **すべて > システムインポートセット > データのロード**.
 2. [テーブルの作成] を選択し、[ラベル] フィールドに新しいテーブルのラベルを入力します。
 3. [インポートのソース] フィールドでソースを選択し、外部データソースからインポートセットにデータをアップロードできるようにします。
 4. [送信] をクリックします。
インポートされたデータが、新しいインポートセットテーブルで利用できるようになりました。
- 詳細については、「[インポートセットのキーコンセプト](#)」を参照してください。

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

分岐操作を有効にする

一連の支店運用機能を有効にして、マネージャーが管理する支店全体の運用パフォーマンスとケースを把握できるようにすることができます。

ブランチバンキングを使用すると、銀行は支店の幅広いネットワークを通じてバンキングサービスを提供できるようになり、顧客は近くに支店を便利に持つことができます。FSOの支店運用機能を使用すると、運用の管理を担当する場所マネージャーは、管理する支店のパフォーマンスメトリクスを表示し、ケースを表示および作成できます。

FSO のブランチ操作には、次のコンポーネントが含まれます。

- 場所マネージャーの貢献者ロール (sn_bom.location_manager_contributor)
- 支店の場所のサポート
- ケーステーブルとレコードの [支店の場所] フィールド
- ランディングページ、ケースリスト、およびメトリクスダッシュボードを備えた場所マネージャーワークスペース
- デモデータ

FSO ブランチ操作をサポートするアプリケーション

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

- Financial Services Card Operations
- Financial Services Complaint Management
- Financial Services Credit Operations
- Financial Services Business Lifecycle

- Financial Services Client Lifecycle
- Financial Services Business Deposit Operations
- Financial Services Personal Deposit Operations
- Financial Services Business Loan Operations
- Financial Services Personal Loan Operations
- Financial Services Payment Operations
- Financial Services Treasury Operations

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

分岐操作を有効にするために必要なプラグイン

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

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

i 注:

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

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

場所マネージャー貢献者ワークスペース

場所マネージャーの貢献者ワークスペースには、次のページが含まれています。

- ロールに関連付けられた事業所のカスタマイズされたランディングページ。ランディングページには、オープンケースの概要、アプリケーション別のオープンケースのブレイクダウン、および場所マネージャーが顧客のケースの作成を開始できるようにするインストール済みの各アプリケーションへのクイックリンクが表示されます。
- ロールによって管理されるブランチにアサインされたケースのリストビュー。場所マネージャーの貢献者ロールは、ケースフォームレコードを開いて支店の場所フィールドを編集できます。支店の場所フィールドは、ケースがクローズされるまで編集可能です。
- 支店のパフォーマンスメトリクスダッシュボードページ

場所マネージャーの貢献者ロールは、ランディングまたは [支店のパフォーマンスメトリクス] ダッシュボードページからメトリクス番号を選択して、ブレイクダウンリストまたはパフォーマンスアナリティクスビューにドリルダウン KPI 詳細 できます。

ファイナンスサービスオペレーションの分析とレポートの詳細については、「[ファイナンスサービスオペレーション 対応の プラットフォームアナリティクス ソリューション](#)と [KPI Details](#)」を参照してください。

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

支店のパフォーマンスメトリクスダッシュボード

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

支店のパフォーマンスメトリクスダッシュボードインジケター - 過去 **30** 日間の全体的なメトリクス

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

支店のパフォーマンスメトリクスダッシュボードインジケター - 過去 **30** 日間のアプリケーションメトリクス

インジケター	Description (説明)
オンボーディングされた顧客	支店の場所で過去 30 日間にオンボーディングされた顧客の数 (週別)
クローズ済みケース	支店の過去 30 日間に SLA に違反したクローズ済みケースと SLA に違反していないクローズ済みケースの数 (週別)。

支店のパフォーマンスメトリクスダッシュボードインジケター - 過去 30 日間のアプリケーションメトリクス (続く)

インジケター	Description (説明)
SLA に適合	支店の過去 30 日間のすべての FSO つのケースで満たされた SLA の割合。
SLA 違反	支店の過去 30 日間の全 FSO ケースにおける SLA 違反の割合。
クローズに要する平均時間	支店の過去 30 日間にケースをクローズするまでの平均時間。
作成された [アプリケーション] ケースの傾向	支店の場所に対して過去 30 日間に作成されたアプリケーションケースの傾向 (週別)。
受領した頭金	支店の過去 30 日間に開設された当座預金口座および普通預金口座から受け取った初回振込金額。
損金処理	支店の場所で過去 30 日間にクローズされたケースからの損金処理の数。

サービス定義の構成

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

始める前に

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

必要なロール:スコープ対象のアプリケーションのアプリケーション管理を有効にすると、そのアプリケーションの ACL ルールがデフォルトで適用されます。たとえば、Financial Services Payment Operations では、sn_bom_payment.admin ロールと admin ロールが必要です。

このタスクについて

サービス定義は、アプリケーション内の各サービスのケースとタスクの両方に対して構成され、サービスごとに固有のフローとビューを有効にします。新しいケースタイプを追加し、各タイプのサービス定義を構成できます。

手順

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

Example

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

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

サービス定義フォーム

Field (フィールド)	Description (説明)
インターセプターに表示	このフィールドを true に設定すると、サービス定義がケースタイプセクターに表示されます。それ以外の場合は非表示になります。
Sys ID	サービス定義に対するシステム生成の一意の識別子。
タスクタイプ	サービス定義に関連付けられたテーブル。サービスに基づいてケースまたはタスクテーブルを選択します。

サービス定義を作成すると、[サービス定義] フォームにサービス定義構成に関する情報が表示されます。このレコードには、顧客に提供したサービスの詳細が保存されます。他のフィールドの詳細については、「[Service Definition form](#)」を参照してください。

4. [Submit (送信)] または [Update (更新)] をクリックします。

レコードプロデューサーの作成または変更

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

始める前に

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

必要なロール: 構成するアプリケーションに基づいて、次のロールが必要です。

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

このタスクについて

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

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

手順

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

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

3. フォームのフィールドに入力します。

レコードプロデューサーフォーム

フィールド	説明
名前	レコードプロデューサーの名前です。
テーブル名	レコードプロデューサーが関連付けられている HR ケーステーブルです。これらのテーブルには要求フォームのデータが保存されます。 ○ クレジットカード要求のクレジットカードサービス [sn_bom_credit_card_service] テーブルを選択します。 ○ 支払照会要求の支払照会ケース [sn_bom_payment_inquiry] テーブルを選択します。 ○ 支払請求要求の請求 [sn_bom_payment_claim] テーブルを選択します。 ○ ビジネスローン要求のローンサービスケース [sn_bom_loan_b2b_service] テーブルを選択します。 ○ 個人ローン要求のローンサービスケース [sn_bom_loan_service] テーブルを選択します。 ○ 苦情サービス要求の苦情ケース [sn_bom_compl_service] テーブルを選択します。
アプリケーション	レコードプロデューサーフォームが属するアプリケーション。このフィールドは、レコードプロデューサーを作成するアプリケーションスコープを選択すると自動的に設定されます。
アクティブ	レコードプロデューサーの使用をアクティブ化するオプションです。
[What it will contain (内容)] タブ	
簡単な説明	レコードプロデューサーの簡単な説明
説明	レコードプロデューサーの詳細な説明

フィールド	説明
スクリプト	作成したレコードの特定のフィールドに値を動的にアサインするスクリプト
[アクセシビリティ] タブ	
カタログ	レコードプロデューサーが属するカタログの名前。[バンキングサービス] または [コンシューマーサービス] を選択します。
カテゴリ	レコード・プロデューサーが表示されるカタログ・カテゴリの名前。

4. **[Submit (送信)]** または **[Update (更新)]** をクリックします。

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

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

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

詳細については、「[ユーザー基準の設定](#)」を参照してください。

7. **[Update (更新)]** をクリックします。

ファイナンスサービスオペレーションアプリケーションのレコードプロデューサー

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

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

アプリケーション	レコードプロデューサー	関連テーブル名
Financial Services Payment Operations	受益者要求未受領	支払照会ケース [sn_bom_payment_inquiry]
	エラーのある支払	支払照会ケース [sn_bom_payment_inquiry]
	内部要求	請求 [sn_bom_payment_claim]
	請求ケースを作成	請求 [sn_bom_payment_claim]
Financial Services Card Operations	新しいクレジットカードを申し込む	クレジットカードサービス

アプリケーション	レコードプロデューサー	関連テーブル名
	i 注: このレコードプロデューサーはデモデータで利用可能です。ただし、アドミニストレーターはこれを使用して、クレジットカード製品モデルごとにクレジットカードレコードプロデューサーを作成できます。	[sn_bom_credit_card_service]
	クレジットカード利用限度額引き上げ要求	クレジットカードサービス [sn_bom_credit_card_service]
	一時的なクレジットカード利用限度額引き上げ要求	クレジットカードサービス [sn_bom_credit_card_service]
	クレジットカード利用限度額引き下げ要求	クレジットカードサービス [sn_bom_credit_card_service]
	クレジットカード要求をブロック	クレジットカードサービス [sn_bom_credit_card_service]
	クレジットカード要求のブロック解除	クレジットカードサービス [sn_bom_credit_card_service]
	クレジットカード要求をクローズ	クレジットカードサービス [sn_bom_credit_card_service]

要求タイプの構成

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

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

- プラットフォーム UI からケースを作成するためのインターセプター。

プラットフォーム UI には、ケースを作成するためのインターセプターが含まれています。これらのインターセプターは、エージェントがケースの作成時に選択できるさまざまな要求タイプを提供します。エージェントが要求タイプを選択すると、インターセプターは対応するフォームビューを自動的に開きます。エージェントの選択内容は、フォームの [Request type] フィールドに表示されます。たとえば、エージェントが支払照会ケースを選択した場合、その選択は [照会タイプ] [照会タイプ] フィールドに反映されます。詳細については、「[要求タイプの構成](#)」を参照してください。

- ワークスペース UI からケースを作成するためのケースタイプセクターの [製品サービス選択 (Product Service Select)] バージョン。

ワークスペース UI では、エージェントはケースタイプセクターの [製品サービス選択 (Product Service Select)] バージョンを使用して、ケースの作成時に適切なケースタイプまたはサービスを選択できます。利用可能なケースタイプまたはサービスのリストから選択することで、エージェントは連絡先またはコンシューマーに適したケースを効率的に作成できます。ケースタイプセクターでカスタマーサービスエージェントを強化する方法の詳細については、「[Product Service select version of the case type selector](#)」を参照してください。

プラットフォーム UI の要求タイプの変更

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

始める前に

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

必要なロール:構成するアプリケーションに基づいて、次のロールが必要です。

- Financial Services Payment Operationsの場合:sn_bom_payment.admin および admin
- Financial Services Card Operationsの場合:sn_bom_card.admin および admin

このタスクについて

注:

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

手順

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

次のインターセプターは、ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションとともにインストールされます。

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

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

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

- [回答] 関連リストを変更します。
たとえば、インターセプターに新しい要求タイプを追加するには、次のステップを実行します。

- a. [回答] 関連リストで [新規] をクリックします。
 - b. フォームの必須フィールドに入力します。
 - c. [送信] をクリックします。
4. [試行] をクリックしてインターセプターをテストします。

タスクの結果

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

フローの構成

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

始める前に

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

必要なロール:構成するアプリケーションに基づいて、次のロールが必要です。

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

このタスクについて

フローは ServiceNow ワークフロースタジオ を使用してビルドされているため、[Flow Designer](#) の基本をよく理解しておいてください。

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

手順

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

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

3. [保存] をクリックします。

4. フローをテストし、[アクティブ化] をクリックします。

詳細については、「[フローをテストする](#)」を参照してください。

ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションのデザイナーフロー

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

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

次の表に、ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションで使用する事前定義済みのフローを示します。

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

アプリケーション	フロー
保険請求コア	- 請求作業メモ:支払いの更新 - 要求作業メモ:引当金の更新
企業保険請求	請求作業メモ:決済の更新
個人向け保険請求	請求作業メモ:決済の更新
Financial Services Payment Operations	- 受益者要求未受領:照会タスク - 請求フロー – 外部払い戻し - 請求フォローアップ - 照会ケースを返信で更新 - 返信による借方承認を更新
Financial Services Card Operations	- 新しいクレジットカード - クレジット利用限度額引き上げ - クレジット利用限度額引き下げ - クレジットカードのクローズ - クレジットカードのブロック - クレジットカードのブロック解除
Financial Services Complaint Management	苦情サービスフロー
Financial Services Business Deposit Operations	- 振込サービスケースを作成 - 振込指示リスト - 振込業務業務 – PBアクティビティ - 振込ケースの更新

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

アプリケーション	フロー
	これらのフローはサブフローとして利用できません。
Financial Services Personal Deposit Operations	• 振込サービスケースを作成 • 振込操作個人 – PB アクティビティ • ドキュメントリスト自動化プラン • 振込ケースの更新 これらのフローはサブフローとして利用できません。
Financial Services Loan Operations	• ローン返済猶予 • 債権放棄 • ローン分割払い不履行 • ローン再構築 • ローン貸倒償却 • 一部前払い
Financial Services Treasury Operations	• トレジャリサービスケースフォーム • トレジャリサービスリスト自動化プラン これらのフローはサブフローとして利用できません。
保険特別調査	要求作業メモ:SIU タスクの更新

プレイブックの構成

ファイナンスサービスオペレーションアプリケーションで利用可能なプレイブックをレビューして、ビジネスプロセスに適合していることを確認します。必要に応じて、それらをカスタマイズしたり、新しいものを設計したりする必要があるかもしれません。プレイブックアクティビティ定義は引き続き使用できます。

始める前に

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

必要なロール:構成するアプリケーションに基づいて、次のロールが必要です。

- Financial Services Card Operationsの場合:sn_bom_credit_card.admin および admin
- Financial Services Complaint Managementの場合:sn_bom_compl.admin および admin
- Financial Services Business Lifecycleの場合:sn_bom_clo_b2b.admin および admin
- Financial Services Client Lifecycleの場合:sn_bom_clo_b2c.admin および admin

- Financial Services Business Deposit Operationsの場合:sn_bom_deposit_b2b.admin および admin
- Financial Services Personal Deposit Operationsの場合:sn_bom_deposit_b2c.admin および admin
- 企業保険請求の場合:sn_ins_claim_cml.adminおよび admin
- Individual Life Servicingの場合:sn_ins_policy_b2c.admin および admin
- Group Life Servicingの場合:sn_ins_policy_b2b.admin および admin
- 対象 Financial Services Business Loan Operations:sn_bom_loan_b2b.admin および admin
- Financial Services Personal Loan Operationsの場合:sn_bom_loan.b2c_admin および admin
- Financial Services Treasury Operationsの場合:sn_bom_treasury.admin および admin

このタスクについて

プレイブックは ServiceNow プレイブック を使用してビルドされているため、[Process Automation Designer](#) の基本をよく理解しておいてください。

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

i 注:

ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションのプレイブックは、**CSM** 構成可能ワークスペースプレイブックのプレイブックエクスペリエンスを使用します。

手順

1. 移動先 [すべて > プロセスの自動化 > プロセスオートメーションデザイナー](#).
2. プレイブックを作成または変更します。

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

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

3. [保存] をクリックします。
4. プレイブックをテストし、[アクティブ化] をクリックします。

詳細については、「[プロセスのテスト](#)」を参照してください。

ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションのプレイブック

デジタル化されたビジネスプロセスを実行するために使用できる ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションとともに、いくつかのプレイブックがインストールされます。

[Process Automation Designer](#) を使用すると、独自のビジネスニーズに合わせてこれらの事前定義されたプレイブックをレビューおよび構成できます。

次の表に、ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションで使用できる事前定義されたプレイブックを示します。

ファイナンスサービスオペレーションアプリケーションで利用可能な事前定義済みプレイブック

アプリケーション	プレイブック
Financial Services Card Operations	異議申し立てカードトランザクション
Financial Services Complaint Management	苦情サービス
Financial Services Business Lifecycle	• アカウントオンボーディング • 連絡先オンボーディング
Financial Services Client Lifecycle	顧客オンボーディング
Financial Services Business Deposit Operations	• 口座自動振替の追加 • 口座自動振替の変更 • 口座自動振替のキャンセル • 失敗した口座自動振替 • 元の振込口座 • 振込口座のクローズ • 財務関係の管理
Financial Services Personal Deposit Operations	• 口座自動振替の追加 • 口座自動振替の変更 • 口座自動振替のキャンセル • 失敗した口座自動振替 • 振込口座情報ソース • 振込口座のクローズ • リレーションシップを追加 • 金融口座関係の変更 • 金融口座関係の削除
企業保険請求	• 商用自動請求 • 商用自動保険査定員
企業保険サービスおよび企業保険アンダーライティング	• 補償の変更 • 補償変更の保険会社レビュー
Individual Life Servicing と Individual Life Underwriting	• 個人の受取人を追加/変更 • 補償範囲の拡大 • 補償範囲の縮小

ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションで利用可能な事前定義済みプレイブック (続く)

アプリケーション	プレイブック
	• 定期を終身に変換 • 保険契約をキャンセル • 補償範囲を拡大するための引受人のレビュー
団体生命保険サービスと団体生命保険引受	• 団体生命 メンバー情報を変更 • 団体生命保険引受人
Financial Services Business Loan Operations	債権放棄
Financial Services Personal Loan Operations	ローン返済猶予
Financial Services Treasury Operations	• RDC サービス • 電信送金サービス

CSM 構成可能ワークスペース の構成

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

始める前に

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

必要なロール:構成するアプリケーションに基づいて、次のロールが必要です。

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

手順

要件に従って CSM 構成可能ワークスペース を構成します。

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

SLA 定義の構成

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

始める前に

必要なロール:構成するアプリケーションに基づいて、次のロールが必要です。

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

このタスクについて

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

手順

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

SLA 定義を表示するアプリケーションテーブル

アプリケーション	テーブル
Financial Services Payment Operations	▪ 支払照会ケース [sn_bom_payment_inquiry] ▪ クレーム [sn_bom_payment_claim]
Financial Services Card Operations	▪ クレジットカードサービス [sn_bom_credit_card_service] ▪ クレジットカードタスク [sn_bom_credit_card_task]

アプリケーション	テーブル
	- カード異議申し立てタスク [sn_bom_credit_card_disputes_task] - カード異議申し立てサービスケース [sn_bom_credit_card_disputes_service]
Financial Services Business Loan Operations	- ローンサービスケース [sn_bom_loan_b2b_service] - ローンタスク [sn_bom_loan_b2b_task] - クレジットサービスケース [sn_bom_credit_asmt_loan_b2b_service]
Financial Services Personal Loan Operations	- ローンサービスケース [sn_bom_loan_service] - ローンタスク [sn_bom_loan_task] - クレジットサービスケース [sn_bom_credit_asmt_loan_service]
Financial Services Business Lifecycle	- アカウントライフサイクルサービスケース [sn_bom_clo_b2b_account_service] - アカウントライフサイクルタスク [sn_bom_clo_b2b_account_task] - 連絡先ライフサイクルサービスケース [sn_bom_clo_b2b_contact_service]
Financial Services Client Lifecycle	- Client Lifecycle サービスケース [sn_bom_clo_b2c_service] - クライアントライフサイクルタスク [sn_bom_clo_b2c_task]
Financial Services Know Your Customer	- KYC アカウントタスク [sn_bom_kyc_account_task] - KYC 連絡先タスク [sn_bom_kyc_contact_task] - KYC カスタマータスク [sn_bom_kyc_customer_task]
Financial Services Complaint Management	- 苦情ケース [sn_bom_compl_service] - 苦情サービスタスク [sn_bom_compl_task] - 品質管理タスク [sn_bom_compl_qc_task]
Financial Services Treasury Operations	- RDC サービスケース [sn_bom_treasury_rdc_service] - ワイヤーサービスケース [sn_bom_treasury_wire_service] - トレジャリタスク [sn_bom_treasury_task]

アプリケーション	テーブル
Intelligent Servicing for Fraud	- 不正ケース [sn_bom_fraud_case] - 不正タスク [sn_bom_fraud_task] - 不正取引 [sn_bom_fraud_transaction]

3. フォームのフィールドに入力します。

詳細な手順とフィールドの説明については、「[SLA 定義の作成](#)」を参照してください。

4. **[Submit (送信)]** または **[Update (更新)]** をクリックします。

タスクの結果

指定したテーブルの SLA 定義が作成されます。

次のタスク

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

グループを構成

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

始める前に

必要なロール:構成するアプリケーションに基づいて、次のロールが必要です。

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

このタスクについて

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

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

手順

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

次のタスク

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

必要に応じて、グループのエージェントコネクタと貢献者ロールを構成します。

i 重要:

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

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

アサインルールを構成

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

始める前に

必要なロール:構成するアプリケーションに基づいて、次のロールが必要です。

- Financial Services Payment Operationsの場合:sn_bom_payment.admin および admin
- Financial Services Card Operationsの場合:sn_bom_card.admin および admin
- Financial Services Complaint Managementの場合:sn_bom_compl.admin および admin
- Financial Services Business Deposit Operationsの場合:sn_bom_deposit_b2b.admin および admin
- Financial Services Personal Deposit Operationsの場合:sn_bom_deposit_b2c.admin および admin
- Financial Services Business Loan Operationsの場合:sn_bom_loan_b2b.admin および admin
- Financial Services Personal Loan Operationsの場合:sn_bom_loan.b2c_admin および admin
- Financial Services Business Lifecycleの場合:sn_bom_clo_b2b.admin および admin
- Financial Services Client Lifecycleの場合:sn_bom_clo_b2c.admin および admin
- Financial Services Treasury Operationsの場合:sn_bom_treasury.admin および admin
- 企業保険請求の場合:sn_ins_claim_cml.admin および admin



注:

Insurance Special Investigations は 企業保険請求 とともにインストールされ、さらに次の
ロールが必要です:sn_ins_siu.admin および admin

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

このタスクについて

アサインルールを作成するときは、次のアイテムを選択します。

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

または、アサインルールをさらにカスタマイズするスクリプトを作成できます。

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

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

アプリケーション	アサインルール	テーブル
Financial Services Payment Operations	支払照会アサインルール	sn_bom_payment_inquiry
	照会タスク	sn_bom_payment_inquiry_task
	請求	sn_bom_payment_claim
	借方承認	sn_bom_payment_service
Financial Services Card Operations	クレジットカードサービス	sn_bom_credit_card_service
	クレジットカードタスク	sn_bom_credit_card_task
	クレジットタスク	sn_bom_credit_asmt_task
	Document Service	sn_bom_document_task
Financial Services Business Loan Operations	ローンサービス - ビジネス	sn_bom_loan_b2b_service
	ローンタスク - ビジネス	sn_bom_loan_b2b_task
	クレジットサービス - ビジネス	sn_bom_credit_asmt_loan_b2b_service
	クレジットタスク - ビジネス	sn_bom_credit_asmt_b2b_task
	ドキュメントサービス - ビジネス	sn_bom_document_b2b_task
Financial Services Personal Loan Operations	ローンサービス	sn_bom_loan_service
	ローンタスク	sn_bom_loan_task
	クレジットサービス	sn_bom_credit_asmt_loan_service
	クレジットタスク	sn_bom_credit_asmt_task
	Document Service	sn_bom_document_task

自動翻訳

ファイナンスサービスオペレーションアプリケーションとともにインストールされるアサインルール (続く)

アプリケーション	アサインルール	テーブル
Financial Services Business Lifecycle	アカウントライフサイクルサービス (Account Lifecycle Service)	sn_bom_clo_b2b_account_service
	連絡先ライフサイクルサービス (Contact Lifecycle Service)	sn_bom_clo_b2b_contact_service
	アカウントライフサイクルサービスタスク	sn_bom_clo_b2b_account_task
	連絡先ライフサイクルサービスタスク	sn_bom_clo_b2b_contact_task
Financial Services Client Lifecycle	Customer Lifecycle Service	sn_bom_clo_b2c_service
	顧客ライフサイクルタスク (Customer Lifecycle Task)	sn_bom_clo_b2c_task
Financial Services Treasury Operations	RDC サービス	sn_bom_treasury_rdc_service
	ワイヤーサービス (Wire Service)	sn_bom_treasury_wire_service
	トレジャリタスク (Treasury Task)	sn_bom_treasury_task

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

手順

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

アサインルールフォームのフィールドの詳細については、「[Create an assignment rule](#)」を参照してください。
4. [**Submit** (送信)] または [**Update** (更新)] をクリックします。

銀行アプリケーション

バンキング ファイナンスサービスオペレーション アプリケーションスイートを使用して、手動プロセス、情報のサイロ化、通信の失敗を回避し、生産性を向上させます。

ニーズに最適なアプリケーションを見つける

Financial Services Card Operations

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

ストアでアプリを要求する

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

探索



顧客、支店従業員、およびエージェントが Card Operations を使用する方法について説明します。

セットアップ



カードオペレーションを設定します。

自動翻訳

使用



クレジットカード関連の要求を送信および管理します。

参照



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

Financial Services Card Operations の探索

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

カードサービス

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

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

カードオペレーションユーザー

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

- アドミン: Financial Services Card Operations アプリケーションの構成を担当します。
- エンドユーザー: 顧客、支店員 (またはコールセンターエージェント) などの要求者、クレジットカードおよび異議申し立てサービス要求を送信し、ケースのステータスを確認する貢献者。
- 履行者: 銀行のミドルオフィスまたは金融機関のバックオフィスで、カードオペレーションを担当するエージェント。カードサービスに取り込まれるクレジットアセスメントタスク、異議申し立てサービスタスク、ドキュメントサービスタスクなど、クレジットカードケースとタスクの処理を担当します。次のタイプのエージェントは、クレジットカードおよびカード異議申し立ての要求を処理します。
 - クレジットカードエージェント
 - クレジット カード エージェント コネクタ
 - クレジットアセスメントエージェント
 - カード異議申し立てエージェント
 - カード異議申し立てエージェントコネクタ

Financial Services Card Operations を設定する

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

Financial Services Card Operationsのインストール

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

始める前に

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

必要なロール: admin

このタスクについて

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

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

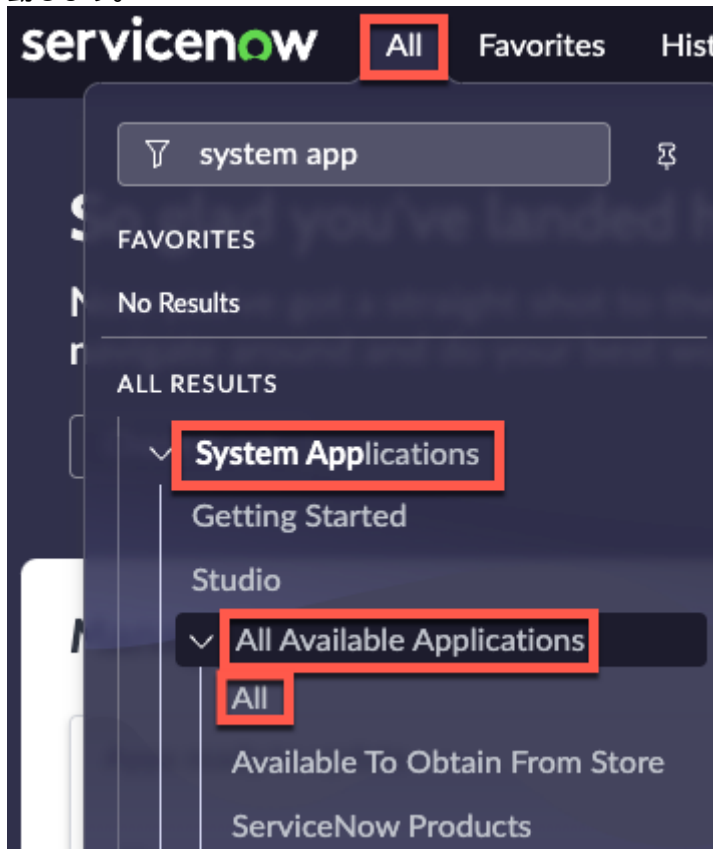
詳細については、「[Financial Services Card Operations とともにインストールされるコンポーネント](#)」を参照してください。

注:

顧客が消費者サービスポータルから要求を送信できるようにするには、消費者サービスポータルプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) もアクティブ化する必要があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、Financial Services Card Operations アプリケーション (sn_bom_credit_card) を検索します。

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

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

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

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

4. [インストール] を選択します。

Financial Services Card Operations の構成

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

始める前に

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

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

手順

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

ドメインセパレーションと Financial Services Card Operations

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

サポートレベル：ベーシック

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

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

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

Financial Services Card Operationsにおけるドメインセパレーションの仕組み

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

テーブル

カードオペレーションで追加されるテーブルはすべてドメインセパレーションされています。

- sn_bom_credit_card_service
- sn_bom_credit_card_task
- sn_bom_credit_asmt_task

- sn_bom_document_task
- sn_bom_credit_card

i 注:

カードオペレーションではドメインセパレーションされていないシステムプロパティが 2 つあります。

- sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_unblock_credit_card
- sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_update_credit_limit

ユースケース

クレジットカード要求

クレジットカードの ServiceNow ベースシステム要求タイプは 6 種類あります。

- 〇 新しいクレジットカード要求
 - クレジット要求の増加
 - クレジット要求を減らす
 - クレジットカード要求をブロック
 - クレジットカード要求のブロック解除
 - クレジットカード要求をクローズ

顧客はこれらの要求を カスタマーサービス ポータルから作成します (別のプラグインとして有効化されます)

フロントオフィスの従業員 (ブランチワーカー、コールセンター) は、サービスカタログ および顧客とのやり取りを通じて、顧客の代わりにこれらの要求を作成します

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

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

i 注:

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

関連情報

[サービスプロバイダーのドメインセパレーション](#)

クレジットカードサービス要求の管理

クレジットカードサービスケースと関連タスクを使用することで、金融機関の顧客から受け取るクレジットカードサービス要求を管理できます。

クレジットカードサービス要求を開始する方法

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

i 注:

顧客が消費者サービスポータルを使用できるようにするには、消費者サービスポータルプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にします。

クレジットカードサービスケースのアサインと解決

要求が送信された後、クレジットカード要求フローはクレジットカードサービスケースとタスクを自動的に作成します。

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

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

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

ケースを解決するために、エージェントは、ドキュメントの収集、クレジットアセスメントの実行、割り当てられたタスクの与信限度の変更などのアクティビティを実行します。

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

クレジットカードサービスケースのアサイン

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

始める前に

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

このタスクについて

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

手順

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

タスクの結果

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

新しいクレジットカード口座の設定

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

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

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

注:

クレジットアセスメントエージェントがクレジット要求を却下すると、関連付けられたクレジットカードサービスケースのステージが [クローズ済み - 却下] に変更されます。ケースは自動的にクローズされ、フローによってステップ 3 ~ 6 はトリガーされません。

3. 顧客のサポートドキュメントの完全性の確認。
4. 顧客のカードの契約条件と開示を決定する。

5. 顧客の顧客契約の提出。

6. 顧客のクレジットカード口座の設定とケースのクローズ。

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

顧客の製品適格性を評価する

顧客に対して要求された製品の適格性を評価します。

始める前に

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

i 重要:

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

このタスクについて

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

手順

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

タスクの結果

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

クレジットアセスメントを取得し、顧客のリスクを評価する

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

始める前に

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

i 重要:

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

このタスクについて

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

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

手順

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

タスクの結果

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

新しいクレジットカード要求の場合

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

与信限度額引き上げ要求の場合

- 関連付けられたクレジットカードサービスケースのステージが [**クレジットリスクアセスメント**] から [**アカウントの更新**] に変更されます。
- 与信限度額を引き上げるクレジットカードタスクは、関連付けられたケースの [**タスク**] タブに自動的に生成されます。タスクは [**オープン**] ステータスで作成さ

れ、クレジットカードサービス部門のアサイン先グループまたはクレジットカードエージェントにアサインされます。タスクがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づいています。

- クレジット要求を却下した場合、関連するクレジットカードサービスケースは自動的にクローズされ、ケースのステージが [クレジットリスクアセスメント] から [クローズ済み - 却下] に変更されます。

顧客のサポートドキュメントの完全性の確認

クレジットカード要求を完了できるように、顧客のサポートドキュメントが揃っていることを確認します。

始める前に

必要なロール:sn_bom_document.agent

このタスクについて

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

手順

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

タスクの結果

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

顧客のカードの契約条件と開示を決定する

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

始める前に

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

i 重要:

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

このタスクについて

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

手順

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

タスクの結果

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

顧客の顧客契約の提出

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

始める前に

必要なロール:sn_bom_document.agent

このタスクについて

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

手順

1. 移動先 [すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース](#).
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [リスト] タブの [ドキュメントサービス] で、タスクリストを開きます。
 - アサインされたタスクの [自分にアサイン済み] をクリックします。
 - すべてのドキュメントタスクについて、[すべて] をクリックします。
4. リストで、処理するタスクを選択します。
まだ自分にアサインされていないタスクを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. [ステータス] フィールドで、タスクのステータスを [対応中] に変更します。

6. 顧客用に準備された顧客契約書を提出します。
7. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
8. **[Close (終了)]** をクリックします。

タスクの結果

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

顧客のクレジットカード口座の設定とケースのクローズ

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

始める前に

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

重要:

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

このタスクについて

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

手順

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

タスクの結果

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

カードの与信限度額の引き上げ

クレジットカードエージェントは、クレジットカードケースを操作し、顧客の信用調査の結果に基づいて顧客のクレジットカードの与信限度額を引き上げることができます。

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

1. クレジットアセスメントを取得し、顧客のリスクを評価する。

i 注:

クレジットアセスメントエージェントがクレジット要求を却下すると、関連付けられたクレジットカードサービスケースのステージが [クローズ済み - 却下] に変更されます。ケースは自動的にクローズされ、フローによってステップ 2 はトリガーされません。

2. 顧客の与信限度額引き上げ。

i 注:

関連付けられたケースの [期間] フィールドが [無期限] に設定されている場合、与信限度額を引き上げてもケースはクローズされ、ステップ 3 はトリガーされません。

3. 顧客の与信限度額のリセット。

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

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

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

顧客の与信限度額引き上げ

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

始める前に

クレジットアセスメントを取得し、顧客のリスクを評価する。

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

i 重要:

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

このタスクについて

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

手順

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

タスクの結果

- 関連付けられたクレジットカードサービスケースのステージが [アカウントを更新] から [クローズ済み - 完了] に変更されます。

i 重要:

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

- 顧客は、ケースのクローズに関する事前設定されたメール通知を受信します。

次のタスク

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

顧客の与信限度額のリセット

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

始める前に

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

i 重要:

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

このタスクについて

このクレジットカードサービスケースは、[期間] フィールドが [一定期間] に設定されている場合に、与信限度額を一時的に引き上げるためのクレジットカードサービスケースに対して自動的に作成されます。

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

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

手順

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

タスクの結果

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

カードの利用限度額を引き下げる

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

始める前に

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



重要:

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

このタスクについて

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

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

手順

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

タスクの結果

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

クレジットカードのブロック

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

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

1. 顧客のクレジットカードのブロック.

注:

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

2. クレジットカードのブロック解除.

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

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

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

顧客のクレジットカードのブロック

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

始める前に

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

i 重要:

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

このタスクについて

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

手順

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

タスクの結果

- 関連付けられたクレジットカードサービスケースのステージが [アカウントを更新] から [クローズ済み - 完了] に変更されます。

i 重要:

要求がクレジットカードを一時的にブロックすることのみを目的としている場合、関連するケースは、ケースで終了日が指定されるまで [対応中] ステータスと [アカウントの更新] ステージのままになります。指定された終了日に新しいクレジットカードサービスケースが自動的に作成され、カードのブロックが解除されます。

- 顧客は、ケースのクローズに関する事前設定されたメール通知を受信します。

次のタスク

関連付けられたケースがクレジットカードを一時的にブロックするためのものである場合は、新しいクレジットカードサービスケースで作業して、終了日に [カードのブロックを解除](#) します。

クレジットカードのブロック解除

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

始める前に

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

i 重要:

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

このタスクについて

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

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

i 注:

[期間] フィールドが [一定期間] に設定されている場合、カードを一時的にブロックするためのケースに対して、クレジットカードのブロック解除ケースも自動的に作成されます。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**。
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [リスト] タブの [クレジットカードサービスケース] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースでは、[自分にアサイン済み] をクリックします。
 - すべてのケースで、[すべて] をクリックします。
4. リストで、作業するケースを選択します。
まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. 要求に従って、顧客のクレジットカードのブロックを解除します。
6. クレジットカードのブロック解除タスクを更新します。
 - a. [タスク] タブで、クレジットカードタスクをクリックします。
 - b. [ステータス] フィールドで、タスクのステータスを [対応中] に変更します。
 - c. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
 - d. タスクをクローズするには、[ステータス] フィールドで、タスクのステータスを [完了してクローズ] に変更します。
 - e. [保存] をクリックします。

タスクの結果

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

i 注:

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

- 顧客は、ケースのクローズに関する事前設定されたメール通知を受信します。

クレジットカード口座の解約

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

始める前に

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



重要:

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

このタスクについて

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

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

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンスサービスオペレーション > ワークスペース。
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [リスト] タブの [クレジットカードサービスケース] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースでは、[自分にアサイン済み] をクリックします。
 - すべてのケースで、[すべて] をクリックします。
4. リストで、作業するケースを選択します。
まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. 要求に従って、顧客のクレジットカード口座を解約します。
6. クレジットカードのクローズタスクを更新します。
 - a. [タスク] タブで、クレジットカードタスクをクリックします。
 - b. [ステータス] フィールドで、タスクのステータスを [対応中] に変更します。
 - c. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
 - d. タスクをクローズするには、[ステータス] フィールドで、タスクのステータスを [完了してクローズ] に変更します。
 - e. [保存] をクリックします。

タスクの結果

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

異議申し立てサービス要求の管理

Dispute Management を使用すると、エージェントは、個人用とビジネス用のデビットカードとクレジットカードの両方のアカウントに対して異議申し立てケースを作成し、異議申し立てのルーティングと不正関連のアクティビティのプロセスを自動化できます。エージェントが個人および法人顧客のために異議申し立てケースを開始、調査、解決する方法を学びます。

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

- 不正な取引
- 不正行為
- 請求エラー
- 破損、不十分、または返品された商品の受領
- 異議申し立てのその他の正当な理由

自動化されたワークフロー

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

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

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

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

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

ケースプレイブック

異議申し立てエージェントは、ケースプレイブックを使用して、ケースとタスクをレビューして処理します。プレイブックは、異議申し立てが記録された時点から最終的な解決および顧客への伝達まで、異議申し立て処理プロセス中に実行されるタスクのエンドツーエンドのライフサイクルを提供します。

ワークスペースとプレイブックの詳細については、「[ワークスペース](#)」を参照してください。

Dashboards (ダッシュボード)

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

カード異議申し立てデータモデル

Card Dispute Management のデータモデルは、異議申し立て管理システムがどのように機能するかを視覚化できるフレームワークを示します。

カード異議申し立てデータモデルの詳細については、[カード異議申し立てデータモデル](#)

ポータルの異議申し立てプレイブック

ポータル向け ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) カード異議申し立てプレイブックを使用すると、ケースフロープロセスのステップバイステップのガイダンスを取得できます。これには、各ステージとその関連タスクを正常に完了するために必要なすべての情報が含まれています。

概要

FSO カード異議申し立てプレイブックを使用すると、カード所有者はポータルから異議申し立てケースを直接作成できます。このプレイブックは、異議申し立てプロセスをナビゲートするのに役立つ詳細なステップバイステップガイドを提供します。

ポータルにカード異議申し立てプレイブックを使用する主なメリット:

- 異議申し立て中のトランザクションの選択、アンケートの記入、補足ドキュメントのアップロード、異議申し立ての進捗状況のシームレスな追跡に役立つステップバイステップのプロセスにより、カード名義人エクスペリエンスを簡素化します。異議申し立てカテゴリに基づいて、関連するアンケートが自動的に選択されます。
- カード名義人が異議申し立て中のケースのステータスに関する最新の更新を監視し、異議申し立てトラッカーを使用してケース全体のレベルで更新を提供できるようにします。
- カード名義人が要求されたタスクを迅速かつ正確に追跡して完了できるようにすることで、ケースの解決時間を短縮します。

ポータルの異議申し立てプレイブックを使用したカード異議申し立てケースの作成

連絡先であるかコンシューマーであるかにかかわらず、カード異議申し立てケースは、それぞれカスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルのいずれかで作成できます。

概要

カード異議申し立てプレイブックは、次のステップを示すフローをガイドし、送信プロセスの進捗状況を示し、完了する必要がある残りのステップの概要を示します。情報を迅速かつ正確に入力するのに役立つオプションが用意されています。送信前にケースを断続的に保存し、トラッカーからケースにアクセスして作業を再開することもできます。ケースを送信した後、次の場所に移動してケースリストからプレイブックにアクセスできます。 要求 > 全てのリクエスト。

ワークフローステップ

カード所有者がポータルの異議申し立てプレイブックからカード異議申し立てケースを作成する方法を見てみましょう。カード名義人は次のアクションを実行します。

1. カード異議申し立てケースを作成します。

カード名義人は、ポータルのランディングページまたはポータルメニューヘッダーに移動して要求を作成します。要求の作成方法の詳細については、次を参照してください。 [サービスカタログからのカード異議申し立てケース要求の作成](#)

2. 異議申し立てを開始します。

カード名義人は、異議申し立てを開始する金融口座を選択します。次に、金融口座のトランザクションのリストから異議申し立て中のトランザクションを選択し、質問に答えることで異議申し立てカテゴリを決定するための追加情報を提供します。アクティビティのさまざまなステージの詳細については、「[異議申し立ての開始](#)」を参照してください。



注:

異議申し立てカテゴリが [不正] の場合、カード名義人は、複数のトランザクションに異議申し立てが行われている場合、トランザクションリストから追加のトランザクションを選択できます。

3. 異議申し立てアンケートに記入します。

カード名義人は、質問に回答して異議申し立てアンケートを完了します。

4. ドキュメントをアップロードします。

カード名義人は、このステップで、注文の詳細、請求書、当事者間の会話などのサポートドキュメントをアップロードします。

5. レビューのためにケースを送信します。

カード名義人は異議申し立て金額をレビューし、異議申し立て中のトランザクションに関するコメントを追加して、レビューのためにケースを送信します。詳細については、「[異議申し立ての調査](#)」を参照してください。

i 注:

アプリケーションを送信する前に、ドラフトとして保存し、後で戻って完了することができません。保存すると、下のケースリストに下書きが表示されます。要求 > 全てのリクエスト。送信後、異議申し立てトラッカーでケースの更新を表示できます。異議申し立てトラッカーの詳細については、次を参照してください。[異議申し立てトラッカーを使用した要求のステータスの表示](#)

サービスカタログからのカード異議申し立てケース要求の作成

サービスカタログをナビゲートして、カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルからカード異議申し立てケース要求を作成します。

始める前に

必要なロール:sn_customerservice.consumer または sn_customerservice.customer

手順

1. ポータルのランディングページまたはポータルのメニューヘッダーに移動し、次のいずれかのアクションを実行して、要求を作成します。

オプション	説明
要求	ポータルのランディングページで、[何かを要求 (Request Something)] リンクを選択します。
リクエスト	ポータルメニューヘッダーで、要求 > 要求。

2. サービスカタログを参照し、サポート > 異議申し立ての報告。

また、カテゴリフィルターを使用して、利用可能なアイテムをフィルタリングしたり、カタログを検索することもできます。

3. カード異議申し立てケースの取り込みページで、要求に関連する情報を入力します。

プレイブック内のカード異議申し立てケースのさまざまなステージの詳細については、以下を参照してください。[Dispute Management ワークフロー](#)

4. [送信] を選択します。

異議申し立てトラッカーを使用した要求のステータスの表示

異議申し立てトラッカーを使用して、カード異議申し立てケース要求の進捗状況を追跡します。

始める前に

必要なロール:sn_customerservice.consumer または sn_customerservice.customer

手順

1. カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルヘッダーで、要求 > 全てのリクエスト。
2. [自分のリスト] フィルターで、[自分の要求] をクリックします。
3. ケースリストでケースをクリックします。
4. 異議申し立て済みのケースのステータスを確認し、異議申し立て済みのトランザクションのリストを表示し、異議申し立てトラッカーで送信されたドキュメントをレビューします。

Dispute Management ワークフロー

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

エージェントが顧客に代わってトランザクションに異議申し立てを行うと、異議申し立てサービスケースが開始され、異議申し立てカードトランザクションフローがトリガーされます。このフローには、ケースの詳細に固有のさまざまなタスクが含まれています。

クレジットカードまたはデビットカードの異議申し立て管理ケースでは、異議申し立て要求があるトランザクションごとにタスクが生成されます。プレイブックは、これらのタスクをガイドし、カード所有者、カードネットワーク、マーチャントなどの関係者による調査と決定に基づいて、タスクを効果的に管理および履行できるようにします。これらの当事者からの意見または決定に基づいて、異議申し立てエージェントは、異議申し立てケースの開始、レビュー、調査、チャージバック、およびクローズの各ステージ内のアクティビティとタスクを完了します。

開始

異議申し立てエージェントがケースを開始すると、ケースは開始ステージで開始されます。

このフェーズでは、異議申し立て済みのトランザクションを特定し、トランザクションを追加し (異議申し立てカテゴリが不正の場合)、異議申し立てアンケートに記入し、サポートドキュメントをアップロードできます。

トランザクションが異議申し立て対象として選択されると、[Ethoca Consumer Clarity](#) や [Order Insight Digital Management](#) などの統合を使用して、トランザクションに関する追加情報を取得できます。

意思決定ルールが評価され、ケース内の各トランザクションのポリシールールが決定されます (たとえば、どのトランザクションが最終クレジットではなく暫定クレジットの対象となるかなど)。

ケースが送信されたときに評価されるポリシールールに基づいて、タスクが生成されます。たとえば、ケースの異議申し立てカテゴリが不正の場合、カードをブロックして再発行するタスクが作成されます。

ビジネスルールの構成については、「[Exploring decision tables](#)」を参照してください。

レビュー

異議申し立てケースがサービスポータルを介して顧客から送信された場合、ケースはレビューステージから始まります。ケースがエージェントによって開始された場合、このステージはスキップされます。

異議申し立てエージェントは、異議申し立てされたトランザクション、異議申し立て金額、異議申し立ての理由など、異議申し立ての取り込みをレビュー。

エージェントは、カード名義人が回答していない追加の質問や、対応することが期待される質問に回答します。異議申し立てカテゴリが変更されると、新たに選択されたカテゴリのアンケートが生成され、エージェントが記入します。

レビュー後、エージェントはケースを送信し、ケースの後続のレーンとアクティビティを続行します。

ケースが送信されたときに評価されるポリシールールに基づいて、タスクが生成されます。たとえば、ケースの異議申し立てカテゴリが不正の場合、カードをブロックして再発行するタスクが作成されます。

調査

ケースのこの段階では、カードネットワーク、カード発行銀行、マーチャントバンクまたはアクワイアラー、およびマーチャントがレビュープロセスを行い、各トランザクションの最終決定を下します。このステージでは、[カードトランザクションの異議申し立てをマーチャントに警告](#)できます。マーチャントがトランザクションの異議申し立てを拒否した場合、[ケースは手動調査タスクに移行することもあります](#)。

ビジネスルールエンジンは、次のようなトランザクションの決定を開始します。

- 拒否:トランザクションの異議申し立てが拒否されました。
- 即時最終クレジット: この決定は、カード所有者に最終クレジットをすぐに提供します。たとえば、異議申し立ての対象となった取引金額が 25 米ドル未満の場合、銀行のビジネスルールにより、即時の最終クレジットを開始することを選択できます。即時の最終クレジットが決定された場合、異議申し立てケースはワークフローを通じて、チャージバックを開始するか、金額を償却するか、クレジットを拒否してチャージバックを取り消し、クレジットをカード名義人に返還するかを決定します。
- 暫定クレジット:この決定は、カード名義人に一時的なクレジットを提供します。マーチャントが異議申し立てを拒否した場合、ケースは手動調査を受けます。
- クレジットなし:この決定はクレジットを提供しません。マーチャントが異議申し立てを拒否した場合、ケースは手動調査を受けます。

チャージバック

チャージバック段階では、異議申し立てはカードネットワークに転送されます。その後、カードネットワークは異議申し立てをアクワイアラーに転送します。

このステージでは、次のアクションが実行されます。

- 不正な取引はカードネットワークに報告されます。
- チャージバックが開始されます。表示があるかどうかを確認するための待機期間があります。Review Representment タスクでは、エージェントは証明が十分かどうかを判断し、Representment を承認または却下します。
- エージェントが表示を受け入れ、暫定クレジットが発行された場合、取得銀行でチャージバックが開始された場合は、暫定クレジットを取り消してマーチャントに返金します。

カードのブロックフローまたはカード再発行フローは、異議申し立ての対象となっているさまざまなトランザクションに対して実行されている残りの異議申し立て管理フローと並行して実行されます。

クローズ

ケースに関連付けられたすべての異議申し立てトランザクションの最終決定に従ってケースが処理された後、ケースはクローズに進みます。

評価されたポリシールールでトランザクションが拒否された場合、トランザクションは直接クローズに移動します。

エージェントは、ケースが [完了してクローズ] ステータスに移行する前に、解決コードと解決メモを入力できます。

カード異議申し立てサービスケースの作成

エージェントは、カードの異議申し立てを開始するか、顧客に代わって異議申し立てケースを作成して異議申し立てを報告できます。

始める前に

- 異議申し立てエージェントワークスペースのユーザーエクスペリエンスの強化を探索します。
- 必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent、sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector、または sn_bom_credit_card.contributor

i 注:

該当するユニバーサル貢献者ロールをアサインして、ケースを作成することもできます。詳細については、「[ファイナンスサービスオペレーションコアとともにインストールされるコンポーネント](#)」を参照してください。

i 重要:

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

手順

1. 移動先 [すべて > ファイナンスサービスオペレーション > ワークスペース](#)。
2. [リスト] アイコンを選択します。
3. 異議申し立てサービスケースリストまたはインタラクションレコードからケースを作成します。
4. [新規ケースを作成] ダイアログボックスで、カテゴリリストから [カード異議申し立てサービス] を選択します。
5. [サービスの選択] リストから、[異議申し立てカードトランザクション] を選択します。
6. [作成] を選択します。

タスクの結果

- 異議申し立てサービスケースが [新規] ステータスで作成されます。
- 異議申し立てエージェントは、ケースの開始フェーズを通じて作業を続行できます。「[異議申し立ての開始](#)」を参照してください。

異議申し立てケースの処理

カード異議申し立てケースを処理してケース情報を確認し、未処理のタスクが完了していることを確認し、サービス要求を解決します。

始める前に

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

**重要:**

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

このタスクについて

顧客が異議申し立ての解決を必要とする場合、ケースを提起する方法は 2 つあります。

- エージェントがケースを開始し、異議申し立てトランザクションの詳細を提供して、トランザクションのワークフローをトリガーします。
- 顧客が金融機関のカスタマーポータルを通じて異議申し立てを行います。(詳細については、[ポータルの異議申し立てプレイブック](#)を参照してください。ケースにアサインされた異議申し立てエージェントは、送信された詳細をレビューし、必要に応じて更新を行ってから、調査のためにケースを送信します。

ワークフロー全体を通じて、異議申し立てエージェントはアサインされたタスクを完了し、ケースに関連付けられたタスクのステータスが更新されます。タスクの更新に応じて、ワークフローのタスク数が増えたり少なくなったりする場合があります。1 つのケースに関連付けられた異議申し立て中のトランザクションが複数ある場合、各トランザクションのワークフローが完了してクローズされるまで、ケースはオープンのままになります。

要求の調査と完了に必要なアクティビティとタスクを提供するケースプレイブックを使用します。プレイブックアクティビティのタスクは、ケースの [タスク] タブでも使用できます。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**。
2. リストアイコン (☰) を選択します。
3. [リスト] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
 - すべての異議申し立てケースでは、[すべて] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。
まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[自分にアサイン] を選択して自分にアサインします。
5. [プレイブック] タブを選択します。
ケースプレイブックは、ケースの解決に必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。
6. 次のプレイブックステージのアクティビティとタスクを使用して、要求を実行し、ケースを解決します。
 - 開始: このケースが異議申し立てエージェントによって作成された場合、このステージはアクティブになります。ケースが顧客異議申し立てポータルを通じて送信された場合は、顧客から提供された詳細が表示され、すべてのアクティビティが完了します。

このステージでは、異議申し立て情報を入力し、ドキュメントをアップロードし、異議申し立てアンケートに記入し、ケースを送信できます。
 - レビュー: このケースが顧客異議申し立てポータルを通じて送信された場合、このステージはアクティブになります。異議申し立てエージェントによって作成されたケースはスキップされません。

このステージには、選択したトランザクションや異議申し立ての理由など、送信されたケースの詳細をレビューするアクティビティが含まれます。追加の質問に回答して詳細情報を提供し、正確を期すために回答を変更することもできます。

- 調査 - このステージでは、回収オプションの決定、トランザクション金額の償却、即時の最終クレジットの提供、異議申し立て前のコラボレーションのトリガー、暫定クレジットの開始、暫定クレジットの取り消しの決定、およびトランザクションの調査を行うことができます。
- チャージバック: このステージでは、不正の報告、チャージバックの開始、マーチャント表示の証拠の確認を行うことができます。
- クローズ: ケースがクローズ済みステータスになったら、ケースをクローズする前に、解決コードと解決メモを選択できます。

プレイブックアクティビティ中に生成されたタスクは、ケースの [タスク] タブに表示されます。

7. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。

8. タスクフォームからタスクをクローズします。

タスクの結果

タスクが [完了してクローズ] に更新されます。

異議申し立ての開始

カード口座に関連付けられたトランザクションの異議申し立てケースを Financial Services Card Operations 開始します。異議申し立て情報を入力し、異議申し立てアンケートに記入し、サポートドキュメントをアップロードして、調査のためにケースを送信できます。

始める前に

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

重要:

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

このタスクについて

異議申し立てケースを作成することで、カード口座に関連付けられている 1 つ以上のトランザクションに異議を申し立てることができます。

新しい異議申し立てサービスケースを作成するには、「[カード異議申し立てサービスケースの作成](#)」を参照し、手順 6 からこの手順を続行してケースを開始します。

手順

- 1. 移動先** すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース。
- 2. リストアイコン**  を選択します。
- 3. [リスト] タブの [カード異議申し立てサービスケース]** で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
 - すべての異議申し立てケースでは、[すべて] を選択します。
- 4. リストから、処理するケースを選択します。**
- 5. [プレイブック] タブを選択します。**
ケースプレイブックは、ケースの解決に必要な手順を履行者にガイドします。
- 6. [プレイブック を開始] ステージで、必須フィールドとその他の関連情報を入力します。**
- 7. プレイブックからタスクをクローズします。**

新しいカードのブロックと再発行

ケースの異議申し立てカテゴリが「不正」の場合、[新規カードのブロックと再発行] タスクが自動的にトリガーされます。

プレイブックの [開始] ステージから異議申し立て情報アクティビティのタスクが完了した後、ケースの異議申し立てカテゴリが [不正] の場合は、[カードのブロックと再発行] タスクが自動的にトリガーされます。

生成されたタスクは、ケースの [タスク] タブから表示できます。

カード名義人の取り込みからの異議申し立てのレビュー

異議申し立てポータルから顧客から送信された異議申し立てケースを ファイナンシャルサービスオペレーション レビューします。異議申し立て中のトランザクションを検証し、異議申し立ての理由を更新し、レビュー後に調査のために送信できます。

始める前に

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

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース。
2. リストアイコン (☰) を選択します。
3. [リスト] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
 - すべての異議申し立てケースでは、[すべて] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。
5. [プレイブック] タブを選択します。
ケースプレイブックは、ケースの解決に必要な手順を履行者にガイドします。
6. [プレイブック をレビュー] ステージで、送信された情報を確認し、必要な調整を行います。

異議申し立ての調査

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

最終クレジットを提供するための復旧オプションを決定します

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

始める前に

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

このタスクについて

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

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース。
2. リストアイコン () を選択します。
3. [リスト] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
 - すべての異議申し立てケースでは、[すべて] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。
まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[自分にアサイン] を選択して自分にアサインします。
5. [プレイブック] タブを選択します。
6. [調査プレイブック] ステージの [復旧オプション] アクティビティを選択します。
7. 完了する復旧タスクを選択します。
8. フォームで、必須フィールドと収集したその他の関連情報を入力します。
 - [チャージバックの追求] フィールドで、決定がマーチャントからのチャージバックを追求するかどうかを選択します。
 - [異議申し立ての拒否] フィールドで、異議申し立てを拒否するかどうかを選択します。
9. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
10. タスクに詳細を入力したら、[更新] を選択します。
11. プレイブックからタスクをクローズします。

タスクの結果

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

異議申し立て済みのトランザクション金額を償却

回収不能な異議申し立て済みの取引金額を償却します。

始める前に

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

重要:

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

このタスクについて

マーチャントでチャージバックが追求されず、エージェントが異議申し立て済みのトランザクション金額を償却する決定を下した場合、トランザクションは損失を計上するために資金を償却するタスクに移動します。

手順

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

即時最終クレジットを指定

カード名義人に即時の最終クレジットを発行します。

始める前に

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

i 重要:

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

このタスクについて

銀行は、ビジネスルールに基づいて、カード名義人に即時の最終貸方を発行する決定を下すことができます。調査段階で即時最終クレジットを発行できます。

手順

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

7. 完了する即時最終クレジットタスクを選択します。
8. フォームで、必須フィールドと収集したその他の関連情報を入力します。
9. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
10. タスクに詳細を入力したら、[更新] を選択します。
11. プレイブックからタスクをクローズします。

タスクの結果

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

異議申し立てに関するマーチャントへのアラート

カードトランザクションの異議申し立てをマーチャントに警告します。

始める前に

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

重要:

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

このタスクについて

トランザクション異議申し立ての調査段階で、このタスクは異議申し立て中のトランザクションについてマーチャントに警告します。マーチャントは、異議申し立て中のトランザクションを顧客と直接解決するか、顧客との異議申し立ての解決を拒否するかを選択できます。

手順

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

11. プレイブックからタスクをクローズします。

タスクの結果

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

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

顧客に暫定クレジットを提供

カード名義人への一時的なクレジットを開始します。

始める前に

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

重要:

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

このタスクについて

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

手順

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

異議申し立て中のトランザクションを手動で調査する

マーチャントがトランザクションの異議申し立てを 拒否 した場合、ケースは手動調査タスクに移る場合があります。

始める前に

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

重要:

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

このタスクについて

ケースが [手動] 調査タスクに移行すると、異議申し立てエージェントがケースの詳細を確認して、潜在的な不正が関与しているかどうかを判断します。「認識されない取引」または「盗難されたカード」という理由で異議申し立てされた取引の場合、[潜在的な不正] フィールドの選択によって、ケースが次に進むステップが決まります。その他の異議申し立ての理由により、異議申し立て代理人は、チャージバックを続行するか、異議申し立て中のトランザクションを拒否するかを決定します。

手順

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

タスクの結果

タスクのステータスが [完了してクローズ] に更新されます。

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

チャージバックの開始

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

カードネットワークに不正を報告する

取引の潜在的な不正をカードネットワークに報告します。

始める前に

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

重要:

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

このタスクについて

手動調査中にトランザクションに対して潜在的な不正のフラグが立てられた場合、トランザクションには不正レポートタスクが含まれます。

手順

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

タスクの結果

不正にフラグが立てられていた場合、以前にトリガーされていない場合は、カードの **ブロックと再発行** のタスクがトリガーされます。トランザクションは [チャージバックを開始] ステージに移動します。

チャージバックを開始し、マーチャントから資金を回収

カードネットワーク発行会社に対して、顧客に入金する要求を開始します。

始める前に

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

i 重要:

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

このタスクについて

手動調査の結果、チャージバックが開始され、マーチャントからトランザクション資金を回収するタスクが作成される可能性があります。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**。
2. リストアイコン () を選択します。
3. [**リスト**] タブの [**カード異議申し立てサービスケース**] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースの場合は、[**自分にアサイン済み**] を選択します。
 - すべての異議申し立てケースでは、[**すべて**] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。
まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[**自分にアサイン**] を選択して自分にアサインします。
5. [**プレイブック**] タブを選択します。
6. [**チャージバックプレイブック**] ステージで [**チャージバックを開始**] アクティビティを選択します。
7. 完了するチャージバック開始タスクを選択します。
8. フォームで、必須フィールドと収集したその他の関連情報を入力します。
 - [**チャージバックの詳細**] フィールドで、チャージバックコードを選択します。

i 注:

チャージバック理由コードを設定するために、アドミンは **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **参照データ** > **チャージバック理由コード**。

- [**Representative by merchant**] フィールドで、マーチャントがチャージバック要求に異議を唱えるための代理を提供しているかどうかを選択します。
9. オプション: [**作業メモ**] フィールドにコメントを入力します。
 10. タスクに詳細を入力したら、[**更新**] を選択します。
 11. 要求を送信するには、[**チャージバックを開始**] を選択します。
 12. プレイブックからタスクをクローズします。

タスクの結果

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

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

i 注:

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

- マーチャントはトランザクションの証拠を提供してチャージバックを **拒否** するか、マーチャントがチャージバックを受け入れることができ、その結果、顧客に資金が返金されます。

次のタスク 表示のレビュー

表示のレビュー

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

始める前に

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



重要:

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

このタスクについて

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

手順

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

タスクの結果

タスクのステータスが [完了してクローズ] ステータスに移行します。

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

- 発行銀行がチャージバックを支持する決定を下した場合、ケースは 最終クレジットの提供 または 暫定クレジットを最終クレジットに変換 タスクに移動します。
- 発行銀行がチャージバックを取り消す決定を下した場合、ケースはマーチャントへの資金の返却タスクに移ります。暫定クレジットが以前に顧客に付与されていた場合、ケースは暫定クレジットの取り消しタスクに移動してから、マーチャントへの資金の返却タスクに移動します。

顧客への最終クレジットの提供

マーチャントの表現が発行銀行によって十分な裏付け証拠として承認されなかった場合、発行銀行はチャージバックを支持します。

始める前に

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

i 重要:

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

このタスクについて

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

手順

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

タスクの結果

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

暫定クレジットを最終クレジットに変換

以前に顧客に発行された暫定クレジットを最終クレジット発行に変換します。

始める前に

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

i 重要:

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

このタスクについて

加盟店の裏付けとなる表示の証拠が発行銀行によって提供または十分であると承認されなかった場合、発行銀行はチャージバックを支持し、以前に顧客に発行された暫定クレジットは顧客に発行された最終クレジットに変換されます。

手順

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

タスクの結果

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

暫定クレジットを取り消し

銀行がカード名義人に発行した一時的なクレジットを取り消します。

始める前に

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

i 重要:

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

このタスクについて

暫定クレジットを取り消すオプションは、次のようなシナリオで暫定クレジットが顧客に発行された場合に存在します。

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

手順

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

次のタスク

マーチャントへの返金

マーチャントへの返金

マーチャントは、表示の証拠が承認された場合、返金を受けることができます。

始める前に

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

重要:

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

このタスクについて

「表示のレビュー」タスク中にマーチャントへの返金の決定が選択された場合、ワークフローで「マーチャントへの資金の返却」タスクがトリガーされます。チャージバックが発生した後、発行銀行が加盟店の代理証拠を評価し、チャージバックを取り消す決定を下した後、発行銀行 取引に関連付けられた資金を加盟店に返還。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**。
2. リストアイコン () を選択します。

3. [リスト] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
 - すべての異議申し立てケースでは、[すべて] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。
まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[自分にアサイン] を選択して自分にアサインします。
5. [プレイブック] タブを選択します。
6. チャージバックプレイブックステージで [マーチャントに資金を戻す] アクティビティを選択します。
7. 完了するマーチャントへの資金の返却タスクを選択します。
8. フォームで、必須フィールドと収集したその他の関連情報を入力します。
9. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
10. タスクに詳細を入力したら、[更新] を選択します。
11. プレイブックからタスクをクローズします。

タスクの結果

タスクが [完了してクローズ] ステータスに更新されます。トランザクションがケースに対して解決される唯一のトランザクションまたは最後のトランザクションであった場合、ケースは [完了してクローズ] ステータスおよびステージに移行します。

カード異議申し立てのクローズ

カード異議申し立てケースのすべてのタスクを完了したら、最終的な詳細を追加して、クローズプレイブックステージでケースをクローズできます。

始める前に

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

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**.
2. リストアイコン () を選択します。
3. [リスト] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
 - すべての異議申し立てケースでは、[すべて] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。
5. クローズプレイブックステージをクリックして、[ケースをクローズ] ビューを表示します。
6. ケースの結果を示す **解決コード** を選択します。
7. [解決メモ] フィールドに終結メモを入力します。
8. プレイブックからケースをクローズします。

カード異議申し立てフローの事前設定されたメールテンプレート

メールテンプレートは、メール通知の作成を開始するために使用できる、事前にフォーマットされたファイルです。

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

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

事前設定されたメールテンプレート

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

次の例は、サンプルのメールテンプレートを示しています。

Case CDS0001037: Acknowledgement of case submission

2023-07-12 04:07:49

Hide Details

To: Anu Raj

Dear Anu Raj,

This email is to confirm that we received a card dispute submission from you on 2023-07-12 for an amount totalling \$120.00 for the following transactions:

Reference number	Transaction description	Amount
CDTX0001042	Netflix subscription	\$20.00
CDTX0001043	Crossword book store	\$100.00

We initiated case investigation under CDS0001037 and looking into the submission. We will share with you further updates on the same at the earliest possible.
We apologize for the inconvenience caused, if any.

Sincerely,

承認タスクに対する 4-Eyes ポリシーの実装

ケースの異議申し立てフローに実装される 4-Eyes ポリシーにより、異議申し立て管理プロセスを強化できます。このポリシーにより、2 人の権限を持つ個人が重要なタスクを処理し、効率的なリスクコントロールメカニズムを確立します。

銀行業界では、メーカーチェッカーの概念としても知られる4アイズの原則を使用して、リスクを軽減しています。この原則では、1人がタスクを実行または意思決定し、別のユーザーがそれを積極的にレビューして承認します。

カード異議申し立ての解決プロセスでは、この原則は次の手順で実装されます。

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

異議申し立てマネージャーワークスペース

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

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

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

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

i 注:

異議申し立てマネージャーは、履行者としてタスクを送信して承認を受けることもできます。

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

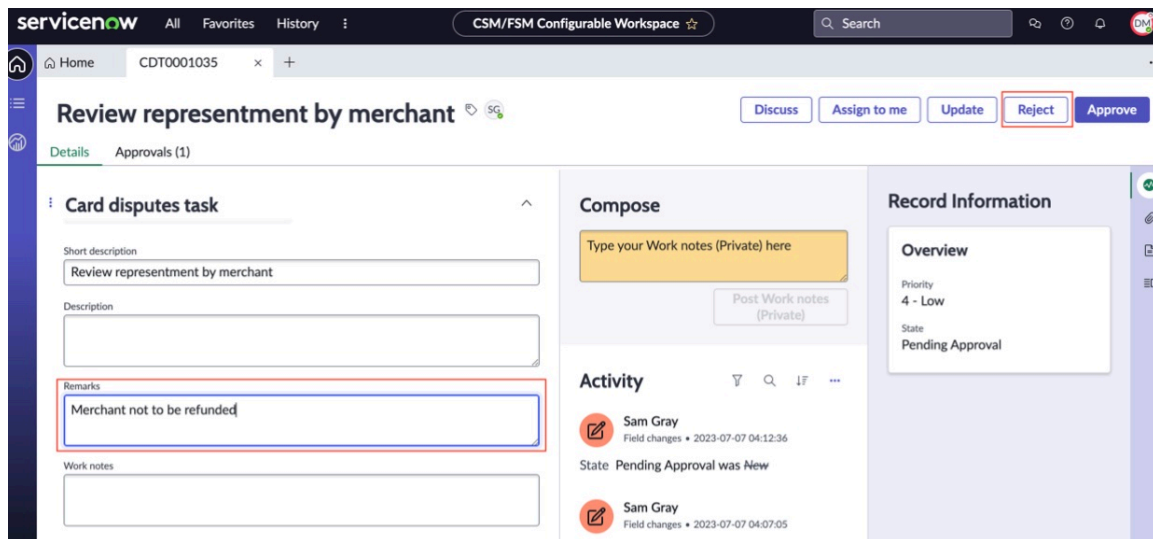
The screenshot displays the ServiceNow CSM/FSM Configurable Workspace. The top navigation bar includes 'servicenow', 'All', 'Favorites', 'History', 'Workspaces', and a search bar. The main content area is titled 'Overview' and contains two primary sections: 'Pending approval tasks' and 'Team's open cases'.

Pending approval tasks: This section shows a summary of 3 tasks. Below the summary is a table with the following data:

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

Team's open cases: This section shows a summary of 9 cases. Below the summary is a table with the following data:

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



異議申し立てエージェントワークスペース

異議申し立てエージェントワークスペースは、異議申し立てエージェントがケースとタスクを処理するための単一の場所を提供します。エージェントはこのワークスペースを使用して、すべてのタスクタイプに回答し、問題の完全なコンテキストを表示し、問題の解決に役立つ関連する推奨事項を取得できます。

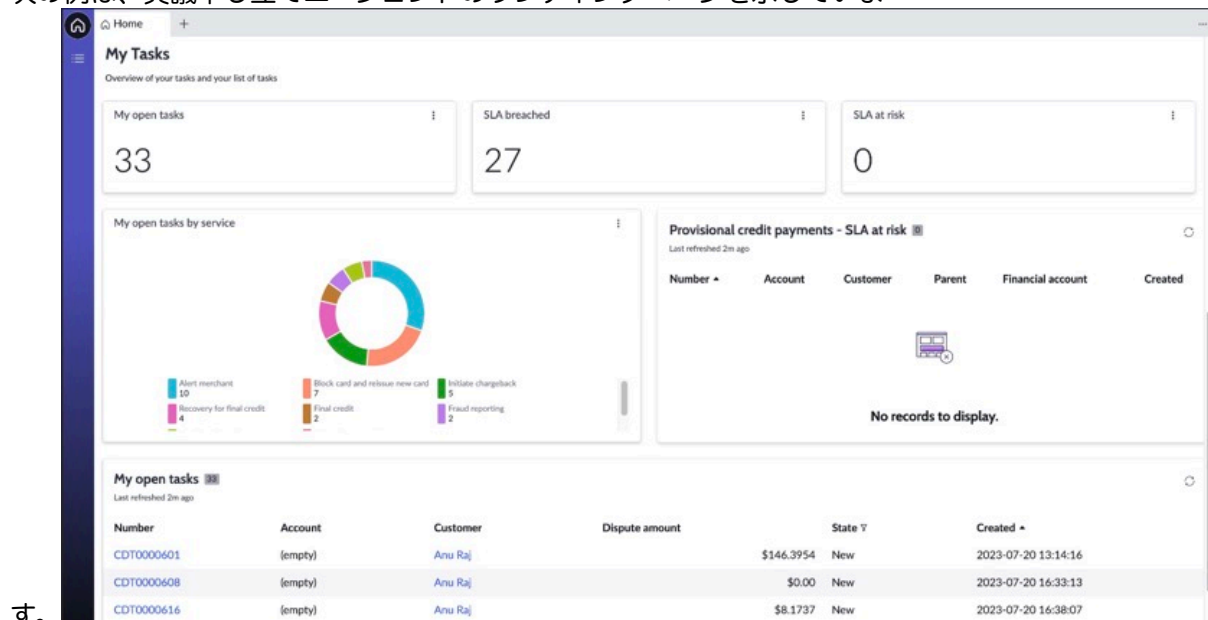
sn_bom_credit_card.admin または sn_bom_credit_card.dispute_agent ロールを持つユーザーは、異議申し立てエージェントワークスペースにアクセスできます。

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

i 注:

ウィジェットとウィジェットに表示されるデータは、ロールによって異なります。

次の例は、異議申し立てエージェントのランディングページを示しています。



す。

My cases
Overview of your cases and list of cases

My open cases: 17 | SLA breached: 3 | SLA at risk: 0

My open cases (Last refreshed 2m ago)

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

異議申し立てエージェントワークスペースのユーザーエクスペリエンスの強化

異議申し立てエージェントワークスペースが拡張され、ユーザーがメインのプレイブックページから直接タスクを処理できるようになりました。このユーザーエクスペリエンスは、フローのさまざまなステージをナビゲートするために必要な情報を提供します。

異議申し立てエージェントワークスペースのビュー

Resolve card disputes (Assign to me | Update)

Playbook Details Task SLAs (1) Tasks Card disputes transactions (1) Interactions Emails

Initiate Review Investigate Chargeback Closure

Activities

- Select transaction
- Fill dispute questionnaire
- Document upload
- Submit dispute**

Case information

Consumer: Anu Raj | Contact number: 798 053-4211 | Email: anu.raj@example.com

Created date: 2024-06-25 16:12:56 | SLA time: 9 Days 22 Hours 11 Min.

State of transactions

Total dispute amount: \$10.00

Currently in dispute: CDTX0001002 | \$10.00

Submit dispute

Dispute amount: USD (\$) 10.00

Reason code: 4853 - Cardholder disputes

Reason code message: 4853 - Timeshare

Add any other comments or description about the disputed transaction

☐ Please confirm that you have read the disclaimer below *

*By submitting this dispute, you acknowledge that you are initiating a formal process to challenge a transaction on your account. You understand that this process may take time and that the decision regarding the outcome of the dispute rests with the card issuer or financial institution. You agree to provide accurate and truthful information related to the disputed transaction. You also acknowledge that once a dispute is initiated, your account may be subject to temporary adjustments or holds pending investigation. Please note that submitting a dispute does not guarantee a refund or adjustment to your account, and any decision made by the issuer is final. By proceeding, you agree to abide by the terms and conditions outlined

ワークスペースでは、ユーザーに次のビューが用意されています。

プロセススペースの水平レイアウト

プロセススペースの水平レイアウトを実装することでワークスペースが簡素化され、タブと不要なアクティビティが削減されます。これにより、異議申し立てのエージェントは異議申し立ての各ステージの関連タスクに集中できます。

情報ウィジェット

ワークスペースには、ケース情報とトランザクションのステータスを表示するウィジェットが含まれています。

ケース情報ウィジェットには、異議申し立てを受けているすべてのトランザクションの概要が表示されます。また、エージェントが顧客にメッセージを迅速に送信できるメール機能も含まれます。

トランザクションのステータスウィジェットには、金額や現在のステータスなど、異議申し立ての対象となっているすべてのトランザクションのリストが表示されます。さ

らに、解決済みのケースのリストも表示されます。チャージバック適格性が決定されたら、アイコンをクリックして、チャージバック適格性の決定を要約したツールヒントを表示します。

タスクの分割ビュー

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

異議申し立てサービスケースのアーカイブ規則の管理

Financial Services Card Operationsアプリケーションのカード異議申し立てサービスケーステーブルにプロビジョニングされたアーカイブ規則を管理します。この規則を使用すると、組織は異議申し立てサービスケースのアーカイブ要件を満たすことができます。デフォルトでは、2年以上経過した非アクティブなケースは自動的にアーカイブされます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 **すべて > システムアーカイブ > アーカイブ規則**.
ベースシステムにあるシステムアーカイブ規則が表示されます。
2. 異議申し立てサービスケースのアーカイブ規則を表示します。

i 注:

異議申し立てサービスケースのアーカイブ規則では、2年以上経過した非アクティブなケースが自動的にアーカイブされます。これは、カード異議申し立てサービスケーステーブル [sn_bom_credit_card_disputes_service] にある異議申し立てサービスケースのデフォルトのベースシステムアーカイブ規則です。必要に応じて、アーカイブ規則を変更することができます。

アーカイブ規則とアーカイブレコードの詳細については、「[Archiving records](#)」を参照してください。

3. 必要に応じて、ルールとそのパラメーターを更新します。

Financial Services Card Operationsの参照

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

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

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

i 注:

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

このアプリケーション用のデモデータが利用可能です。

インストール済みプラグイン

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

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

インストール済みストアアプリケーション

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

ストアアプリケーション	Description (説明)
ファイナンスサービスオペレーションコア	クレジットカード要求を行うために必要な顧客データを保存します。詳細については、「 ファイナンスサービスオペレーションコアとともにインストールされるコンポーネント 」を参照してください。
Financial Services Credit Operations	カードオペレーションワークフローで使用する信用リスクアセスメントタスクの管理を有効にします。詳細については、「 Financial Services Credit Operations とともにインストールされるコンポーネント 」を参照してください。
ガイド付きデシジョンエクスペリエンス	顧客がプレイブック、推奨アクション、およびその他の機能でガイド付きデシジョンを使用できるようにします。詳細については、「 Configuring Guided Decisions 」を参照してください。
ドキュメントプロセッサ	カード操作ワークフローで使用するドキュメントサービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「 Financial Services Document Processor との統合 」を参照してください。

インストールされるロール

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

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
クレジットカードアドミン [sn_bom_credit_card.アドミン]	以下が可能なアプリケーション固有のシステムアドミニストレーターロール。	sn_bom_credit_card.ager

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

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	- カードオペレーションロールの付与 - クレジットカードケースとタスクを削除 - クレジットカードデータの読み取り、書き込み、および作成アクセス権があります。 i 注: Financial Services Card Operations アプリケーションがインストールされている場合、sn_bom.admin ロールには sn_bom_credit_card.admin ロールが含まれます。	
クレジットカード代行業者 [sn_bom_credit_card.agent]	- クレジットカードケースの全体的なステータスの表示 - クレジットカードのケースとタスクを処理する	- sn_ind.write - sn_bom_credit_asmt.view - sn_bom_credit_card_agent - sn_bom_document.view - sn_esm_agent
クレジットカード貢献者 [sn_bom_credit_card.contributor]	- クレジットカード要求の送信 - クレジットカードケース、クレジットアセスメントタスク、およびドキュメントサービスタスクのステータスの表示 - クレジットカードケースを処理し、新規 ステージまで自分が管理するアカウントの受信ドキュメントを収集します i 重要: 貢献者ロールを機能させるには、CSM 貢献者ユーザーロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。	- sn_sla_definition_read - sn_bom.b2c_contributor - sn_bom_credit_asmt.b2c - sn_bom_credit_card_agent - sn_bom_document.b2c - sn_customerservice.cs

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

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
クレジットカードエージェントコネクタ [sn_bom_credit_card.agent_connector]	- クレジットカード要求の送信 - クレジットカードと、クレジットカードが管理するアカウントのカード要求を履行するタスクを処理します i 重要: エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。	- sn_sla_definition_read - sn_bom_credit_asmt.b - sn_bom.viewer - sn_bom_credit_card_a - sn_bom.agent - sn_bom_document.b2c - sn_customerservice.cs
クレジットカードビューアー [sn_bom_credit_card.viewer]	クレジットカードケースと関連データの表示	- sn_ind.write - sn_customerservice.ca - sn_bom.credit_card_ac
クレジットカード口座ビューアー [sn_bom.credit_card_account_viewer]	クレジットカードデータエンティティを表示します。	
カード異議申し立てマネージャー [sn_bom_credit_card.dispute_manager]	- 異議申し立て機能の管理 - ダッシュボードでのパフォーマンスアナリティクスレポートの表示 - 異議申し立て管理プロセスに プロセスマイニング プロジェクトを使用する	sn_bom_credit_card.disp
カード異議申し立てエージェント [sn_bom_credit_card.dispute_agent]	- 異議申し立てケースのステータスの表示 - 異議申し立てケースと異議申し立てタスクの処理	- sn_bom.customer_data - sn_bom.account_data - sn_bom.credit_card_ac - sn_bom.b2b_agent - sn_bom.deposit_accou - sn_bom.b2b_credit_ca - sn_bom.b2c_agent

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

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
カード異議申し立てエージェントコネクタ [sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector]	- 異議申し立て要求を送信 - 異議申し立てタスクを処理して、異議申し立てタスクによって管理されているアカウントの要求を解決する i 重要: エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。	- sn_sla_definition_read - sn_bom.customer_data - sn_bom.viewer - sn_bom.account_data - sn_bom.credit_card_ac - sn_bom.agent - sn_bom.deposit_accou - sn_bom.b2b_credit_ca
カード異議申し立てビューアー [sn_bom_credit_card.dispute_viewer]	異議申し立てケースと関連データの表示	- sn_bom.service_definit - sn_bom.customer_data - sn_bom.account_data - sn_bom.credit_card_ac - sn_bom.deposit_accou - sn_bom.b2b_credit_ca

インストールされるテーブル

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

テーブル	Description (説明)
カードベース [sn_bom_card_base]	クレジットカードサービステーブルは、カードベーステーブルを拡張します。カードベーステーブルは、ケース [sn_customerservice_case] テーブルを拡張します。
クレジットカードサービス [sn_bom_credit_card_service]	すべてのクレジットカードサービスケースを保存します。このテーブルは、カードベース [sn_bom_card_base] テーブルを拡張します。
クレジットカードタスク [sn_bom_credit_card_task]	すべてのクレジットカードタスクを保存します。このテーブルは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。
異議申し立てサービス [sn_bom_credit_card_disputes_service]	すべての異議申し立てサービスケースを保存します。このテーブルは、カードベース [sn_bom_card_base] テーブルを拡張します。

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

テーブル	Description (説明)
異議申し立てタスク [sn_bom_credit_card_disputes_task]	すべての異議申し立てタスクを保存します。このテーブルは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。
異議申し立てトランザクション [sn_bom_credit_card_disputes_transaction]	すべての異議申し立てトランザクションを保存します。

Financial Services Card Operations とともにインストールされるプロパティ

Financial Services Card Operations アプリケーションで利用できるプロパティをカスタマイズします。

i 注:

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

Financial Services Card Operations のプロパティ

プロパティ	Description (説明)
一時的なクレジットカードブロック要求をブロック解除するまでの時間数 (終了日前) sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_unblock_credit_card	クレジットカードのブロック解除 (期間限定) 要求の場合、システムは要求の終了日の指定された時間前に、ブロックされたクレジットカードのブロックを解除するための新しいケースを自動的に作成します。 • タイプ: 整数 • デフォルト値: 8 • Location: すべて > カードオペレーション > 管理 > プロパティ • 詳細: クレジットカードのブロック
一時的なクレジット上限引き上げ要求の与信限度額を元に戻すまでの時間数 (終了日まで) sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_update_credit_limit	一時的な与信限度額引き上げ要求の場合、システムは要求で終了日の指定された時間数前にカードの与信限度額を元に戻すための新しいケースを自動的に作成します。 • タイプ: 整数 • デフォルト値: 8

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

プロパティ	Description (説明)
	• Location: すべて > カード オペレーション > 管理 > プロパティ • 詳細: 顧客の与信限度額のリセット

Visa[®] の紛争ルールコンテンツパック

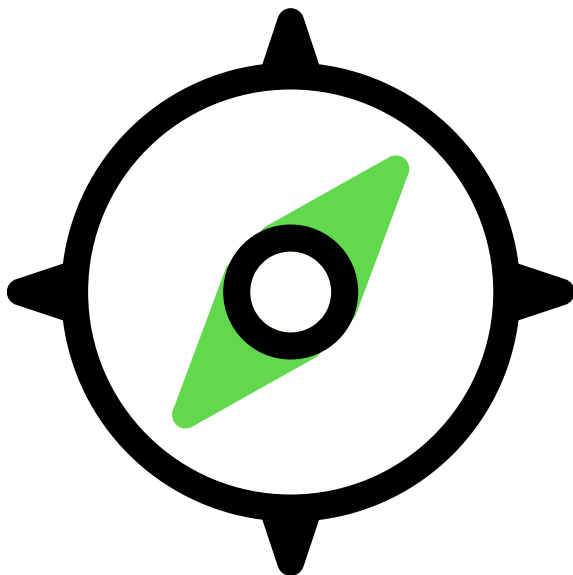
ServiceNow Visa の紛争ルールコンテンツパックは、Visaガイドラインに従って、さまざまな異議申し立てカテゴリにおける異議申し立て関連情報の取り込みに関するアンケートを提供します。

開始するには

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

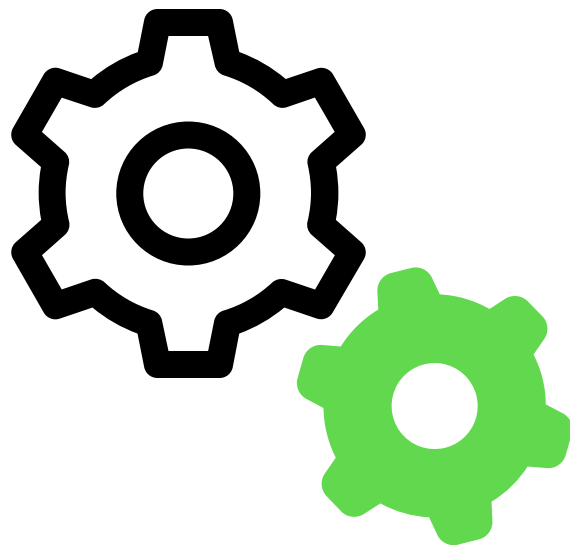
- 異議申し立ての理由コードを判断するための VROL (Visa Resolve Online) に基づく異議申し立てアンケートを組み込みます。
- Visaのガイドラインに基づいてチャージバック適格性ルールを実行するためのディシジョンテーブルを提供します。

探索



Visa の紛争ルールコンテンツパックアプリケーションを統合することで得られるメリットについて説明します。

構成



統合を計画し、構成します。

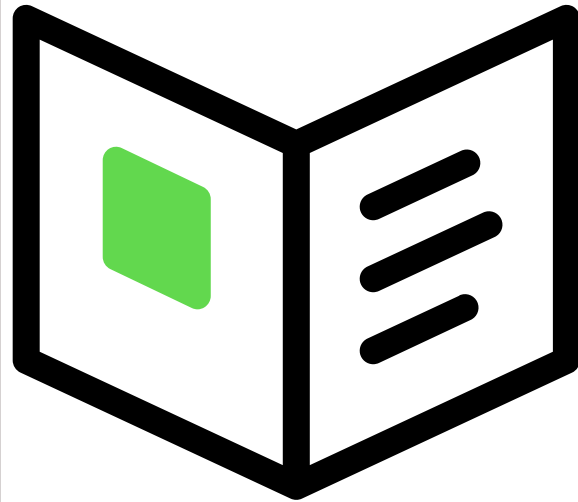
自動翻訳

使用



エージェントと発行者が Visa の紛争ルールコンテンツパック を使用してカードネットワークルールにアクセスする方法をご覧ください。

参照



フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得します。

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

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

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

トラブルシューティングとサポート

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

Visa の紛争ルールコンテンツパック の詳細

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

概要

Visa の紛争ルールコンテンツパック アプリケーションは、以下の処理を実行します。

- Visaカード関連の異議申し立てに関する初回調査アンケートと、異議申し立て中のトランザクションの異議申し立て理由コードに関するガイドを提供します。
- Visa コアルールおよびVisa製品およびサービスルールに基づいて、異議申し立て中のトランザクションの適格性を判断します。

Visa の紛争ルールコンテンツパックには、8 月のストアリリース時点の最新のチャージバック適格性ルールが含まれています。

主な特長

Visa の紛争ルールコンテンツパック を使用する主なメリットは次のとおりです。

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

Visa の紛争ルールコンテンツパック を設定する

ServiceNow Storeからアプリケーションをインストールすることで、Visa の紛争ルールコンテンツパックアプリケーションの実装を設定できます。

Visa の紛争ルールコンテンツパック をインストールする

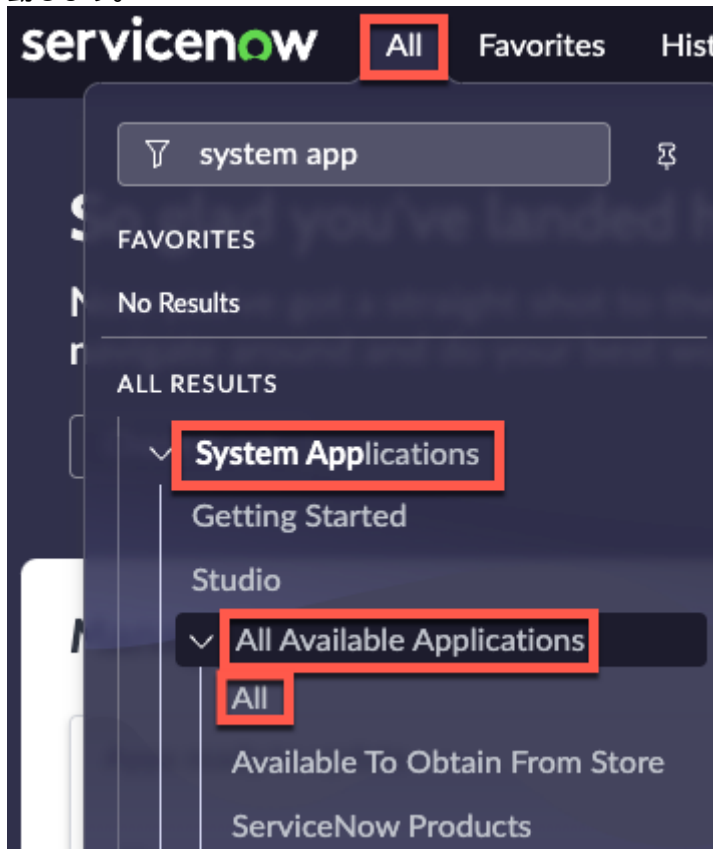
admin ロールをお持ちであれば、Visa の紛争ルールコンテンツパック アプリケーションをインストールできます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、Visa の紛争ルールコンテンツパック アプリケーション (sn_bom_visa_cp) を検索します。

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

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

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

i 重要:

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

5. [インストール] を選択します。

Visa の紛争ルールコンテンツパックを使用する

異議申し立てエージェントは、Visa の紛争ルールコンテンツパックのアンケートを使用して、顧客が理由コードマッピングを完了するのを支援します。これにより、異議申し立ての分類が可能になり、Visa コアルールに従って適格性が判断されます。エージェントが異議申し立てケースを開始、調査、解決する方法を学びます。

Visa の紛争ルールコンテンツパック のワークフロー

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

1. カード異議申し立てサービスケースの作成.

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

2. 異議申し立ての開始.

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

3. 調査のために送信します。

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

Visa の紛争ルールコンテンツパックの参照

Visa の紛争ルールコンテンツパック アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントとプロパティについて説明します。

Visa の紛争ルールコンテンツパック プラグインとともにインストールされるコンポーネント

Visa の紛争ルールコンテンツパック プラグインをインストールすると、いくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

i 注:

Visa の紛争ルールコンテンツパック アプリケーションは、Financial Services Card Operations アプリケーションに依存します。

プラグイン

プラグイン Visa の紛争ルールコンテンツパック

プラグイン	Description (説明)
ファイナンシャルサービスカードオペレーション [com.sn_bom_credit_card]	クレジットカードの申し込みやカード取引の異議申し立てを迅速に処理できます。

インストールされるテーブル

Visa の紛争ルールコンテンツパック とともにインストールされるテーブル

テーブル	Description (説明)
Visa 異議申し立ての取り込み [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionnaire]	異議申し立てアンケートのすべての質問と回答 Visa 保存します。問診票 [sn_evnt_inq_qtn] テーブルを拡張します。
Visa 異議申し立てカード名義人の取り込み [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_cardholder_intake]	サービスポータル Visa 異議申し立てプレ イブックなど、コンシューマーが送信した 異議申し立てアンケートの質問と回答を保 存します。詳細については、「 ポータルの 異議申し立てプレイブック 」を参照して ください。Visa 異議申し立ての取り込み [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionnaire] テーブルを拡張します。
CRB リージョンタイプ [sn_bom_visa_cp_crb_region_type]	すべての Visa カード復旧セキュリティ情報 (CRB) リージョンを保存します。

ドメインセパレーションと Visa の紛争ルールコンテンツパック

Visa の紛争ルールコンテンツパック ではドメインセパレーションはサポートされていません。ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル: サポートなし

- ドメインフィールドがデータテーブル に存在している可能性がありますが、データを管理するロジックがありません。
- このレベルでは、ドメイン分割は考慮されません。

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

概要

ServiceNow[®] Visa の紛争ルールコンテンツパックは、Visaガイドラインに従って、さまざまな異議申し立てカテゴリにおける異議申し立て関連情報の取り込みに関するアンケートを提供します。

関連情報

[サービスプロバイダーのドメインセパレーション](#)

Mastercard の紛争ルールコンテンツパック

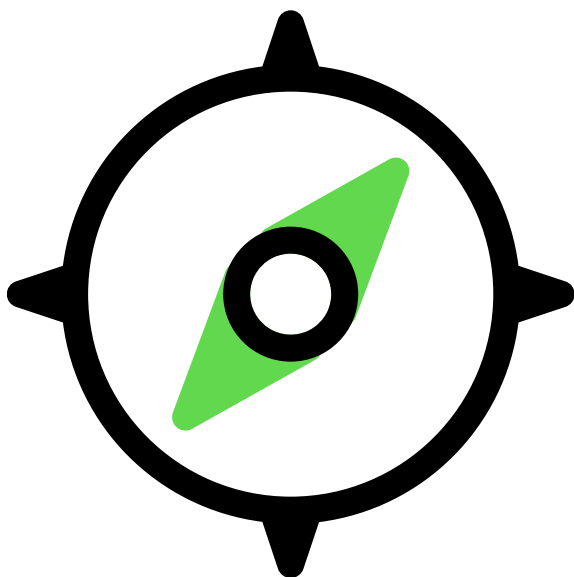
ServiceNow[®] Mastercard の紛争ルールコンテンツパック アプリケーションでは、Mastercardガイドラインに従って、さまざまな異議申し立てカテゴリの異議申し立て関連情報を取り込むために使用できるアンケートがエージェントに提供されます。

開始するには

Mastercard の紛争ルールコンテンツパック アプリケーションは、次のタスクの実行に役立ちます。

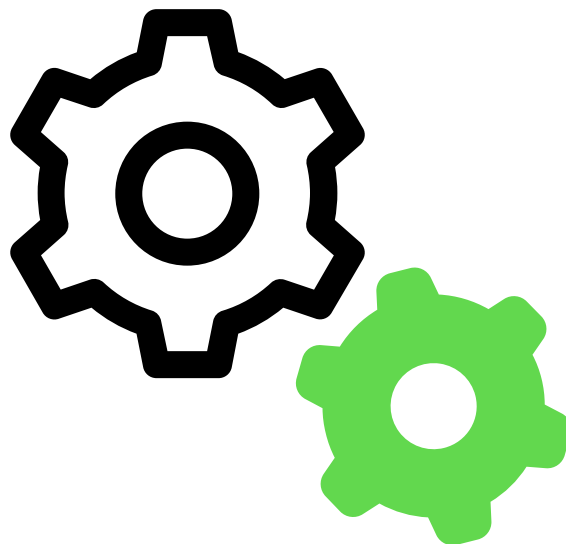
- Mastercardチャージバックガイドに基づく異議申し立てアンケートを組み込みます。
- Mastercardガイドラインに従ったチャージバック適格性ルールを実行するためのディシジョンテーブルを提供します。

探索

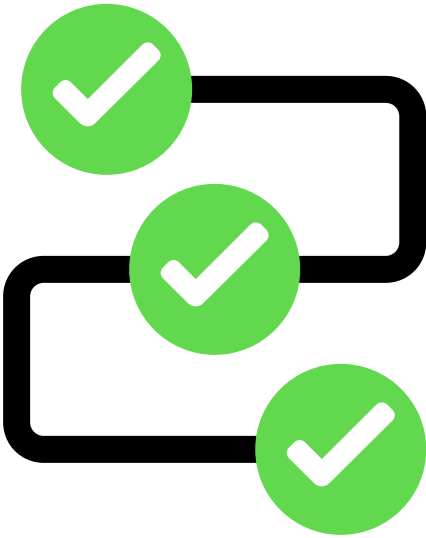
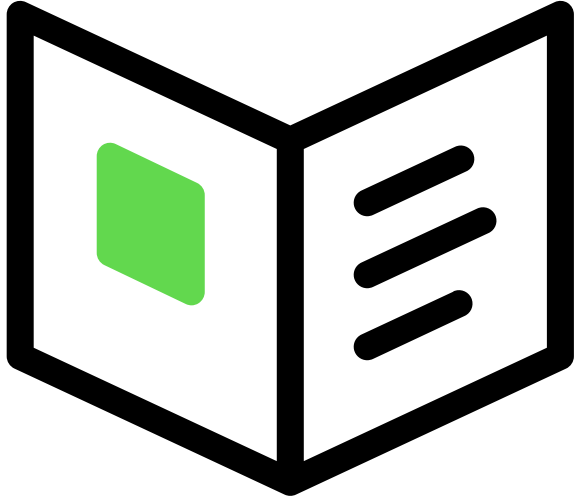


Mastercard の紛争ルールコンテンツパック アプリケーションを統合するメリットについて説明します

構成



統合の計画と構成

使用	参照
 エージェントと発行者が Mastercard の紛争ルールコンテンツパック を使用してカードネットワークルールにアクセスする方法を確認する	 フィールド、テーブル、ロール、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得します

ストアで **Mastercard** の紛争ルールコンテンツパック を要求する

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

Mastercard の紛争ルールコンテンツパック を使用する前に、ServiceNow Store からダウンロードする必要があります。ダウンロードが完了したら、インスタンスに表示する前にローカルキャッシュをクリアする必要があります。

トラブルシューティングとサポート

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

Mastercard の紛争ルールコンテンツパック の詳細

Mastercard の紛争ルールコンテンツパック アプリケーションが異議申し立てマッピングを使用して、組織が異議申し立てを適切に分類して処理できるようにする方法について説明します。

Mastercard の紛争ルールコンテンツパックの概要

Mastercard の紛争ルールコンテンツパック アプリケーションを使用すると、エージェントはさまざまな異議申し立てカテゴリの異議申し立て関連情報を取り込み、異議申し立て中のトランザクションの理由コードを特定して、異議申し立て中のトランザクションの適格性を判断できます。エージェン

トは、「Mastercard チャージバックガイド」の異議申し立てルールとガイドラインを使用して、これらすべてのタスクを実行できます。

Mastercard の紛争ルールコンテンツパック のメリット

Mastercard の紛争ルールコンテンツパック を使用する主なメリットは次のとおりです。

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

Mastercard の紛争ルールコンテンツパック を設定する

Mastercard の紛争ルールコンテンツパック アプリケーションの実装を設定するには、ServiceNow Storeからアプリケーションをインストールします。

Mastercard の紛争ルールコンテンツパック をインストールする

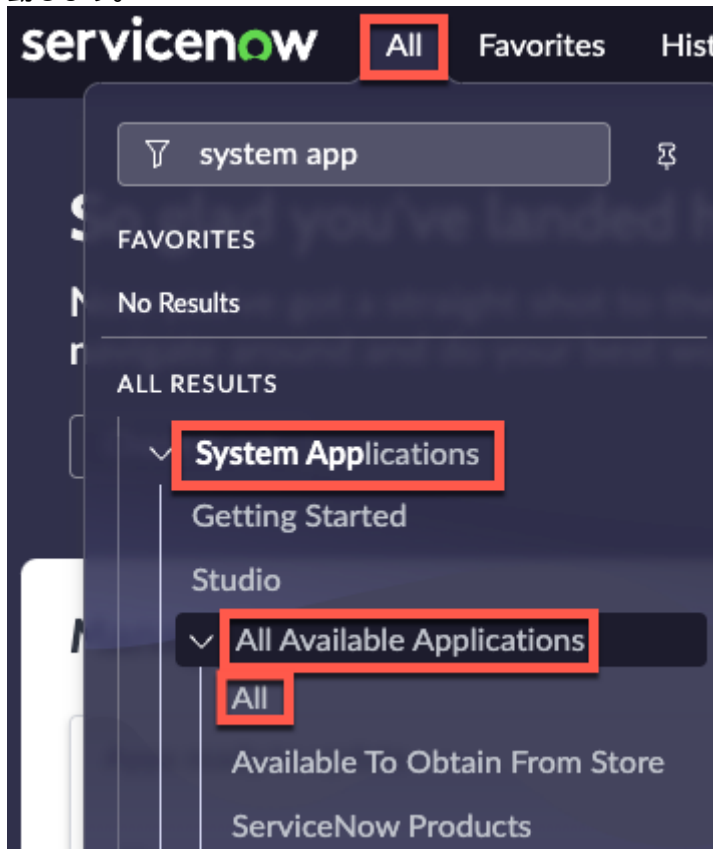
admin ロールをお持ちであれば、Mastercard の紛争ルールコンテンツパック アプリケーションをインストールできます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、Mastercard の紛争ルールコンテンツパック アプリケーション (sn_bom_mcard_cp) を検索します。

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

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

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

i 重要:

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

5. [インストール] を選択します。

Mastercard の紛争ルールコンテンツパックを使用する

エージェントは、Mastercard の紛争ルールコンテンツパックのアンケートを使用して、顧客が異議申し立ての理由コードマッピングを完了するのを支援できます。このマッピングにより、エージェントは異議申し立てを分類し、Mastercard チャージバックガイドに従ってチャージバックの適格性を判断できます。

Mastercard の紛争ルールコンテンツパック のワークフロー

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

1. 異議申し立てサービスケースを作成します。

エージェントは、最初のケース情報を入力し、顧客に代わって異議申し立てケースを作成することで、異議申し立てサービスプロセスを開始します。詳細については、「[カード異議申し立てサービスケースの作成](#)」を参照してください。

2. 異議申し立てを開始します。

エージェントは、照会されるアカウント、異議申し立て金額、異議申し立てのタイプなど、異議申し立ての詳細を入力します。エージェントは、異議申し立てのタイプ (承認、インタラクショナルエラーのポイント、詐欺、カード名義人の異議申し立て、分割払いの異議申し立て、他に分類されていないカード名義人の異議申し立て) で利用可能なオプションに必要な情報を提供します。詳細については、「[異議申し立ての開始](#)」を参照してください。

3. 調査のためにケースを送信します。

エージェントは、異議申し立て金額、異議申し立て理由コード、および関連する異議申し立て理由コードメッセージを確認して、調査のためにケースを送信します。

送信後、エージェントは [トランザクションのステータス (State of transactions)] パネルまたは [カード異議申し立てトランザクション (**Card disputes transactions**)] タブでチャージバックの適格性ステータスと理由を確認できます。

次の例は、トランザクションのステータスパネルを示しています。

[トランザクションのステータス] パネル

Complete

Submit dispute

Dispute amount
USD (\$) 10.00

Is this a new financial account?
No

Add any other comments or description about the disputed transaction
—

☒ Please confirm that you have read the disclaimer below

"By submitting this dispute, you acknowledge that you are initiating a formal process to challenge a transaction on your account. You understand that this process may take time and that the decision regarding the outcome of the dispute rests with the card issuer or financial institution. You agree to provide accurate and truthful information related to the disputed transaction. You also acknowledge that once a dispute is initiated, your account may be subject to temporary adjustments or holds pending investigation. Please note that submitting a dispute does not guarantee a refund or adjustment to your account, and any decision made by the issuer is final. By proceeding, you agree to abide by the terms and

State of transactions	
Total dispute amount	\$10.00
^ Currently in dispute 1	
CDTX0001020	\$10.00
Immediate final credit	

詳細については、「[調査のために送信する](#)」を参照してください。

Mastercard の紛争ルールコンテンツパックの参照

Mastercard の紛争ルールコンテンツパック アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントとプロパティについて説明します。

Mastercard の紛争ルールコンテンツパック とともにインストールされるコンポーネント

Mastercard の紛争ルールコンテンツパック プラグインをインストールすると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブルなど) がインストールされます。

プラグイン

注:

Mastercard の紛争ルールコンテンツパック アプリケーションは、Financial Services Card Operations および Visa の紛争ルールコンテンツパック アプリケーションに依存します。

プラグイン Mastercard の紛争ルールコンテンツパック

プラグイン	Description (説明)
Financial Services Card Operations [com.sn_bom_credit_card]	クレジットカードの申し込みやカード取引の異議申し立てを迅速に処理できます。
Visa の紛争ルールコンテンツパック [sn_bom_visa_cp]	基礎となるアンケートとチャージバック意思決定ツリーを提供します。

インストールされるテーブル

注:

Mastercard の紛争ルールコンテンツパック アプリケーションは、Visa の紛争ルールコンテンツパック アプリケーションと同じデータモデルを使用します。ディシジョンテーブル、チャージバックルール、チャージバックフロー、アクションなどの Mastercard 固有のコンテンツは、Mastercard の紛争ルールコンテンツパック アプリケーションで提供されます。

Mastercard の紛争ルールコンテンツパックとともにインストールされるテーブル

テーブル	Description (説明)
Mastercard チャージバック理由コードメッセージ [sn_bom_mcard_cp_mastercard_chargeback_reason_codes]	Mastercardチャージバック理由コードと関連メッセージが含まれています。

ドメインセパレーションと Mastercard の紛争ルールコンテンツパック

Mastercard の紛争ルールコンテンツパック アプリケーションでは、ドメインセパレーションはサポートされていません。ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル: サポートなし

- ドメインフィールドがデータテーブル に存在している可能性がありますが、データを管理するロジックがありません。
- このレベルでは、ドメイン分割は考慮されません。

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

概要

Mastercard の紛争ルールコンテンツパック アプリケーションは、Mastercardガイドラインに従って、さまざまな異議申し立てカテゴリにおける異議申し立て関連情報を取り込むためのアンケートを提供します。

関連情報

[サービスプロバイダーのドメインセパレーション](#)

Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック)

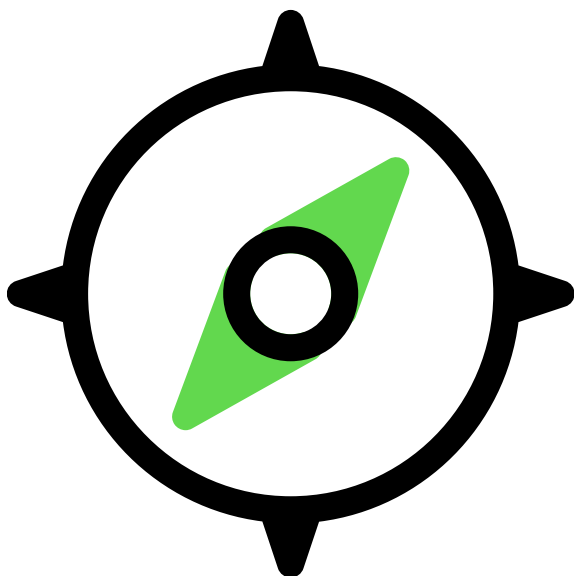
この ServiceNow Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック) により、米国内の発行者は異議申し立てケースを追跡し、規制ガイドラインに準拠することができます。

開始するには

Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック) アプリケーションは、次のタスクの実行に役立ちます。

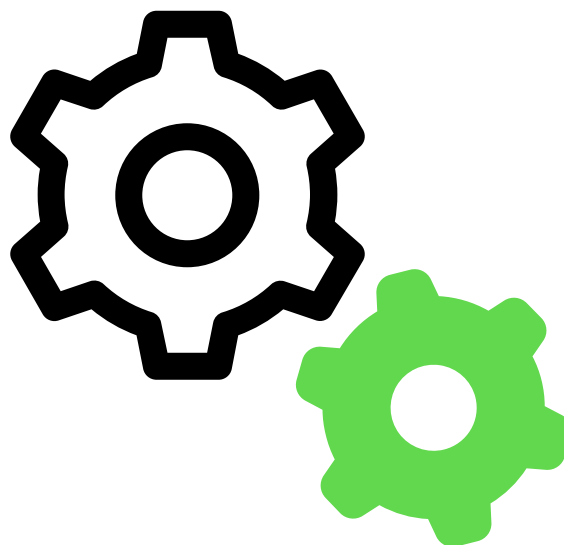
- 米国を拠点とする発行者に、規制ガイドラインに沿ったサービスレベルアグリーメント (SLA) の期日へのアクセスを提供します。
- 異議申し立てエージェントのケース解決管理を簡素化し、業務が義務付けられた時間枠内に収まるようにします。
- 異議申し立てマネージャーがケースの進捗状況を追跡できるようにします。
- 規制基準への準拠を確保し、規制で定義されているカード所有者の権利を保護します。

探索



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

構成



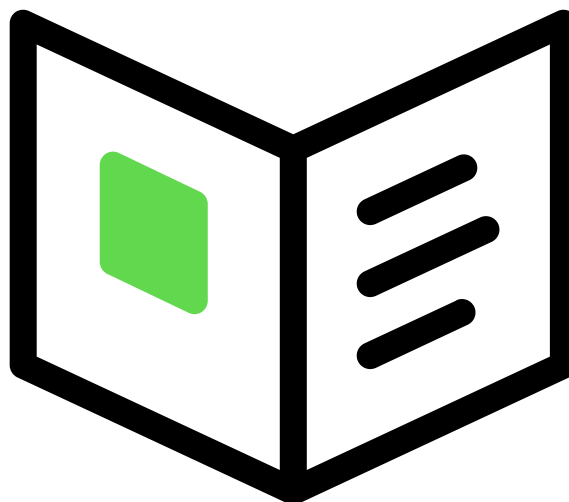
統合の計画と構成

使用



エージェントと発行者が Dispute Content Pack for US Regulations を使用してカード異議申し立てケースを追跡する方法をご覧ください

参照



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

ストアで **Dispute Content Pack for US Regulations** (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック) を要求する

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

Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック) を使用する前に、ServiceNow Store からダウンロードする必要があります。ダウンロードが完了したら、インスタンスに表示する前にローカルキャッシュをクリアする必要があります。

トラブルシューティングとサポート

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

Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック) の詳細

規制 E (Reg E) や規制 Z (Reg Z) など、米国 (US) の規制ガイドラインに基づいて、Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック) アプリケーションが紛争解決プロセスを合理化する方法について説明します。

Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック) の概要

この Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック) は、発行体が規制要件に対処し、消費者の利益を保護するのに役立ちます。追跡と通信が自動化され、異議申し立て管理プロセスが改善されます。

Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック) のワークフロー

Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック) アプリケーションを使用すると、異議申し立てエージェントは次の基本的なタスクを処理できます。

- 各異議申し立てケースのステータスと詳細を監視します。
- 一貫性のある規制に準拠したメッセージをカード名義人やその他のステークホルダーに送信することで、コミュニケーションプロセスを簡素化します。
- サービスレベルアグリーメント (SLA) の期日と要件に関する明確な情報を提供します。これにより、エージェントは時間どおりに規制に従ってタスクを完了できます。

Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック) のメリット

Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック) を使用する主なメリットは次のとおりです。

- 発行者が異議申し立てケースを常に監視できるようにします。
- 規制基準との一貫したコミュニケーションを維持し、手作業によるエラーや遅延を減らすのに役立ちます。

- 発行者が米国の規制の要求を満たすのに役立ちます。
- プロセスを合理化して異議申し立てをより効率的に解決することで、発行者とカード名義人の両方にメリットをもたらすタイムリーな解決が保証されます。

Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック) の構成

Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック) アプリケーションの実装を設定するには、ServiceNow Storeからアプリケーションをインストールします。

Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック) をインストールする

admin ロールをお持ちであれば、Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック) アプリケーションをインストールできます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 **すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション**。
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック) アプリケーション (sn_disp_reg_cp_us) を検索します。

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

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

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションを確認します。
4. (オプション) デモデータが入手可能でインストールする場合は、[**Load demo data**] (デモデータのロード) チェックボックスをオンにします。
デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

i 重要:

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

5. [インストール] を選択します。

Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック) を使用する

異議申し立てエージェントは、この Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック) を使用して、米国 (US) の規制 (Reg E および Reg Z) に準拠する異議申し立てケースを追跡し、規制ガイダンスに準拠していることを確認します。このアプリケーションは、必要な Service Level Agreement (SLA) 定義を提供し、異議申し立てマネージャーが監視して必要なアクションを実行するための詳細を提供します。

Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツツパック) のワークフロー

エージェントが顧客に代わって、またはカスタマーサービスポータルや消費者サービスポータルを通じてトランザクションに異議申し立てを行うと、異議申し立てサービスケースが開始され、異議申し立てカードトランザクションフローがトリガーされます。このフローには、ケースの詳細に固有のさまざまなタスクが含まれています。各タスクは、エージェントが前のタスクをクローズしたときに作成されます。

1. 異議申し立てサービスカードを作成します。

エージェントは、最初のケース情報を入力し、顧客に代わって異議申し立てケースを作成することで、異議申し立てサービスプロセスを開始します。詳細については、「[カード異議申し立てサービスケースの作成](#)」を参照してください。

2. 異議申し立てを開始します。

- エージェントは、参照されるアカウント、異議申し立て金額、異議申し立てのタイプなど、異議申し立ての詳細を入力します。エージェントは、異議申し立てのタイプで利用可能なオプションに必要な情報を提供します。詳細については、「[異議申し立ての開始](#)」を参照してください。
- [トランザクションを選択] アクティビティで、エージェントはカード口座を選択します。該当するサービスレベルアグリーメント (SLA) は、選択したアカウントとそのトランザクションの事前設定されたロジックに基づいて自動的にマッピングされます。

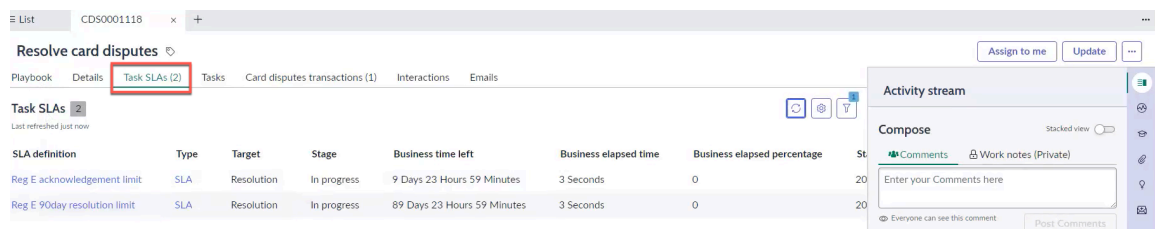
注:

規制E(Reg E)は普通預金口座と当座預金口座からの取引を管理し、規制Z(Reg Z)は適用される基準に従ってクレジットカード取引を処理します。

3. 調査のためにケースを送信します。

- [異議申し立てを送信] アクティビティで、エージェントは異議申し立て金額を確認します。エージェントは「**Is this a new financial account?** (これは新しい金融口座ですか?)」オプションを選択し、詳細な調査のためにケースを送信します。さまざまなステージの詳細については、「[調査のために送信する](#)」を参照してください。
- ケースを送信した後、エージェントは「タスク SLA」タブにアクセスして、適用された SLA 定義を表示します。

次の例は、SLA 定義の「タスク SLA」タブビューを示しています。



SLA definition	Type	Target	Stage	Business time left	Business elapsed time	Business elapsed percentage	St
Reg E acknowledgement limit	SLA	Resolution	In progress	9 Days 23 Hours 59 Minutes	3 Seconds	0	20
Reg E 90day resolution limit	SLA	Resolution	In progress	89 Days 23 Hours 59 Minutes	3 Seconds	0	20

- エージェントが SLA 定義をレビューします。

Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツツパック) の参照

Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツツパック) アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントとプロパティについて説明します。

Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック)とともにインストールされるコンポーネント

Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック) プラグインは、SLA や追加プラグインなどのコンポーネントをインストールします。

インストール済みプラグイン

注:

Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック) アプリケーションは、Financial Services Card Operations アプリケーションに依存します。

プラグイン **Dispute Content Pack for US Regulations** (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック)

プラグイン	Description (説明)
ファイナンシャルサービスカードオペレーション [com.sn_bom_credit_card]	クレジットカードの申し込みやカード取引の異議申し立てを迅速に処理できます。
Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック) [sn_disp_reg_cp_us]	米国 (US) の発行者が異議申し立てケースを追跡し、規制ガイドラインに準拠できるようにします。

インストールされるテーブル

Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック) アプリケーションには新しいテーブルが含まれていません。

インストールされているサービスレベルアグリーメント (SLA) 定義

次の SLA 定義が Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック)とともに追加されます。

の SLA 定義 **Dispute Content Pack for US Regulations** (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック)

SLA	テーブル [名前]
Reg E 10日間の暫定制限	カード異議申し立てタスク [sn_bom_credit_card_disputes_task]
Reg E 20日間の暫定制限	カード異議申し立てタスク [sn_bom_credit_card_disputes_task]
Reg E 45日間の解決制限	カード異議申し立てサービスケース [sn_bom_credit_card_disputes_service]
Reg E 90日間の解決制限	カード異議申し立てサービスケース [sn_bom_credit_card_disputes_service]
正規表現 E 確認応答制限	カード異議申し立てサービスケース

の SLA 定義 **Dispute Content Pack for US Regulations** (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツツパック) (続く)

SLA	テーブル [名前]
	[sn_bom_credit_card_disputes_service]
正規表現 E PC 取り消し制限	カード異議申し立てタスク [sn_bom_credit_card_disputes_task]
登録 Z 確認応答制限	カード異議申し立てサービスケース [sn_bom_credit_card_disputes_service]
登録 Z 解像度の制限	カード異議申し立てサービスケース [sn_bom_credit_card_disputes_service]

ドメインセパレーション **Dispute Content Pack for US Regulations** (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツツパック)

Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツツパック) ではドメインセパレーションはサポートされていません。ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル: サポートなし

- ドメインフィールドがデータテーブルに存在している可能性があります、データを管理するロジックがありません。
- このレベルでは、ドメイン分割は考慮されません。

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

概要

この ServiceNow® Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツツパック) により、米国内の発行者は異議申し立てケースを追跡し、規制ガイドラインに準拠することができます。

関連情報

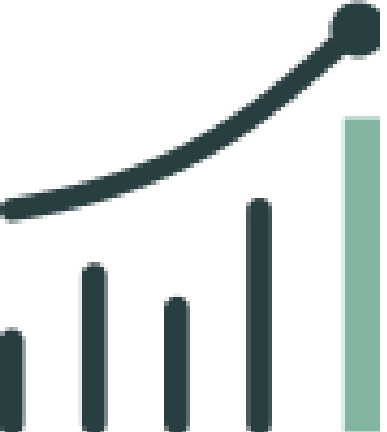
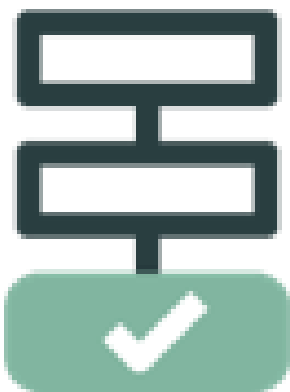
[サービスプロバイダーのドメインセパレーション](#)

Financial Services Deposit Operations

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

ストアでアプリを要求する

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

探索  顧客、関係マネージャー、およびエージェントが Deposit Operations (振込操作) を使用する方法について説明します。	セットアップ  Financial Services Deposit Operationsを設定します。	使用  振込サービス要求を送信および管理します。
アナリティクスとレポート  事前設定されたダッシュボードを使用して、主要な統計情報を監視し、パフォーマンスを追跡します。	プロセスマイニング  プロセスを可視化し、改善の機会を特定します。	参照  ロール、テーブル、プラグイン、インストール済みストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細を取得します。

Financial Services Deposit Operations の探索

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

主な機能

- 口座の更新、口座自動振替の変更、口座の作成とクローズのための体系的で反復可能なプロセス
- さまざまな部門や職務にわたってケースやタスクをルーティングするための、一般的なアカウント要求に使用できる自動ワークフロー
- さまざまなロールのパーソナライズされたCSM 構成可能ワークスペース
- ケースを解決するためのガイド付きナビゲーションのプレイブックエクスペリエンス
- パフォーマンスアナリティクス 傾向と応答時間を追跡し、継続的な改善を促進するために、事前設定されたレポートを備えたダッシュボード
- プロセスマイニング プロセスを可視化し、改善の機会を特定する

Financial Services Deposit Operations アプリケーション

企業および個人の振込サービス要求は、次のアプリケーションを通じてサポートされています。

Financial Services Business Deposit Operations

このアプリケーションを使用して、企業振込口座のオリジネーション、サービス、およびクローズを管理します。必要なドキュメントの収集と検証、承認プロセスの承認と確定を、すべて 1 つの一元化されたワークフローから行います。

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

Financial Services Personal Deposit Operations

このアプリケーションを使用して、個人預金口座のオリジネーション、サービス、およびクローズを管理します。必要なドキュメントの収集と検証、承認プロセスの承認と確定を、すべて 1 つの一元化されたワークフローから行います。

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

振込操作のペルソナ

Deposit Operations (振込操作) は、次のペルソナを対象としています。

ペルソナ	説明
アドミニストレーター	アプリケーションの構成を担当する振込アドミン。
エンドユーザー (要求者)	要求を送信し、ケースのステータスを確認する顧客と支店の従業員。次のユーザーは、振込サービス要求を送信できます。 • コンシューマー (小売顧客) • アカウントと連絡先 (事業顧客)

ペルソナ	説明
	• 要求者や貢献者などの金融機関のフロントオフィスの支店従業員。 • 振込代行業者 (振込ケースを直接作成可能)
履行者	預金サービスチームと連携する金融機関のミドルオフィスまたはバックオフィスのエージェント。彼らは、預金サービスに入ってくる預金ケースとタスクの処理を担当します。 次のエージェントが振込ケースを処理します。 • 振込エージェント • ドキュメントエージェント

Financial Services Deposit Operations を設定する

アプリケーションをインストールし、ファイナンシャルサービスデータをインポートし、アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントをレビューおよび構成することで、Financial Services Deposit Operations アプリケーションの実装を設定できます。

Financial Services Business Deposit Operations のインストール

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

始める前に

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

必要なロール：admin

このタスクについて

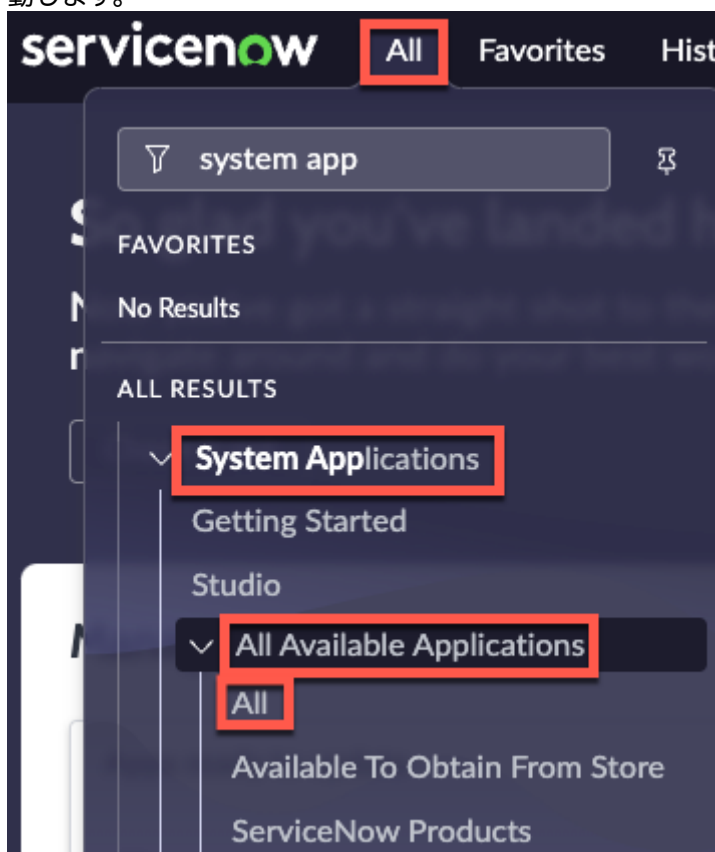
Financial Services Business Deposit Operations とともに次のアイテムがインストールされます。

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

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

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、Financial Services Business Deposit Operations アプリケーション (sn_bom_deposit_b2b) を検索します。

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

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

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

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

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

**重要:**

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

5. [インストール] を選択します。**Financial Services Personal Deposit Operationsのインストール**

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

始める前に

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

必要なロール：admin

このタスクについて

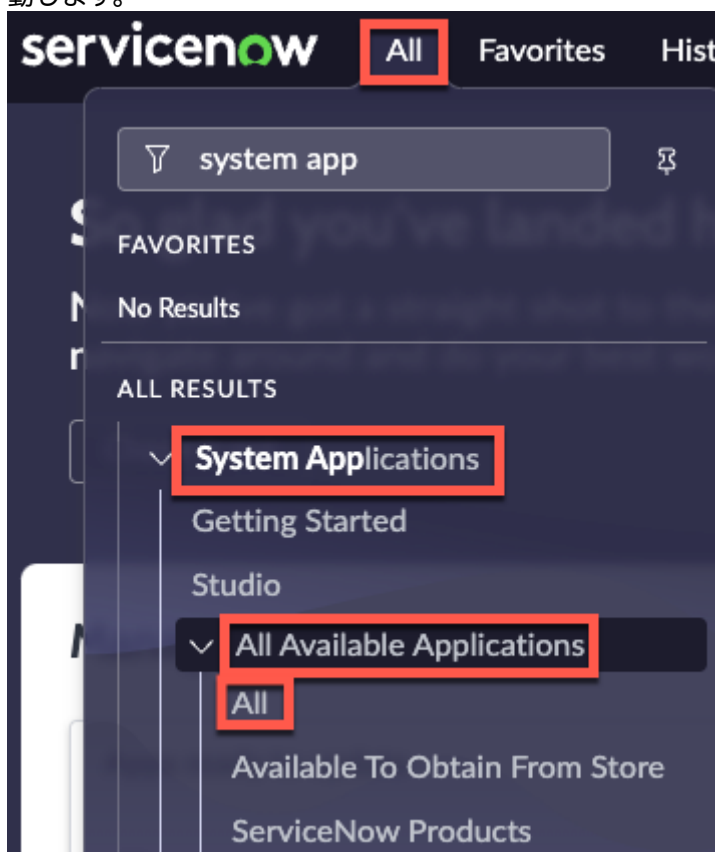
Financial Services Personal Deposit Operations とともに次のアイテムがインストールされます。

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

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

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、Financial Services Personal Deposit Operations アプリケーション (sn_bom_deposit_b2c) を検索します。

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

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

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

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

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

**重要:**

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

5. [インストール] を選択します。**Financial Services Deposit Operations の構成**

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

始める前に

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

必要なロール：

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

手順

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

Financial Services Deposit Operations の使用

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

ワークスペース

貢献者とバックオフィスエージェントは、パーソナライズされた ワークスペース を使用して、預金ケースのあらゆる側面に対応します。ワークスペースを使用すると、エージェントは次のことができます。

- 作業負荷とパフォーマンスの監視
- 優先度の高い項目に絞る
- タスク間を簡単に移動

詳細については、「[ワークスペース](#)」を参照してください。

ワークスペース 振込操作のユーザー

ユーザー	Description (説明)
振込貢献者	自身が管理するアカウントの振込サービスケースを作成および追跡します。
振込エージェント	振込サービスケースと振込タスクを処理します。

ワークスペース 振込操作のユーザー (続く)

ユーザー	Description (説明)
振込エージェントコネクタ	振込ケースとタスクを作成して処理し、それらが管理する口座の要求を履行します。
ドキュメントエージェント	振込サービスケースのドキュメントタスクを処理します。
振込アドミン	ビジネス要件に従って振込ワークスペースを構成します。 詳細については、「 CSM 構成可能ワークスペースの構成 」を参照してください。

自動化されたワークフロー

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

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

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

ケースプレイブック

ケースプレイブックを使用して、振込貢献者とエージェントがケースとタスクを確認して作業します。プレイブックは、ケースがログに記録されてから最終的な解決と顧客への伝達まで、ケース処理プロセス中に実行されるタスクのエンドツーエンドのライフサイクルを提供します。

ダッシュボード

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

Financial Services Deposit Operations のワークフロー

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

このアプリケーションで利用可能なワークフロー

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

企業振込	個人振込
企業振込口座の作成	個人預金口座の作成

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

これらのワークフローは、[Process Automation Designer](#) と [Flow Designer](#) を使用して構築されます。振込アドミニストレーターは、組織のニーズに応じてこれらのワークフローを確認およびカスタマイズできます。

振込操作の一般的なワークフロー

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

次に、Financial Services Deposit Operations アプリケーションの一般的なワークフローを示します。

i 注:

サービスの種類に応じて、ワークフローのタスク数が増えたり少なくなったりする場合があります。

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

ドキュメントエージェントのドキュメントタスクが生成されます。

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

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

4. 振込エージェントはアプリケーションを評価し、個々のタスクを完了としてマークします。
5. 前のタスクがすべて完了したら、振込代行業者はコア振込システムの振込口座を更新してサービス要求を履行します。

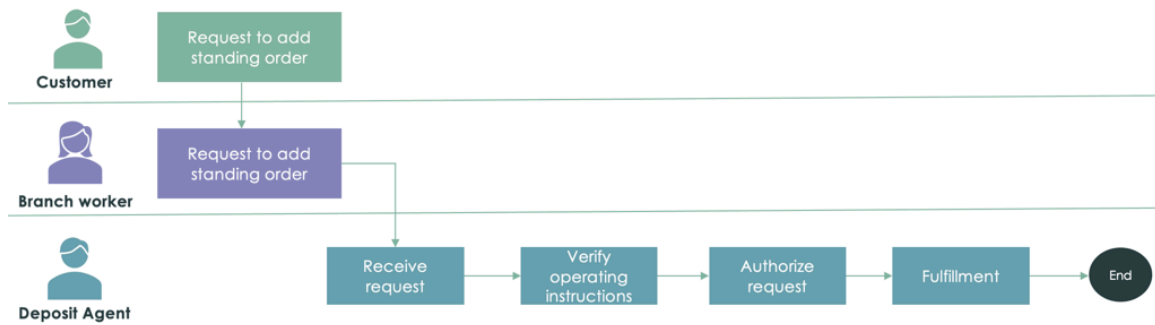
ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定されます。

口座自動振替ワークフローの追加、変更、およびキャンセル

エージェントが口座自動振替ワークフローを使用して、口座自動振替の追加、変更、およびキャンセルのサービス要求を解決する方法について説明します。ワークフローは、企業と個人の両方の振込サービス要求に適用されます。

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

口座自動振替ワークフローの追加の例



振込アドミニストレーターは、組織のビジネスニーズに基づいて、この事前定義されたフローをレビューおよびカスタマイズできます。

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

預金貢献者、要求者、または顧客として

預金貢献者または要求者が顧客の代わりに要求を送信します。

顧客（コンシューマーまたは連絡先）は、カスタマーサービスポータル、消費者サービスポータル、または別のセルフサービスポータルから直接要求を送信できます。

注:

消費者が消費者サービスポータルを使用して要求を送信するには、消費者サービスポータルプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にする必要があります。

振込サービスケースは、要求タイプに基づいて作成されます。

振込提出者として

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

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

バックオフィスエージェントとして

1. ケースプレイブックでは、振込エージェントが口座自動振替の操作手順を検証します。エージェントは振込タスクを承認し、完了としてマークします。
2. 振込承認者（振込エージェント）はケースの詳細をレビューし、振込タスクを承認して振込要求を承認します。
3. 前のすべてのタスクが完了すると、振込エージェントはコアバンキングシステムの預金口座を更新し、プレイブックの振込更新タスクをクローズします。

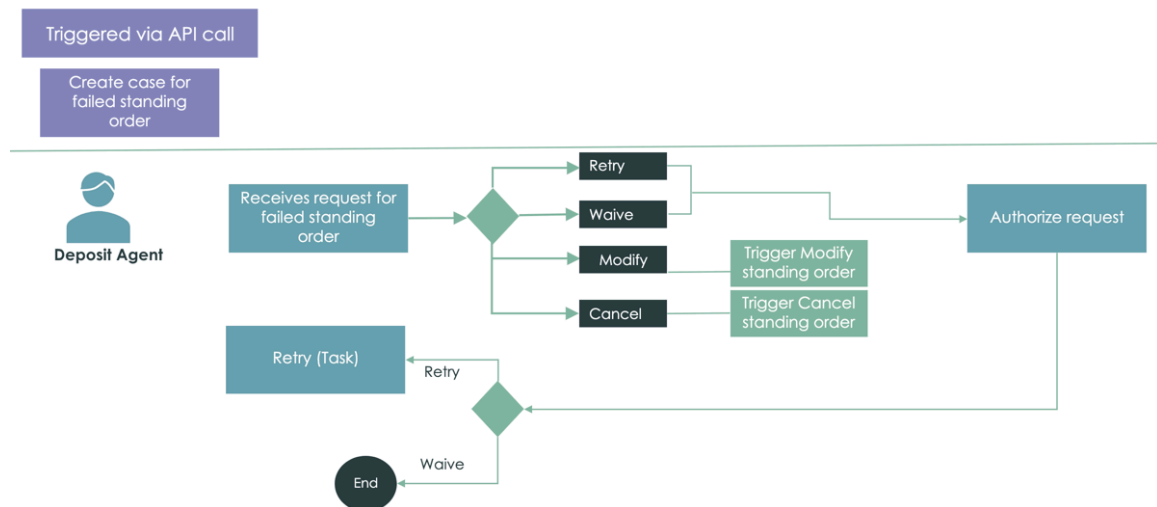
ケースが完了し、ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定されます。

失敗した口座自動振替ワークフロー

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

次の図は、銀行エージェントが預金口座の口座自動振替エラーを処理するのにアプリケーションがどのように役立つかを示しています。

失敗した口座自動振替ワークフローの例



振込アドミニストレーターは、組織のビジネスニーズに基づいて、この事前定義されたフローをレビューおよびカスタマイズできます。

次のワークフローは、失敗した口座自動振替のケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントはワークスペースにログインして、キュー内のタスクを処理します。ケースプレイブックは、要求を実行するために必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

預金エージェントとして、または API を介して

システムが預金口座からの口座自動振替の実行に失敗したことを観測した場合、バックエンドの API は失敗した口座自動振替振込サービスケースをトリガーします。振込代行業者もこのケースを作成できます。

バックオフィスエージェントとして

- 預金エージェントは顧客と協力して、アクションプランを確定します。
- ケースプレイブックでは、振込エージェントが障害理由を更新し、開始およびレビューステージで適切な是正処置を選択し、履行のためにアプリケーションを送信します。

ワークフローは、選択された是正処置に基づいて次のタスクまたはケースをトリガーし、アサインルールは関連するケースまたはタスクを適切なバックオフィスチームにルーティングします。

口座自動振替の発生を再試行または放棄します

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

- 振込承認者 (振込エージェント) がケースの詳細をレビューし、振込タスクを承認します。
- 振込エージェントは、コアバンキングシステムで預金口座の口座自動振替の実行を再試行し、プレイブックで振込の再試行タスクをクローズします。



注:

振込の再試行タスクは、是正処置の再試行に対してのみ生成されます。

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

是正処置サービスケースの作成

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

- 口座自動振替の変更
- 口座自動振替のキャンセル

その後、新しい子振込ケースがこの問題を処理します。

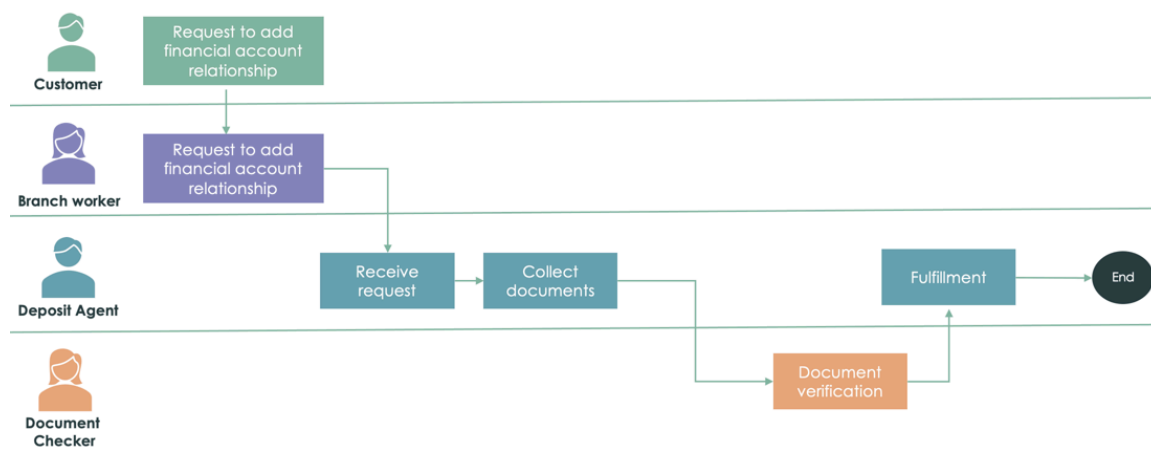
子ケースが完了すると、親ケース (失敗した口座自動振替) のステータスとステージが [完了してクローズ] に設定されます。

金融口座関係ワークフローの追加、変更、削除

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

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

金融口座関係の追加ワークフローの例



振込アドミニストレーターは、組織のビジネスニーズに基づいて、この事前定義されたフローをレビューおよびカスタマイズできます。

次のワークフローは、アカウントのリレーションシップを追加、変更、および削除するためのケースとタスクを、さまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントはワークスペース

にログインして、キュー内のタスクを処理します。ケースプレイブックは、要求を実行するために必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

預金貢献者、要求者、または顧客として

預金貢献者または要求者が顧客の代わりに要求を送信します。

顧客 (コンシューマーまたは連絡先) は、カスタマーサービスポータル、消費者サービスポータル、または別のセルフサービスポータルから直接要求を送信できます。

i 注:

消費者が消費者サービスポータルを使用して要求を送信するには、消費者サービスポータルプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にする必要があります。

振込サービスケースは、要求タイプに基づいて作成されます。

振込提出者として

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

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

バックオフィスエージェントとして

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

ワークフローは、預金エージェントが作業するための追加のタスクを生成します。

2. 振込承認者 (振込エージェント) はケースの詳細をレビューし、振込タスクを承認して振込要求を承認します。
3. 前のすべてのタスクが完了すると、振込エージェントはコアバンキングシステムの預金口座を更新し、プレイブックの振込更新タスクをクローズします。

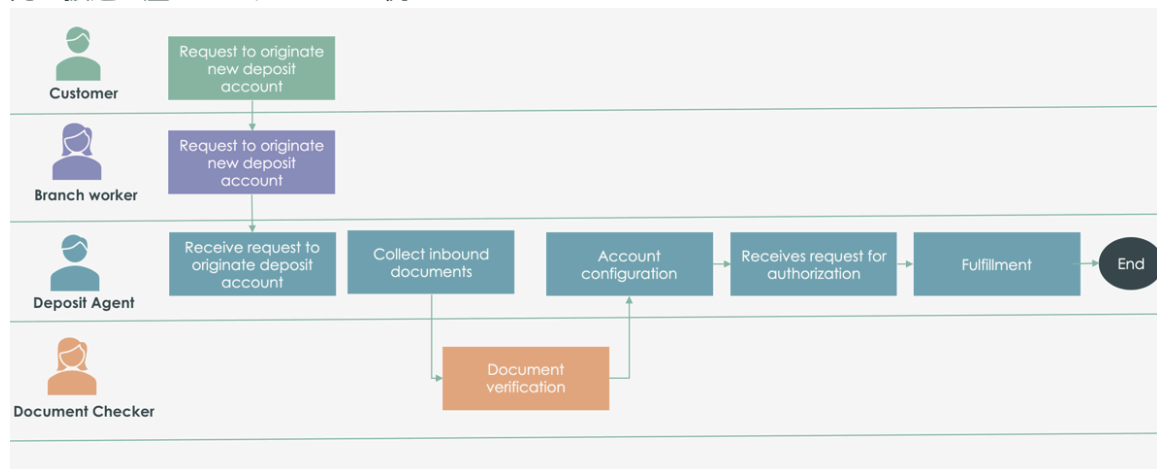
ケースが完了し、ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定されます。

元の振込口座ワークフロー

エージェントが元の振込口座ワークフローを使用して、新しい振込口座を開設するためのサービス要求を解決する方法について説明します。このワークフローは、企業と個人の両方の振込サービス要求に適用されます。

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

元の振込口座のワークフローの例



振込アドミニストレーターは、組織のビジネスニーズに基づいて、この事前定義されたフローをレビューおよびカスタマイズできます。

次のワークフローは、振込口座を開設するためのケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントはワークスペースにログインして、キュー内のタスクを処理します。ケースプレイブックは、要求を実行するために必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

預金貢献者、要求者、または顧客として

振込貢献者または要求者が、顧客に代わって新しい振込口座の要求を送信します。

顧客（コンシューマーまたは連絡先）は、カスタマーサービスポータル、消費者サービスポータル、または別のセルフサービスポータルから直接要求を送信できます。

i 注:

消費者が消費者サービスポータルを使用して要求を送信するには、消費者サービスポータルプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にする必要があります。

ケースは要求タイプに基づいて作成されます。

振込提出者として

1. ケースプレイブックの開始およびレビューステージでは、貢献者が顧客の要件に基づいて製品の詳細を更新します。事業顧客の場合、貢献者は新しいアカウントの操作手順も追加します。
2. 貢献者は顧客から必要なドキュメントを収集し、フルフィルメントのためにアプリケーションを送信します。

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

バックオフィスエージェントとして

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

ワークフローは、預金エージェントが作業するための追加のタスクを生成します。

2. ケースプレイブックでは、振込エージェントが金利情報を使用して振込口座を構成します。

3. 振込承認者 (振込エージェント) はケースの詳細をレビューし、振込タスクを承認して振込要求を承認します。
4. 前のタスクがすべて完了すると、預金エージェントはコアバンキングシステムで預金口座を作成してアクティブ化し、口座開設キットを顧客に送信して、これらの預金タスクをクローズします。

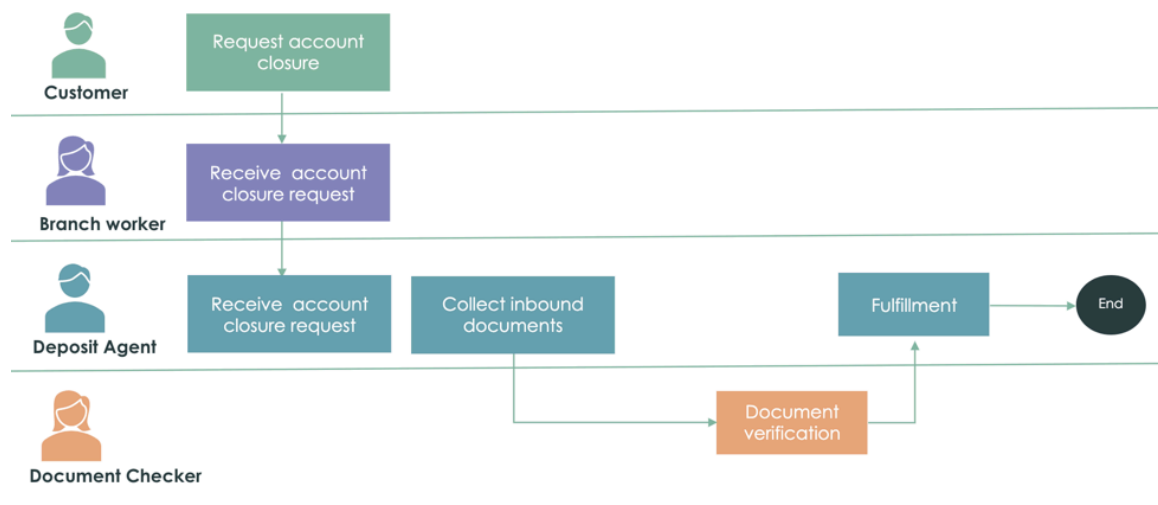
ケースが完了し、ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定されます。

振込口座のクローズワークフロー

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

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

振込口座のクローズワークフローの例



自動翻訳

振込アドミニストレーターは、組織のビジネスニーズに基づいて、この事前定義されたフローをレビューおよびカスタマイズできます。

次のワークフローは、振込口座をクローズするためのケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントはワークスペースにログインして、キュー内のタスクを処理します。ケースプレイブックは、要求を実行するために必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

預金貢献者、要求者、または顧客として

預金貢献者または要求者が顧客の代わりに要求を送信します。

顧客 (コンシューマーまたは連絡先) は、カスタマーサービスポータル、消費者サービスポータル、または別のセルフサービスポータルから直接要求を送信できます。

i 注:

消費者が消費者サービスポータルを使用して要求を送信するには、消費者サービスポータルプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にする必要があります。

ケースは要求タイプに基づいて作成されます。

振込提出者として

ケースプレイブックでは、貢献者は開始およびレビューステージでアカウントクローズの詳細を更新し、顧客から必要なドキュメントを収集して、履行のためにアプリケーションを送信します。

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

バックオフィスエージェントとして

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

ワークフローは、預金エージェントが作業するための履行タスクを生成します。

2. ケースプレイブックでは、振込エージェントが振込タスクを処理し、振込口座をコアバンキングシステムの他の金融口座からリンク解除します。
3. 前のすべてのタスクが完了すると、預金エージェントはコアバンキングシステムの預金口座を更新し、プレイブックの振込の更新タスクをクローズします。

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

振込サービス要求の送信

銀行員は、顧客 (消費者または取引先担当者) から受信した預金サービス要求を送信することで、預金ワークフローを開始できます。顧客 (コンシューマーまたは連絡先) は、サービスカタログから直接要求を送信することもできます。

振込貢献者によって作成された振込ケース

振込貢献者は、必要な情報とドキュメントを収集し、ワークスペースから自分が管理するアカウントの預金サービスケースを作成できます。

要求者によって送信された要求

フロントオフィスとコールセンターのエージェントの要求者は、インタラクショナルコードとサービスカタログから顧客の代わりに振込サービス要求を送信できます。

顧客から送信された要求

事業顧客とコンシューマーは、カスタマーサービスポータル、消費者サービスポータル、または別のセルフサービスポータルから預金サービス要求を送信できます。サービスカタログアイテムを選択し、必要なフォームに入力して送信できます。

i 注:

コンシューマーが消費者サービスポータルを使用して要求を送信できるようにするには、消費者サービスポータルプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) が必要です。

振込エージェントおよびエージェントコネクタによって送信された要求

バックオフィスの振込エージェントは、ワークスペースのリストビューで [振込サービスケース] に移動し、[新規] をクリックして、振込サービスケースを開始することもできます。

預金エージェントコネクタは、必要な情報とドキュメントを収集し、管理する口座の預金サービス要求を送信できます。さらに、サービス要求を履行するためのケースを処理することもできます。

貢献者またはエージェントコネクタとしての振込サービスケースの作成

顧客に代わって振込ケースを作成して、振込サービス申請プロセスを開始します。

始める前に

必要なロール：

- 法人顧客 (口座または連絡先) の法人振込サービスの場合:sn_bom_deposit_b2b.contributor または sn_bom_deposit_b2b.agent_connector
- コンシューマー向けの個人振込サービスの場合:sn_bom_deposit_b2c.contributor または sn_bom_deposit_b2c.agent_connector

i 注:

該当するユニバーサル貢献者ロールをアサインして、ケースを作成することもできます。詳細については、「[ファイナンスサービスオペレーションコアとともにインストールされるコンポーネント](#)」を参照してください。

i 重要:

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

このタスクについて

振込貢献者またはエージェントコネクタは、顧客データを入力し、必要なドキュメントを収集して、振込サービス要求のアプリケーションを送信します。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンスサービスオペレーション > ワークスペース**。
2. リストアイコン () を選択します。
3. [リスト] タブの [顧客ケース] で、[自分のケース] をクリックします。
4. [新規] を選択します。
5. [ケースを作成] ダイアログで、カテゴリとサービスを選択します。
 - a. [カテゴリの選択] リストから、[企業振込サービス] または [個人預金サービス] を選択します。
 - b. [サービスを選択] リストから、振込サービスを選択します。
6. [作成] を選択します。
振込サービスケースが作成されます。
7. フォームで、必須フィールドと、顧客から収集したその他の関連情報を入力します。

i 注:

各振込サービスケースフォームには、選択した振込サービスに基づいて異なるフィールドのセットがあります。

8. [保存] を選択します。

タスクの結果

- 振込サービスケースが [新規] ステータスで作成され、ワークフローがトリガーされます。
- 定義されたアサインルールに基づいて、振込サービスのアサイン先グループまたはエージェントにケースがアサインされます。

次のタスク

必要な顧客情報をすべて収集し、アプリケーションを送信します。

1. [プレイブック] タブで、[開始] ステージにデータを入力します。
2. アプリケーションをフルフィルメントのためにバックオフィスエージェントに送信します。

履行のために振込サービスケースを送信

顧客から必要なすべての情報とドキュメントを収集し、履行のためにバックオフィスエージェントに振込サービスケースを送信します。

始める前に

必要なロール：

- 法人顧客 (口座または連絡先) の法人振込サービスの場合:sn_bom_deposit_b2b.contributor または sn_bom_deposit_b2b.agent_connector
- コンシューマー向けの個人振込サービスの場合:sn_bom_deposit_b2c.contributor または sn_bom_deposit_b2c.agent_connector

i 重要:

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

このタスクについて

振込貢献者またはエージェントコネクタは、顧客データを入力し、ケースプレイブックの開始ステージに必要なドキュメントを収集して、必要なサービスのアプリケーションを送信します。振込エージェントは、ケースプレイブックの開始ステージでアクティビティを実行することもできます。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**。
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [リスト] タブで、ケースリストを開きます。
 - 自分が管理しているアカウントのケースの場合は、顧客ケース > 自分のケース。
 - すべての振込サービスケースについて、次の場所に移動してください: 振込ケース > すべて。
4. リストから、処理するケースを選択します。
5. [プレイブック] タブを選択します。
6. [開始およびレビュー] ステージのアクティビティを完了します。

i 注:

振込サービスタイプに応じて、このステージのプレイブックのアクティビティは増えたり少なかったりする場合があります。

- a. アクティビティフォームで、フィールドに入力し、[完了としてマーク] をクリックします。

i 注:

フィールドは、口座自動振替の追加や元の振込口座など、振込サービスタイプに応じて使用できます。

- b. 該当する場合は、[受信ドキュメントの収集] アクティビティで、リストされたドキュメントを顧客から収集します。

[受信ドキュメント] タブから顧客ドキュメントを収集することもできます。

- c. [アプリケーションを送信] アクティビティで、[送信コメント] フィールドにコメントを入力し、[送信] をクリックしてアプリケーションを完了します。

タスクの結果

- 振込ケースが履行のために送信されます。
- ケースプレイブックの [開始およびレビュー] ステージは完了と表示され、ケースは自動的に次のステージに進みます。
- 関連付けられた振込タスクは、振込サービスのアサイン先グループまたはエージェントに割り当てられます。すべてのドキュメントタスクは、ドキュメントサービスのグループまたはエージェントにアサインされます。タスクがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づいています。

振込サービスケースの処理

振込ケースを処理して申請者情報を収集し、未処理のタスクが完了していることを確認し、振込商品要求を履行します。

始める前に

必要なロール：

- 企業振込サービスケースの場合:sn_bom_deposit_b2b.agent または sn_bom_deposit_b2b.agent_connector
- 個人振込サービスケースの場合:sn_bom_deposit_b2c.agent または sn_bom_deposit_b2c.agent_connector



重要:

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

このタスクについて

顧客が振込サービスを必要とすると、関係マネージャーなどの振込貢献者がケースを開始し、その詳細を更新してワークフローをトリガーします。ワークフロー全体を通じて、預金エージェントとドキュメントエージェントは割り当てられたタスクを完了し、ケースのステータスを更新します。

要求の調査と実行に必要なアクティビティとタスクを提供するケースプレイブックを使用します。

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース。
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [リスト] タブの [振込サービスケース] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースでは、[自分にアサイン済み] をクリックします。
 - すべての振込ケースについて、[すべて] をクリックします。
4. リストから、処理するケースを選択します。
まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. [プレイブック] タブを選択します。
ケースプレイブックは、ケースの解決に必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。
6. プレイブックステージのアクティビティとタスクを使用して、要求を実行し、ケースを解決します。

i 注:

振込サービス要求のタイプに応じて、プレイブックに含まれるアクティビティとタスクの数は増えたり少なかったりする場合があります。

プレイブックアクティビティ中に生成されたタスクは、ケースの [タスク] タブに表示されます。

タスクの結果

振込ケースが自動的に更新され、[完了してクローズ] と表示されます。

振込ケースのドキュメントを検証するドキュメントタスクの処理

ドキュメントタスクを処理して、振込サービスケースに必要な受信ドキュメントを検証します。

始める前に

必要なロール:

- 企業振込サービスケースの場合:sn_bom_document.b2b_agent
- 個人振込サービスケースの場合:sn_bom_document.b2c_agent

このタスクについて

ドキュメント管理サービスは、ワークフローで必要なドキュメントを決定します。顧客からドキュメントを収集する必要がある場合は、ドキュメントエージェントのタスクが自動的に生成されます。タスクは、アサインルールに基づいてドキュメントサービスチームまたはドキュメントエージェントにアサインされます。

詳細については、「」を参照してください。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**.
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [リスト] タブの [ドキュメントサービス] で、タスクリストを開きます。
 - アサインされたタスクの [自分にアサイン済み] をクリックします。
 - すべてのドキュメントタスクについて、[すべて] をクリックします。
4. リストで、作業するタスクを選択します。
まだ自分にアサインされていないタスクを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. [受信ドキュメント] タブで、ドキュメントを選択します。
6. ドキュメントのレビューが完了したら、[確認] をクリックします。
7. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
8. **[Close (終了)]** をクリックします。

タスクの結果

- ドキュメントタスクが [完了してクローズ] ステータスに移行します。
- 親振込ケースでは、ケースプレイブックの [ドキュメントの検証] ステージが完了と表示され、ケースは次のステージに移動します。

履行のための振込タスクの処理

振込タスクを処理して、親振込サービスケースの履行アクティビティを実行します。

始める前に
必要なロール：

- 企業振込サービスタスクの場合:sn_bom_deposit_b2b.agent または sn_bom_deposit_b2b.agent_connector
- 個人振込サービスタスクの場合:sn_bom_deposit_b2c.agent または sn_bom_deposit_b2c.agent_connector

i 重要:

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

このタスクについて

振込ワークフローは、振込ケースで以下のアクティビティの振込タスクを自動的に生成します。

- 口座自動振替の操作手順の検証
- 振込要求の許可
- 振込要求を実行してクローズするための振込口座の更新
- アカウント作成のためのアカウントの作成とアクティブ化
- 口座開設キットを顧客に送信して口座作成を行う
- アカウントクローズ中に他の金融口座からアカウントのリンクを解除します

i 注:

振込サービスタイプによっては、プレイブックのアクティビティ数と振込タスクが異なる場合があります。

プレイブックアクティビティのタスクは、ケースの [タスク] タブでも使用できます。

アサインルールが設定されている場合、タスクは自動的に振込エージェントにアサインされます。振込エージェントは、ケースプレイブックまたはタスクフォームを使用して振込タスクを処理できます。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**。
2. リストアイコン () をクリックします。
3. ケースプレイブックまたは振込タスクリストからタスクを開きます。
4. まだ自分にアサインされていないタスクを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. コアバンキングシステムでの入金タスクを完了するために必要な作業を完了します。
6. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
7. 振込タスクをクローズします。

タスクの結果

振込タスクが [完了してクローズ] ステータスに移行します。

Financial Services Deposit Operations の参照

Financial Services Deposit Operations アプリケーションをインストールする際にインストールされる、ロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントについて説明します。

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

Financial Services Business Deposit Operations アプリケーションがインストールされると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。このアプリケーションは、関連するプラグインとストアアプリケーションもインストールします (まだインストールされていない場合)。

i 注:

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

インストール済みプラグイン

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

インストール済みストアアプリケーション

ストアアプリケーション	Description (説明)
ファイナンシャルサービスオペレーションコア	振込サービス要求を行うために必要な顧客データを保存します。詳細については、「 ファイナンシャルサービスオペレーションコアとともにインストールされるコンポーネント 」を参照してください。
ドキュメントプロセッサ	Financial Services Business Deposit Operationsワークフローで使用されるドキュメントサービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「 Financial Services Document Processor との統合 」を参照してください。
カスタマーサービス管理 (CSM)向けプレイブック	シンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを可視化する方法を提供し、よく発生する状況に対する一貫した対応を保証します。詳細については、「 カスタマーサービス管理向けプレイブック 」を参照してください。
CSM Contributor User	中央オフィスチームが顧客要求のケースを作成できるようにします。詳細については、「 CSM 貢献者ユーザーの構成 」を参照してください。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
振込アドミン [sn_bom_deposit_b2b.admin]	振込操作のためのアプリケーション固有のシステムアドミニストレーターロールで、以下を実行できます。 - 振込操作ロールの付与 - 振込サービススペースとタスクの削除 - 振込操作アプリケーションの構成 - 振込サービス定義の作成および変更 - 振込データの読み取り、書き込み、作成アクセス権	- sn_bom.service_definition_admin - sn_bom_deposit_b2b.agent - sn_bom_deposit_b2b.マネージャー
振込エージェント [sn_bom_deposit_b2b.agent]	- 振込サービススペースの作成とケースデータの入力 - ケースの全体的なステータスを表示する - 振込サービススペースおよびタスクの処理	- sn_bom_document.b2b_viewer - sn_bom.b2b_agent - sn_bom_document.b2b_collector - sn_bom.deposit_account_viewer
振込貢献者 [sn_bom_deposit_b2b.contributor]	振込サービススペースの作成とケー	- sn_sla_definition_read - sn_bom_document.b2b_viewer

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
	スデータの 入力 • ケースの全 体的なス テータス を表示する • 開始および レビュース テージまで 振込サービ ススペースと タスクの作 業 i 重要: 貢献者 ロール を機能 させるに は、CSM 貢献者 ユーザー ロール のいずれ かと組み 合わせる 必要があ ります。 詳細につ いては、 「ロール とペルソ ナ」を参 照してく ださい。	• sn_bom.account_data_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.b2b_contributor • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_document.b2b_collector
振込エージェントコネクタ [sn_bom_deposit_b2b.agent_connector]	• 振込サービ ススペースの 作成とケー スデータの 入力 • ケースの全 体的なス テータス を表示する • 振込サービ ススペースと タスクを処 理して、そ れらが管理	• sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.agent • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_document.b2b_collector

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
	する口座の要求を履行します i 重要: エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。	
振込マネージャー [sn_bom_deposit_b2b.マネージャー]	- 振込操作ダッシュボードでのパフォーマンスアナリティクスレポートの表示 - 振込業務プロセスにプロセスマイニングプロジェクトを使用する	sn_bom_deposit_b2b.agent
振込ビューアー [sn_bom_deposit_b2b.viewer]	すべての振込サービスケースおよび関連データへの読み取り専用アクセス権を持ちます。	- sn_bom.service_definition_read - sn_bom.account_data_viewer - sn_bom.deposit_account_viewer

インストールされるテーブル

テーブル	Description (説明)
振込ベース [sn_bom_deposit_b2b_base]	企業振込サービスケーステーブルは、振込ベーステーブルを拡張したものです。振込ベーステーブルは、金融サービスベース [sn_bom_case] テーブルを拡張します。
振込操作手順 [sn_bom_deposit_b2b_operating_instruction]	すべての企業振込ケースのすべての操作手順を保存します。
ビジネス振込サービスケース [sn_bom_deposit_b2b_service]	すべての企業振込ケースを保存します。このテーブルは、預金ベース [sn_bom_deposit_b2b_base] テーブルを拡張します。
ビジネス振込タスク [sn_bom_deposit_b2b_task]	すべての企業振込ケースのすべての振込タスクを保存します。このテーブルは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。

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

Financial Services Personal Deposit Operations アプリケーションがインストールされると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。このアプリケーションは、関連するプラグインとストアアプリケーションもインストールします (まだインストールされていない場合)。

i 注:

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

インストール済みプラグイン

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

インストール済みストアアプリケーション

ストアアプリケーション	Description (説明)
ファイナンシャルサービスオペレーションコア	振込サービス要求を行うために必要な顧客データを保存します。詳細については、「 ファイナンシャルサービスオペレーションコアとともにインストールされるコンポーネント 」を参照してください。
Financial Services Document Management	Financial Services Personal Deposit Operationsワークフローで使用するドキュメント

ストアアプリケーション	Description (説明)
	ントサービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「」を参照してください。
カスタマーサービス管理 (CSM)向けプレイブック	シンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを可視化する方法を提供し、よく発生する状況に対する一貫した対応を保証します。詳細については、「 カスタマーサービス管理向けプレイブック 」を参照してください。
CSM Contributor User	中央オフィスチームが顧客要求のケースを作成できるようにします。詳細については、「 CSM 貢献者ユーザーの構成 」を参照してください。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
振込アドミン [sn_bom_deposit_b2c.アドミン]	振込操作のためのアプリケーション固有のシステムアドミニストレーターロールで、以下を実行できます。 - 振込操作ロールの付与 - 振込サービススペースとタスクの削除 - 振込操作アプリケーションの構成 - 振込サービス定義の作成および変更 - 振込データの読み取り、書き込み、作成アクセス権	- sn_bom.service_definition_admin - sn_bom_deposit_b2c.agent - sn_bom_deposit_b2c.マネージャー
振込エージェント [sn_bom_deposit_b2c.agent]	振込サービススペースの作成とケー	- sn_bom_document.b2c_viewer - sn_bom.b2c_agent

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
	スデータの 入力 • ケースの全 体的なス テータス を表示する • 振込サービ スケースお よびタスク の処理	• sn_bom_document.b2c_collector • sn_bom.deposit_account_viewer
振込貢献者 [sn_bom_deposit_b2c.contributor]	• 振込サービ スケースの 作成とケー スデータの 入力 • ケースの全 体的なス テータス を表示する • 開始および レビュース テージまで の振込サー ビスケース とタスクの 作業 i 重要: 貢献者 ロール を機能 させるに は、CSM 貢献者 ユーザー ロール のいずれ かと組み 合わせる 必要があ ります。 詳細につ いては、 「ロール とペルソ ナ」を参 照してく ださい。	• sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.b2c_contributor • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_document.b2c_collector

ルール タイトル [名前]	説明	含まれるルール
振込エージェントコネクタ [sn_bom_deposit_b2c.agent_connector]	- 振込サービスケースの作成とケースデータの入力 - ケースの全体的なステータスを表示する - 振込サービスケースとタスクを処理して、それらが管理する口座の要求を履行します i 重要: エージェントコネクタルールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。	- sn_sla_definition_read - sn_bom.customer_data_viewer - sn_bom.viewer - sn_bom.agent - sn_bom_document.b2c_viewer - sn_customerservice.csm_workspace_user - sn_bom.deposit_account_viewer - sn_bom_document.b2c_collector
振込マネージャー [sn_bom_deposit_b2c.マネージャー]	- 振込操作ダッシュボードでのパフォーマンスアナリティクスレポートの表示 - 振込業務プロセスにプロセスマイ	- pa_viewer - sn_bom_deposit_b2c.agent

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
	ニング プロジェクトを使用する	
振込ビューアー [sn_bom_deposit_b2c.viewer]	すべての振込サービスケースおよび関連データへの読み取り専用アクセス権を持ちます。	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer

インストールされるテーブル

テーブル	Description (説明)
振込ベース [sn_bom_deposit_b2c_base]	個人振込サービスケーステーブルは、振込ベーステーブルを拡張します。振込ベーステーブルは、金融サービスベース [sn_bom_case] テーブルを拡張します。
個人振込サービスケース [sn_bom_deposit_b2c_service]	すべての個人預金ケースを保存します。このテーブルは、預金ベース [sn_bom_deposit_b2c_base] テーブルを拡張します。
個人振込タスク [sn_bom_deposit_b2c_task]	すべての個人預金ケースのすべての預金タスクを保存します。このテーブルは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。

Financial Services Loan Operations

ServiceNow Financial Services Loan Operations アプリケーションは、ファイナンシャルサービスオペレーション 内のソリューションの 1 つで、個人ローンとビジネスローンをサポートします。このソリューションにより、顧客から発生した要求や、ローンサービスに関連してシステムから生成された例外を金融組織が迅速に解決し、ミドルオフィスおよびバックオフィスのローン業務の変革を推進できます。

ストアでアプリを要求する

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

探索  顧客、支店従業員、ローンエージェントが Loan Operations を使用する方法について説明します。	セットアップ  ビジネスローン運用と個人ローン運用を設定します。	使用  顧客および銀行システムから受信したローンサービス要求を送信および管理します。
アナリティクスとレポート  事前設定されたダッシュボードを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。	プロセスマイニング  プロセスを可視化し、改善の機会を特定します。	参照  インストールされているルール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

Financial Services Loan Operations の探索

ServiceNow Financial Services Loan Operationsを使用して、すべてのタイプのローンのサービスを管理できます。

主な機能

- 自動化されたワークフローにより、ローン、ドキュメント、クレジット部門など、さまざまな部門や機能にわたってケースとタスクをルーティングします
- 単一プラットフォームでの企業および個人ローン業務のサポート
- 顧客が開始した要求とシステムが開始した例外のサポート
- 受信ドキュメントと送信ドキュメントに対応し、例外と承認を処理するドキュメントプロセッササービス
- さまざまなロール向けにカスタマイズされたワークスペース
- パフォーマンスアナリティクス チームとビジネスパフォーマンスに関するインサイトを得るためのダッシュボード

ローン運用アプリケーション

ビジネスローンおよび個人ローンサービス要求は、次のアプリケーションを介してサポートされます。

Business Loan Operations

このアプリケーションを使用すると、ビジネスローンサービスを管理できます。ビジネスローンは、ビジネス要件を満たすために企業 (口座) が取得するローンです。

から Financial Services Business Loan Operations アプリケーション (sn_bom_loan_b2b) をインストールすることで、Business Loan Operations を有効にすることができます。 [ServiceNow Store](#)。

Personal Loan Operations

このアプリケーションを使用すると、個人ローンサービスを管理できます。個人ローンは、個人の要件を満たすために個々の顧客(消費者)が取得するローンです。たとえば、住宅ローンや自動車ローンなどです。

から Financial Services Personal Loan Operations アプリケーション (sn_bom_loan) をインストールすることで、Personal Loan Operations を有効にできます。 [ServiceNow Store](#)。

ローンサービス要求

このアプリケーションは、ビジネスローンおよび個人ローンに対して次のタイプのローンサービス要求をサポートしています。

ローンサービス要求

個人ローン	ビジネスローン
一部前払い	一部前払い
債権放棄	債権放棄
ローン返済猶予	ローン返済猶予
ローン貸倒償却	ローン貸倒償却
未払い	未払い
契約違反	契約違反
ローン再構築	ローン再構築

ローンサービス要求 (続く)

個人ローン	ビジネスローン
	ローンダウンロード
	ローンロールオーバー

ローン運用のペルソナ

Loan Operations の対象は次のペルソナです。

ペルソナ	説明
アドミニストレーター	アプリケーションの構成を担当するローンアドミン。
要求者	ローン要求を送信し、ケースのステータスを確認する顧客と支店従業員。次の 3 種類のユーザーがローン要求を送信できます。 • コンシューマー (小売顧客) • アカウントと連絡先 (事業顧客) • 金融機関のフロントオフィスの支店員
履行者	ローン業務を扱う金融機関のミドルオフィスまたはバックオフィスのエージェント。ローンサービスに入ってくるローンケースとタスク (クレジットサービスタスクやドキュメントサービスタスクなど) の処理を担当します。 次の 3 人のエージェントがローン要求を処理します。 • ローンエージェント • クレジットエージェント • ドキュメントエージェント

Financial Services Loan Operations を設定する

アプリケーションをインストールし、ファイナンシャルサービスデータをインポートし、アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントをレビューおよび構成することで、Financial Services Loan Operations アプリケーションの実装を設定できます。

Financial Services Business Loan Operations のインストール

admin ロールを持っている場合は、Financial Services Business Loan Operations アプリケーション (sn_bom_loan_b2b) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータ、インストール関連の ServiceNow Store アプリケーションおよびプラグインが含まれています (まだインストールされていない場合)。

始める前に

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

必要なロール：admin

このタスクについて

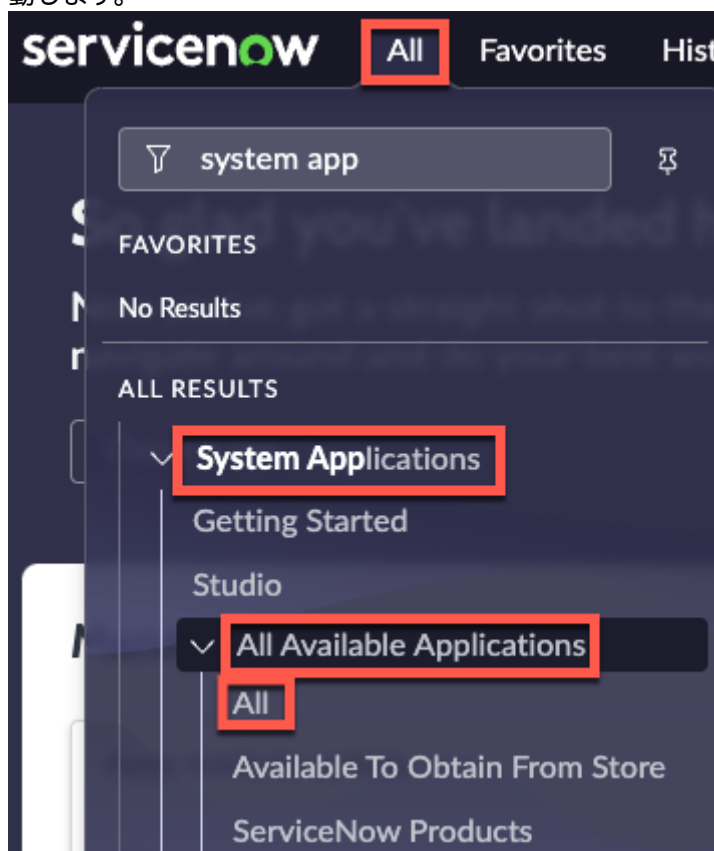
Financial Services Business Loan Operations とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

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

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、Financial Services Business Loan Operations アプリケーション (sn_bom_loan_b2b) を検索します。

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

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

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

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

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

i 重要:

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

5. [インストール] を選択します。

Financial Services Personal Loan Operationsのインストール

admin ロールを持っている場合は、Financial Services Personal Loan Operations アプリケーション (sn_bom_loan) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータ、インストール関連の ServiceNow Store アプリケーションおよびプラグインが含まれています (まだインストールされていない場合)。

始める前に

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

必要なロール: admin

このタスクについて

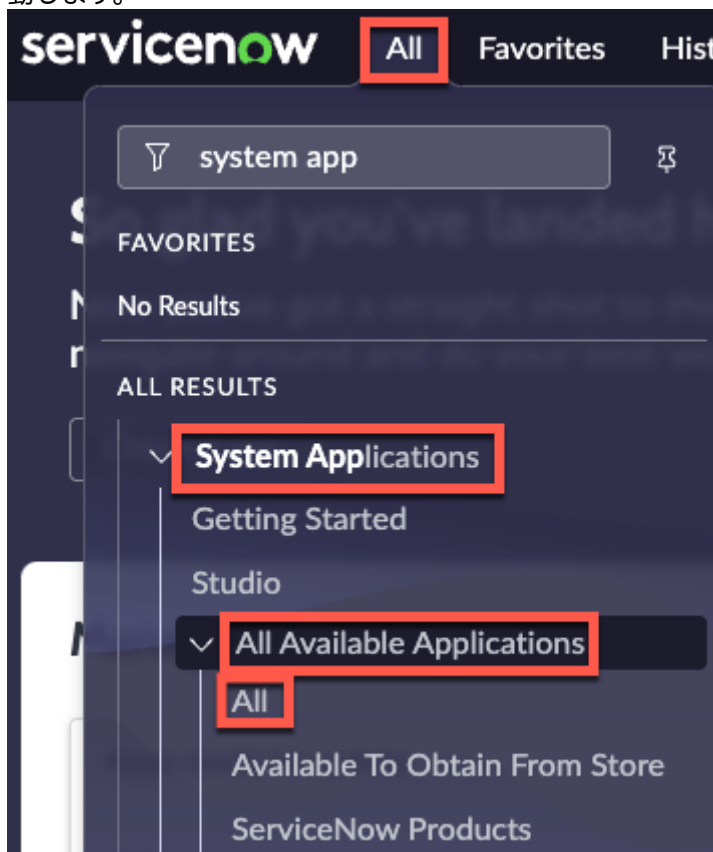
Financial Services Personal Loan Operations とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

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

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、Financial Services Personal Loan Operations アプリケーション (sn_bom_loan) を検索します。

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

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

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

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

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

**重要:**

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

5. [インストール] を選択します。**Financial Services Loan Operations の構成**

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

始める前に

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

必要なロール:sn_bom_loan_b2b.admin、sn_bom_loan.b2c_admin、および admin

手順

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

ドメインセパレーションと Financial Services Loan Operations

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

サポートレベル：ベーシック

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

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

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

Financial Services Loan Operationsにおけるドメインセパレーションの仕組み

- すべての Financial Service Loan Operations アプリケーションは、カスタマーサービス管理 (CSM) (CSM) 上に構築されており、多くの CSM テーブルを使用します。主要な参照テーブルは、コンシューマー、アカウント、連絡先などの顧客テーブルです。これらのテーブルはドメインセパレーションされています。

関連情報

[サービスプロバイダーのドメインセパレーション](#)

Financial Services Loan Operations の使用

要求者、貢献者、およびエージェントが Financial Services Loan Operations アプリケーションを使用して、ローンサービス要求とシステム生成例外を開始、調査、および解決する方法について説明します。

ワークスペース

要求者、貢献者、バックオフィスエージェントは、パーソナライズされたワークスペースを使用して、ローンケースのあらゆる側面に対応します。ワークスペースは、次のタスクに役立ちます。

- 作業負荷とパフォーマンスの監視
- 優先度の高い項目に絞る
- タスク間を簡単に移動

詳細については、「[ワークスペース](#)」を参照してください。

ワークスペース Loan Operations のユーザー

ユーザー	Description (説明)
要求者	インタラクションレコードと顧客レコードからサービス要求を送信します。
ローン貢献者	サービス要求を送信し、受信ドキュメントを収集し、[開始] および [レビュー] ステージまで、自分が管理するアカウントのケースのステータスを確認します。
ローンエージェント	ローンケースとローンタスクを処理します。
ローンエージェントコネクタ	サービス要求を送信し、ローンケースとローンタスクを処理して、管理しているアカウントのローン要求を履行します。
クレジットエージェント	ローンサービス要求のクレジットケースとクレジットタスクを処理します。
ドキュメントエージェント	ローンサービス要求のドキュメントタスクを処理します。
ローンアドミン	ビジネス要件に従ってローンワークスペースを構成します。 詳細については、「 CSM 構成可能ワークスペースの構成 」を参照してください。

ワークフロー

このアプリケーションでは、ビジネスローンおよび個人ローン用に事前定義されたワークフローをいくつか利用できます。

顧客がローンサービスを要求すると、ローンサービスケースが作成され、ローンエージェントにアサインされます。エージェントがケースの詳細を更新すると、ワークフローがトリガーされます。フローはケースからさまざまなタスクをトリガーし、アサインルールはこれらのタスクを適切なバックオフィスチーム（ローン、クレジット、ドキュメントサービスなど）にルーティングします。エージェントが前のタスクをクローズすると、新しいタスクが自動的に作成されます。

詳細については、「[ローン運用ワークフロー](#)」を参照してください。

ケースプレイブック

ケースプレイブックを使用すると、ローン貢献者とローンエージェントはケースワークフローを視覚化して操作できます。プレイブックは、ケースがログに記録されてから最終的な解決と顧客への伝達まで、ケース処理プロセス中に実行されるタスクのエンドツーエンドのライフサイクルを提供します。プレイブックは、次のローンワークフローで使用できます。

- の債権放棄 Financial Services Business Loan Operations
- のローン返済猶予 Financial Services Personal Loan Operations

Dashboards (ダッシュボード)

パフォーマンスアナリティクス ビジネスオーナーに、チームとビジネスのパフォーマンスに関するインサイトを提供します。カスタマイズ可能なビューを備えたダッシュボードは、アプリケーションを使用したビジネスおよび個人ローン業務に使用できます。

詳細については、「[Financial Services Personal Loan Operations ダッシュボード](#)」と「[Financial Services Business Loan Operations ダッシュボード](#)」を参照してください。

ローン運用ワークフロー

Financial Services Loan Operationsアプリケーションは、ローンサービス用の自動化されたワークフローをインストールします。これらのワークフローにより、ローン、ドキュメント、クレジットエージェントなどのさまざまな部門にケースとタスクをルーティングできます。

アプリケーションで利用可能なワークフロー

このアプリケーションでは、ビジネスローンおよび個人ローン用に次の事前定義されたワークフローを利用できます。

個人ローン	ビジネスローン
一部前払い	一部前払い
債権放棄	債権放棄
ローン返済猶予	ローン返済猶予
ローン貸倒償却	ローン貸倒償却
未払い	未払い
契約違反	契約違反

個人ローン	ビジネスローン
	i 注: このワークフローは、Financial Services Credit Operations アプリケーションから開始されます。
ローン再構築	i 注: このワークフローは、Financial Services Credit Operations アプリケーションから開始されます。そこから、要求を完了するためのローンケースが自動的に作成されます。
	ロールドローダウン
	ローンロールオーバー

これらのワークフローは、[Flow Designer](#) を使用して構築されます。ローンアドミニストレーターは、組織のビジネスニーズに基づいて、これらの事前定義されたフローをレビューおよびカスタマイズできます。

ローン運用の一般的なワークフロー

顧客がローンサービスを要求すると、ローンサービスケースが作成され、ローンエージェントにアサインされます。エージェントがケースの詳細を更新すると、ワークフローがトリガーされます。フローはケースからさまざまなタスクをトリガーし、アサインルールはこれらのタスクを適切なバックオフィスチーム（ローン、クレジット、ドキュメントサービスなど）にルーティングします。エージェントが前のタスクをクローズすると、新しいタスクが自動的に作成されます。

以下は、Financial Services Loan Operations アプリケーションの一般的なローンワークフローです。

i 注:
要求タイプに応じて、個々のワークフローのタスク数が増えたり少なかったりすることがあります。

1. ローン貢献者、要求者、または顧客がローンサービス要求を送信します。
2. ローン貢献者は、必要な顧客ドキュメントを収集し、ケースを更新します。
3. ローンエージェントはケースを受け取り、手数料などの追加情報を追加します。
4. ドキュメントプロセッササービスは、必要なドキュメントを決定します。ドキュメントを検証する必要がある場合は、ドキュメントエージェントのタスクが生成されます。
5. クレジットエージェントに対してクレジットタスクが生成されます。
6. ローン要求をレビューして承認するための認証タスクが生成されます。
7. 承認後、ローン更新タスクが生成されます。銀行が統合を有効にしている場合、ローン口座はコアシステムで自動的に更新される可能性があります。

一部前払いローンワークフロー

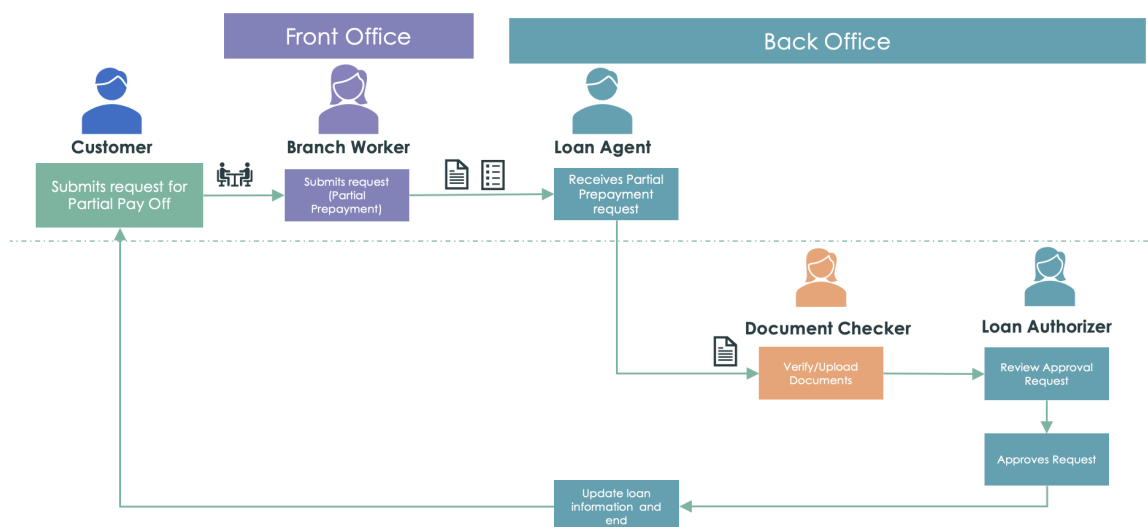
銀行エージェントが一部前払いローンワークフローを使用して、満期前に銀行に未払いのローンの一部前払いのサービス要求を解決する方法について説明します。このワークフローは、企業融資サービス要求と個人融資サービス要求の両方に適用されます。

一部前払は、ローンの未払い元本コンポーネントに直接適用されます。通常、顧客には、次のいずれかの方法で残高の返済を再構築するオプションが与えられます。

- 現在の返済を続行しますが、これはより高く、ローンの早期終了につながります
- 現在のローン期間を保持します。つまり、返済額が再計算され、保留中のローン期間全体に分散されます

次の図は、銀行エージェントが一部前払いサービス要求を解決するのにアプリケーションがどのように役立つかを示しています。

一部前払いローンワークフロー



自動翻訳

次のワークフローは、一部前払いサービス要求のケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントはワークスペースにログインして、キュー内のタスクを処理します。

ローンの貢献者、要求者、または顧客として

貢献者または要求者が、顧客の代わりに一部前払いローンサービス要求を送信します。

顧客（コンシューマーまたは連絡先）は、カスタマーサービスポータル、消費者サービスポータル、または別のセルフサービスポータルから直接要求を送信できます。

注:

消費者が消費者サービスポータルを使用して要求を送信するには、消費者サービスポータルプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にする必要があります。

ケースは、要求タイプに基づいて開始されます。

バックオフィスエージェントとして

ケースが開始され、エージェントがケースの詳細を更新すると、ワークフローが自動的にトリガーされます。アサインルールは、関連するタスクを適切なバックオフィスチームにルーティングします。

1. ローンエージェントはケースの詳細をレビューし、手数料などの詳細を追加します。

ドキュメントプロセッササービスは、要求に対して検証する必要があるドキュメントを決定します。ワークフローは、ドキュメントエージェントの受信ドキュメント検証タスクを自動的に生成します。

2. ドキュメントエージェントは、受信ドキュメント検証タスクを処理して、タスクにリストされている各ドキュメントを検証します。必要に応じて、このエージェントは特定のドキュメントの保留を要求できます。

ワークフローは、ローンエージェントのローン承認タスクを生成します。

3. ローン承認者 (ローンエージェント) がケースの詳細をレビューして承認します。

4. ローンエージェントは、ローン更新タスクを処理し、銀行システムでローン口座を更新します。

銀行が統合を有効にしている場合、ローン口座はコアバンキングシステムで自動的に更新される可能性もあります。

ケースが完了すると、そのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定され、作業メモが更新されます。顧客は、カスタマーサービスポータル、消費者サービスポータル、または別のセルフサービスポータルからケースのステータスを表示できます。

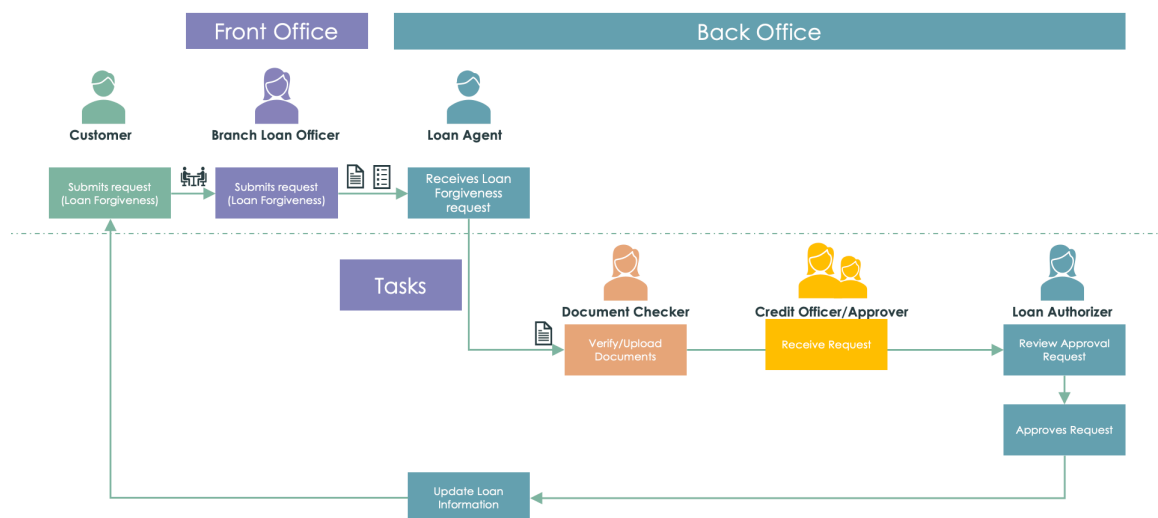
債権放棄ワークフロー

銀行エージェントがローン債権放棄ワークフローを使用して、銀行との未払いローンの放棄または債権放棄を求めるローンサービス要求を解決する方法について説明します。このワークフローは、企業融資サービス要求と個人融資サービス要求の両方に適用されます。

ローンの債権放棄要求は、ローンの全額に対して行われる場合もあれば、一部の金額のみにに対して行われる場合もあります。一般的な例としては、学生ローン、農業ローン、中小企業庁(SBA)の給与保護プログラムなどがあります。

次の図は、銀行代理店がローン債権放棄サービス要求を解決するのに、このアプリケーションがどのように役立つかを示しています。

債権放棄ワークフロー



次のワークフローは、ローン債権放棄サービス要求のケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントはワークスペースにログインして、キュー内のタスクを処

理します。ビジネスローン運用の債権放棄ワークフローでは、エージェントはケースの解決に必要な手順をガイドするケースブレイックを使用することもできます。

ローンの貢献者、要求者、または顧客として

ローン貢献者または要求者が、顧客に代わってローン債権放棄ローンサービス要求を送信します。

顧客 (コンシューマーまたは連絡先) は、カスタマーサービスポータル、消費者サービスポータル、または別のセルフサービスポータルから直接要求を送信できます。

i 注:

消費者が消費者サービスポータルを使用して要求を送信するには、消費者サービスポータルプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にする必要があります。

ケースは、要求タイプに基づいて開始されます。

バックオフィスエージェントとして

ケースが開始され、エージェントがケースの詳細を更新すると、ワークフローが自動的にトリガーされます。アサインルールは、関連するタスクを適切なバックオフィスチームにルーティングします。

1. ローンエージェントはケースの詳細をレビューし、手数料などの詳細を追加します。

ドキュメントプロセッササービスは、要求に対して検証する必要があるドキュメントを決定します。ワークフローは、ドキュメントエージェントの受信ドキュメント検証タスクを生成します。

2. ドキュメントエージェントは、受信ドキュメント検証タスクを処理して、タスクにリストされている各ドキュメントを検証します。必要に応じて、このエージェントは特定のドキュメントの保留を要求できます。

ワークフローは、クレジットエージェントのクレジットアセスメントタスクを生成します。

3. クレジットエージェントは、クレジットタスクを処理して、顧客のクレジットを確認し、要求を承認します。

ワークフローは、ローンエージェントのローン承認タスクを生成します。

4. ローン承認者 (ローンエージェント) がケースの詳細をレビューして承認します。

5. ローンエージェントは、ローン更新タスクを処理し、銀行システムでローン口座を更新します。

銀行が統合を有効にしている場合、ローン口座はコアバンキングシステムで自動的に更新される可能性もあります。

ケースが完了すると、そのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定され、作業メモが更新されます。顧客は、カスタマーサービスポータル、消費者サービスポータル、または別のセルフサービスポータルからケースのステータスを表示できます。

ローン返済猶予ワークフロー

銀行エージェントがローン返済猶予ワークフローを使用して、予定されているローン返済を一時的に延期するというローンサービス要求を解決する方法について説明します。このワークフローは、企業融資サービス要求と個人融資サービス要求の両方に適用されます。

ローン返済猶予では、顧客は合意された期間に金額を支払うことは期待されていません。さらに、銀行は返済猶予期間中に利息を免除することを検討する場合があります。

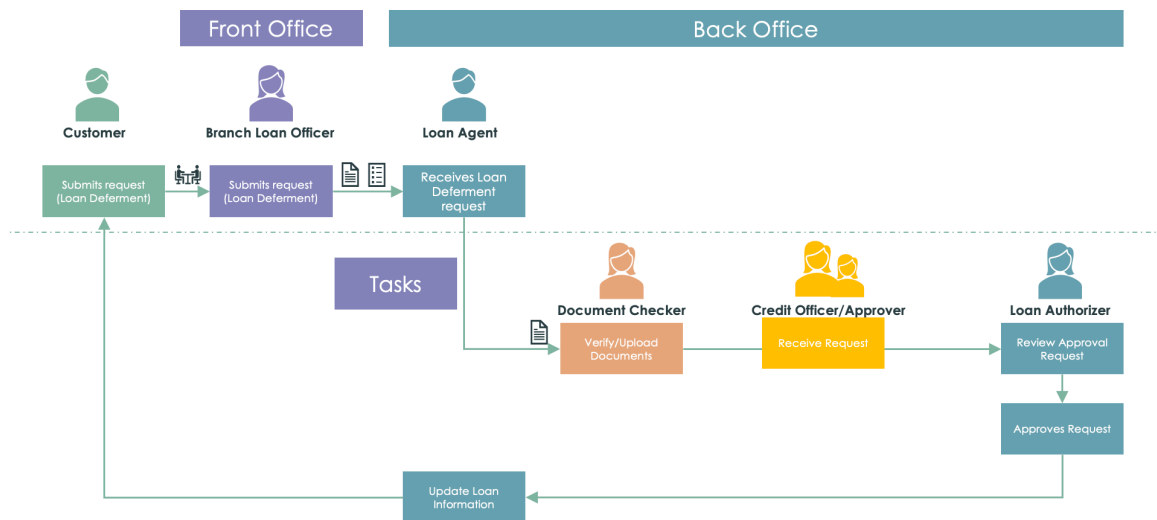
返済猶予は、顧客が合意された期間に金額を支払うことが期待されない場合に、予定されたローン返済の一時的な延期でもあります。この場合、銀行は未払い額の利息を計上し、ローンの定期的な返済が開始されたときに利息を回収します。

i 注:

銀行は、返済猶予と返済猶予をケースバイケースで同じ意味で使用しています。

次の図は、銀行代理店がローン返済猶予サービス要求を解決するために、アプリケーションがどのように役立つかを示しています。

ローン返済猶予ワークフロー



次のワークフローは、ローン返済猶予サービス要求のケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントはワークスペースにログインして、キュー内のタスクを処理します。個人ローン運用のローン返済猶予ワークフローでは、エージェントはケースの解決に必要な手順をガイドするケースプレイブックを使用することもできます。

ローンの貢献者、要求者、または顧客として

ローン貢献者または要求者が、顧客の代わりにローン返済猶予ローンサービス要求を送信します。

顧客 (コンシューマーまたは連絡先) は、カスタマーサービスポータル、消費者サービスポータル、または別のセルフサービスポータルから直接要求を送信できます。

i 注:

消費者が消費者サービスポータルを使用して要求を送信するには、消費者サービスポータルプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にする必要があります。

ケースは、要求タイプに基づいて開始されます。

バックオフィスエージェントとして

ケースが開始され、エージェントがケースの詳細を更新すると、ワークフローが自動的にトリガーされます。アサインルールは、関連するタスクを適切なバックオフィスチームにルーティングします。

1. ローンエージェントはケースの詳細をレビューし、手数料などの詳細を追加します。

ドキュメントプロセッササービスは、要求に対して検証する必要があるドキュメントを決定します。ワークフローは、ドキュメントエージェントの受信ドキュメント検証タスクを生成します。

2. ドキュメントエージェントは、受信ドキュメント検証タスクを処理して、タスクにリストされている各ドキュメントを検証します。必要に応じて、特定のドキュメントの保留を要求できます。

ワークフローは、クレジットエージェントのクレジットアセスメントタスクを生成します。

3. クレジットエージェントは、クレジットタスクを処理して、顧客のクレジットを確認し、要求を承認します。

ワークフローは、ローンエージェントのローン承認タスクを生成します。

4. ローン承認者 (ローンエージェント) がケースの詳細をレビューして承認します。
5. ローンエージェントは、ローン更新タスクを処理し、銀行システムでローン口座を更新します。

銀行が統合を有効にしている場合、ローン口座もコアシステムで自動的に更新される可能性があります。

ケースが完了すると、そのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定され、作業メモが更新されます。顧客は、カスタマーサービスポータル、消費者サービスポータル、または別のセルフサービスポータルからケースのステータスを表示できます。

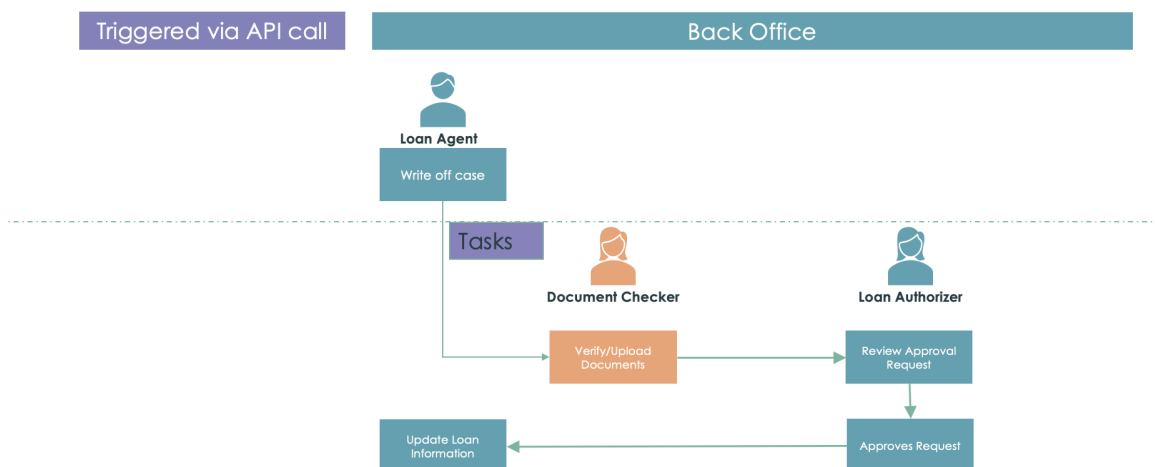
ローン貸倒償却ワークフロー

回収メカニズムが機能しなくなった場合に、銀行エージェントがローン貸倒償却ワークフローを使用して未払いローンの一部または全額を償却処理する方法について説明します。このワークフローは、ビジネスローンと個人ローンの両方に適用されます。

銀行は、すべての回収手段が使い果たされたときにローンを償却します。これは、銀行がバランスシートを清算するためにとる行動です。

次の図は、銀行エージェントがローンの償却に取り組むのにアプリケーションがどのように役立つかを示しています。

ローン貸倒償却ワークフロー



次のワークフローは、ローン貸倒償却のケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントはワークスペースにログインして、キュー内のタスクを処理します。

クレジットエージェントとして、または API を介して

次のワークフローは、支払い不履行のケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントはワークスペースにログインして、キュー内のタスクを処理します。

ローンエージェントとして、または API を介して

ローンの借り手による返済の不履行がシステムで観測された場合、バックエンドの API によって分割払い不履行ローンサービスケースがトリガーされます。ローンエージェントもこのケースを作成できます。

バックオフィスエージェントとして

ローンエージェントはケースの詳細をレビューし、顧客と協力してアクションプランを確定します。

ケースが開始され、ローンエージェントがケースの詳細を更新すると、ワークフローが自動的にトリガーされます。アサインルールは、関連するタスクを適切なバックオフィスチームにルーティングします。

支払いを開始

- 顧客が分割払いを行うと、ローンエージェントは支払いを開始し、ケースに支払いの詳細を入力します。

ワークフローは、ローンエージェントのローン承認タスクを自動的に生成します。

- ローン承認者 (ローンエージェント) がケースの詳細をレビューして承認します。
- ローンエージェントは、ローン更新タスクを処理し、コアバンキングシステムのローン情報を更新します。

銀行は、コアバンキングシステムとの統合を有効にすることで、このタスクを自動化できます。

修復サービスケースを作成

顧客が一部または全額を支払うことができない場合、ローンエージェントは次のいずれかのサービスケースを作成してケースを解決します。

- 債権放棄
- 一部前払い
- ローン貸倒償却
- ローン返済猶予

新しいローンサービスケースは、このローンの問題を処理します。

ケースが完了すると、そのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定され、作業メモが更新されます。

契約違反ワークフロー

銀行エージェントが契約違反ワークフローを使用して、契約違反についてローン顧客に事前に連絡し、将来のアクションプランを決定する方法について説明します。このワークフローは、ビジネスローンと個人ローンの両方に適用されます。

契約とは

コベナンツとは、借り手が銀行に対して、ローンの存続期間中、一定の条件を遵守することを約束することです。約款は、ローンを組む際に銀行によって設定されます。コベナンツのモニタリングは、銀行にとって継続的な活動です。コベナンツは、銀行がローンに関連する潜在的なリスクを特定して

軽減するのに役立ちます。コベナントが破られた場合、それは借り手による潜在的な債務不履行のシグナルです。

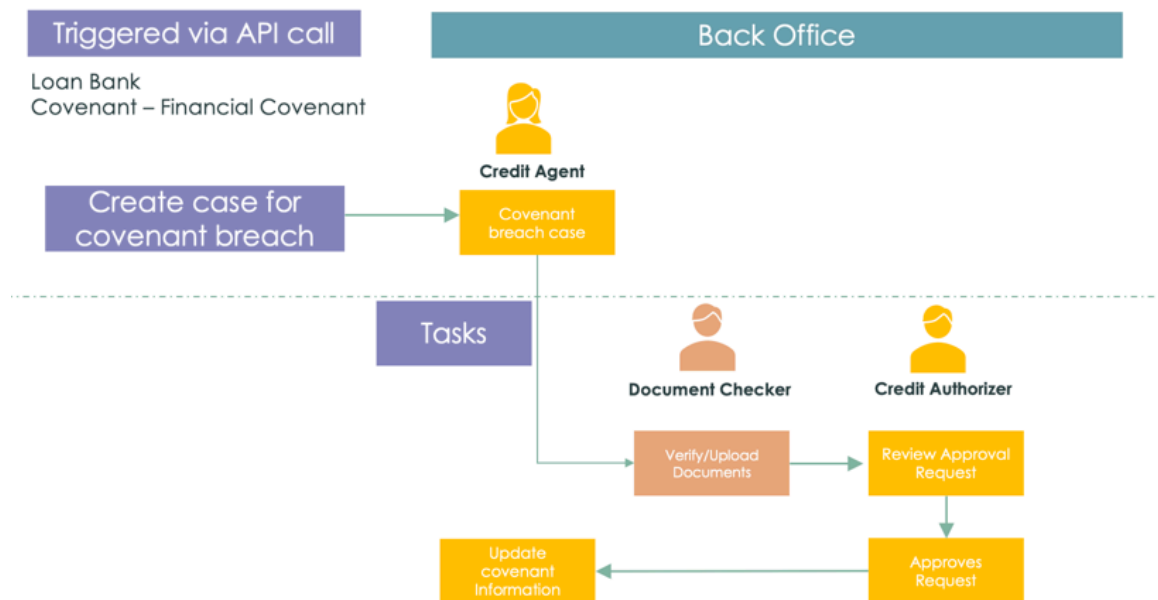
ビジネスローンのコベナントの例は次のとおりです。

- 借り手による財務諸表の四半期ごとの提出
- インベントリと在庫明細書または未払いの請求書の月次送信

個人ローンの契約の例としては、住宅保険料の領収書の定期的な提出があります。

次の図は、銀行エージェントがローンの契約違反に取り組むのにアプリケーションがどのように役立つかを示しています。

契約違反ワークフロー



自動翻訳

次のワークフローは、契約違反のケースとタスクを異なる部門のエージェントにルーティングします。エージェントはワークスペースにログインして、キュー内のタスクを処理します。

クレジットエージェントとして、または API を介して

ローンで契約違反が観察された場合、バックエンドの API によって契約違反クレジットサービスケースがトリガーされます。クレジットエージェントもこのケースを作成できます。

バックオフィスエージェントとして

ケースが開始され、クレジットエージェントがケースの詳細を更新すると、ワークフローが自動的にトリガーされます。アサインルールは、関連するタスクを適切なバックオフィスチームにルーティングします。

1. クレジットエージェントはケースの詳細をレビューし、契約コンプライアンスステータスなどの詳細情報を追加します。

ドキュメントプロセッササービスは、ケースについて検証する必要があるドキュメントを決定します。ワークフローは、ドキュメントエージェントの受信ドキュメント検証タスクを生成します。

2. ドキュメントエージェントは、受信ドキュメント検証タスクを処理して、タスクにリストされている各ドキュメントを検証します。必要に応じて、このエージェントは特定のドキュメントの保留を要求できます。

ワークフローは、クレジットエージェントのクレジット承認タスクを生成します。

3. クレジット承認者 (クレジットエージェント) は、クレジットタスクを処理してレビューおよび承認します。

ワークフローは、クレジットエージェントの契約更新タスクを生成します。

4. クレジットエージェントは、このクレジットタスクを処理し、銀行システムのコベナント情報を更新します。

ケースが完了すると、そのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定され、作業メモが更新されます。

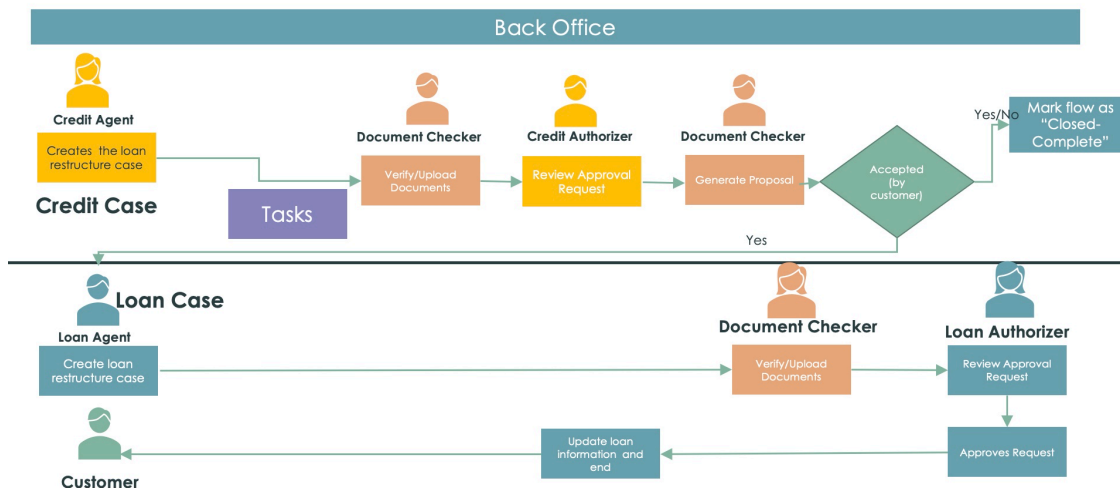
ローン再構築提案ワークフロー

銀行エージェントが、ローン再構築提案ワークフローを使用して、不良債権に発展しかねない未払いのローンを再構築するためにローン顧客に連絡する方法について説明します。このワークフローは、ビジネスローンと個人ローンの両方に適用されます。

ローン再構築は、ローンが不良債権に分類されるのを防ぐためのアクションです。銀行は、ローン期間、返済額、分割払いの回数、または利率を変更することにより、ローンの条件を変更します。

次の図は、銀行エージェントがローン再構築を処理するのにアプリケーションがどのように役立つかを示しています。

ローン再構築ワークフロー



次のワークフローは、ローン再構築のケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントはワークスペースにログインして、キュー内のタスクを処理します。

クレジットエージェントとして

1. クレジットエージェントが、ローン再構築提案クレジットサービスケースを作成します。
2. クレジットエージェントは顧客と協力し、再構築条件を確定します。エージェントは、資産分類や再構築の詳細などの詳細を追加します。

- ワークフローが自動的にトリガーされ、アサインルールによって関連付けられたケースとタスクが適切なバックオフィスチームにルーティングされます。
 - ドキュメントプロセッササービスは、ケースについて検証する必要があるドキュメントを決定します。ワークフローは、ドキュメントエージェントの受信ドキュメント検証タスクを生成します。
- 3.** ドキュメントエージェントは、受信ドキュメント検証タスクを処理して、タスクにリストされている各ドキュメントを検証します。必要に応じて、このエージェントは特定のドキュメントの保留を要求できます。

ワークフローは、クレジットエージェントのクレジット承認タスクを生成します。

- 4.** クレジット承認者 (クレジットエージェント) は、クレジットタスクを処理してレビューおよび承認します。

顧客またはクレジットエージェントとして

得意先はクレジットサービスケースを確認し、再構築条件に同意します。または、クレジットエージェントは、顧客から再構築条件の承認を得て、クレジットサービスケースをクローズすることもできます。

i 注:

顧客 (コンシューマーまたは連絡先) は、カスタマーサービスポータル、消費者サービスポータル、または別のセルフサービスポータルからケースを表示できます。コンシューマーが消費者サービスポータルを使用してケースを表示するには、消費者サービスポータルプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にする必要があります。

顧客が条件に同意すると、ローンエージェントがそれらの条件を実装するためのローンサービスケースが作成されます。

ローンエージェントとして

- 1.** ローンエージェントがケースの詳細をレビューし、更新します。

ドキュメントプロセッササービスは、要求に対して検証する必要があるドキュメントを決定します。ワークフローは、ドキュメントエージェントの受信ドキュメント検証タスクを自動的に生成します。

- 2.** ドキュメントエージェントは、受信ドキュメント検証タスクを処理して、タスクにリストされている各ドキュメントを検証します。必要に応じて、このエージェントは特定のドキュメントの保留を要求できます。

ワークフローは、ローンエージェントのローン承認タスクを生成します。

- 3.** ローン承認者 (ローンエージェント) がケースの詳細をレビューして承認します。
- 4.** ローンエージェントは、ローン更新タスクを処理し、銀行システムのローン情報を更新します。

銀行は、コアベーキングシステムとの統合を有効にすることで、このタスクを自動化できます。

ケースが完了すると、そのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定され、作業メモが更新されます。

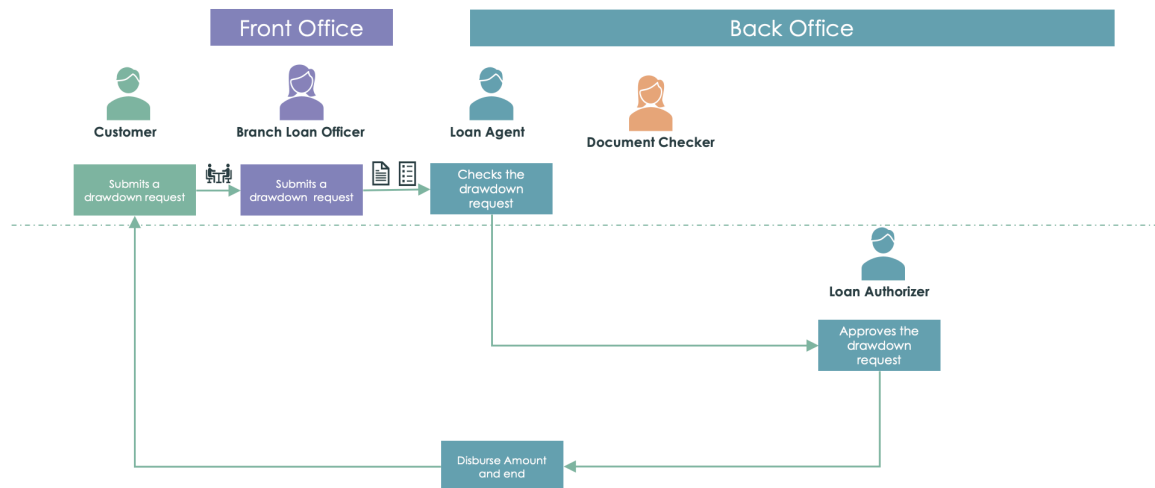
ローンドロダウンドワークフロー

銀行エージェントがローンドロダウンドワークフローを使用して、事前承認された与信限度額からのドロダウンド金額の支払いを求めるローンサービス要求を解決する方法について説明します。このワークフローは、ビジネスローンにのみ適用されます。

ドロダウンドは、借り手がローン期間中にクレジットラインから資金を得ることができる与信枠に関連しています。ドロダウンドとは、借り手が与信枠からアクセスする各金額を指します。

次の図は、銀行エージェントがローンドロダウンドサービス要求を解決するのにアプリケーションがどのように役立つかを示しています。

ローンドロダウンドワークフロー



次のワークフローは、ローンドロダウンドサービス要求のケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントはワークスペースにログインして、キュー内のタスクを処理します。

ローンの貢献者、要求者、または顧客として

ローン貢献者または要求者が、顧客の代わりにローンドロダウンドサービス要求を送信します。

顧客 (アカウントまたは連絡先) は、カスタマーサービスポータルまたは別のセルフサービスポータルを介して直接要求を送信できます。

ケースは、要求タイプに基づいて開始されます。

バックオフィスエージェントとして

ケースが開始され、エージェントがケースの詳細を更新すると、ワークフローが自動的にトリガーされます。アサインルールは、関連するタスクを適切なバックオフィスチームにルーティングします。

1. ローンエージェントはケースの詳細をレビューし、詳細があれば追加します。

ワークフローは、ローンエージェントのローン承認タスクを生成します。

2. ローン承認者 (ローンエージェント) がケースの詳細をレビューして承認します。

ワークフローは、送信ドキュメント検証タスクと、ドロダウンド金額を支払うローンタスクの2つのタスクを作成します。

ドキュメントプロセッササービスは、要求に対して検証する必要があるドキュメントを決定します。

3. ローンエージェントはローン支払タスクを処理し、ドロダウン金額を借り手にリリースします。

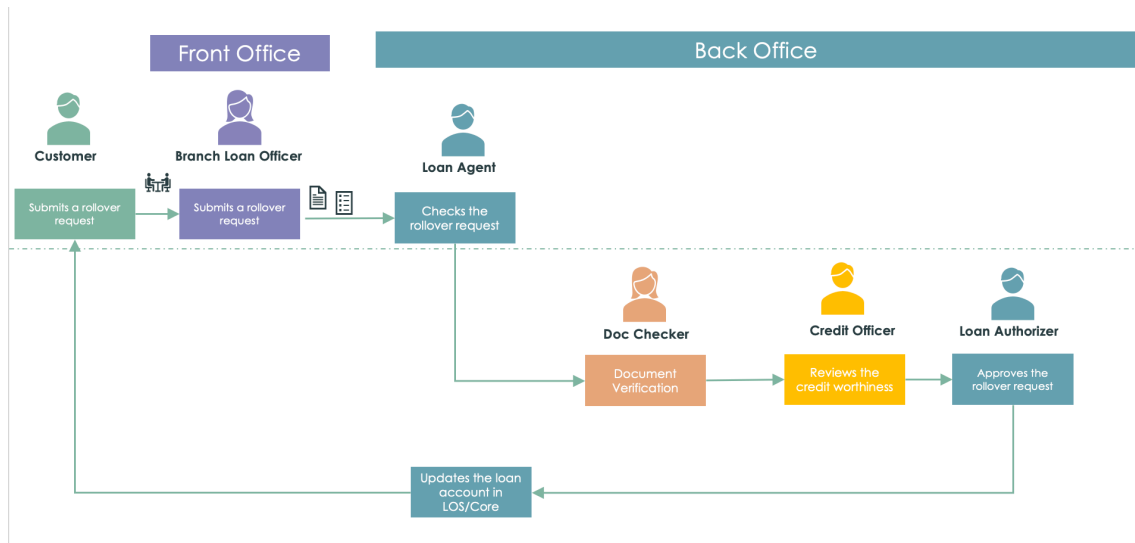
ケースが完了すると、そのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定され、作業メモが更新されます。顧客は、カスタマーサービスポータルまたは別のセルフサービスポータルからケースのステータスを表示できます。

ローンロールオーバーワークフロー

銀行エージェントがローンロールオーバーワークフローを使用して、未払いのローンの更新またはロールオーバーのローンサービス要求を解決する方法について説明します。このワークフローは、ビジネスローンにのみ適用されます。

次の図は、銀行エージェントがローンロールオーバーサービス要求を解決するために、アプリケーションがどのように役立つかを示しています。

ローンロールオーバーワークフロー



自動翻訳

次のワークフローは、ローンロールオーバーサービス要求のケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントはワークスペースにログインして、キュー内のタスクを処理します。

ローンの貢献者、要求者、または顧客として

ローン貢献者または要求者が、顧客の代わりにローンロールオーバーサービス要求を送信します。

顧客 (アカウントまたは連絡先) は、カスタマーサービスポータルまたは別のセルフサービスポータルを介して直接要求を送信できます。

ケースは、要求タイプに基づいて開始されます。

バックオフィスエージェントとして

ケースが開始され、エージェントがケースの詳細を更新すると、ワークフローが自動的にトリガーされます。アサインルールは、関連するタスクを適切なバックオフィスチームにルーティングします。

1. ローンエージェントはケースの詳細をレビューし、手数料やロールオーバーの詳細などの詳細を追加します。

ドキュメントプロセッササービスは、要求に対して検証する必要があるドキュメントを決定します。ワークフローは、ドキュメントエージェントの受信ドキュメント検証タスクを生成します。

2. ドキュメントエージェントは、受信ドキュメント検証タスクを処理して、タスクにリストされている各ドキュメントを検証します。必要に応じて、このエージェントは特定のドキュメントの保留を要求できます。

ワークフローにより、クレジットエージェントのクレジットタスクが生成されます。

3. クレジットエージェントは、クレジットタスクを処理して顧客のクレジットを確認し、要求を承認します。

ワークフローは、ローンエージェントのローン承認タスクを生成します。

4. ローン承認者 (ローンエージェント) がケースの詳細をレビューして承認します。
5. ローンエージェントは、ローン更新タスクを処理し、銀行システムでローン口座を更新します。

銀行が統合を有効にしている場合、ローン口座もコアシステムで自動的に更新される可能性があります。

ケースが完了すると、そのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定され、作業メモが更新されます。顧客は、カスタマーサービスポータルまたは別のセルフサービスポータルからケースのステータスを表示できます。

ローンサービス要求の送信

銀行員は、顧客 (消費者または取引先担当者) から受け取ったローンサービス要求を送信することで、ローンワークフローを開始できます。顧客 (コンシューマーまたは連絡先) は、サービスカタログから直接要求を送信することもできます。

ローン貢献者によって送信された要求

ローン貢献者は、必要な情報とドキュメントを収集し、自分が管理するアカウントのローンサービス要求を送信できます。ワークスペースからローンサービス要求を作成できます。

要求者によって送信された要求

フロントオフィスおよびコールセンターのエージェントの要求者は、インタラクションレコードとサービスカタログから顧客の代わりにローンサービス要求を送信できます。

顧客から送信された要求

事業顧客とコンシューマーは、カスタマーサービスポータル、消費者サービスポータル、または別のセルフサービスポータルからローンサービス要求を送信できます。サービスカタログアイテムを選択し、必要なフォームに入力して送信できます。

i 注:

コンシューマーが消費者サービスポータルを使用して要求を送信できるようにするには、消費者サービスポータルプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) が必要です。

バックオフィスエージェントまたは API によって開始された要求

次のローンサービス要求は、銀行のバックエンドシステムから API を介してトリガーされるか、バックオフィスエージェントによって開始されます。

- ローン貸倒償却
- 未払い
- 契約違反

ローンエージェントおよびエージェントコネクタによって送信された要求

バックオフィスのローンエージェントは、ワークスペースのリストビューで [ローン サービスケース] に移動し、[新規] をクリックして、ローンサービスケースを開始することもできます。

ローンエージェントコネクタは、必要な情報とドキュメントを収集し、管理するアカウントのローンサービス要求を送信できます。

ローン貢献者またはエージェントコネクタとしてローンサービス要求を送信します

顧客から必要なすべての情報とドキュメントを収集し、ローンサービス要求をバックオフィスエージェントに送信して履行を依頼します。

始める前に

必要なロール：なし

- 法人顧客 (口座または連絡先) 向けのビジネスローンサービスの場合
合:sn_bom_loan_b2b.contributor または sn_bom_loan_b2b.agent_connector
- コンシューマー向けの個人ローンサービスの場合:sn_bom_loan.contributor または sn_bom_loan.agent_connector

i 注:

該当するユニバーサル貢献者ロールをアサインして、ケースを作成することもできます。詳細については、「[ファイナンシャルサービスオペレーションコアとともにインストールされるコンポーネント](#)」を参照してください。

i 重要:

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

このタスクについて

ローン貢献者またはエージェントコネクタは、顧客データを入力し、必要なドキュメントを収集して、ローンサービス要求のアプリケーションを送信します。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**.
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [リスト] タブの [ローンサービスケース] で、[すべて] をクリックします。
4. [新規] をクリックします。
5. 表示される [Create a new case] ダイアログから、ローンサービスを選択し、[Create (作成)] をクリックします。
ローンサービスケースが作成されます。
6. ケースに関連する必要な情報を入力します。

i 注:

各ローンサービスケースフォームには、選択したローンサービスに基づく異なるフィールドセットがあります。

7. [保存] をクリックします。

8. オプション: [受信ドキュメント] タブで、顧客ドキュメントがあれば収集します。

9. 「更新して続行」をクリックします。

タスクの結果

- ローンケースが作成され、履行のために送信されます。
- ワークフローに基づく新しいタスクが、ケースの [タスク] タブに自動的に生成されます。新しいタスクは、アサインルールに基づいてアサイン先グループまたはエージェントにアサインされます。
- 顧客は、要求の送信に関する事前設定されたメール通知を受信します。

要求者としてのローンサービス要求の送信

ローンサービス要求を送信して顧客を支援します。フロントオフィスの要求者は、顧客 (コンシューマーまたはビジネス連絡先) に対してこのサービスを実行できます。

始める前に

必要なロール: 要求を送信する顧客のタイプに基づいて、次のロールが必要です。

- コンシューマー向けの個人ローンサービスの場合: sn_bom_loan.b2c_requestor
- 事業顧客 (口座または連絡先) 向けのビジネスローンサービスの場合: sn_bom_loan_b2b.requestor

このタスクについて

事業顧客とコンシューマーは、カスタマーサービスポータル、消費者サービスポータル、または別のセルフサービスポータルからローンサービス要求を送信することもできます。サービスカタログアイテムを選択し、必要なフォームに入力して、これらのフォームを送信できます。

i 注:

消費者が消費者サービスポータルを使用して要求を送信するには、消費者サービスポータルブライグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にする必要があります。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**.
2. リストアイコン () をクリックします。
3. 顧客レコードまたはインタラクションレコードからローン要求を作成します。
4. 「ローン・リクエストの作成」をクリックします。
5. 「カタログ」リストから、「バンキング・サービス」を選択します。
6. [カテゴリ] で、ビジネスローンサービスと個人ローンサービスのどちらを使用するかを選択します。
 - ビジネスローンサービスの場合は、[ローンサービス - ビジネス] をクリックします。
 - 個人ローン・サービスの場合は、「ローン・サービス - 個人」をクリックします。

7. 要求を送信するローンサービスをクリックします。

8. 要求に関連する必要な情報を入力します。

i 注:

各ローンサービス要求フォームには、ローンサービスに基づくさまざまなフィールドセットがあります。

9. [送信] をクリックします。

タスクの結果

- 要求タイプに基づいて、ローンサービスケースが [新規] ステータスで作成されます。ケースは、ローンサービス部門のアサイン先グループまたはローンエージェントにアサインされます。ケースがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づいています。
- 顧客は、要求の送信に関する事前設定されたメール通知を受信します。

次のタスク

- [詳細を表示] をクリックしてローンサービスケースを開き、その詳細を表示します。また、ローンエージェントによるケースの解決に役立つ追加情報を [コメント] フィールドに追加することもできます。
- ローン貢献者は、顧客ドキュメントがあればそれを収集し、履行のためにローンケースを送信できます。
- ローンサービスエージェントは、ケースとそのタスクの作業を開始できます。

契約違反またはローン再構築のクレジットサービスケースの作成

ローンの契約違反または再構築を処理するクレジットサービスケースを作成します。

始める前に

必要なロール :

- 法人顧客 (アカウントまたは連絡先) 向けのビジネスローンサービスの場合
合:sn_bom_credit_asmt.b2b_agent、sn_bom_credit_asmt.b2b_agent_connector、または sn_bom_credit_asmt.b2b_contributor
- コンシューマー向けの個人ローンサービスの場合
合:sn_bom_credit_asmt.b2c_agent、sn_bom_credit_asmt.b2c_agent_connector、または sn_bom_credit_asmt.b2c_contributor

i 注:

該当するユニバーサル貢献者ロールをアサインして、ケースを作成することもできます。詳細については、「[ファイナンスサービスオペレーションコアとともにインストールされるコンポーネント](#)」を参照してください。

i 重要:

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

このタスクについて

バックエンドの API は、ローンの違反が観察された場合に契約違反クレジットサービスケースをトリガーすることもできます。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**.
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [**リスト**] タブの [**クレジットサービスケース**] で、[**すべて**] をクリックします。
4. [**新規**] をクリックします。
5. [**新規クレジットサービスケース**] ダイアログボックスで、ケースを作成するクレジットサービスを選択します。
 - ローンの契約違反を処理するには、[**契約違反**] を選択します。
 - ローンの再構築を提案するには、[**ローン再構築提案**] を選択します。
6. [**作成**] をクリックします。
7. フォームで、必須フィールドと、顧客から収集したその他の関連情報を入力します。
8. [**保存**] をクリックします。

タスクの結果

クレジットサービスケースが [**新規**] ステータスで作成され、クレジット運用チームのアサイン先グループまたはクレジットエージェントにアサインされます。ケースがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づいています。

次のタスク

クレジットエージェントは、ケースが自分にアサインされていない場合、ケースを自分にアサインして作業を開始できます。ケースを他のクレジットエージェントにアサインすることもできます。

ローンサービスケースの処理

ローンサービス要求のローンケースをレビューし、その詳細を更新してワークフローをトリガーします。

始める前に

必要なロール：

- ビジネスローンサービスケースの場合:sn_bom_loan_b2b.agent または sn_bom_loan_b2b.agent_connector
- 個人ローンサービスケースの場合:sn_bom_loan.b2c_agent または sn_bom_loan.agent_connector

重要:

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

このタスクについて

顧客がローンサービスを要求すると、ローンサービスケースが作成され、ローンエージェントにアサインされます。ローンエージェントがケースの詳細を更新すると、対応するワークフローがトリガーされます。フローはケースからさまざまなタスクをトリガーし、アサインルールはこれらのタスクを適切なバックオフィスチーム (ローン、クレジット、ドキュメントサービスなど) にルーティングします。エージェントが前のタスクをクローズすると、新しいタスクが作成されます。ケースに関連付けられているすべてのタスクが [**タスク**] タブに表示されます。

i 注:

次のローンワークフローでは、エージェントはケースの解決に必要な手順をガイドするケースプレイブックを使用することもできます。

- ビジネス向けローン業務の債権放棄ワークフロー
- 個人ローン運用のローン返済猶予ワークフロー

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**.
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [リスト] タブの [ローンサービスケース] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたタスクの [自分にアサイン済み] をクリックします。
 - すべてのドキュメントタスクについて、[すべて] をクリックします。
4. リストから、処理するケースを選択します。
まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. ケースをレビューし、料金に関連する情報などの詳細を追加します。
6. 「更新して続行」をクリックします。

タスクの結果

- ケースワークフローによってエージェントの次のタスクがトリガーされ、ケースが次のステージに進みます。
- ドキュメントプロセッササービスは、ケースについて検証する必要があるドキュメントを決定します。ワークフローにより、[タスク] タブに受信ドキュメント検証タスクが自動的に生成されます。ドキュメントタスクが [新規] ステータスで作成され、アサインルールに基づいてドキュメントサービスチームのアサイン先グループまたはドキュメントエージェントにアサインされます。

ドキュメントを検証するドキュメントタスクの作業

ドキュメントタスクを処理して、ローンサービスケースに必要なドキュメント (受信および送信) を管理および追跡します。

始める前に

必要なロール:

- 個人ローンサービスケースの場合:sn_bom_document.b2c_agent
- ビジネスローンサービスケースの場合:sn_bom_document.b2b_agent

このタスクについて

Document Processor サービスは、ワークフローで必要なドキュメント (受信と送信) を決定します。ドキュメントを収集したり、顧客に配布したりする必要がある場合は、ドキュメントエージェントのタスクが自動的に生成されます。タスクは、アサインルールに基づいてドキュメントサービスチームまたはドキュメントエージェントにアサインされます。

詳細については、「」を参照してください。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**.
2. リストアイコン () をクリックします。

3. [リスト] タブの [ドキュメントサービス] で、タスクリストを開きます。
 - アサインされたタスクの [自分にアサイン済み] をクリックします。
 - すべてのドキュメントタスクについて、[すべて] をクリックします。
 4. リストで、作業するタスクを選択します。
まだ自分にアサインされていないタスクを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
 5. ケースに必要な書類を確認します。
 - 受信ドキュメントのリストを表示するには、[受信ドキュメント] タブをクリックします。
 - 送信ドキュメントのリストについては、[送信ドキュメント] タブをクリックします。
 6. 顧客が送信した (受信) または銀行が顧客と共有する必要がある (送信) すべてのドキュメントに不備があることを確認します。
- i 注:**
ドキュメントルールによっては、ドキュメントの保留または例外により、タスクをクローズするためにドキュメントエージェントによる承認が必要になる場合があります。承認するには、ドキュメントの [承認] タブをクリックし、[承認] をクリックします。
7. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
 8. **[Close (終了)]** をクリックします。

タスクの結果

- ドキュメントタスクが [完了してクローズ] ステータスに移行し、関連するローンケースが次のステージに移動します。
- ワークフローに基づく新しいタスクが、関連付けられたケースの [タスク] タブに自動的に生成されます。新しいタスクは、アサインルールに基づいてアサイン先グループまたはエージェントにアサインされます。

ローンサービスケースのクレジットタスクの処理

クレジットタスクを処理して、ローン顧客のクレジットをレビューまたは承認します。結果に基づいて、要求を承認または却下できます。クレジットタスクは、契約違反に取り組んでいるときに契約を更新するためにも使用されます。

始める前に

必要なロール :

- 個人ローンサービスタスクの場合:sn_bom_credit_asmt.b2c_agent または sn_bom_credit_asmt.b2b_agent_connector
- ビジネスローンサービスタスクの場合:sn_bom_credit_asmt.b2b_agent または sn_bom_credit_asmt.b2c_agent_connector

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

このタスクについて

ローンサービス要求にクレジットアセスメントが必要な場合、ワークフローはクレジットエージェントのクレジットタスクを自動的に生成します。タスクは、アサインルールに基づいてクレジット運用チームまたはクレジットエージェントにアサインされます。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**.
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [リスト] タブの [クレジットタスク] で、タスクリストを開きます。
 - アサインされたタスクの [自分にアサイン済み] をクリックします。
 - すべてのクレジットアセスメントタスクについて、[すべて] をクリックします。
4. リストで、作業するタスクを選択します。
まだ自分にアサインされていないタスクを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. コアバンキングシステムでタスクを完了するために必要な作業を完了します。
6. オプション: [作業メモ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
7. [承認] をクリックして承認するか、[却下] をクリックして要求を却下します。

注:

クレジットタスクで契約を更新できるようにするには、[クローズ] をクリックします。

タスクの結果

- クレジットタスクが [完了してクローズ] ステータスに移行します。
- ワークフローに基づく新しいタスクが、関連付けられたケースの [タスク] タブに自動的に生成されます。新しいタスクは、アサインルールに基づいてアサイン先グループまたはエージェントにアサインされます。

ローンサービスケースのローンタスクの処理

ローンタスクを処理して、ローンサービス要求のレビューと承認、ローン口座の更新、またはローンサービス要求が履行されたときのローンの支払いを行います。

始める前に

必要なロール:

- ビジネスローンサービスタスクの場合:sn_bom_loan_b2b.agent または sn_bom_loan_b2b.agent_connector
- 個人ローンサービスタスクの場合:sn_bom_loan.b2c_agent または sn_bom_loan.agent_connector

重要:

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

このタスクについて

次のローンワークフローでは、エージェントはケースの解決に必要な手順をガイドするケースプレイブックを使用することもできます。

- ビジネス向けローン業務の債権放棄ワークフロー
- 個人ローン運用のローン返済猶予ワークフロー

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**.
2. リストアイコン () をクリックします。

3. [リスト] タブの [ローンタスク] で、タスクリストを開きます。
 - アサインされたタスクの [自分にアサイン済み] をクリックします。
 - すべてのクレジットアセスメントタスクについて、[すべて] をクリックします。
 4. リストで、作業するタスクを選択します。
まだ自分にアサインされていないタスクを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
 5. コアバンキングシステムでローンタスクを完了するために必要な作業を完了します。
- i 注:**
ローンタスクを使用してローン要求を承認するときに、レビューを完了するために必要な情報が必要な場合は [情報を要求] をクリックします。
6. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
 7. ローンタスクをクローズします。

タスクの結果

- ローンタスクが [完了してクローズ] ステータスに移行し、関連するローンケースが次のステージに移動します。
- ローンタスクがローンサービス要求を承認するためのものである場合、ワークフローに基づく新しいタスクが、関連付けられたケースの [タスク] タブに自動的に生成されます。新しいタスクは、アサインルールに基づいてアサイン先グループまたはエージェントにアサインされます。
- ローンタスクがローン口座の更新またはローンの支払いに対するものである場合、関連するローンケースは [完了してクローズ] ステージに移動します。

Financial Services Loan Operations のアナリティクスおよびレポート作成

Financial Services Loan Operations には、アクション可能なデータ可視化を備えた事前構成済みのダッシュボードが含まれています。このダッシュボードは、組織がビジネスプロセスを改善し、セルフサービスの価値を定量化するのに役立ちます。

ダッシュボードのパフォーマンスアナリティクスウィジェットを使用して、データの経時的な可視化、ビジネスプロセスの分析、改善が必要な箇所の特定を行います。

Financial Services Loan Operations、次のダッシュボードを使用できます。

- [Financial Services Business Loan Operations ダッシュボード](#)
- [Financial Services Personal Loan Operations ダッシュボード](#)

Financial Services Business Loan Operations ダッシュボード

Financial Services Business Loan Operationsダッシュボードを使用すると、ビジネスローンケースに対するチームとビジネスのパフォーマンスについてのインサイトを得ることができます。ローンケースのステータスを監視し、傾向を確認し、単一のビューから詳細にドリルダウンすることができます。

i 重要:
Financial Services Business Loan Operationsダッシュボードが刷新され、ユーザーエクスペリエンスが向上しました。

このダッシュボードは、Financial Services Business Loan Operations アプリケーションをインストールすると自動的にアクティブ化されます。

指定した期間について、ローンケースのオープンケース、新規ケース、および平均クローズ時間の詳細を表示できます。

必要な Now Platform ロール

- sn_bom_loan_b2b.manager。ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- ダッシュボードの編集には、sn_bom_loan_b2b.admin、sn_bom_pa.admin、および pa_admin が必要です。

Financial Services Business Loan Operations ダッシュボードへのアクセス

Financial Services Business Loan Operationsダッシュボードにアクセスするには、ワークスペース > ファイナンスサービスワークスペース > **Analytics Center** (アナリティクスセンター) ()

または、すべて > ローン業務 > 分析。

プラットフォームアナリティクス ワークスペースからダッシュボードにアクセスすることもできます。プラットフォームアナリティクス ワークスペースの詳細については、「[アナリティクスセンター](#)」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、既存のコア UI ダッシュボードレイアウトに通常どおりアクセスできます。すべて > ローン業務 > ダッシュボード。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用できるかの例については、次の表のユースケースを参照してください。

ユーザー	ダッシュボードの使用法
ローンマネージャー	ビジネスローンケースのリアルタイムステータスを可視化し、次のタスクを実行する必要があります。 • サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反したすべてのオープンケースを監視する • すべてのオープンケースをエージェントとケースの経過時間別に監視します • サービス、エージェント、またはエージェントグループのすべての新規ケースのレビュー • サービス、エージェント、またはグループのケースの平均クローズ時間のレビュー • カテゴリの詳細へのドリルダウン
ローンアドミン	ビューをカスタマイズできる必要があります。

インジケーター

SLA に違反しているオープンケースの割合

特定の日 SLA に違反したオープンケースの割合。スコアは次の式に従って計算されます。

$$\left[\frac{\text{Number of open cases with breached SLAs}}{\text{Number of open cases}} \right] * 100$$

エージェントあたりのオープンケースの平均数

指定された日のエージェントのオープンケースの平均数。スコアは次の式に従って計算されます。

$$[[\text{Number of open cases}] / [\text{Number of agents}]]$$

オープンケースの平均経過時間

指定された日のオープンケースのブレイクダウンスコアと傾向 (日数)。各サービスのスコアは、次の式に従って計算されます。

$$[[\text{Summed age of open cases}] / [\text{Number of open cases}]] / 24$$

新規ケースの数

過去 3 か月間のサービス、エージェント、またはエージェントグループ別の新規ケースのブレイクダウン。ケースのデータは [sn_bom_loan_b2b_service] テーブルから収集されます。

ケースの平均クローズ所要時間

過去 7 日間のサービス、エージェント、またはエージェントグループ別のケースの平均クローズ時間 (日数) のブレイクダウン。スコアは次の式に従って計算されます。

$$[[\text{Summed duration of closed cases}] / [\text{Number of closed cases}]] / 24$$

ブレイクダウン

- エージェント
- エージェントグループ
- 経過時間
- サービス

Financial Services Personal Loan Operations ダッシュボード

Financial Services Personal Loan Operationsダッシュボードを使用すると、個人ローンケースに対するチームとビジネスのパフォーマンスに関するインサイトを得ることができます。ローンケースのステータスを監視し、傾向を確認し、単一のビューから詳細にドリルダウンすることができます。

重要:

Financial Services Personal Loan Operationsダッシュボードが刷新され、ユーザーエクスペリエンスが向上しました。

指定した時間にいつでも、オープンケース、新規ケース、およびローンケースの平均クローズ時間の詳細を表示できます。このダッシュボードは、Financial Services Personal Loan Operations アプリケーションをインストールすると自動的にアクティブ化されます。

必要な **Now Platform** ロール

- sn_bom_loan.b2c_manager。ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- ダッシュボードの編集には、sn_bom_loan.b2c_admin、sn_bom_pa.admin、および pa_admin が必要です。

Financial Services Personal Loan Operations ダッシュボードへのアクセス

Financial Services Personal Loan Operationsダッシュボードにアクセスするには、ワークスペース > ファイナンスサービスワークスペース > **Analytics Center** (アナリティクスセンター) ()

または、すべて > ローン業務 > 分析。

プラットフォームアナリティクス ワークスペースからダッシュボードにアクセスすることもできます。プラットフォームアナリティクス ワークスペースの詳細については、「[アナリティクスセンター](#)」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、次の場所に移動して既存のコア UI ダッシュボードレイアウトにアクセスできます。すべて > ローン業務 > ダッシュボード。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用できるかの例については、次の表のユースケースを参照してください。

ユーザー	ダッシュボードの使用方法
ローンマネージャー	個人ローンケースのリアルタイムステータスを可視化し、次のタスクを実行する必要があります。 - サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反したすべてのオープンケースを監視する - すべてのオープンケースをエージェントとケースの経過時間別に監視します - サービス、エージェント、またはエージェントグループのすべての新規ケースのレビュー - サービス、エージェント、またはグループのケースの平均クローズ時間のレビュー - カテゴリの詳細にドリルダウンする。
ローンアドミン	ビューをカスタマイズする必要があります。

インジケター

SLA に違反しているオープンケースの割合

指定された日に SLA に違反したオープンケースの割合。スコアは次の式に従って計算されます。

$$[[\text{Number of open cases with breached SLAs}] / [\text{Number of open cases}]] * 100$$

エージェントあたりのオープンケースの平均数

指定された日のエージェントのオープンケースの平均数。スコアは次の式に従って計算されます。

$$[[\text{Number of open cases}] / [\text{Number of agents}]]$$

オープンケースの平均経過時間

オープンケースのブレイクダウンスコアと傾向 (経過日数別)。各サービスのスコアは、次の式に従って計算されます。

$$[[\text{Summed age of open cases}] / [\text{Number of open cases}]] / 24$$

新規ケースの数

過去 7 日間のサービス、エージェント、またはエージェントグループ別の新規ケースのブレイクダウン。ケースのデータは [sn_bom_loan_service] テーブルから収集されます。

ケースの平均クローズ所要時間

過去 7 日間のサービス、エージェント、またはアサイン先グループ別のケースの平均クローズ時間 (日数) のブレイクダウン。スコアは次の式に従って計算されます。

$$[[\text{Summed Duration of Closed Cases}] / [\text{Number of Closed Cases}]] / 24$$

ブレイクダウン

- エージェント
- エージェントグループ
- Assignment Group (アサイン先グループ)
- 経過時間
- サービス

Financial Services Loan Operationsの参照

Financial Services Business Loan Operations アプリケーションと Financial Services Personal Loan Operations アプリケーションをインストールするときにインストールされるコンポーネント (ロール、テーブル、プラグイン、ストアアプリケーションなど) について説明します。

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

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

注:

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

この機能ではデモデータを利用できます。

インストール済みプラグイン

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

インストール済みストアアプリケーション

ストアアプリケーション	Description (説明)
ファイナンシャルサービスオペレーションコア	ローンサービス要求を行うために必要な顧客データを保存します。詳細については、「 ファイナンシャルサービスオペレーションコアとともにインストールされるコンポーネント 」を参照してください。
Financial Services Credit Operations	ローン運用ワークフローで使用されるクレジットサービスケースとタスクの管理を有効にし

ストアアプリケーション	Description (説明)
	まず。詳細については、「 Financial Services Credit Operations とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。
ドキュメントプロセッサ	ローン運用ワークフローで使用されるドキュメントサービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「 Financial Services Document Processor との統合 」を参照してください。
カスタマーサービス管理 (CSM)向けプレイブック	シンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを可視化する方法を提供し、よく発生する状況に対する一貫した対応を保証します。詳細については、「 カスタマーサービス管理向けプレイブック 」を参照してください。

インストールされるロール

これらのロールは、ビジネスローン業務に対応しています。

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
ローンアドミン [sn_bom_loan_b2b.admin]	ビジネスローンのアプリケーション固有のシステムアドミニストレーターロール。以下を実行できます。 - ローン運用アプリケーションの構成 - ローンサービス定義の作成と変更 - ローンデータの読み取り、書き込み、作成アクセス権があります - ローン運用ロールの付与 - ローンケースとタスクの削除 i 注: Financial Services Business Loan Operations アプリケーションがインストールされている場合、sn_bom.admin ロールには sn_bom_loan_b2b.admin ロールが含まれます。	- sn_bom.service_definition.admin - sn_bom_loan_b2b.agent - sn_bom_loan_b2b.マネージャー

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
ローンエージェント [sn_bom_loan_b2b.agent]	- ローンケースの全体的なステータスの表示 - ローンケースとタスクを処理し、ローン要求を履行します。	- sn_bom.loan_account_viewer - sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer - sn_bom_document.b2b_viewer - sn_bom.account_data_viewer - sn_bom.line_of_credit_viewer - sn_bom.b2b_agent - sn_bom.deposit_account_viewer - sn_bom_document.b2b_collector
ローン貢献者 [sn_bom_loan_b2b.contributor]	- ローンサービス要求の送信 - ローンサービスケースのステータスの表示 - ローンケースを処理し、開始およびレビューステージまで自分が管理するアカウントの受信ドキュメントを収集します i 重要: 貢献者ロールを機能させるには、CSM 貢献者ユーザーロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。	- sn_bom.loan_account_viewer - sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer - sn_bom.service_definition_read - sn_sla_definition_read - sn_bom_document.b2b_viewer - sn_bom.viewer - sn_bom.account_data_viewer - sn_bom.b2b_line_of_credit_viewer - sn_customerservice.csm_workspace - sn_bom.deposit_account_viewer - sn_bom_document.b2b_collector
ローンエージェントコネクタ [sn_bom_loan_b2b.agent_connector]	- ローンサービス要求の送信 - ローンケースとタスクを処理し、管理しているアカウントのローン要求を履行する i 重要: エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。	- sn_bom.loan_account_viewer - sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer - sn_bom.service_definition_read - sn_sla_definition_read - sn_bom_document.b2b_viewer - sn_bom.account_data_viewer - sn_bom.b2b_line_of_credit_viewer - sn_bom.deposit_account_viewer - sn_bom_document.b2b_collector

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
ローンマネージャー [sn_bom_loan_b2b.マネージャー]	- ビジネスローン運用ダッシュボードの表示 - ビジネスローン運用プロセスに プロセスマイニング を使用する	- sn_bom_loan_b2b.agent - pa_viewer
ローンビューアー [sn_bom_loan_b2b.viewer]	ローンケースと関連データの表示	- sn_bom.loan_account_viewer - sn_bom.ref_data_viewer - sn_bom.service_definition_read - sn_bom.account_data_viewer - sn_bom.line_of_credit_viewer - sn_bom.deposit_account_viewer

インストールされるテーブル

これらのテーブルは、ビジネスローン運用に対応しています。

テーブル	Description (説明)
ローンベース [sn_bom_loan_base]	ローンサービスケーステーブルは、ローンベーステーブルを拡張します。ローンベーステーブルは、ケース [sn_customerservice_case] テーブルを拡張します。
ローンサービスケース [sn_bom_loan_service]	すべてのビジネスローンサービスケースを保存します。このテーブルは、ローンベース [sn_bom_loan_base] テーブルを拡張します。
ローンタスク [sn_bom_loan_task]	すべてのビジネスローンタスクを保存します。このテーブルは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。

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

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

i 注:

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

この機能ではデモデータを利用できます。

インストール済みプラグイン

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

インストール済みストアアプリケーション

ストアアプリケーション	Description (説明)
ファイナンスサービスオペレーションコア	ローンサービス要求を行うために必要な顧客データを保存します。詳細については、「 ファイナンスサービスオペレーションコアとともにインストールされるコンポーネント 」を参照してください。
Financial Services Credit Operations	ローン運用ワークフローで使用されるクレジットサービスケースとタスクの管理を有効にします。詳細については、「 Financial Services Credit Operations とともにインストールされるコンポーネント 」を参照してください。
ドキュメントプロセッサ	ローン運用ワークフローで使用されるドキュメントサービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「 Financial Services Document Processor との統合 」を参照してください。
カスタマーサービス管理 (CSM)向けプレイブック	シンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを可視化する方法を提供し、よく発生する状況に対する一貫した対応を保証します。詳細については、「 カスタマーサービス管理向けプレイブック 」を参照してください。

自動翻訳

インストールされるロール

これらのロールは、個人ローン業務に対応しています。

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
ローンアドミン [sn_bom_loan.b2c_admin]	個人ローンのアプリケーション固有のシステムアドミニストレーターロールで、以下を実行できます。 - ローン運用ロールの付与 - ローンケースとタスクの削除 - ローン運用アプリケーションの構成	- sn_bom.service_definition_admin - sn_bom_loan.b2c_agent - sn_bom_loan.b2c_manager

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	- ローンサービス定義の作成と変更 - ローンデータの読み取り、書き込み、作成アクセス権があります i 注: Financial Services Personal Loan Operations アプリケーションがインストールされている場合、sn_bom.admin ロールには sn_bom_loan.b2c_admin ロールが含まれます。	
ローンエージェント [sn_bom_loan.b2c_agent]	- ローンケースの全体的なステータスの表示 - ローンケースとタスクの処理	- sn_bom.loan_account_viewer - sn_bom.ref_data_viewer - sn_bom.service_definition_read - sn_bom.customer_data_viewer - sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer - sn_bom_document.b2c_viewer - sn_bom.deposit_account_viewer - sn_bom.b2c_agent - sn_esm_agent
ローン貢献者 [sn_bom_loan.contributor]	- ローンサービス要求の送信 - ローンサービスケースのステータスの表示 - ローンケースを処理し、開始およびレビューステージまで、自分が管理するコンシューマーアカウントの受信ドキュメントを収集します i 重要: 貢献者ロールを機能させるには、CSM 貢献者ユーザーロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。	- sn_bom.loan_account_viewer - sn_bom.service_definition_read - sn_sla_definition_read - sn_bom.customer_data_viewer - sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer - sn_bom.viewer - sn_bom.b2c_line_of_credit_viewer - sn_bom_document.b2c_viewer - sn_customerservice.csm_workspace - sn_bom.deposit_account_viewer - sn_bom_document.b2c_collector

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
ローンエージェントコネクタ [sn_bom_loan_b2c.agent_connector]	- ローンサービス要求の送信 - ローンケースとタスクを処理し、管理するコンシューマーアカウントのローン要求を履行する i 重要: エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。	- sn_bom.loan_account_viewer - sn_bom.service_definition_read - sn_sla_definition_read - sn_bom.customer_data_viewer - sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer - sn_bom.b2c_line_of_credit_viewer - sn_bom_document.b2c_viewer - sn_customerservice.csm_workspace - sn_bom.deposit_account_viewer - sn_bom_document.b2c_collector
ローンマネージャー [sn_bom_loan.b2c_manager]	- 個人ローン運用ダッシュボードの表示 - 個人ローン運用プロセスにプロセスマイニングを使用する	- sn_bom_loan.b2c_agent - pa_viewer
ローンビューアー [sn_bom_loan.b2c_viewer]	ローンケースと関連データの表示	- sn_bom.loan_account_viewer - sn_bom.ref_data_viewer - sn_bom.service_definition_read - sn_bom.customer_data_viewer - sn_bom.deposit_account_viewer

インストールされるテーブル

これらのテーブルは、個人ローン運用に対応しています。

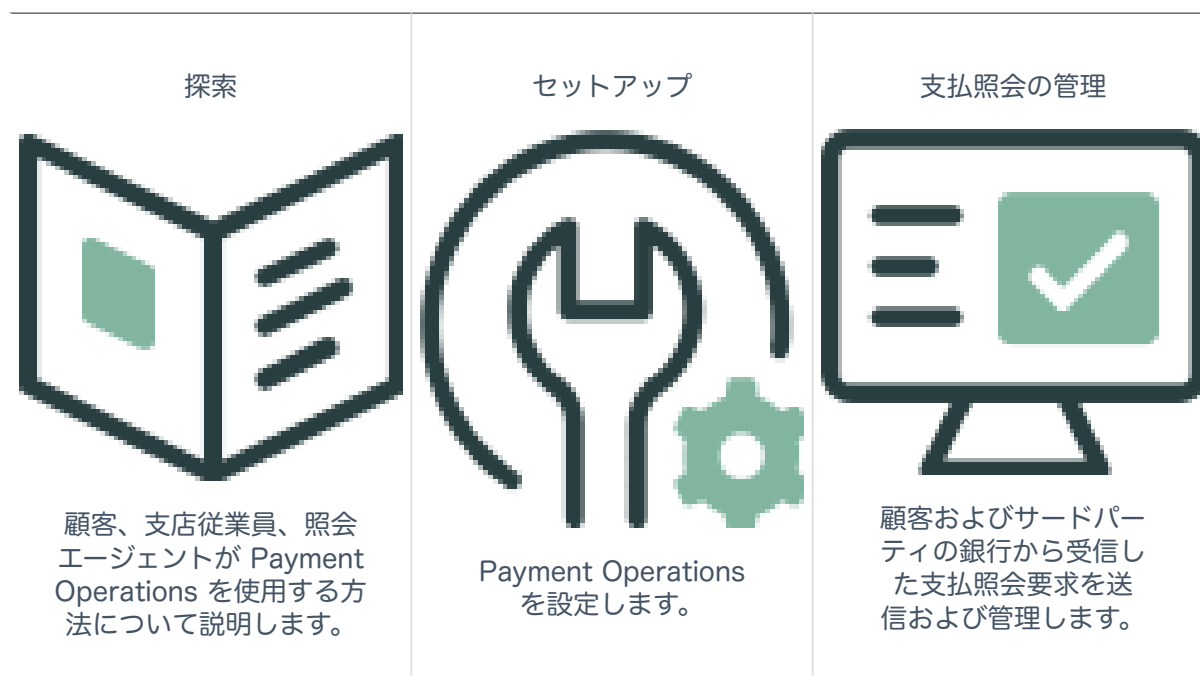
テーブル	Description (説明)
ローンベース [sn_bom_loan_base]	ローンサービスケーステーブルは、ローンベーステーブルを拡張します。ローンベーステーブルは、ケース [sn_customerservice_case] テーブルを拡張します。
ローンサービスケース [sn_bom_loan_service]	すべての個人ローンサービスケースを保存します。このテーブルは、ローンベース [sn_bom_loan_base] テーブルを拡張します。
ローンタスク [sn_bom_loan_task]	すべての個人ローンタスクを保存します。このテーブルは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。

Financial Services Payment Operations[®]

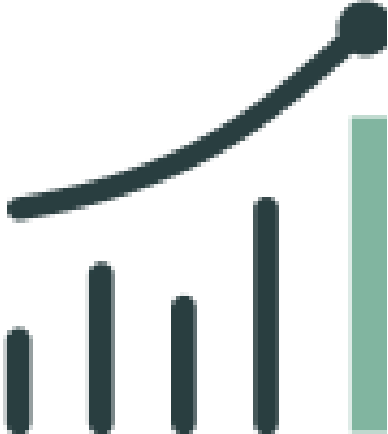
ServiceNow Financial Services Payment Operations によって、金融機関のフロントオフィス、ミドルオフィス、およびバックオフィスの支払い業務を簡素化および自動化し、将来も有効に使用できるようにします。このアプリケーションは、個人とビジネスの両方の支払照会、請求、および借方をサポートしています。

ストアでアプリを要求する

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



自動翻訳

支払請求の管理	アナリティクスとレポート	参照
 支払請求と借方承認を送信および管理します。	 事前構成されたダッシュボードを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。	 ロール、テーブル、プロパティ、プラグインなどのコンポーネントとインストールされているストアアプリケーションの詳細を取得します。

Financial Services Payment Operations の探索

ServiceNow Financial Services Payment Operations アプリケーションを使用して、金融機関の支払い照会、請求、および借方承認の要求を作成および管理できます。

次の機能を通じて、金融機関のミドルオフィスとバックオフィスの決済業務を変革します。

支払照会

アプリケーションでは、次のタイプの支払照会を作成できます。

- 受益者要求未受領 (BCNR): 顧客は支払いを送信しましたが、受取人はお金を受け取っていないと主張しています。これらの問い合わせは、内部または外部である可能性があります。
- エラーのある支払い (PiE): 顧客は支払いを送信するときに間違いを犯し、お金を取り戻そうとしています。

支払請求と借方承認

アプリケーションでは、次の種類の要求を作成できます。

- 内部請求: 請求は、照会またはフロントオフィス ワーカー (支店またはコール センター) を通じて、銀行の顧客から発生します。内部請求の場合、払い戻しは銀行内部 (顧客または銀行自体) から、または外部からサードパーティ銀行から行うことができます。
- 外部要求: 要求はサードパーティの銀行からのものです。外部請求の場合、払い戻しは常に銀行内部、つまり顧客または銀行自体によって行われます。

借方承認ケースは、請求に対する払い戻しについて顧客から承認を得るのに役立ちます。

ターゲットユーザー

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

- アドミン: Financial Services Payment Operations アプリケーションの構成を担当します。
- 履行者: 銀行の金融機関のミドルオフィスまたはバックオフィスに勤務し、支払サービスに寄せられる照会や請求などの支払業務を扱うエージェント。
 - 照会エージェント
 - 請求エージェント
- エンドユーザー: 支払要求を送信し、ケースのステータスを確認する顧客および支店従業員 (またはコールセンターエージェント)。

支払いダッシュボード

事前構成されたダッシュボードでアクション可能なデータ表示を使用することで、ビジネスプロセスを改善し、セルフサービスの価値を定量化できます。

Payment Operations ワークフローの例

Financial Services Payment Operations で利用できるワークフローにより、人、部門、機関をつなぎ、支払いエラーや未払いの支払いを迅速に開始、調査、解決できます。

次のワークフローの例は、アプリケーションが支払照会、調査、請求の解決、および外部支払のための他の金融機関との通信をどのように促進するかを示しています。

Payment Operations によって支払いの照会や請求の解決などがどのように促進されるかを示すインフォグラフィック

1. ケースを開始する

顧客は、アカウントにログインするか、メール、電話、またはチャットでケースを開始することで、支払いエラーまたは支払い不足を報告できます。このケースは、問題の開始から解決までのすべての連絡先（モバイル、Web、電話）、タスク、および実行されたアクションに対して、デジタル化された単一のエンゲージメントシステムを提供します。

2. 取り込みとアサイン

ケースが開始されると、ワークフローが自動的に、またはトランザクションと顧客に関する情報を検証し、適切なミドルオフィスとバックオフィスの支払チームに照会をルーティングするエージェントによってトリガーされます。

3. 調査

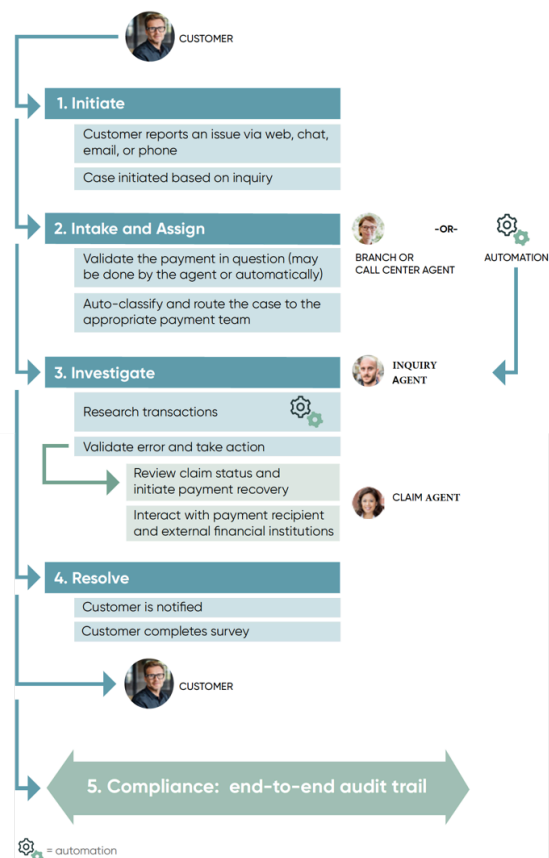
照会エージェントは、システム間での調査を行う必要なく、エンゲージメントシステム内の顧客の詳細や支払の詳細を確認し、請求が取り消しの対象となる場合はアクションを実行できます。請求代理人は、支払受取人や外部金融機関とのすべてのやり取りを管理できます。タスクとステータスはケース内で追跡され、通知が自動的に送信され、資金の回収と是正措置が試行されます。

4. 解決

顧客に連絡することで、問題が解決されたことが顧客に通知され、満足度サーベイが求められます。

5. 監査証跡を提供する

すべてのデータとタイムラインがケースにキャプチャされるため、コンプライアンス要件をサポートするためのレポートや監査で必要になったときに、その情報を手動で引き出す必要がなくなります。



自動翻訳

ワークフローの各タスクの詳細については、以下を参照してください。

- [支払照会の管理](#)
- [支払請求と借方承認の管理](#)

Financial Services Payment Operations を設定する

Financial Services Payment Operations アプリケーションをインストールし、ファイナンシャルサービスデータをインポートし、アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントをレビューおよび構成することで、Financial Services Payment Operationsの実装を設定できます。

Financial Services Payment Operationsのインストール

admin ロールを持っている場合は、Financial Services Payment Operations (sn_bom_payment) アプリケーションをインストールします。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連するストアアプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべてのストアアプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 [このエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション](#)。
- アプリケーションがプラグインまたはその他のストアアプリケーションを必要とし、それがまだインストールされていない場合は、先にインストールしてください。

必要なロール：admin

このタスクについて

次のアイテムは、Financial Services Payment Operations アプリケーションのインストールとともにインストールされます。

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

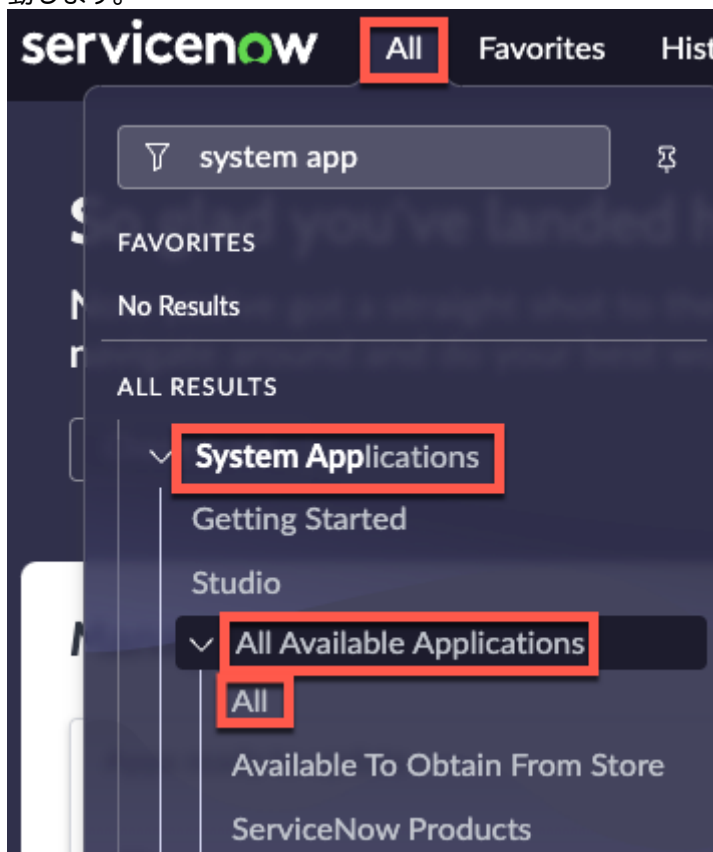
詳細については、「[Financial Services Payment Operations とともにインストールされるコンポーネント](#)」を参照してください。

i 注:

顧客が消費者サービスポータルから要求を送信できるようにするには、消費者サービスポータルプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) もアクティブ化する必要があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して Financial Services Payment Operations アプリケーションを検索します。

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

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

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエントリメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

**重要:**

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

6. [インストール] を選択します。

関連情報

[プラグインのリスト \(Xanadu\)](#)

Financial Services Payment Operations の構成

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

始める前に

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

必要なロール:sn_bom_payment.admin および admin

手順

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

ドメインセパレーションと **Financial Services Payment Operations**

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

サポートレベル：ベーシック

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

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

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

Financial Services Payment Operationsにおけるドメインセパレーションの仕組み

FSO 統合アプリケーションはすべて カスタマーサービス管理 (CSM) 上に構築され、多くのCSMテーブルを使用します。主要な参照テーブルは、コンシューマー、アカウント、連絡先などの顧客テーブルであり、これらのテーブルはドメインセパレーションされています。

テーブル

Payment Operations で追加される新しいテーブルはすべてドメインセパレーションされています。

- sn_bom_payment_inquiry
- sn_bom_payment_inquiry_task
- sn_bom_payment_service
- sn_bom_payment_claim
- sn_bom_payment_claim_task
- sn_bom_checking_account
- sn_bom_saving_account

ユースケース

支払照会

顧客は、次のユースケースについてポータルを介して支払照会を作成できます。

- 受益者要求未受領 (BCNR): 顧客は支払いを送信しましたが、意図した受取人はお金を受け取っていないと主張しています。
- エラー支払い (PiE) – 顧客は支払いを送信するときに間違いを犯し、お金を取り戻そうとしています。

支店の従業員とコール センターのエージェントは、顧客の代わりにこれらの照会を作成できます。Payment Operations のスタッフは、顧客や外部銀行からの問い合わせを受けめます。

- 内部からの問い合わせは、銀行の顧客から来ています。受取人の顧客は、銀行の内部または外部である可能性があります。内部受取人と外部受取人の区別は、Payment Operations が問い合わせを解決するために使用するルートを決するため重要です。
- 外部からの問い合わせはサードパーティの銀行から行われるため、支払先は常に内部です。

i 注:

問い合わせが外部で、受信者が外部であるというケースはあり得ません。

- 一部の問い合わせにより、請求が作成される場合があります。

支払請求

照会エージェントは、請求が有効であり、顧客に払い戻しを受ける権利があると銀行が判断した場合、顧客に代わって請求を作成できます。

支払オペレーションスタッフは、照会または外部銀行から内部で請求を受け取ります。請求を受け取ると、払い戻しを受ける場所の決定を開始します。

- 内部請求は、照会から、または銀行スタッフ (支店またはコールセンター) から直接、銀行の顧客から発生します。エージェントは、払い戻しを受ける場所を把握していれば、請求を解決できます。還付は、外部 (サードパーティ銀行の顧客への支払い) または内部 (銀行の顧客への支払い) のいずれかです。払戻が内部で行われる場合は、借方承認を登録する必要があります (以下の 借方承認 を参照)。
- 外部クレームはサードパーティの銀行から来ています。外部請求の場合、払い戻しは常に内部で行われます。エージェントは、内部返金の引き落とし承認を作成する必要があります (以下の 引き落とし承認 を参照)。

借方承認

請求エージェントは、顧客が請求からの払い戻しを承認するための借方承認を作成します。顧客は引き落としを受け入れるか、異議申し立てを行うか、拒否することができます。

注:

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

関連情報

[サービスプロバイダーのドメインセパレーション](#)

支払照会の管理

Financial Services Payment Operations アプリケーションの支払照会機能を使用すると、金融機関の顧客およびサードパーティ銀行から受信した支払照会要求を送信および管理できます。アプリケーションは、個人とビジネスの両方の請求と借方をサポートしています。

ミドルオフィスとバックオフィスの照会エージェントは、顧客や外部銀行からの問い合わせを受けます。

- 内部照会: 銀行の顧客からの照会です。支払先は銀行の内部または外部のいずれかであり、これにより照会の解決方法が決まります。
- 外部照会: これらの照会はサードパーティの銀行から行われるため、支払受取人は常に内部です。

支払照会のタイプ

アプリケーションでは、次のタイプの支払照会を作成できます。

- 受益者要求未受領 (BCNR): 顧客は支払いを送信しましたが、受取人はお金を受け取っていないと主張しています。これらの問い合わせは、内部または外部である可能性があります。
- エラーのある支払い (PiE): 顧客は支払いを送信するときに間違いを犯し、お金を取り戻そうとしています。

支払い照会を開始する方法

内部照会

受益者要求未受領 - 内部およびエラーのある支払などの内部照会の場合:

- 支店の従業員とコールセンターのエージェントは、インタラクションレコードとサービスカタログから顧客の代わりにこれらの要求を作成できます。
- 事業顧客とコンシューマーは、カタログアイテムを選択し、フォームに入力および送信することによって、それぞれカスタマーサービスポータルと消費者サービスポータルからこれらの要求を作成できます。

外部からの問い合わせ

照会エージェントは、受益者要求未受領 - 外部などの外部照会の照会ケースを作成できます。

支払照会のアサインと解決

送信された要求から照会ケースが作成されると、アサインルールを使用してアサイン先グループまたは照会エージェントにアサインされます。照会エージェントは、ケースの調査、受取銀行からの情報を要求するためのメールの送信、ケースの解決策の提案などの次のステップを処理します。

内部照会によっては、請求が作成される場合もあります。

外部照会の支払照会ケースを作成

照会エージェントは、サードパーティの銀行から受け取った外部照会の照会ケースを作成できます。

始める前に

必要なロール:sn_bom_payment.inquiry_agent または
sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

このタスクについて

外部照会とは、サードパーティの銀行からの照会であり、支払受取人が常に内部であることを意味します。

注:

問い合わせと受信者の両方が外部であるケースはあり得ません。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**.
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [**Lists**] タブの [**Payment Inquiry Cases**] で、[**All**] をクリックします。
4. [**新規**] をクリックします。
5. [**新規支払照会ケース**] ダイアログボックスで、リストから [**受益者要求未受領 - 外部**] を選択します。
6. [**作成**] をクリックします。
7. フォームで、必須フィールドと、送金銀行から受信した要求に関連するその他の情報を入力します。
支払照会ケースフォームのフィールドの説明については、[支払照会ケースのフィールドの説明](#)を参照してください。
8. [**保存**] をクリックします。

タスクの結果

支払照会ケースは [**新規**] ステータスで作成され、支払照会部門のアサイン先グループまたは照会エージェントにアサインされます。ケースがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づいています。

次のタスク

- 照会エージェントは、ケースが自分にアサインされていない場合、ケースを自分にアサインして調査を開始できます。支払照会ケースでの作業の詳細については、「[支払照会ケースの調査](#)」を参照してください。
- ケースを他の照会エージェントにアサインすることもできます。詳細については、「[支払照会ケースのアサイン](#)」を参照してください。

内部照会に対する支払照会要求の送信

フロントオフィス ワーカー (支店の従業員またはコール センターのエージェント) は、顧客の代わりに支払照会要求を送信できます。

始める前に

必要なロール:sn_bom_payment.requestor

このタスクについて

事業顧客と消費者は、サービスカタログアイテムを選択し、必要なフォームに入力し、送信することでそれぞれカスタマーサービスポータルと消費者サービスポータル、または別のセルフサービスポータルから支払照会要求を作成できます。

注:

消費者サービスポータルを使用するには、消費者サービスポータルプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にします。

支店の従業員と顧客は、受益者要求未受領 - 内部およびエラーのある支払などの内部支払照会のみを送信できます。

外部照会については、「[外部照会の支払照会ケースを作成](#)」を参照してください。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**.
2. リストアイコン () をクリックします。
3. 顧客レコードまたはインタラクションレコードから支払照会要求を作成します。
4. 「支払要求の作成」をクリックします。
5. 「カタログ」リストから、「バンキング・サービス」を選択します。
6. 「カテゴリ」で、「支払サービス」をクリックします。
7. 要求を送信する支払照会アイテムをクリックします。
 - 受取人が支払いを受け取っていない場合に要求を送信するには、[受益者要求未受領] をクリックします。
 - 支払い中にエラーが発生したときに要求を送信するには、[エラーのある支払い] をクリックします。
8. 要求に関連する必要な情報を入力します。

注:

各支払照会要求フォームには、支払照会サービスに基づく異なるフィールドセットがあります。

9. [送信] をクリックします。

タスクの結果

- 要求に基づいて、支払照会ケースが [新規] ステータスで作成され、支払照会部門のアサイン先グループまたは照会エージェントにアサインされます。ケースがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づきます。
- 顧客は、要求の送信に関する事前設定されたメール通知を受け取ります。

次のタスク

- [詳細を表示] をクリックして支払照会ケースを開き、その詳細を表示します。また、問い合わせエージェントによるケースの解決に役立つ追加情報を [コメント] フィールドに追加することもできます。
- 照会エージェントは、[支払照会ケースの調査](#)を開始できます。

支払照会ケースのアサイン

支払照会ケースを自分または別の照会エージェントにアサインして、自分または別のエージェントがケースの調査を開始できるようにします。

始める前に

必要なロール:sn_bom_payment.inquiry_agent、sn_bom_payment.inquiry_agent_connector、または sn_bom_payment.admin

このタスクについて

支払照会要求が送信されると、照会ケースが支払照会部門のアサイン先グループまたはユーザーに自動的にアサインされます。アサインは、設定されたアサインルールに基づいて行われます。ケースがアサイン先グループにアサインされている場合は、グループのどのメンバーでもケース自体をトリージしたり、グループの別のメンバーにケースをアサインしたりできます。

手順

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

タスクの結果

ケースが照会エージェントにアサインされます。エージェントがエージェントアサイン先グループにも属している場合は、グループの名前が [アサイン先グループ] フィールドに表示されます。

支払照会ケースの調査

支払照会ケースを調査して、解決に必要な十分な情報を取得できるようにします。

始める前に

必要なロール:sn_bom_payment.inquiry_agent または sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**.
 2. リストアイコン () をクリックします。
 3. [リスト] タブの [支払照会ケース] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースでは、[自分にアサイン済み] をクリックします。
 - すべてのケースで、[すべて] をクリックします。
 4. リストから、処理するケースを選択します。
 - 他のユーザーからアサインされたケースを処理するには、[承認] をクリックします。
 - まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
 ケースのステータスが [処理中の作業] に更新されます。
- 支払照会フォームのフィールドの説明については、 [支払照会ケースのフィールドの説明](#) を参照してください。
5. [照会タイプ] フィールドで照会タイプを確認します。
 6. 照会タイプが 受益者要求未受領 - 内部 に設定されている場合は、[受信者タイプ] フィールドで受信者タイプを選択し、[受信者銀行] フィールドで受信者銀行を選択します。
[受取人銀行] フィールドには、受取人タイプに基づく銀行のリストが表示されます。
 7. オプション: 受取銀行に情報を要求するには、[追加コメント] フィールドに要求コメントを追加し、[情報を要求] をクリックします。
ケースのステータスが [情報待ち] に更新されます。
受益者要求未受領 - 外部受取人がいる内部ケースの場合、照会タスクが自動的に生成され、ケースを処理する照会エージェントにアサインされます。
 8. オプション: アドホックな内部フォローアップの場合は、ケースの [照会タスク] タブに移動し、[新規] をクリックして、照会タスクを作成します。
 9. ケースに関連付けられた照会タスクがある場合は、 [照会タスクを処理し](#) て [クローズ済み] ステータスに移行します。
 10. 受取銀行から必要な情報を受信したら、受信した情報に従ってケースの必要なフィールドを更新し、ケースのステータスを [対応中] に変更します。
 11. 調査の結果、有効な要求であることがわかった場合は、 **有効な要求** を選択し、照会の請求を作成します。

i 注:

内部支払照会ケースの場合にのみ、ケースを有効な請求として設定できます。

詳細については、「[支払照会ケースの請求の作成](#)」を参照してください。

タスクの結果

顧客は、ケースの進捗状況に関する事前設定されたメール通知を受け取ります。

次のタスク

調査が完了したら、ケースを解決するための [ソリューションを提案し](#) ます。

照会タスクの処理

支払照会タスクを処理し、照会ケースに関連する追加情報を受取銀行に要求します。

始める前に

必要なロール:sn_bom_payment.inquiry_agent または
sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

このタスクについて

外部受信者がいる「受益者要求未受領 - 内部」ケースの照会タスクが自動的に生成され、ケースを処理している照会エージェントにアサインされます。ただし、内部フォローアップでは、任意のタイプの照会に対してアドホック照会タスクを作成することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン () をクリックします。
3. 支払照会ケースまたは [照会タスク] リストから照会タスクを開きます。
4. [ステータス] フィールドで、タスクのステータスを [対応中] に変更し、ケースに必要な情報を要求するメールを受取人銀行に送信します。
5. オプション: メールやその他のやり取りで受取人銀行から必要な情報を受け取った場合は、これらのアーティファクトをケースに添付します。
6. オプション: [作業メモ] フィールドに、コメントまたは受信した情報を入力します。
7. [ステータス] フィールドで、タスクのステータスを [完了してクローズ] に変更してタスクをクローズします。
8. [保存] をクリックします。

次のタスク

- 受取人銀行から要求された情報を受信し、照会タスクをクローズした後、受信した情報に従って関連する照会ケースを更新します。
- 関連付けられたケースのステータスを [対応中] に変更し、ケースを処理して解決します。

i 注:

sn_bom_payment.inquiry_task_follow_up_interval_in_days 支払プロパティに記載されている日数以内に照会ケースが解決またはクローズされない場合、システムはケースに対して別のフォローアップ照会タスクを作成します。

支払照会ケースの請求の作成

内部支払照会ケースの調査の結果、それが有効な請求であり、顧客に払い戻しを受ける権利があることがわかった場合は、その請求を作成します。

始める前に

必要なロール:sn_bom_payment.inquiry_agent または
sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

このタスクについて

ケースを 有効な請求 として設定し、照会の請求を作成します。

ケースを有効な請求として設定し、その請求を作成できるのは、受益者要求未受領 - 内部およびエラーのある支払などの内部支払照会ケースの場合のみです。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**.
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [**Lists**] タブの [**Payment Inquiry Cases**] で、[**Assigned to me**] をクリックします。
4. リストで、開くケースを選択します。
5. 照会ケースを有効な請求として設定します。
 - a. [有効な要求] チェックボックスをオンにします。
 - b. [支払プロセッサ] フィールドで、支払プロセッサを選択します。
 - c. [トランザクション ID] フィールドに、トランザクション ID を入力します。
 - d. [追加コメント] フィールドに、コメントを入力します。
 - e. [**Update** (更新)] をクリックします。
6. [追加コメント] フィールドに、請求に関するコメントを入力し、[請求を作成] をクリックします。

タスクの結果

- 支払照会ケースの請求ケースが作成され、構成されたアサインルールに基づいてアサイン先グループまたは請求エージェントにアサインされます。支払照会は、請求ケースを介して追跡されるようになります。

ケース作成メッセージ内のリンクをクリックすると、ケースの詳細を表示できます。要求の詳細については、「[支払請求と借方承認の管理](#)」を参照してください。

- 顧客は、新しい請求ケースに関する事前設定されたメール通知を受け取ります。
- 顧客が利用できるカスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルがある場合は、新しい請求ケースがポータルに表示されます。

詳細については、「[消費者サービスポータルからのケースの表示](#)」を参照してください。

i 注:

消費者サービスポータルを使用するには、消費者サービスポータルプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にします。

次のタスク

要求が請求ケースを介して追跡されるようになったため、関連する照会ケースをクローズできます。詳細については、「[支払照会ケースのクローズ](#)」を参照してください。

問い合わせケースに対するソリューションの提案

終了した問い合わせケースの調査の結果に基づいてソリューションを提案し、ケースを解決できるようにします。

始める前に

必要なロール:sn_bom_payment.inquiry_agent または
sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**.
2. リストアイコン () をクリックします。

3. [Lists] タブの [Payment Inquiry Cases] で、[Assigned to me] をクリックします。
4. リストで、解決するケースをクリックします。
5. ケースのステータスが [対応中] 以外の場合は、[ステータス] フィールドでステータスを [対応中] に変更します。
6. [解決コード] フィールドで、受信した情報に基づいて適切な解決コードを選択します。
7. [解決メモ] フィールドに、提案されたソリューションに対するコメントを入力します。
8. [Propose Solution] をクリックします。

タスクの結果

- ケースのステータスが [解決済み] に更新されます。
- ケースの解決に関する事前設定されたメール通知が顧客に送信されます。
- 顧客向けのカスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルがある場合は、ポータルで提案されたソリューションの通知が顧客に送信されます。ソリューションを承認または却下するためのボタンが、ポータルでのコンシューマーアクションを表示するフォームのセクションに表示されます。

詳細については、「[消費者サービスポータルからのケースソリューションの承認または却下](#)」を参照してください。

注:

消費者サービスポータルを使用するには、消費者サービスポータルプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にします。

次のタスク

顧客から解決策の承認を得て、[問い合わせケースをクローズ](#)します。

顧客が提案されたソリューションを却下した場合は、ケースを [オープン] ステータスに戻します。顧客が提案されたソリューションをカスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルで却下した場合、ケースのステータスは自動的に [オープン] に更新されます。

支払照会ケースのクローズ

照会ケースの請求ケースを作成した後、または顧客が提案したソリューションを承認した後、ケースをクローズします。

始める前に

照会ケースが有効な請求として設定されている場合は、その [請求ケースが作成された](#) ことを確認してください。

ケースに他のソリューションを提案した場合は、提案した解決策が顧客に受け入れられていることを確認します。

必要なロール:sn_bom_payment.inquiry_agent または
sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

このタスクについて

顧客向けのカスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルがある場合は、ポータルで提案されたソリューションの通知を受け取り、そこからケースに対して提案されたソリューションを承認するか却下するかを選択できます。エージェントが提案した解決策を顧客が受け入れると、ケースステータスは自動的に [Closed] に変わります。

詳細については、「[消費者サービスポータルからのケースソリューションの承認または却下](#)」を参照してください。



注:

消費者サービスポータルを使用するには、消費者サービスポータルプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にします。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**.
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [**Lists**] タブの [**Payment Inquiry Cases**] で、[**Assigned to me**] をクリックします。
4. リストで、クローズするケースをクリックします。
5. 請求を作成し、照会ケースをクローズする予定の場合は、解決フィールドに入力します。
 - a. [解決コード] フィールドで、適切な解決コードを選択します。
 - b. [解決メモ] フィールドに、提案されたソリューションに対するコメントを入力します。
6. [**Close** (終了)] をクリックします。

タスクの結果

ケースのクローズに関する事前設定されたメールが顧客に送信されます。

支払請求と借方承認の管理

Financial Services Payment Operations アプリケーションの支払請求機能を使用して、金融機関の支払請求と借方承認を送信および管理できます。アプリケーションは、個人とビジネスの両方の請求と借方をサポートしています。

請求の種類

内部要求

この請求は、銀行の顧客からの問い合わせ、または金融機関のフロントオフィス (支店またはコールセンター) の従業員を通じて行われます。請求エージェントが請求を解決する前に、エージェントはどこから払い戻しを受けられるかを知る必要があります。内部請求の場合、払戻タイプは外部または内部のいずれかになります。

- 外部払戻タイプは、還付がサードパーティの銀行から行われることを示します。
- 内部払戻タイプは、銀行の担当者からの払戻しであることを示します。この場合、借方承認が必要になることがあります。

外部要求

この請求はサードパーティの銀行からのものです。外部請求の場合、払戻タイプは常に内部であり、払戻は銀行が内部的に (得意先または銀行自体) 行うことを意味します。この場合、借方承認が必要になることがあります。

支払い請求を開始する方法

内部要求

内部要求は、次の方法で開始できます。

- 照会ケースが有効な請求であると判断された場合、照会エージェントは顧客の代わりに請求を作成できます。これは、銀行が顧客に払い戻しを受ける権利があると考えていることを意味します。
- 支店の従業員とコールセンターのエージェントは、インタラクションレコードとサービスカタログから顧客の代わりにこれらの要求を作成できます。
- 事業顧客とコンシューマーは、カタログアイテムを選択し、フォームに入力して送信することで、それぞれカスタマーサービスポータルと消費者サービスポータルからこれらの要求を作成できます。

外部要求

請求エージェントは、サードパーティの銀行からの払い戻し要求の請求ケースを作成できます。

借方承認

請求エージェントは、借方承認ケースを作成して、請求に対する払い戻しについて顧客から承認を得ることができます。顧客は引き落としを受け入れるか、拒否することができます。

外部請求のケースを作成

請求エージェントは、サードパーティ銀行からの払い戻し要求のケースを作成できます。

始める前に

必要なロール:sn_bom_payment.claim_agent または sn_bom_payment.claim_agent_connector

このタスクについて

外部請求の場合、払戻タイプは常に内部であり、払戻は銀行によって内部的に行われることを意味します。

この手順では、内部請求のケースを作成することもできます。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**。
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [リスト] タブの [要求] で、[すべて] をクリックし、[新規] をクリックします。
4. [新しい要求] ダイアログボックスで、リストから [外部] を選択します。
5. [作成] をクリックします。
6. フォームで、必須フィールドと、送信者の銀行から受け取った請求に関連するその他の情報を入力します。
[請求] フォームのフィールドの説明については、「 [請求ケースのフィールドの説明](#)」を参照してください。
7. [保存] をクリックします。

タスクの結果

[新規] ステータスの請求に対してケースが作成されます。その後、ケースは支払請求部門のアサイン先グループまたは請求エージェントにアサインされます。ケースがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づいています。

次のタスク

- 請求エージェントは、ケースを自分にアサインして処理を開始できます。詳細については、「[内部払い戻しによる請求の処理](#)」を参照してください。
- ケースを他の請求エージェントにアサインすることもできます。詳細については、「[支払請求のアサイン](#)」を参照してください。

内部請求の要求を送信

フロントオフィスワーカー (支店従業員またはコールセンターエージェント) は、顧客の代わりに請求要求を送信できます。

始める前に

必要なロール:sn_bom_payment.requestor

このタスクについて

支店の従業員と顧客は、内部要求に対してのみ請求要求を送信できます。外部要求の詳細については、「[外部請求のケースを作成](#)」を参照してください。

内部支払照会ケースの調査で有効な請求であることが判明した場合は、照会エージェントが内部請求を作成することもできます。詳細については、「[支払照会ケースの請求の作成](#)」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース。
2. リストアイコン () をクリックします。
3. 顧客レコードまたはインタラクションレコードから請求を作成します。
4. 「支払要求の作成」をクリックします。
5. 「カタログ」リストから、「バンキング・サービス」を選択します。
6. 「カテゴリ」で、「支払サービス」をクリックします。
7. [**Claim - Internal customer** (請求 - 内部顧客)] をクリックします。
8. 要求に関連する情報があれば入力します。
9. [送信] をクリックします。

タスクの結果

- [新規] ステータスの請求に対してケースが作成されます。その後、ケースは支払請求部門のアサイン先グループまたは請求エージェントにアサインされます。ケースがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づいています。
- 顧客は、要求の送信に関する事前設定されたメール通知を受け取ります。

次のタスク

- [詳細を表示] をクリックして請求を開き、その詳細を表示します。また、請求エージェントによるケースの解決に役立つ追加情報を [コメント] フィールドに追加することもできます。
- 請求エージェントは請求の処理を開始できます。

支払請求のアサイン

支払請求のケースを自分または別の請求エージェントにアサインして、自分または別のエージェントがケースの作業を開始できるようにします。

始める前に

必要なロール:sn_bom_payment.claim_agent、sn_bom_payment.claim_agent_connector、または sn_bom_payment.admin

このタスクについて

請求のケースが作成されると、そのケースは支払請求部門のアサイン先グループまたはユーザーに自動的にアサインされます。アサインは、設定されたアサインルールに基づいて行われます。ケースがアサイン先グループにアサインされている場合は、グループのどのメンバーでもケース自体をトリージしたり、グループの別のメンバーにケースをアサインしたりできます。

手順

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

タスクの結果

ケースが請求エージェントにアサインされます。エージェントがエージェントアサイン先グループにも属している場合は、グループの名前が [アサイン先グループ] フィールドに表示されます。

外部払い戻しによる請求の処理

内部要求を処理して、それが有効かどうか、および払い戻しをどこから受けるかを判断します。

始める前に

必要なロール:sn_bom_payment.claim_agent または sn_bom_payment.claim_agent_connector

このタスクについて

内部請求の場合、払戻タイプは外部または内部のいずれかになります。

- 外部払戻タイプは、還付がサードパーティの銀行から行われることを示します。
- 内部払戻タイプは、顧客や銀行自体など、銀行内部から払戻が行われることを示します。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**.
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [リスト] タブの [請求] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースでは、[自分にアサイン済み] をクリックします。
 - すべてのケースで、[すべて] をクリックします。
4. リストから、処理するケースを選択します。
 - 他のユーザーからアサインされたケースを処理するには、[承認] をクリックします。
 - まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
 ケースのステータスが [処理中の作業] に更新されます。

5. [**Claim type**] フィールドで、要求タイプが **[Internal]** に設定されていることを確認します。

6. [払戻タイプ] フィールドで、[外部] を選択します。

7. サードパーティの銀行に払い戻しを要求します。

a. 次のフィールドに請求の詳細を入力します。

- エラータイプ
- エラーカテゴリ
- エラーサブカテゴリ
- 要求された処理
- 請求銀行
- トランザクション ID
- 返済銀行

[請求] フォームのフィールドの説明については、「[請求ケースのフィールドの説明](#)」を参照してください。

b. [状態] フィールドで、ケースの状態を [払い戻し待ち] に変更し、[更新] をクリックします。

請求タスクが自動的に生成され、ケースを処理している請求エージェントにアサインされます。ただし、内部フォローアップの場合は、ケースの **[Claim Tasks]** タブに移動して **[New]** をクリックすることで、アドホック請求タスクを作成することもできます。

8. [請求タスクを処理し](#) て払戻銀行をフォローアップし、それを [クローズ済み] ステータスに移行します。

9. 返金銀行から返金を受け取ったら、請求の返金を完了します。

a. [実際の処理] フィールドで、治療タイプを選択します。

b. [結果] フィールドで、適切な結果を選択します。

c. [結果メモ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。

d. [ステータス] フィールドで、ケースのステータスを [返金完了] に変更し、[更新] をクリックします。

10. 請求の顧客から返金完了の承認を得て、[閉じる] をクリックして請求を完了します。

詳細については、「[請求ケースのクローズ](#)」を参照してください。

タスクの結果

顧客は、請求の進捗状況に関する事前設定されたメール通知を受け取ります。

外部払い戻しの請求タスクの処理

請求タスクを使用して、請求の払い戻しについてサードパーティ銀行にフォローアップします。

始める前に

必要なロール:sn_bom_payment.claim_agent または sn_bom_payment.claim_agent_connector

このタスクについて

外部払い戻しのある請求に対して請求タスクが自動的に生成され、ケースを処理している請求エージェントにアサインされます。ただし、内部フォローアップでは、任意のタイプの請求に対してアドホック請求タスクを作成することもできます。

アドホック請求タスクを作成するには、ケースの [請求タスク] タブに移動し、[新規] をクリックします。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**.
2. リストアイコン () をクリックします。
3. 請求ケースまたは [請求タスク] リストから請求タスクを開きます。
4. [状態] フィールドで、タスクの状態を [対応中] に変更し、請求の払戻状態をフォローアップするために払戻銀行に電子メールを送信します。
5. オプション: メールまたはその他のやり取りで払戻銀行から情報を受け取った場合は、これらのアーティファクトをケースに添付します。
6. オプション: [作業メモ] フィールドに、コメントまたは受信した情報を入力します。
7. [ステータス] フィールドで、タスクのステータスを [完了してクローズ] に変更してタスクをクローズします。
8. [保存] をクリックします。

次のタスク

払い戻しまたは払い戻し銀行から受け取った情報に従って、関連する請求ケースを更新します。

i 注:

`sn_bom_payment.claim_follow_up_interval_in_days` [支払プロパティ](#)に記載されている日数以内に請求がクローズされない場合、請求に対して別のフォローアップ請求タスクが作成されます。

内部払い戻しによる請求の処理

請求を処理して、それが有効かどうか、および払い戻しをどこから受けるかを判断します。

始める前に

必要なロール: `sn_bom_payment.claim_agent` または `sn_bom_payment.claim_agent_connector`

このタスクについて

請求の内部払戻タイプは、得意先や銀行自体など、銀行内部から払戻が行われることを示します。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**.
 2. リストアイコン () をクリックします。
 3. [リスト] タブの [請求] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースでは、[自分にアサイン済み] をクリックします。
 - すべてのケースで、[すべて] をクリックします。
 4. リストから、処理するケースを選択します。
 - 他のユーザーからアサインされたケースを処理するには、[承認] をクリックします。
 - まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
 ケースのステータスが [処理中の作業] に更新されます。
- [請求] フォームのフィールドの説明については、「[請求ケースのフィールドの説明](#)」を参照してください。
5. [要求タイプ] フィールドで、要求タイプを確認します。

6. [払戻タイプ] フィールドで、[内部] を選択します。

i 注:

第三者銀行からの外部要求タイプの場合、払戻タイプ はデフォルトで [内部] に設定されます。

7. 銀行または顧客から払い戻しを受けるには、必要なフィールドを更新し、[借方承認ケースを作成します](#)。

- ケースのステータスが [返金待ち] に更新されます。
- [借方承認] フィールドに、借方承認ケース番号が入力されます。

8. オプション: アドホックな内部フォローアップの場合は、ケースの **[Claim Tasks]** タブに移動し、[**New**] をクリックして、請求タスクを作成します。
詳細については、「[請求タスクの処理](#)」を参照してください。

9. [借方承認ケースを処理し](#) て、払い戻しを完了します。

- 請求ケースのステータスが [払い戻し完了] に更新されます。
- 請求の [結果]、[結果メモ]、および [還付金額] の各フィールドが借方承認ケースから更新されます。

10. 請求の顧客から払い戻しの完了について承認を得て、[閉じる] をクリックして請求を完了します。
詳細については、「[請求ケースのクローズ](#)」を参照してください。

タスクの結果

請求の顧客は、請求の進捗状況に関する事前設定されたメール通知を受け取ります。

次のタスク

外部請求の場合は、請求のクローズについてサードパーティ銀行に更新します。

内部払い戻しの借方承認ケースの作成

請求の借方承認ケースを作成して、いずれかの銀行または顧客に内部で払戻を要求できるようにします。

始める前に

必要なロール:sn_bom_payment.claim_agent または sn_bom_payment.claim_agent_connector

手順

1. 移動先 [すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース](#).
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [**Lists**] タブの [**Claims**] で、[**Assigned to me**] をクリックします。
4. リストで、開くケースをクリックします。
5. 請求フォームで、次のフィールドに入力します。
 - エラータイプ
 - エラーカテゴリ
 - エラーサブカテゴリ
 - 要求された処理
 - 請求銀行
 - トランザクション ID

- 返済銀行
- 借方顧客または借方口座
- 貸方金融口座
- 受領トランザクション

[請求] フォームのフィールドの説明については、「[請求ケースのフィールドの説明](#)」を参照してください。

6. [借方承認を作成] をクリックします。

タスクの結果

- 借方承認用の支払サービスケースが作成され、請求を処理している請求エージェントにアサインされます。
- 請求ケースのステータスが [払い戻し待ち] に更新されます。
- 引き落としの顧客は、引き落とし承認ケースに関する事前設定されたメール通知を受け取ります。
- 顧客が利用できるカスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルがある場合、ポータルで借方承認ケースの通知が顧客に届きます。借方承認を承認または却下するためのボタンは、ポータルでの顧客アクションを表示するフォームのセクションに表示されます。詳細については、以下を参照してください。
 - [消費者サービスポータルからのケースの表示](#)
 - [消費者サービスポータルからのケース解決策の承認または却下](#)



注:

消費者サービスポータルを使用するには、消費者サービスポータルプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にします。

次のタスク

- 払戻金額を複数の金融口座から引き落とす必要がある場合は、借方指示 タブで各借方勘定の指示を設定します。
- 借方顧客または払戻銀行から引き落としの受理を取得します。
- 必要に応じて借方承認ケースフィールドを更新し、払い戻しを完了してこのケースをクローズします。詳細については、「[借方承認ケースを処理して払い戻しを完了する](#)」を参照してください。
- 借方顧客または銀行が借方を却下した場合は、請求ケースを [オープン] ステータスに戻します。顧客が Customer または Consumer サービスポータルから引き落としを却下した場合、請求ケースのステータスは自動的に [オープン] に更新されます。

借方承認ケースを処理して払い戻しを完了する

内部顧客または銀行と協力して借方金額を承認してもらい、請求の払い戻しを完了できるようにします。

始める前に

借方顧客または払戻銀行が借方金額を承認したことを確認します。

必要なロール:sn_bom_payment.claim_agent または sn_bom_payment.claim_agent_connector

このタスクについて

顧客が利用できるカスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルがある場合は、ポータルで借方承認ケースの通知を受け取り、要求された借方金額を承認するか却下するかを選択できます。借方顧客が借方金額を受け入れると、借方承認ケースのステータスが自動的に [クローズ済み] に変更されます。詳細については、以下を参照してください。

- 消費者サービスポータルからのケースの表示 
- 消費者サービスポータルからのケース解決策の承認または却下 

i 注:

消費者サービスポータルを使用するには、消費者サービスポータルプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にします。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**.
2. リストアイコン () をクリックします。
3. 請求ケースまたは [借方承認] リストから、借方承認支払サービスケースを開きます。
4. 顧客の指示に従って、複数の金融口座から合計還付金額を分割して引き落とす必要がある場合は、借方指示 タブで各借方勘定の指示を設定します。
5. [借方指示 (Debit instructions)] タブにリストされている各借方口座について、借方顧客または借方口座から承認を得て、払戻を完了します。
6. [結果] フィールドで、適切な払い戻しの結果を選択します。
7. [結果メモ] フィールドに、払い戻しの結果に関連するコメントを入力します。
8. [Close (終了)] をクリックします。

タスクの結果

- 借方承認ケースが [クローズ - 完了] ステータスに移行します。
- 関連する請求ケースのステータスが [払い戻し完了] に更新されます。
- 請求の [結果]、[結果メモ]、および [還付金額] の各フィールドが借方承認ケースから更新されます。
- 引き落としの顧客は、引き落としの完了に関する事前設定されたメール通知を受け取ります。

次のタスク

必要に応じて請求ケースフィールドを更新し、[請求をクローズ](#)します。

請求ケースのクローズ

請求された払い戻しプロセスが完了したら、請求ケースをクローズします。

始める前に

請求顧客が払い戻し完了の通知を受け入れたことを確認します。

必要なロール:sn_bom_payment.claim_agent または sn_bom_payment.claim_agent_connector

このタスクについて

顧客用の Customer または Consumer Service Portal がある場合、ポータルで払い戻し完了の通知を受け取り、そこから解決策を承認するか拒否するかを選択できます。顧客がポータルで払い戻しの完了を承認すると、ケースステータスは自動的に [クローズ済み] に変わります。詳細については、「[消費者サービスポータルからのケースソリューションの承認または却下](#)」を参照してください。

i 注:

消費者サービスポータルを使用するには、消費者サービスポータルプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にします。

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンスサービスオペレーション > ワークスペース。
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [Lists] タブの [Claims] で、[Assigned to me] をクリックします。
4. リストで、開くケースをクリックします。
5. [実際の処理] フィールドで、請求の処理タイプを選択します。
6. [Close (終了)] をクリックします。

タスクの結果

ケースのクローズに関する事前設定されたメールが請求の顧客に送信されます。

Financial Services Payment Operations 参照

参照トピックには、Financial Services Payment Operationsに関する追加情報が記載されています。

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

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

注:

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

このアプリケーション用のデモデータが利用可能です。

インストール済みプラグイン

Financial Services Payment Operations とともにインストールされるプラグイン

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

インストール済みストアアプリケーション

とともにインストールされるストアアプリケーション Financial Services Payment Operations

ストアアプリケーション	Description (説明)
ファイナンスサービスオペレーションコア	支払い要求を行うために必要な顧客データを保存します。詳細については、「 ファイナンスサービスオペレーションコアとともにインストールされるコンポーネント 」を参照してください。

インストールされるロール

Financial Services Payment Operationsとともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
支払アドミン [sn_bom_payment.admin]	以下が可能なアプリケーション固有のシステムアドミニストレーターロール。 - Grant payment operations roles (支払オペレーションロールの付与) - 支払ケースと支払いタスクの削除 i 注: sn_bom.admin ロールには、Financial Services Payment Operations アプリケーションがインストールされている場合の sn_bom_payment.admin ロールが含まれます。	- sn_bom_payment.inquiry_ag - sn_bom_payment.inquiry_vie - sn_bom_payment.claim_agen - sn_bom_payment.claim_view
請求エージェント [sn_bom_payment.claim_agent]	- 請求ケースの全体的なステータスの表示 - 請求ケースを作成 - 請求ケース、借方承認、および請求タスクを処理する - インタラクションの記録	- sn_bom.account_viewer - sn_bom.ref_data_viewer - sn_bom_payment.inquiry_vie - sn_esm_agent - sn_bom_payment.claim_view
支払貢献者 [sn_bom_payment.contributor]	- 支払照会要求の送信 - 内部請求の支払請求要求を送信 - 支払照会および請求ケースのステータスの表示 i 重要: 貢献者ロールを機能させるには、CSM 貢献者ユーザーロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。	- sn_sla_definition_read - sn_bom.b2c_contributor - sn_bom.account_data_view - sn_bom_payment.inquiry_vie - sn_customerservice.csm_wo - sn_bom.b2b_contributor - sn_bom.deposit_account_vie - sn_bom_payment.claim_view

Financial Services Payment Operationsとともにインストールされるロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
請求エージェントコネクタ [sn_bom_payment.claim_agent_connector]	- 請求ケースを作成 - 請求ケース、借方承認、およびそれらによって管理されているアカウントの請求タスクを処理する i 重要: エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。	- sn_bom.ref_data_viewer - sn_sla_definition_read - sn_bom.viewer - sn_bom.account_data_viewer - sn_bom.agent - sn_bom_payment.inquiry_viewer - sn_bom.deposit_account_viewer - sn_bom_payment.claim_viewer
照会エージェントコネクタ [sn_bom_payment.inquiry_agent_connector]	- 照会ケースを作成 - 支払照会ケースと、そのケースが管理するアカウントの照会タスクを処理する i 重要: エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。	- sn_bom.ref_data_viewer - sn_sla_definition_read - sn_bom.viewer - sn_bom.account_data_viewer - sn_bom.agent - sn_bom_payment.inquiry_viewer - sn_bom.deposit_account_viewer - sn_bom_payment.claim_viewer
請求ビューアー [sn_bom_payment.claim_viewer]	請求ケースと関連データの表示	- sn_bom.account_viewer - sn_bom.ref_data_viewer - sn_bom.customer_data_viewer
照会エージェント [sn_bom_payment.inquiry_agent]	- 支払照会ケースの全体的なステータスの表示 - 支払照会ケースおよび照会タスクの処理 - インタラクションの記録	- sn_bom.account_viewer - sn_bom.ref_data_viewer - sn_bom_payment.inquiry_viewer - sn_esm_agent - sn_bom_payment.claim_viewer

Financial Services Payment Operationsとともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
照会ビューアー [sn_bom_payment.inquiry_viewer]	照会ケースと関連データの表示	• sn_bom.account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.customer_data_view
支払マネージャー [sn_bom_payment.マネージャー]	• Payment Operations ダッシュボードの表示 • Payment Operations プロセスに プロセスマイニングを使用する	• sn_bom_payment.inquiry_ag • pa_viewer • sn_bom_payment.claim_agen

インストールされるテーブル

Financial Services Payment Operationsとともにインストールされるテーブル

テーブル	Description (説明)
支払ベース [sn_bom_payment_base]	Claim テーブル、Payment Inquiry Case テーブル、Payment Service テーブルは、Payment Base テーブルを拡張したものです。
請求 [sn_bom_payment_claim]	すべての支払請求ケースを保存します。
要求タスク [sn_bom_payment_claim_task]	すべての請求タスクを保存します。
借方手順 [sn_bom_payment_debit_instruction]	すべての払戻のすべての借方指示を保存します。
支払照会ケース [sn_bom_payment_inquiry]	すべての支払照会ケースを保存します。
照会タスク [sn_bom_payment_inquiry_task]	すべての支払照会タスクを保存します。
受領トランザクション [sn_bom_payment_m2m_receiving_transaction]	受領側の顧客とアカウントが受領したすべての財務トランザクションを保存します。
送信者トランザクション [sn_bom_payment_m2m_sender_transaction]	送信者の顧客が送信したすべての金融トランザクション (預金) を保存します。

自動翻訳

Financial Services Payment Operationsとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	Description (説明)
支払サービス [sn_bom_payment_service]	借方承認のすべての支払サービスケースを保存します。

Financial Services Payment Operationsとともにインストールされるプロパティ

Financial Services Payment Operationsで使えるプロパティをカスタマイズします。

i 注:

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

Payment Operations プロパティにアクセスするには、次の場所に移動します。すべて > **Payment Operations** > 管理 > プロパティ。

Financial Services Payment Operations のプロパティ

プロパティ	Description (説明)
フォローアップ請求タスクの作成までの待機日数 sn_bom_payment.claim_follow_up_interval_in_days	請求ケースがこのプロパティに記載されている日数内にクローズされない場合、請求のフォローアップ請求タスクが作成されます。 • タイプ: 整数 • デフォルト値: 16 • Location: すべて > Payment Operations > 管理 > プロパティ • 詳細: 外部払い戻しの請求タスクの処理
フォローアップ照会タスクの作成まで待機する日数 sn_bom_payment.inquiry_task_follow_up_interval_in_days	支払照会ケースがこのプロパティに記載されている日数以内に解決またはクローズされない場合、システムは支払照会ケースのフォローアップ照会タスクを作成します。 • タイプ: 整数 • デフォルト値: 16 • Location: すべて > Payment Operations > 管理 > プロパティ • 詳細: 照会タスクの処理

支払照会ケースのフィールドの説明

支払照会ケースは、照会エージェントが銀行の顧客またはサードパーティの銀行から受け取った照会を解決するのに役立ちます。

支払照会要求が送信されると、照会ケースが作成されます。ケースフォームの一部のフィールドは、照会ケースの作成元の要求から入力されます。

ケースがアサインされた後、照会エージェントは次のステップを処理する際にケースのフィールドに入力します。次のステップとしては、ケースの調査、受取銀行からの情報を要求するメールの送信、ケースの解決策の提案などが考えられます。

支払照会ケースの [詳細] タブのフィールド

フォームの [詳細] タブには、ケース関連の情報が表示されます。

支払照会ケースの [詳細] タブのフィールド

Field (フィールド)	説明
番号	ケースに対してシステムにより生成された一意の番号。
照会タイプ	エラーのある支払や受益者要求未受領などの支払照会ケースのタイプ。照会タイプによって、トリガーするフローと表示するフォームビューが決まります。
送信者の顧客	支払を送信したコンシューマー。このフィールドは、内部支払照会の場合にのみ表示されます。 このフィールドは、[送信者アカウント] フィールドで事業顧客が選択されている場合には表示されません。
送信者アカウント	支払いを送信した事業顧客。このフィールドは、内部支払照会の場合にのみ表示されます。[送信者の顧客] フィールドでコンシューマーが選択されている場合、このフィールドは表示されません。
送信者の連絡先	支払いを送信した事業顧客の連絡先。このフィールドは、内部支払照会の場合にのみ表示されます。[送信者の顧客] フィールドでコンシューマーが選択されている場合、このフィールドは表示されません。
送信者金融口座	送信者が支払いに使用した金融口座。このフィールドは、内部支払照会にのみ表示され、選択した送信者の顧客またはアカウントの預金口座のみが表示されます。
送信者トランザクション	送信者の顧客が送信した財務トランザクション。このフィールドは、内部支払照会に対してのみ表示され、選択した送信者金融口座の預金トランザクションのみ表示されます。 複数のトランザクションを照会に関連付けることができます。これらのトランザクションは、照会の [送信者トランザクション] タブにも一覧表示され、それらに関する追加情報を表示できます。 トランザクションが変更されると、[送信者トランザクション] フィールドと [送信者トランザクション] タブの両方が更新されます。
状況	ケースの状況

支払照会ケースの [詳細] タブのフィールド (続く)

Field (フィールド)	説明
アサイン先グループ	ケースで作業できるユーザーグループ。ケースがまだユーザーにアサインされていない場合、このグループのどのメンバーでもケースを処理できます。
Assigned to (アサイン先)	ケースにアサインされたユーザー。
チャンネル	顧客が問い合わせに対して連絡を取るために使用したコミュニケーションチャンネル。
エラータイプ	顧客の責任か銀行の責任かを識別する支払いエラーのタイプ。このフィールドは、受益者要求未受領 - 外部およびエラーのある支払照会に対してのみ表示されます。
有効な要求	問い合わせによって請求が作成される必要があります、顧客に返金を受ける権利があるとエージェントが判断した場合に、照会エージェントが使用するオプション。このオプションを選択すると、保存後に [要求の作成] ボタンが表示されます。
簡単な説明	ケースの簡単な説明。このフィールドは、選択した要求タイプから自動的に入力されます。
Description (説明)	ケースの詳細説明。
支払情報	
受信者タイプ	銀行の内部または外部の受取人。このフィールドは、受益者要求未受領 - 外部および受益者要求未受領 - 内部照会タイプにのみ表示されます。
送信先 - 福利厚生対象者名	支払が送金された受取人の名前。このフィールドは、受益者要求未受領 - 内部およびエラーのある支払などの内部照会に対してのみ表示されます。
送信先 - 口座番号	支払が送金された受取人の口座番号。このフィールドは、受益者要求未受領 - 内部およびエラーのある支払などの内部照会に対してのみ表示されます。
送信先 - ソート/ルーティング番号	支払の送信先のソート番号またはルーティング番号。このフィールドは、受益者要求未受領 - 内部およびエラーのある支払などの内部照会に対してのみ表示されます。
支払プロセッサ	支払方法。支払プロセッサは地域固有です。
トランザクション ID	支払いトランザクションの一意的識別子で、サードパーティの銀行と共有されます。
支払日	支払が行われた日付。 [送信者トランザクション] フィールドは、トランザクションの日付フィールドに基づいてこの日付を設定します。照会に関連付けられたトラ

支払照会ケースの [詳細] タブのフィールド (続く)

Field (フィールド)	説明
	ンザクションが複数ある場合は、すべてのトランザクションの最も早い日付が支払い日として設定されます。
合計額	支払の合計金額。支払が行われた通貨を選択します。 [送信者トランザクション] フィールドでは、トランザクションの金額フィールドに基づいて合計金額を設定します。照会に関連付けられているトランザクションが複数ある場合は、すべてのトランザクションの金額が加算されて合計金額が設定されます。
送信者銀行	送信者の金融口座に関連付けられている銀行。この項目の金融機関の一覧は、送信者が内部か外部かによって異なります。
受信者銀行	受取人の金融口座に関連付けられている銀行。このフィールドの金融機関のリストは、受信者タイプが内部か外部かによって異なります。
外部照会 ID	サードパーティの銀行から受領したケースの一意の ID。このフィールドは、受信者タイプが外部の場合にのみ表示されます。
国際送金	支払いが国際送金であったかどうかを示すオプション。
繰り返し支払い	支払が繰り返し支払いスケジュールの一部であったかどうかを示すオプション。
解決情報	
解決者	ケースを解決するためのソリューションを提案したエージェントの名前。
解決済み	エージェントがケースの解決策を提案し、ケースステータスが [解決済み] ステータスに移行した日付。
クローズ担当者	顧客が提案されたソリューションを承認した後にケースをクローズしたエージェントの名前。
クローズ済み	エージェントが提案されたソリューションに対する顧客の承認を受け取り、ケースステータスが [クローズ済み] ステータスに移行した後にケースがクローズされた日付。
解決コード	提案されたソリューションのタイプ。
解決メモ	提案されたソリューションに関するエージェントのメモ。
解決メモをコメントに追加	解決メモをコメントにコピーするオプション。
コメントとアクティビティ	

支払照会ケースの [詳細] タブのフィールド (続く)

Field (フィールド)	説明
追加コメント	ケースの進捗状況に関するエージェントのコメント。

内部支払受取人がいる受益者要求未受領ケースに固有のフィールド

内部支払受取人による受益者要求未受領ケースのフィールド

Field (フィールド)	Description (説明)
受領顧客	支払を受領したコンシューマー。 このフィールドは、[受領アカウント] フィールドで事業顧客が選択されている場合には表示されません。
受領アカウント	支払いを受領した事業顧客。[受入顧客] フィールドでコンシューマーが選択されている場合、このフィールドは表示されません。
受領連絡先	支払いを受領した事業顧客の連絡先。[受入顧客] フィールドでコンシューマーが選択されている場合、このフィールドは表示されません。
受領金融口座	支払いを受けた受取人の金融口座。
受領トランザクション	受領側の顧客またはアカウントが受領した財務トランザクション。 複数の受領トランザクションを照会に関連付けることができます。これらのトランザクションは、照会の [受領トランザクション] タブでも更新され、それらに関する追加情報を表示できます。 トランザクションが変更されると、[受入トランザクション] フィールドと [受入トランザクション] タブの両方が更新されます。

エラーのある支払ケースに固有のフィールド

エラーケースの支払のフィールド

Field (フィールド)	Description (説明)
資金の回収を試みました	照会を開く前に顧客が支払いの回収を試みたかどうかを識別するオプション。
正しい送信先 - 福利厚生対象者名	支払の送金先となる受取人の名前。このフィールドは、[エラーのある支払] 照会タイプに対してのみ表示されます。

エラーケースの支払のフィールド (続く)

Field (フィールド)	Description (説明)
正しい送信先 - 口座番号	支払の送金先となる受取人の口座番号。このフィールドは、[エラーのある支払] 照会タイプに対してのみ表示されます。
正しい送信先 - ソート/ルーティング番号	支払の送信先となるはずだったソート番号またはルーティング番号。このフィールドは、[エラーのある支払] 照会タイプに対してのみ表示されます。
顧客の理由	顧客が支払照会を開いた理由のリスト。

請求ケースのフィールドの説明

請求ケースは、請求エージェントが銀行の顧客またはサードパーティの銀行から受け取った支払請求要求を解決するのに役立ちます。

請求要求が送信されると、請求ケースが作成されます。ケースフォームの一部のフィールドは、請求の作成元の要求から入力されます。

ケースがアサインされた後、請求エージェントは次のステップを処理する際にケースのフィールドに入力します。次のステップには、ケースの調査、銀行または顧客への返金の要求、返金の完了が含まれます。

請求ケースの [詳細] タブのフィールド

フォームの [詳細] タブには、ケース関連の情報が表示されます。

請求ケースの [詳細] タブのフィールド

Field (フィールド)	説明
番号	ケースに対してシステムにより生成された一意の番号。 - 内部:銀行の顧客からのものです。 - 外部:サードパーティの銀行から提供される
要求タイプ	請求ケースのタイプ。 - 内部:銀行の顧客から要求が送信されました。 - 外部: 要求がサードパーティの銀行から送信されました。 要求の種類によって、トリガーするフローと表示するフォーム ビューが決まります。
返済タイプ	請求の払い戻しを受ける場所を示すオプション。

請求ケースの [詳細] タブのフィールド (続く)

Field (フィールド)	説明
	- 内部: 払戻は、得意先や銀行自体など、銀行内部で行われます。 - 外部: 払い戻しはサードパーティの銀行から行われます。
エラータイプ	原因が顧客か銀行かを示すエラーのタイプ。通常、このフィールドは、請求を解決するための最適なコースを決定します。
エラーカテゴリ	請求のエラーカテゴリ。このリストには、選択したエラータイプに基づく業界標準のエラーカテゴリが含まれています。
エラーサブカテゴリ	請求のエラーサブカテゴリ。このリストには、選択したエラーカテゴリに基づく業界標準のエラーサブカテゴリが含まれています。
状況	ケースの状況
アサイン先グループ	ケースで作業できるユーザーグループ。ケースがまだユーザーにアサインされていない場合、このグループのどのメンバーでもケースを処理できます。
Assigned to (アサイン先)	ケースにアサインされたユーザー。
支払照会	支払照会ケースの参照番号。請求がその照会から作成されたことを示します。 このフィールドは、[請求タイプ] フィールドが [内部] に設定されている場合にのみ表示され、照会から請求が作成されると自動的に入力されます。
要求された処理	内部請求チームまたはサードパーティ銀行に要求された請求の処理。このリストには、業界標準の処理が含まれています。
実際の処理	内部請求チームまたはサードパーティ銀行からの請求に対する実際の処理。
簡単な説明	ケースの簡単な説明。このフィールドは、選択した要求タイプから自動的に入力されます。ただし、この説明は変更できます。
Description (説明)	ケースの詳細説明。
[請求の詳細] セクション	
請求銀行	請求に関連付けられている銀行。このフィールドに表示される金融機関のリストは、次の条件によって異なります。

請求ケースの [詳細] タブのフィールド (続く)

Field (フィールド)	説明
	- 要求タイプ:内部または外部 - 金融機関 [sn_bom_financial_institution] テーブルにリストされている銀行。
外部要求 ID	サードパーティ銀行から提供された請求の一意の ID。このフィールドは、[要求タイプ] フィールドが [外部] に設定されている場合にのみ表示されます。
クレーム顧客	請求をオープンしたコンシューマー。このフィールドは、[Claim type] フィールドが [Internal] に設定されている場合にのみ表示されます。 このフィールドは、[請求アカウント] フィールドで事業顧客が選択されている場合には表示されません。
請求アカウント	請求をオープンした事業顧客。このフィールドは、[Claim type] フィールドが [Internal] に設定されている場合にのみ表示されます。[顧客を請求] フィールドでコンシューマーが選択されている場合、このフィールドは表示されません。
請求連絡先	請求をオープンした事業顧客の連絡先。このフィールドは、[Claim type] フィールドが [Internal] に設定されている場合にのみ表示されます。[顧客を請求] フィールドでコンシューマーが選択されている場合、このフィールドは表示されません。
要求金融口座	請求顧客が使用した振込口座。このフィールドは、[Claim type] フィールドが [Internal] に設定されている場合にのみ表示されます。
請求トランザクション	請求に使用される財務 (預金) トランザクション。このフィールドは、[Claim type] フィールドが [Internal] に設定されている場合にのみ表示されます。 複数のトランザクションを請求に関連付けることができます。これらの取引は、請求の [請求取引] タブにも一覧表示され、それらに関する追加情報を表示できます。 トランザクションが変更されると、[請求トランザクション] フィールドと [請求トランザクション] タブの両方が更新されます。
トランザクション ID	サードパーティの銀行と共有される支払いトランザクションの一意の識別子。

請求ケースの [詳細] タブのフィールド (続く)

Field (フィールド)	説明
合計額	請求に関連付けられている支払の合計金額。支払が行われた通貨を選択します。 [請求トランザクション] フィールドでは、トランザクションの金額フィールドに基づいて合計金額が設定されます。請求に関連付けられているトランザクションが複数ある場合は、すべてのトランザクションの金額が加算されて合計金額が設定されます。
支払プロセッサ	支払方法。支払プロセッサは地域固有です。
支払日	支払が行われた日付。
繰り返し支払い	支払が繰り返し支払いスケジュールの一部であったかどうかを示すオプション。
国際送金	支払いが国際送金であったかどうかを示すオプション。
[払い戻しの詳細] セクション	
返済銀行	払い戻しに関連付けられている銀行。このフィールドに表示される金融機関のリストは、次の条件によって異なります。 - 要求タイプ: 内部または外部 - 金融機関 [sn_bom_financial_institution] テーブルにリストされている銀行。
追跡 ID	サードパーティ銀行によって提供される請求の一意の ID。このフィールドは、[要求タイプ] フィールドが [外部] に設定されている場合にのみ表示されます。
結果	請求の払い戻し結果。このフィールドは、[払戻タイプ] フィールドが [内部] に設定されている場合、借方承認ケースから自動更新されます。
還付金額	払い戻しの結果に基づいて払い戻される合計金額。このフィールドは、[払戻タイプ] フィールドが [内部] に設定されている場合、借方承認ケースから自動更新されます。 払い戻しを行う通貨を選択します。
結果メモ	払い戻しの結果に関する追加のメモ。このフィールドは、[払戻タイプ] フィールドが [内部] に設定されている場合、借方承認ケースから自動更新されます。
[コメントとアクティビティ] セクション	
追加コメント	ケースの進捗状況に関するエージェントのコメント。

内部払戻タイプの請求に固有の払戻フィールド

内部払戻タイプの請求の場合、請求エージェントは、銀行または顧客に内部的に払戻を要求する借方承認ケースを作成し、次のフィールドに入力します。

i 注:

これらのフィールドは、払戻タイプ フィールドが 内部 に設定されている場合にのみ表示されます。

[払戻タイプ] フィールドが [内部] に設定されている場合の払戻フィールド

Field (フィールド)	Description (説明)
[払い戻しの詳細] セクション	
借方顧客	請求を返金する顧客 (エージェントが顧客からの払い戻しであると判断した場合)。
貸方金融口座	払い戻しに使用される借方顧客の預金口座。 i 注: この口座は、受取トランザクションからお金を受け取った口座と同じではない可能性があります。
借方口座	請求を返金する事業顧客。このフィールドは、[借方顧客] フィールドでコンシューマーが選択されている場合には表示されません。
借方連絡先	請求を返金する事業顧客の連絡先。このフィールドは、[借方顧客] フィールドでコンシューマーが選択されている場合には表示されません。
受領トランザクション	顧客が受け取り、払い戻しに使用される財務 (預金) トランザクション。 複数の受領トランザクションを 1 つの請求に関連付けることができます。これらのトランザクションは、請求の [受領トランザクション] タブにも一覧表示され、それらに関する追加情報を表示できます。 トランザクションが変更されると、[受入トランザクション] フィールドと [受入トランザクション] タブの両方が更新されます。
借方承認	銀行または顧客に内部的に払い戻しを要求するために作成された借方承認ケース番号。 このフィールドは、請求の借方承認ケースを作成すると自動的に入力されます。 詳細については、「 内部払い戻しの借方承認ケースの作成 」を参照してください。

Financial Services Payment Operations ダッシュボード

Financial Services Payment Operationsダッシュボードを使用すると、チームとビジネスが支払照会、請求、引き落としに対してどのように実行しているかについてのインサイトを得ることができます。

重要:

Financial Services Payment Operationsダッシュボードが刷新され、ユーザーエクスペリエンスが向上しました。

単一のビューから、これらのケースのステータスを監視し、傾向を確認し、詳細にドリルダウンすることができます。指定した時間にいつでも、支払ケースのオープンケース、新規ケース、および平均クローズ時間の詳細を表示できます。

必要な **Now Platform** ロール

- sn_bom_payment.manager。ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- ダッシュボードの編集には、sn_bom_payment.admin、sn_bom_pa.admin、および pa_admin が必要です。

Financial Services Payment Operations ダッシュボードへのアクセス

Financial Services Payment Operationsダッシュボードにアクセスするには、ワークスペース > ファイナンシャルサービスワークスペース > **Analytics Center** (アナリティクスセンター) ()

または、すべて > **Payment Operations** > 分析。

プラットフォームアナリティクス ワークスペースからダッシュボードにアクセスすることもできます。プラットフォームアナリティクス ワークスペースの詳細については、「[アナリティクスセンター](#)」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、既存のコア UI ダッシュボードレイアウトに通常どおりアクセスできます。すべて > **Payment Operations** > ダッシュボード。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用できるかの例については、次の表のユースケースを参照してください。

Financial Services Payment Operations ダッシュボードのユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用方法
支払マネージャー	支払ケースのリアルタイムステータスを可視化し、次のタスクを実行する必要があります。 • サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反したすべてのオープン支払ケースを監視します • 各支払ケースタイプのボリュームとその傾向を監視する • エージェントの生産性の確認 • サービス、エージェント、またはグループのケースの平均クローズ時間のレビュー

Financial Services Payment Operations ダッシュボードのユースケース (続く)

ユーザー	ダッシュボードの使用法
	- エラータイプ別の請求の詳細の監視 - エラーカテゴリの詳細へのドリルダウン
支払アドミン	ビューをカスタマイズできる必要があります。

インジケータ

支払プロセッサに基づく顧客エラーがあるオープンな内部ケースの割合 (% of open internal claims having customer error based upon payment processor)

支払プロセッサに基づく、顧客エラーがあるオープンな内部請求の割合。スコアは次の式に従って計算されます。

$$([\text{Total Number of open internal claims having customer error grouped by payment processor}]/[\text{Total Number of open internal claims having customer error}])*100$$

実際の処理に基づく銀行エラーがあるクローズ済み外部請求の割合 (% of closed external claims having bank error based upon actual treatment)

ブレイクダウンが結果の理由である実際の処理に基づく銀行エラーがあるクローズ済み外部請求の割合。スコアは次の式に従って計算されます。

$$([\text{Number of closed external claims having bank error based upon outcome}]/[\text{Total number of closed external claims having bank error used in total number recovery}])*100$$

エラーカテゴリに基づく銀行エラーがあるオープンな内部請求の割合 (% of open internal claims having bank error based upon error category)

ブレイクダウンが経過時間と銀行エラーカテゴリであるエラーカテゴリに基づく、銀行エラーがあるオープンな内部請求の割合。スコアは次の式に従って計算されます。

$$([\text{Total Number of open internal claims having bank error based upon error category}]/[\text{Total number of open internal claims having bank error}])*100$$

顧客エラーがある外部請求に対する払い戻された合計請求金額の割合

ブレイクダウンが [実際の処理] である顧客エラーがある外部請求に対する、払い戻された合計請求金額の割合。スコアは次の式に従って計算されます。

$$([\text{Sum of refund amount for closed external claims having customer error based upon Actual treatment}]/[\text{Total sum of refund amount for closed external claims having customer error}])*100$$

実際の処理に基づく顧客エラーがあるクローズ済み外部請求の割合 (% of closed external claims having customer error based upon actual treatment)

ブレイクダウンが結果の理由である実際の処理に基づく顧客エラーがあるクローズ済み外部請求の割合。スコアは次の式に従って計算されます。

$$(((\text{Total number of closed external claims having customer error based upon outcome}]/[\text{Total number of closed external claims having customer error}])*100)||0$$

要求された処理に基づく銀行エラーがあるオープンな内部請求の割合 (% of open internal claims having bank error based upon requested treatment)

ブレイクダウンが経過時間と支払プロセッサである要求された処理に基づく銀行エラーがあるオープンな内部請求の割合。スコアは次の式に従って計算されます。

$$([\text{Total Number of open internal claims having bank error grouped by payment processor}]/[\text{Total count of open internal claims having bank error based upon requested treatment}]) \times 100$$

例外として要求された処理があるオープンな内部請求の割合 (% of open internal claims having requested treatment as exception)

ブレークダウンが経過時間およびエラータイプである場合、例外として要求された処理があるオープンな内部請求の割合。スコアは次の式に従って計算されます。

$$([\text{Number of open cases having requested treatment as Exception}]/[\text{Total Number of open cases having requested treatment as Exception}]) \times 100$$

支払ケースのクローズ時間の割合 (% closing Time of payment cases)

ブレークダウンが経過時間、支払ケース、支払エージェントである支払ケースのクローズ時間の割合。スコアは次の式に従って計算されます。

$$[\text{Summed Duration of Payment Closed Cases}]/[\text{Number of Payment Closed Cases}] / 24$$

払い戻し金額がある外部請求に対する復旧された合計請求の割合

ブレークダウンが [実際の処理] である、払い戻し金額がある外部請求の復旧された合計請求の割合。スコアは次の式に従って計算されます。

$$([\text{Sum of refund amount for closed external claims having bank error}]/[\text{Total sum of refund amount for closed external claims having bank error}]) \times 100$$

実際の分割処理に対して銀行エラーがあるクローズ済み外部請求の割合 (% of closed external claims having bank error for actual split treatment)

ブレークダウンが [実際の処理] である実際の分割処理に対して銀行エラーがあるクローズ済み外部請求の割合。スコアは次の式に従って計算されます。

$$([\text{Total number of closed external claims having bank error based upon actual treatment}]/[\text{Total number of closed external claims having bank error}]) \times 100$$

要求された処理に基づく顧客エラーがあるオープンな内部請求の割合 (% of open internal claims having customer error based upon requested treatment)

ブレークダウンが経過時間および顧客エラーカテゴリである要求された処理に基づく、顧客エラーがあるオープンな内部請求の割合。スコアは次の式に従って計算されます。

$$([\text{Total Number of open internal claims having customer error with custom error category}]/[\text{Total Number of open internal claims having customer error}]) \times 100$$

実際の処理の顧客エラーがあるクローズ済み外部請求の割合

実際の処理に関する顧客エラーがあるクローズ済み外部請求の割合。スコアは次の式に従って計算されます。

$$([\text{Total number of closed external claims having customer error based upon actual treatment}]/[\text{Total number of closed external claims having customer error}]) \times 100$$

保護として要求された処理がある内部請求の割合 (% of internal claims having requested treatment as protected)

内訳が経過時間とエラータイプである場合、要求された処理が保護されている内部請求の割合。スコアは次の式に従って計算されます。

$$([\text{Number of open cases having requested treatment as Protected}]/[\text{Total number of open cases having requested treatment as Protected}]) \times 100$$

例外として要求された処理と顧客エラーがあるクローズ済み外部請求の数 (Number of closed external claims having customer error with requested treatment as exception)

ブレークダウンが [実際の処理] である例外として要求された処理で顧客エラーがあるクローズ済み外部請求の数。

ブレークダウン

- 実際の処理
- 経過時間
- 銀行エラーカテゴリ
- 顧客エラーカテゴリ
- エラータイプ
- 結果の理由
- 支払エージェント
- 支払ケース
- 支払プロセッサ
- 支払サービス
- 支払タイプ

Filters (フィルター)

次の表は、Payment Operations ダッシュボードで利用可能なフィルターを示しています。

Payment Operations ダッシュボードで利用可能なフィルター

名前	タイプ	Description (説明)
実際の処理	選択肢	支払請求の実際の処理に利用可能な選択肢を表示します。
経過時間	バケット	支払ケースの経過時間範囲を日数で表示します。
銀行エラーカテゴリ	選択肢	支払請求の銀行エラーカテゴリで利用可能な選択肢を表示します。
顧客エラーカテゴリ	選択肢	支払請求の顧客エラーカテゴリで利用可能な選択肢を表示します。
エラータイプ	選択肢	支払照会のエラータイプに利用可能な選択肢を表示します。
結果の理由	選択肢	支払請求に利用可能な結果の選択肢を表示します。
支払エージェント	スクリプト	ユーザーロールテーブルから、sn_bom_payment.claim_agent または sn_bom_payment.inquiry_agent ロールを持つアサインされた支払エージェントをフェッチします。

Payment Operations ダッシュボードで利用可能なフィルター (続く)

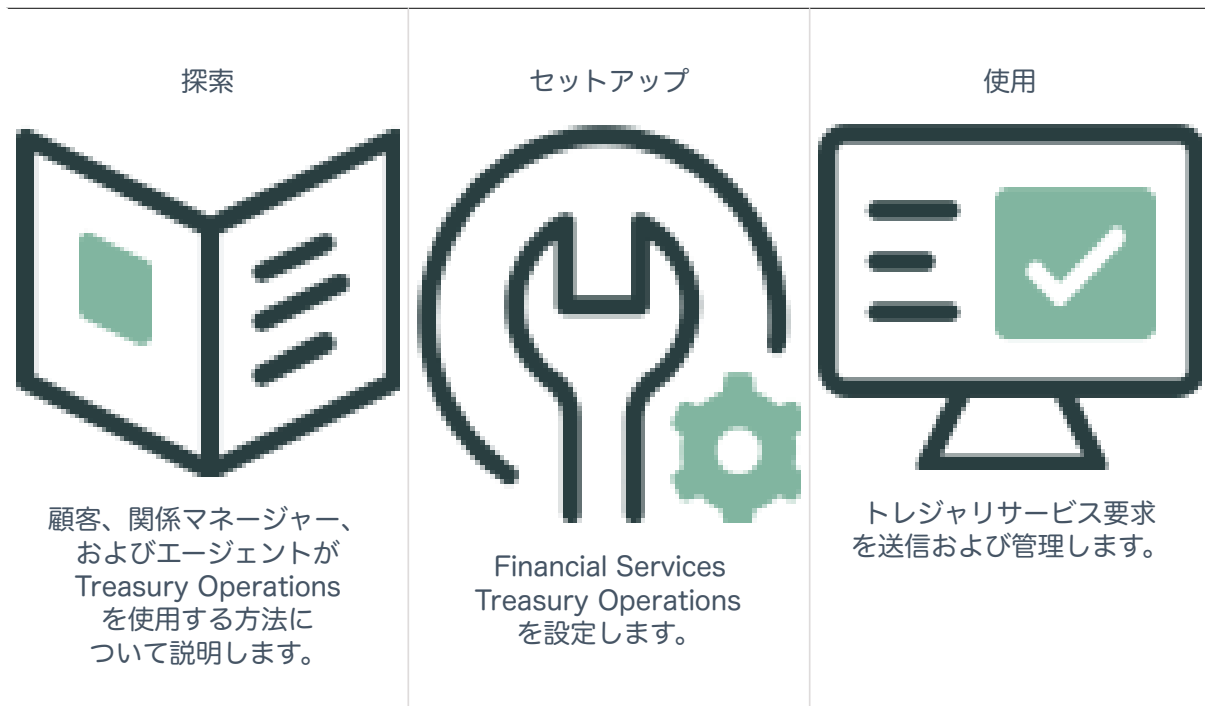
名前	タイプ	Description (説明)
支払ケース	スクリプト	タスクテーブルから支払ケースレコードをフェッチします。
支払プロセッサ	選択肢	支払プロセッサで利用可能な支払方法の選択肢を表示します。
支払サービス	リスト	すべての支払いタスクのレコードをフェッチします。
支払タイプ	スクリプト	タスク SLA テーブルから支払ケースレコードをフェッチします。

Financial Services Treasury Operations[®]

ServiceNow Financial Services Treasury Operations アプリケーションは、ファイナンシャルサービスオペレーション内のソリューションの 1 つで、これによって、金融組織は自動化されたワークフローを介して財務商品のオンボーディングをエンドツーエンドでデジタル化できます。

ストアでアプリを要求する

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



アナリティクスとレポート	プロセスマイニング	参照
 事前設定されたダッシュボードを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。	 プロセスを可視化し、改善の機会を特定します。	 インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

Financial Services Treasury Operations の探索

ServiceNow Financial Services Treasury Operationsを使用して、電信送金やリモート預金キャッシュチャ (RDC) などの主要なサービスに利用可能なワークフローでトレジャリ製品のオンボーディングを管理できます。

主な機能

- リアルタイムのエンドツーエンドの可視化により、単一のシステムで新しい要求を管理します。
- 関連するチーム間でケースをインテリジェントに分割します。
- 統一されたプレイブックエクスペリエンスにより、トレジャリ製品のオンボーディングプロセスの複雑さを軽減します。
- ServiceNow Financial Services Document Management アプリケーションを使用して重要なドキュメントを管理します。
- カスタムワークスペースとロールを使用して、特定のタスクに集中し、適切な順序で完了します。
- パフォーマンスアナリティクスを使用して傾向と応答時間を追跡し、継続的な改善を推進します。

Treasury Operations のペルソナ

Treasury Operations は、次のペルソナを対象としています。

Financial Services Treasury Operations のペルソナ

ペルソナ	説明
アドミニストレーター	アプリケーションの構成を担当するトレジャリアドミン。

Financial Services Treasury Operations のペルソナ (続く)

ペルソナ	説明
サービス要求者	要求を送信し、ケースのステータスを確認する支店の従業員。次のユーザーは、トレジャリ製品の有効化または変更のトレジャリサービス要求を送信できます。 • トレジャリ貢献者に連絡するアカウントと連絡先 (事業顧客) • 金融機関のフロントオフィスの財務貢献者
履行者	トレジャリーサービスチームと連携する金融機関のミドルオフィスまたはバックオフィスのエージェント。彼らは、トレジャリサービスに取り込まれるトレジャリケースとタスクを処理し、トレジャリ製品のアクティブ化または変更を完了する責任があります。 以下のエージェントがトレジャリサービス要求を処理します。 • トレジャリ貢献者 • トレジャリエージェント • トレジャリエージェントコネクタ • ドキュメントエージェント
マネージャー	金融機関のトレジャリーマネージャー: • レポート、ダッシュボード、SLA のレビュー • プロセスマイニングプロジェクトを使用してビジネスプロセスを分析する

Financial Services Treasury Operations を設定する

アプリケーションをインストールし、ファイナンシャルサービスデータをインポートし、アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントをレビューおよび構成することで、Financial Services Treasury Operations アプリケーションの実装を設定できます。

Financial Services Treasury Operations のインストール

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

始める前に

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

必要なロール：admin

このタスクについて

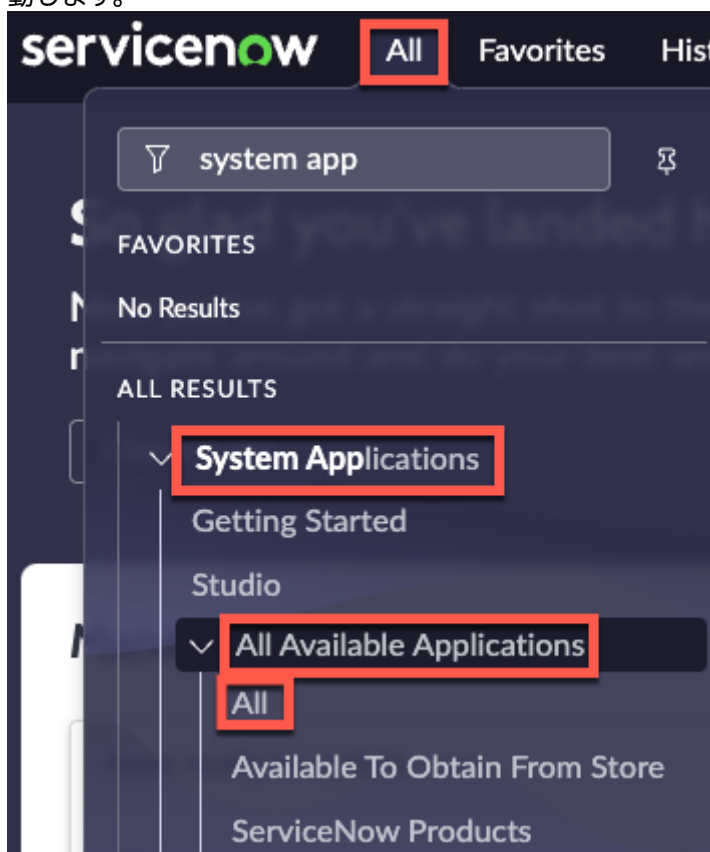
Financial Services Treasury Operations とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

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

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、Financial Services Treasury Operations アプリケーション (sn_bom_treasury) を検索します。

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

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

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

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

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



重要:

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

5. [インストール] を選択します。

Financial Services Treasury Operations の構成

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

始める前に

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

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

手順

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

Financial Services Treasury Operations の使用

貢献者とエージェントが Financial Services Treasury Operations アプリケーションを使用してトレジャリケースを開始、調査、および解決する方法について説明します。

ワークスペース

貢献者とバックオフィスエージェントは、パーソナライズされたワークスペースを使用して、トレジャリケースのあらゆる側面に対応します。ワークスペースを使用すると、エージェントは次のことができます。

- 作業負荷とパフォーマンスの監視
- 優先度の高い項目に絞る
- タスク間を簡単に移動

詳細については、「[ワークスペース](#)」を参照してください。

ワークスペース **Treasury Operations** のユーザー

ユーザー	Description (説明)
トレジャリ貢献者	自分が管理するアカウントのトレジャリサービスケースを作成および追跡します。
トレジャリエージェント	トレジャリサービスケースとトレジャリタスクを処理します。
トレジャリエージェントコネクタ	トレジャリケースとタスクを作成して処理し、それらが管理するアカウントの要求を実行します。
ドキュメントエージェント	トレジャリサービスケースのドキュメントタスクを処理します。
トレジャリアドミン	ビジネス要件に従ってトレジャリワークスペースを構成します。 詳細については、「 CSM 構成可能ワークスペースの構成 」を参照してください。

自動化されたワークフロー

トレジャリケースの事前定義されたワークフローは、アプリケーションで利用できます。

顧客がトレジャリ製品を必要とすると、トレジャリ貢献者がケースを開始し、その詳細を更新してワークフローをトリガーします。フローはケースからさまざまなタスクをトリガーし、アサインルールはこれらのタスクをトレジャリやドキュメントエージェントなどの適切なバックオフィスエージェントにルーティングします。エージェントはこれらのタスクを処理して、トレジャリ製品要求を履行します。

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

ケースプレイブック

ケースプレイブックを使用して、トレジャリ貢献者とエージェントはケースとタスクをレビューして作業します。プレイブックは、ケースがログに記録されてから最終的な解決および顧客への伝達まで、ケース 処理プロセス中に実行されるタスクのエンドツーエンドのライフサイクルを提供します。

ダッシュボード

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

詳細については、「[Financial Services Treasury Operations ダッシュボード](#)」を参照してください。

Financial Services Treasury Operations のワークフロー

Financial Services Treasury Operationsアプリケーションは、任意のトレジャリサービスに対して構成できる自動化されたワークフローをインストールします。これらのワークフローは、ケースを作成し、トレジャリエージェントとドキュメントエージェントにタスクをルーティングします。

このアプリケーションで利用可能なワークフロー

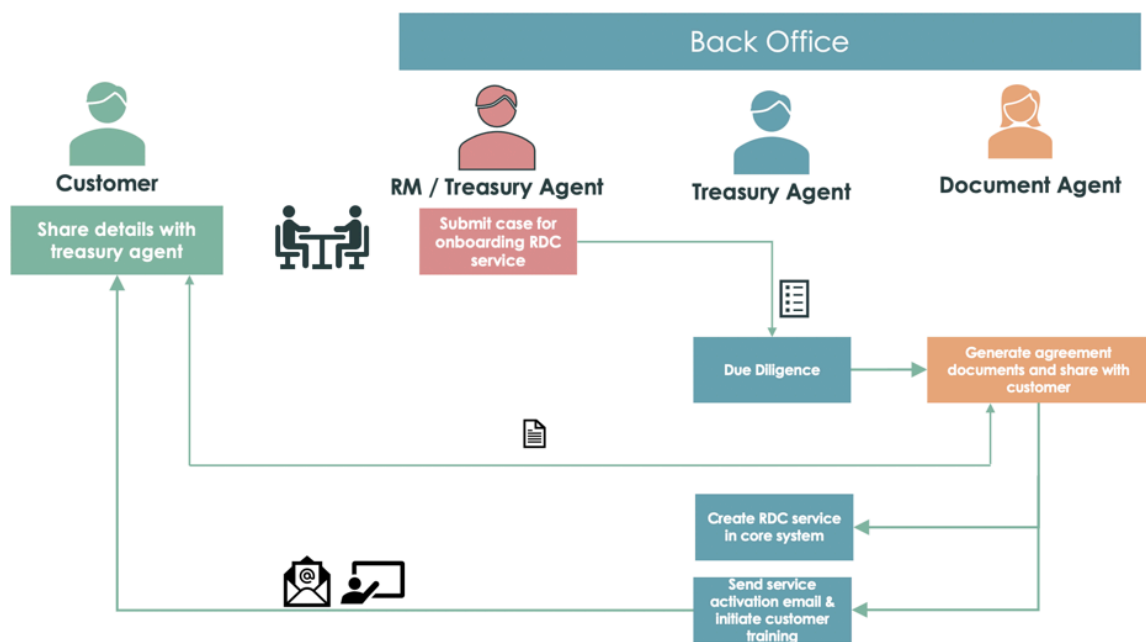
このアプリケーションでは、トレジャリサービス用に次の事前定義されたワークフローを使用できます。

- リモート預金キャプチャ (RDC) サービス
- 電信送金サービス

これらのワークフローは、[Process Automation Designer](#) と [Flow Designer](#) を使用して構築されます。トレジャリアドミニストレーターは、組織のニーズに応じてこれらのワークフローをレビューおよびカスタマイズできます。

次の図は、銀行エージェントがオンボーディング RDC サービスのトレジャリ要求を解決するのに、アプリケーションがどのように役立つかを示しています。

RDC サービスのオンボーディングのためのトレジャリオペレーションワークフローの例



自動翻訳

Treasury Operations の一般的なワークフロー

顧客がトレジャリ製品を必要とすると、トレジャリ貢献者がケースを開始し、その詳細を更新してワークフローをトリガーします。ワークフロー全体を通じて、トレジャリエージェントとドキュメントエージェントはアサインされたタスクを完了し、ケースのステータスを更新します。ケースプレイブックは、ケースの解決に必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

以下は、Financial Services Treasury Operations アプリケーションの一般的なトレジャリワークフローです。

注:

サービス要求タイプに応じて、ワークフローのタスク数は増えたり少なかったりします。

顧客として

顧客が金融機関に連絡し、トレジャリサービスを要求します。

トレジャリー貢献者として

関係マネージャーなどのトレジャリ貢献者が、顧客の代わりにトレジャリ製品のアクティブ化または変更の要求を送信します。

1. 貢献者がトレジャリ製品オンボーディングケースを開始します。
2. ケースプレイブックでは、貢献者は開始ステージでケースの詳細を更新し、アプリケーションを送信します。

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

バックオフィスエージェントとして

1. ケースプレイブックでは、トレジャリエージェントがケースの詳細をレビューし、デューデリジェンスを実行します。申請者が金融機関の基準を満たしている場合、エージェントはタスクを完了としてマークします。

i 注:

デューデリジェンスタスクは、RDC サービスワークフローに対してのみ表示されます。

2. ドキュメントエージェントは、ドキュメントタスクを処理して、契約ドキュメントを生成し、顧客と共有し、承認を得ます。

ワークフローは、トレジャリエージェントが作業するための履行タスクを生成します。

3. 前のタスクがすべて完了すると、トレジャリエージェントはコアトレジャリシステムでトレジャリサービスを有効にし、サービスアクティベーションメールを顧客に送信して、トレジャリサービスのカスタマーレーニングを開始します。

ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定されます。

トレジャリサービスケースを作成

顧客の代わりにトレジャリケースを作成して、トレジャリサービスアプリケーションプロセスを開始します。

始める前に

必要なロール:sn_bom_treasury.contributor または sn_bom_treasury.agent_connector

i 注:

該当するユニバーサル貢献者ロールをアサインして、ケースを作成することもできます。詳細については、「[ファイナンシャルサービスオペレーションコアとともにインストールされるコンポーネント](#)」を参照してください。

i 重要:

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

このタスクについて

トレジャリエージェントは、ワークスペースのリストビューで **[Treasury Service Cases (トレジャリサービスケース)]** に移動し、**[New (新規)]** をクリックして、トレジャリサービスケースを作成することもできます。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**。
2. リストアイコン () をクリックします。

3. トレジャリケースリストまたはインタラクションレコードからトレジャリケースを作成します。
4. [新規ケースを作成] ダイアログボックスで、ケースを作成するトレジャリサービスを選択します。
 - オンボード **RDC** サービス。
 - オンボードワイヤーサービス。
5. [作成] をクリックします。
6. フォームで、必須フィールドと、顧客から収集したその他の関連情報を入力します。
7. [保存] をクリックします。

タスクの結果

- トレジャリサービスケースが [新規] ステータスで作成され、ワークフローがトリガーされます。
- 定義されたアサインルールに基づいて、ケースがトレジャリサービスのアサイン先グループまたはエージェントにアサインされます。

次のタスク

必要な顧客情報をすべて収集し、アプリケーションを送信します。

1. [プレイブック] タブで、[開始] ステージにデータを入力します。
2. アプリケーションをバックオフィスエージェントに送信して履行してもらう。

履行のためにトレジャリサービスケースを送信

顧客に関するすべての必要な情報を収集し、履行のためにバックオフィスエージェントにケースを送信します。

始める前に

必要なロール:sn_bom_treasury.contributor または sn_bom_treasury.agent_connector

重要:

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

このタスクについて

ケースプレイブックの開始ステージに顧客データを入力し、要求されたトレジャリ製品をアクティブ化するアプリケーションを送信します。トレジャリエージェントは、ケースプレイブックの開始ステージでアクティビティを実行することもできます。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**。
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [リスト] タブの [トレジャリサービスケース] で、[すべて] をクリックします。
4. リストから、処理するケースを選択します。
5. [プレイブック] タブを選択します。
6. [開始] ステージのアクティビティを完了します。

- a. セットアップアクティビティで、フィールドに入力し、[完了としてマーク] をクリックします。

i 注:

電信送金や RDC などのトレジャリ製品タイプに応じて、フィールドを使用できます。

- b. アカウントアクティビティで、[新規追加] をクリックして、トレジャリサービスに使用する顧客アカウントを追加します。
- c. 「ユーザー」アクティビティで、「新規追加」をクリックしてトレジャリ・サービスのユーザーを追加します。
- d. [ケースを送信] アクティビティで、[送信コメント] フィールドにコメントを入力し、[送信] をクリックして応募を完了します。

タスクの結果

- トレジャリケースが履行のために送信されます。
- ケースプレイブックの [開始] ステージは完了と表示され、ケースは自動的に次のステージに進みます。
- 関連付けられたトレジャリタスクは、トレジャリサービスのアサイン先グループまたはエージェントにアサインされます。すべてのドキュメントタスクは、ドキュメントサービスのグループまたはエージェントにアサインされます。タスクがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づいています。

トレジャリサービスケースの処理

トレジャリケースで作業し、応募者情報を収集し、未処理のタスクが完了していることを確認し、トレジャリ製品要求を履行します。

始める前に

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

i 重要:

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

このタスクについて

顧客がトレジャリ製品を必要とすると、関係マネージャーなどのトレジャリ貢献者がケースを開始し、その詳細を更新してワークフローをトリガーします。ワークフロー全体を通じて、トレジャリエージェントとドキュメントエージェントはアサインされたタスクを完了し、ケースのステータスを更新します。

i 注:

トレジャリサービス要求タイプに応じて、ワークフローのタスク数が増えたり少なくなったりする場合があります。

要求の調査と実行に必要なアクティビティとタスクを提供するケースプレイブックを使用します。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**。
2. リストアイコン () をクリックします。

3. [リスト] タブの [トレジャリサービスケース (Treasury Service Cases)] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースでは、[自分にアサイン済み] をクリックします。
 - すべてのトレジャリケースについて、[すべて] をクリックします。
4. リストから、処理するケースを選択します。
まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. [プレイブック] タブを選択します。
ケースプレイブックは、ケースの解決に必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。
6. 次のプレイブックステージのアクティビティとタスクを使用して、要求を実行し、ケースを解決します。
 - 顧客情報を収集し、トレジャリサービスを有効にするためのアプリケーションを送信します。
 - デューデリジェンス :デューデリジェンスを実行します。



注:

このステージは、RDC サービス ワークフローでのみ使用できます。

- 契約ドキュメントを準備して顧客と共有するための契約ドキュメント。
- 要求されたトレジャリサービスを有効にし、サービスアクティベーションメールを顧客に送信し、カスタマートレーニングを開始して、ケースをクローズするための履行。
プレイブックアクティビティ中に生成されたタスクは、ケースの [タスク] タブに表示されます。

タスクの結果

- トレジャリケースが自動的に更新され、[完了してクローズ] と表示されます。
- 顧客はトレジャリサービスアクティベーションメールを受信します。

ドキュメントタスクを処理して契約ドキュメントを生成します

トレジャリ製品を有効化するために必要な顧客合意ドキュメントを生成するドキュメントタスクを処理します。

始める前に

必要なロール:sn_bom_document.b2b_agent

このタスクについて

ドキュメント管理サービスは、ワークフローで必要なドキュメントを決定します。ドキュメントを収集したり、顧客に配布したりする必要がある場合は、ドキュメントエージェントのタスクが自動的に生成されます。タスクは、アサインルールに基づいてドキュメントサービスチームまたはドキュメントエージェントにアサインされます。

詳細については、「」を参照してください。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**.
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [リスト] タブの [ドキュメントサービス] で、タスクリストを開きます。
 - アサインされたタスクの [自分にアサイン済み] をクリックします。
 - すべてのドキュメントタスクについて、[すべて] をクリックします。

4. リストで、作業するタスクを選択します。
まだ自分にアサインされていないタスクを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. [送信ドキュメント] タブで、ドキュメントを選択します。
6. ドキュメントのレビューが完了したら、[確認] をクリックします。
7. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
8. [Close (終了)] をクリックします。

タスクの結果

- ドキュメントタスクが [完了してクローズ] ステータスに移行します。
- 親トレジャリケースでは、ケースプレイブックの契約ドキュメントステージが完了と表示され、ケースが次のステージに移動します。

デューデリジェンスまたは履行のためのトレジャリタスクの作業

親トレジャリサービスケースのデューデリジェンスまたは履行アクティビティを実行するためのトレジャリタスクを処理します。

始める前に

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

重要:

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

このタスクについて

トレジャリワークフローは、トレジャリケースで以下のアクティビティのトレジャリタスクを自動的に生成します。

- デューデリジェンスの実行

注:

このタスクは、RDC トレジャリケースに対してのみ生成されます。

- コアシステムでトレジャリサービスをアクティブ化
- トレジャリサービスアクティベーションメールを顧客に送信
- トレジャリサービスのカスタマーレーニングの開始

アサインルールが構成されている場合、タスクは自動的にトレジャリエージェントにアサインされます。トレジャリエージェントは、ケースプレイブックまたはタスクフォームを使用してトレジャリタスクを処理できます。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**。
2. リストアイコン () をクリックします。
3. ケースプレイブックまたはトレジャリタスクリストからタスクを開きます。
4. まだ自分にアサインされていないタスクを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。

5. コアバンキングシステムでトレジャリータスクを完了するために必要な作業を完了します。
6. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
7. プレイブックアクティビティまたはトレジャリータスクフォームからタスクをクローズします。
 - プレイブックの場合は、[完了としてマーク] をクリックしてタスクをクローズします。
 - タスクフォームで、[閉じる] をクリックしてタスクをクローズします。

タスクの結果

トレジャリータスクが [完了してクローズ] ステータスに移行します。

Financial Services Treasury Operations のアナリティクスおよびレポート作成

Financial Services Treasury Operations には、アクション可能なデータ可視化を備えた事前構成済みのダッシュボードが含まれています。このダッシュボードは、組織がビジネスプロセスを改善し、セルフサービスの価値を定量化するのに役立ちます。

ダッシュボードのパフォーマンスアナリティクスウィジェットを使用して、データの経時的な可視化、ビジネスプロセスの分析、改善が必要な箇所の特定を行います。

Financial Services Treasury Operations ダッシュボードは Financial Services Treasury Operations 使用できます。

Financial Services Treasury Operations ダッシュボード

Financial Services Treasury Operations ダッシュボードを使用すると、ファイナンシャルサービスに対して受信したトレジャリーサービス要求に対するチームとビジネスのパフォーマンスに関するインサイトを取得できます。

重要:

Financial Services Treasury Operations ダッシュボードが刷新され、ユーザーエクスペリエンスが向上しました。

単一のビューからトレジャリーサービスケースのステータスを監視し、傾向を確認し、詳細にドリルダウンすることができます。指定した時間に、サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反したクローズ済みケース、すぐに対応が必要なオープンケース、およびトレジャリーケースの平均クローズ時間の詳細を表示できます。

必要な Now Platform ロール

- sn_bom_treasury.manager。ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- ダッシュボードを編集するには、sn_bom_treasury.admin、sn_bom_pa.admin、および pa_admin が必要です。

Financial Services Treasury Operations ダッシュボードへのアクセス

Financial Services Treasury Operations ダッシュボードにアクセスするには、ワークスペース > ファイナンシャルサービスワークスペース > **Analytics Center** (アナリティクスセンター) ()

または、すべて > **Treasury Operations** > 分析。

プラットフォームアナリティクス ワークスペースからダッシュボードにアクセスすることもできます。プラットフォームアナリティクス ワークスペースの詳細については、「[アナリティクスセンター](#)」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、既存のコア UI ダッシュボードレイアウトに通常どおりアクセスできます。すべて > **Treasury Operations** > ダッシュボード。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用できるかの例については、次の表のユースケースを参照してください。

Financial Services Treasury Operationsダッシュボードを使用するユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用法
トレジャリマネージャー	トレジャリケースのステータスを可視化し、次のタスクを実行する必要があります。 - サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反している、または SLA に違反しそうで注意が必要なオープントレジャリケースを監視します - 各トレジャリ製品のトレジャリケースのボリュームを監視する - ケースの平均クローズ時間のレビュー - トレジャリ製品の詳細へのドリルダウン
トレジャリアドミン	ビューをカスタマイズできる必要があります。

インジケータ

FSO Treasury. SLA のあるクローズ済みケースの数

SLA 内でその日にクローズされたケースの数。このインジケータは、SLA を満たしてクローズされたケースの数と、SLA に違反したケースの数を比較するために使用されます。

FSO トレジャリの SLA に違反しているクローズ済みケースの数 (FSO Treasury.Number of closed cases with breached sla)

その日にクローズされ、SLA に違反したトレジャリケースの数。

FSO トレジャリのオープンケースの数 (FSO Treasury.Number of open cases)

経過時間とサービスのブレイクダウンがあるその日のオープントレジャリケースの数。

FSO トレジャリのクローズ済みケースの数 (FSO Treasury.Number of closed cases)

経過時間とサービスの内訳があり、本日クローズされたトレジャリケースの数。

FSO トレジャリの平均ケースクローズ所要時間

ブレイクダウンが [サービス] のトレジャリケースをクローズするまでの平均時間数。スコアは次の式に従って計算されます。

$$\frac{[\text{FSO Treasury.Summed duration of closed cases}]}{[\text{FSO Treasury.Number of closed cases}]}$$

FSO トレジャリのクローズ済みケース合計期間 (FSO Treasury.Summed duration of closed cases)

経過時間とサービスのブレイクダウンを含む、その日にトレジャリケースをクローズするために要した合計時間数。

FSO トレジャリの新規ケースの数 (FSO Treasury.Number of new cases)

経過時間とサービスの内訳が記載された、本日オープンされた新規トレジャリケースの数。このインジケータをクローズ済みケースの数インジケータとともに使用する

と、作成されたケースの数とクローズされたケースの数を比較して傾向を確認できます。

FSO トレジャリの SLA に違反する見込みであるオープンケースの数 (FSO Treasury.Number of open cases is going to breach sla)

SLA 経過割合が 80% 以上のオープントレジャリケースの数。

FSO トレジャリの SLA に違反しているオープンケースの数 (FSO Treasury.Number of open cases breached sla)

SLA に違反したその日のオープントレジャリケースの数。

ブレイクダウン

- 経過時間
- サービス

Filters (フィルター)

次の表は、Treasury Operations ダッシュボードで使用可能なフィルターを示しています。

名前	タイプ	Description (説明)
FSO トレジャリのサービス (FSO Treasury.Service)	タスクレコード	タスクタイプが sn_bom_treasury で始まり サービスで終わるサービス定義 [sn_bom_service_definition] テーブルからすべてのレコードをフェッチします。
経過時間	バケット	トレジャリケースの経過時間範囲を日数で表示します。

Financial Services Treasury Operations の参照

Financial Services Treasury Operations アプリケーションをインストールする際にインストールされる、ロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントについて説明します。

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

Financial Services Treasury Operations アプリケーションがインストールされると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。このアプリケーションは、関連するプラグインとストアアプリケーションもインストールします (まだインストールされていない場合)。

i 注:

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

インストール済みプラグイン

Financial Services Treasury Operations とともにインストールされるプラグイン

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

インストール済みストアアプリケーション

とともにインストールされるストアアプリケーション **Financial Services Treasury Operations**

ストアアプリケーション	Description (説明)
ファイナンシャルサービスオペレーションコア	トレジャリサービス要求を行うために必要な顧客データを保存します。詳細については、「 ファイナンシャルサービスオペレーションコアとともにインストールされるコンポーネント 」を参照してください。
ドキュメントプロセッサ	Financial Services Treasury Operations 操作ワークフローで使用されるドキュメントサービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「 Financial Services Document Processor との統合 」を参照してください。
カスタマーサービス管理 (CSM)向けプレイブック	シンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを可視化する方法を提供し、よく発生する状況に対する一貫した対応を保証します。詳細については、「 カスタマーサービス管理向けプレイブック 」を参照してください。
CSM Contributor User	中央オフィスチームが顧客要求のケースを作成できるようにします。詳細については、「 CSM 貢献者ユーザー 」を参照してください。

インストールされるロール

Financial Services Treasury Operations とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
トレジャリアドミン [sn_bom_treasury.アドミン]	以下のことができるトレジャリ操作のためのアプリケーション固有のシステムアドミニストレーターロール:	- sn_bom.service_definition_admin - sn_bom_treasury.agent - sn_bom_treasury.マネージャー

Financial Services Treasury Operationsとともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
	•トレジャリ運用ロールの付与 •トレジャリサービスケースとタスクを削除 •Treasury Operations アプリケーションの構成 •トレジャリサービス定義の作成および変更 •トレジャリデータの読み取り、書き込み、および作成アクセス権	
トレジャリエージェント [sn_bom_treasury.agent]	•トレジャリサービスケースの作成とケースデータの入力 •ケースの全体的なステータスを表示する •トレジャリサービスケースとタスクの処理	• sn_bom.service_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.rdc_service_viewer • sn_bom.b2b_checking_account_viewer • sn_bom.b2b_saving_account_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom_document.b2b_collector • sn_bom.wire_transfer_service_viewer
トレジャリマネージャー [sn_bom_treasury.マネージャー]	•トレジャリダッシュボードでのパフォーマンスアナリティクスレポートの表示	• sn_bom_treasury.agent • pa_viewer

Financial Services Treasury Operationsとともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
	•トレジャリ運用プロセスに プロセスマイニング プロジェクトを使用	
トレジャリ貢献者 [sn_bom_treasury.contributor]	•トレジャリ製品のアクティブ化または変更のサービス要求を送信します •トレジャリサービスケースおよびドキュメントサービスのステータスの表示 •開始およびレビュー ステージまでのトレジャリケースの作業	• sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.rdc_service_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.b2b_checking_account_viewer • sn_bom.b2b_saving_account_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.b2b_contributor • sn_bom_document.b2b_collector • sn_bom.wire_transfer_service_viewer

Financial Services Treasury Operationsとともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
	i 重要: 貢献者 ロール を機能 させるに は、CSM 貢献者 ユーザー ロール のいずれ かと組み 合わせる 必要があ ります。 詳細につ いては、 「ロール とペルソ ナ」を参 照してく ださい。	
トレジャリエージェントコネクタ [sn_bom_treasury.agent_connector]	• トレジャリ サービス要 求の送信 • トレジャリ ケースとタ スクを処理 して、トレ ジャリが管 理するアカ ウントの要 求を履行す る	• sn_bom.service_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.rdc_service_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.b2b_checking_account_viewer • sn_bom.agent • sn_bom.b2b_saving_account_viewer

Financial Services Treasury Operationsとともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
	i 重要: エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。	• sn_bom_document.b2b_collector • sn_bom.wire_transfer_service_viewer
トレジャリビューアー [sn_bom_treasury.viewer]	すべてのトレジャリサービスケースと関連データへの読み取り専用アクセス権を持ちます	• sn_bom.service_viewer • sn_bom.service_definition_read

インストールされるテーブル

Financial Services Treasury Operationsとともにインストールされるテーブル

テーブル	Description (説明)
トレジャリベース (Treasury Base) [sn_bom_treasury_base]	トレジャリサービスケーステーブルは、トレジャリベーステーブルを拡張します。トレジャリベーステーブルは、ファイナンスサービススペース [sn_bom_case] テーブルを拡張します。
トレジャリサービスケース (Treasury Service Case) [sn_bom_treasury_service]	すべてのトレジャリケースを保存します。このテーブルは、トレジャリベース [sn_bom_treasury_base] テーブルを拡張します。
RDC サービスケース (RDC Service Case) [sn_bom_treasury_rdc_service]	RDC サービス要求に関連するすべてのトレジャリケースを保存します。このテーブルは、トレジャリサービスケース

Financial Services Treasury Operationsとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	Description (説明)
	[sn_bom_treasury_service] テーブルを拡張します。
ワイヤーサービスケース (Wire Service Case) [sn_bom_treasury_wire_service]	送金サービス要求に関連するすべてのトレジャリケースを保存します。このテーブルは、トレジャリサービスケース [sn_bom_treasury_service] テーブルを拡張します。
トレジャリサービス金融口座 (Treasury Service Financial Account) [sn_bom_treasury_service_financial_account]	要求されたトレジャリサービスのすべての金融口座レベルの構成を格納する中間テーブル。このテーブルには、金融口座 [sn_bom_financial_account] テーブルとトレジャリサービスケース [sn_bom_treasury_service] テーブル間のマッピングがあります。
トレジャリサービスユーザー (Treasury Services User) [sn_bom_treasury_service_user]	要求されたトレジャリサービスのすべてのユーザー (連絡先) レベルの構成を格納する中間テーブル。このテーブルには、連絡先 [customer_contact] テーブルとトレジャリサービスケース [sn_bom_treasury_service] テーブル間のマッピングがあります。
トレジャリタスク (Treasury Task) [sn_bom_treasury_task]	すべてのトレジャリケースのすべてのトレジャリタスクを保存します。このテーブルは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。

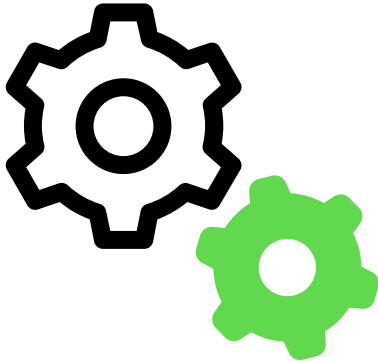
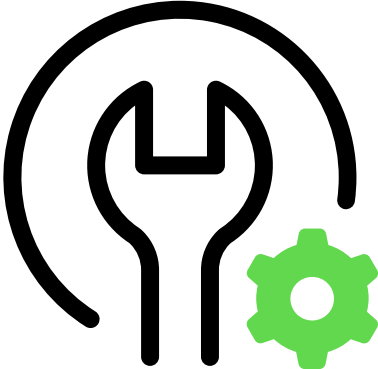
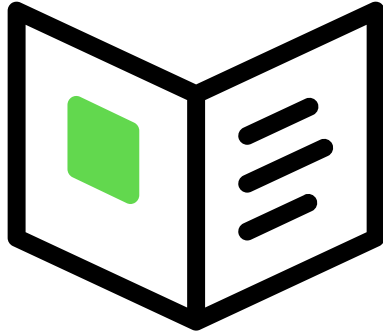
Intelligent Servicing for Fraud[®]

ServiceNow[®] Intelligent Servicing for Fraud では、アラート検出システムからの不審な不正アラート、すなわち顧客、または法執行機関や規制機関などの外部ソースから報告された不正のケースについて、ケースを作成できます。

ストアでアプリを要求する

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

開始するには

探索  概念と機能について学習します。	構成  環境、ツール、およびユーザーアクセスを構成します。	使用  サービス要求を送信および管理します。
アナリティクスとレポート  事前構成されたダッシュボードを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。	プロセスマイニング  プロセスを可視化し、改善の機会を特定します。	参照  フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントに関する詳細を取得します。

自動翻訳

Intelligent Servicing for Fraud の探索

Intelligent Servicing for Fraud アプリケーションを使用すると、外部システムによってフラグが付けられたアラートの詳細を確認し、顧客から報告されたケースを確認し、顧客から報告されたアラートケースを調査し、ケースを最終ケースの処分に移動できます。

主な機能

Intelligent Servicing for Fraud アプリケーションでは、次のタスクを実行できます。

- クレジットカード、振込口座、ローン口座などの単一の金融口座に対する複数の不正取引を処理します。
- アラートケースの詳細を確認し、ケースアラートを調査して対策を実行し、ケースの最終処分に移行します。
- ビジネスルールを定義して管理し、組織の計画を達成し、ビジネスの成果を推進します。

Intelligent Servicing for Fraud ペルソナ

次の表は、組織内のどのペルソナが Intelligent Servicing for Fraud アプリケーションを使用できるかを示しています。

Intelligent Servicing for Fraud ペルソナ

ペルソナ	説明
アドミニストレーター	アプリケーションの構成を担当する不正アドミニストレーター。
エンドユーザー	顧客に代わって要求を送信する支店従業員、関係マネージャー、場所マネージャー、不正エージェントなどの貢献者。
履行者	• 要求を満たすために不正ケースとタスクを処理する不正エージェント。また、不正エージェントは、不正マネージャーによって却下されたケースを作り直すこともできます。 • プロセスマイニングダッシュボード、パフォーマンスアナリティクスダッシュボード、およびレポートですべての不正ケースを監視、承認、却下、および表示する不正マネージャー。

自動翻訳

Intelligent Servicing for Fraud を設定する

アプリケーションをインストールし、ファイナンシャルサービスデータをインポートし、アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントをレビューおよび構成することで、Intelligent Servicing for Fraud アプリケーションの実装を設定できます。

次の表に、Intelligent Servicing for Fraudに必要な構成タスクの概要を示します。

Intelligent Servicing for Fraud 構成タスク

タスク	Description (説明)
Intelligent Servicing for Fraudをインストールします。	不正ケースを処理するには、Intelligent Servicing for Fraud アプリケーションをインストールします。 アプリケーションのインストール方法の詳細については、「Intelligent Servicing for Fraudのインストール」を参照してください。

Intelligent Servicing for Fraud 構成タスク (続く)

タスク	Description (説明)
Intelligent Servicing for Fraudユーザーにロールを割り当てます。	ロールをアサインして、各ユーザーが使用できるアクションを制御します。 ロールを割り当てる方法の詳細については、「Intelligent Servicing for Fraudユーザーにロールをアサインする」を参照してください。
サービス定義を構成します。	サービス定義を構成するには、次の場所に移動します。不正操作 > 管理 > サービス定義。 . サービス定義の構成方法の詳細については、「サービス定義の構成」を参照してください。
プレイブックを構成します。	次の場所に移動してプレイブックを構成します。すべて > プロセスの自動化 > 「Process Automation Designer」を参照してください。 . フローを編集または作成する方法の詳細な手順については、「プレイブックを編集または作成する」を参照してください。
CSM 構成可能ワークスペース を構成します。	エージェントが顧客とやり取りし、ケースを作成して処理できるように CSM 構成可能ワークスペース を構成します。 CSM 構成可能ワークスペースの設定方法の詳細については、以下を参照してください。構成 CSM 構成可能ワークスペース。
フローを編集または作成します。	フローの編集または作成には、次の場所に移動します。すべて > プロセスの自動化 > Flow Designer」で、選択したフローを変更します。 . フローを編集または作成する方法の詳細については、次を参照してください。フローの構成
サービスレベルアグリーメント (SLA) を構成します。	SLA を構成するには、次の場所に移動します。すべて > サービスレベル管理 > SLA > SLA 定義。 SLA の設定方法の詳細については、「サービス レベル アグリーメント (SLA) の構成」を参照してください。
ユーザーグループを構成します。	ケースとタスクのアサインに対して次のユーザーグループを構成します。グループとユーザーにロールをアサインすることもできます。

Intelligent Servicing for Fraud 構成タスク (続く)

タスク	Description (説明)
	ユーザーグループの設定方法の詳細については、「 ユーザーグループの設定 」を参照してください。
スキルセットに基づいて、タスクをエージェントにルーティングするアサインルールを構成します。	次のアサインルールを設定して、特定の条件を満たすケースを特定し、それらのケースをエージェントにルーティングします。 アサインルールの設定方法の詳細については、「アサインルールの設定」を参照してください

Intelligent Servicing for Fraudのインストール

admin ロールを持っている場合は、Intelligent Servicing for Fraud アプリケーション[®] (sn_bom_fraud) をインストールできます。アプリケーションには、デモデータと、ServiceNow Store アプリケーションとプラグインに関連するインストールが含まれています (まだインストールされていない場合)。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「[ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得](#)」を参照してください。
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store のアプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

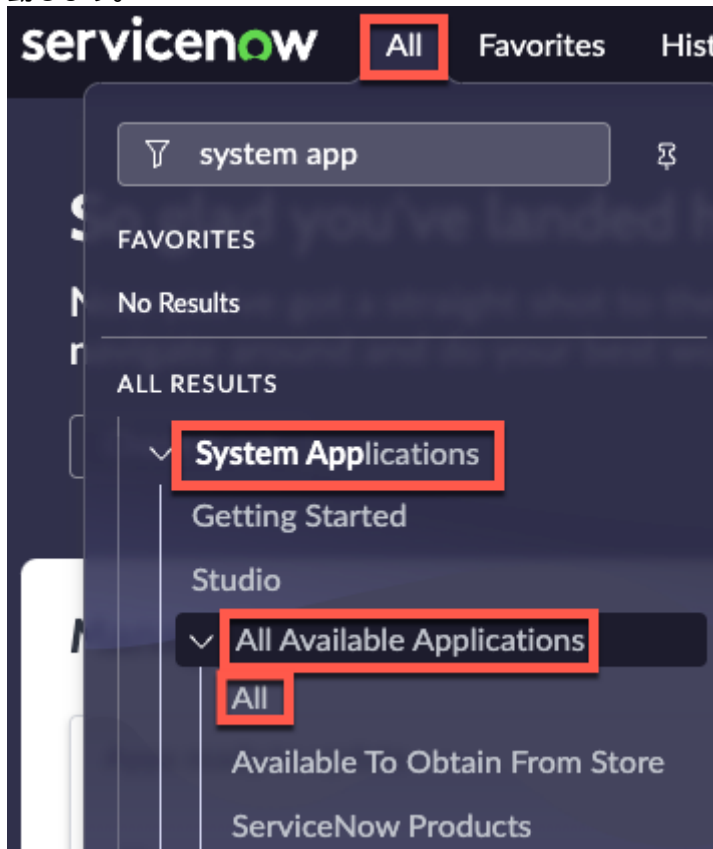
次のアイテムは、Intelligent Servicing for Fraud アプリケーションとともにインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

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

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター条件と検索バーを使用して、不正のインテリジェント サービス アプリケーション (sn_bom_fraud) を検索します。

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

[インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエントリメントを取得します。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。

デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

i 重要:

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

6. [インストール] を選択します。

Intelligent Servicing for Fraudユーザーにロールをアサインする

Intelligent Servicing for Fraudアプリケーションの機能やデータへのアクセスを制御するロールをアサインします。

始める前に

必要なロール:sn_bom_fraud.admin または admin

このタスクについて

次のテーブルにリストされているロールを持つユーザーは、Intelligent Servicing for Fraud アプリケーションを使用できます。

Intelligent Servicing for Fraud のロール

ロール	説明	含まれるロール
sn_bom_fraud.admin	不正ケースの作成、読み取り、更新、削除 (CRUD) 操作を行います。	• decision_table_admin • sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_fraud.agent • sn_doc_processor.admin
sn_bom_fraud.agent	不正エージェントとして不正データにアクセスし、表示します。	• sn_doc_processor.agent • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer • sn_bom.b2c_agent
sn_bom_fraud.viewer	不正ケースを表示するためのアクセス権を付与します。	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer
sn_bom_fraud.マネージャー	不正ケースを承認または却下します。	sn_bom_fraud.agent
sn_bom_fraud.contributor	顧客に代わって不正ケース	• sn_bom.account_viewer • sn_doc_processor.collector

Intelligent Servicing for Fraud のロール (続く)

ロール	説明	含まれるロール
	を作成します。	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer
sn_bom_fraud.agent_connector	不正ケースを作成、表示、編集し、コンシューマーと協力してケースを解決します。	• sn_doc_processor.agent • sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_bom.agent • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer

手順

Now Platformユーザー管理機能を使用して、ユーザーとグループにロールをアサインします。

- ユーザーにロールを割り当てるには、「[ユーザーへのロールのアサイン](#)」を参照してください。
- グループにロールを割り当てるには、「[グループへのロールの割り当て](#)」を参照してください。

Intelligent Servicing for Fraud の使用

不正エージェントとマネージャーが Intelligent Servicing for Fraud アプリケーションを使用して不正ケースを開始、調査、解決する方法について説明します。

不正ケースの一般的なワークフロー

支店員と不正エージェントは、パーソナライズされた ワークスペース を使用して不正ケースのあらゆる側面を処理します。ワークスペース を使用すると、エージェントは次のタスクを実行できます。

- ワークロードとパフォーマンスを監視する
- 優先度の高い項目に絞る
- タスク間を移動する

顧客または外部の不正検出システムによって不正ケースが報告されると、不正エージェントがケースを開始し、トランザクションの詳細を更新します。トランザクションのワークフローをトリガーするこのプロセスは、ケースプレイブックを使用して実行されます。ワークフロー全体を通じて、不正エージェントはアラートを処理し、ケースを調査し、ケースの更新に関連付けられているタスクのステータスを更新します。タスクの更新に応じて、ワークフローのタスク数が増えたり少なくなったりする場合があります。

不正ケースの開始方法

不正ケースは次のように開始できます。

- 不正アラートケースは、外部の不正検出システムによってフラグが付けられます。
- 不正ケースは、顧客によって、または法執行機関や規制当局などの外部ソースから報告されます。

不正ケースのアサインと解決

- 不正エージェントとマネージャーは、不正ケースを使用して、不正アラートのライフサイクルと要求のタスクを追跡できます。
- Intelligent Servicing for Fraud アプリケーションには、不正エージェントと不正マネージャーが使用できる事前定義された値を持つ 2 つのサンプルサービス定義が含まれています。不正タイプのサービス定義は次のとおりです。
 - アラート別のカード不正:不正エージェントは、顧客とやり取りすることで、不正の疑いがあるトランザクションのステータスを更新できます。
 - カード不正:不正エージェントは、顧客によって、または法執行機関や規制当局などの外部ソースから報告された不正ケースを調査できます。
 ケースを解決するために、不正エージェントはケースがクローズされるまでドキュメントを収集することもできます。ケースは、承認のために不正マネージャーに送信することもできます。

不正ケース要求の送信

エージェントは、Intelligent Servicing for Fraud アプリケーションでコンシューマーまたはビジネス連絡先から受信した不正ケース要求を送信することで、ワークフローを開始できます。

不正要求を送信

顧客から必要なすべての情報とドキュメントを収集し、不正要求をバックオフィスエージェントに送信して、履行プロセスを開始できるようにします。

始める前に

必要なロール:sn_bom_fraud.agent

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**。
2. リストアイコン (☰) を選択します。
3. [リスト] タブの [不正ケース] で、[すべて] を選択します
4. [新規] を選択します。
5. 表示される [ケースを作成] ダイアログから、不正タイプを選択し、[作成] を選択します。
新しい不正ケースが作成されます。
6. ケースに関連する必要な情報を入力します。

**注:**

各不正ケースフォームには、選択した不正タイプに基づく異なるフィールドセットがあります。

7. [保存] を選択します。
8. オプション: 移動先 構成 > 関連リスト > ドキュメント検証タスク、顧客ドキュメント (存在する場合) を収集します。
アラート別のカード不正の場合は、アラートを確認し、必要なアクションを実行するタスクがあります。
9. [送信] を選択します。

タスクの結果

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

アラート別のカード不正の不正ケースの処理

アラート別のカード不正を使用して、外部の不正検出システムから受信したアラートを処理するために作成された不正ケースを処理し、未処理のタスクが完了し、ケースが調査および解決されていることを確認します。

始める前に

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

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**。
2. リストアイコン () を選択します。
3. [リスト] タブの [不正ケース] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
 - すべての不正ケースについて、[すべて] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。
まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[自分にアサイン] を選択して自分にアサインします。
5. [プレイブック] タブを選択します。
ケースプレイブックは、ケースの解決に必要な手順を履行者にガイドします。
6. 次のプレイブックステージのアクティビティとタスクを使用して、要求を実行し、ケースを解決します。
 - 開始 - このステージでは、不正情報を入力し、不正トランザクションを検証し、ケースを送信できます。
 - アラートを処理 : このステージでは、デシジョンビルダー機能を使用して不正リスクを評価できます。カード不正リスク評価ルールで構成されたビジネスルールに基づいて、カード不正は低リスクまたは高リスクとして評価されます。
 - 調査: このステージでは、不正ケースを調査し、不正調査をレビューするためのマネージャーの承認を要求できます。

注:

ケースを解決するために、エージェントはケースがクローズされるまでドキュメントを要求することもできます。ケースは、承認のために不正マネージャーにルーティングすることもできます。

- ケースの処分 :このステージでは、ケースの結果のキャプチャ、顧客への通知、不正管理システムの更新、損金処理の要求、およびすべての不正履行タスクの完了を行うことができます。プレイブックアクティビティ中に生成されたタスクは、ケースの [タスク] タブに表示されます。

7. タスクフォームからタスクをクローズします。

カード不正の不正ケースの処理

カード不正を使用して、顧客または外部ソースからフラグが付けられたアラートを確認するために作成された不正ケースを処理し、未処理のタスクが完了し、ケースが調査および解決されていることを確認します。

始める前に

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

重要:

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

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**。
2. リストアイコン () を選択します。
3. [リスト] タブの [不正ケース] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
 - すべての不正ケースについて、[すべて] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。
まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[自分にアサイン] を選択して自分にアサインします。
5. [プレイブック] タブを選択します。
ケースプレイブックは、ケースの解決に必要な手順を履行者にガイドします。
6. 次のプレイブックステージのアクティビティとタスクを使用して、要求を実行し、ケースを解決します。
 - 開始 - このステージでは、不正情報を入力し、不正トランザクションを検証し、ケースを送信できます。
 - 調査 - このステージでは、不正ケースを調査し、回収資金オプションを決定し、検証用のドキュメントを収集し、不正調査をレビューするためのマネージャーの承認を要求できます。
 - ケースの処分 :このステージでは、ケースの結果のキャプチャ、顧客への通知、不正管理システムの更新、損金処理の要求、およびすべての不正履行タスクの完了を行うことができます。プレイブックアクティビティ中に生成されたタスクは、ケースの [タスク] タブに表示されます。
7. タスクフォームからタスクをクローズします。

不正エージェントのワークスペース

Intelligent Servicing for Fraudワークスペースは、不正エージェントがケースとタスクを処理するための単一の場所を提供します。エージェントはこれを使用して、すべてのタスクタイプに回答し、問題の完全なコンテキストを表示し、問題を解決するための関連する推奨事項を取得できます。

ワークスペースのランディングページでは、自分とチームが取り組んでいるケースとタスクの概要を簡単に確認できます。ウィジェットは、自分とチームが作業負荷を監視し、優先度の高い項目に集中し、責任範囲を簡単に移動するのに役立ちます。

注:

ウィジェットとウィジェットに表示されるデータは、ロールによって異なります。

不正エージェントのワークスペースランディングページの例を次に示します。

不正エージェントのランディングページの例

Hello, Carrol!

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

My cases and tasks | Team's cases and tasks

My cases

Total open cases: 24 | SLA breached: 10 | SLA at risk: 0

My open cases (Last refreshed just now)

Number	Fraud type	Consumer	Account	Total fraud amount	State	Created
FRC0000501	Card fraud by alert	Anu Raj	(empty)	\$1,338,788.046	Work in Progress	2022-12-02 05:15:29
FRC0000502	Card fraud by alert	Anu Raj	(empty)	\$15,910.6077	Work in Progress	2022-12-14 22:05:31
FRC0000503	Card fraud	Anu Raj	(empty)	\$15,910.6077	Work in Progress	2022-12-21 22:30:25
FRC0000504	Card fraud	Anu Raj	(empty)	\$15,104.8551	Work in Progress	2022-12-21 22:36:12
FRC0000505	Card fraud	Anu Raj	(empty)	\$15,104.8551	Work in Progress	2022-12-21 22:38:17

Showing 1-5 of 24

My tasks

Total open tasks: | SLA breached: | SLA at risk:

不正マネージャーのワークスペース

マネージャーは Intelligent Servicing for Fraud ワークスペースを使用して、ケースとタスクを表示したり、レビュー用に送信されたレコードを承認または却下したり、関連するアクティビティを追跡したりできます。また、パフォーマンスアナリティクスダッシュボードとプロセスの最適化を表示することもできます。

不正マネージャーのワークスペースランディングページの例を次に示します。

不正マネージャーのランディングページの例

Hello, Charles!

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

Overview | Team's open cases

Overview

Pending approval tasks: 5 | Team's open cases: 25 | SLA breached: 11 | SLA at risk: 0

Pending approval tasks (Last refreshed 2m ago)

Number	Parent	Consumer	Account	Fraud amount	State	Created
FRT0000589	FRC0000529	Anu Raj	(empty)	\$146,606.0882	New	2022-12-22 03:29:34
FRT0000597	FRC0000532	Anu Raj	(empty)	\$6,840.479	New	2022-12-22 03:53:17
FRT0000613	FRC0000529	Anu Raj	(empty)	\$146,606.0882	New	2022-12-23 00:39:37
FRT0000642	FRC0000544	(empty)	Avid Corporation	\$1,220.6551	New	2022-12-24 21:51:00
FRT0000710	FRC0000568	Anu Raj	(empty)	\$6,840.479	New	2022-12-29 05:20:07

Showing 1-5 of 5

Team's open cases (Last refreshed 2m ago)

Number	Fraud type	Consumer	Account	Assigned to	Total fraud amount	State	Created
FRC0000501	Card fraud by alert	Anu Raj	(empty)	Carol Howard	\$1,338,788.046	Work in Progress	2022-12-02 05:15:29

不正マネージャーダッシュボードの例

Hello, Charles!

Get a view of your team's performance



Fraud Management

Overall metrics

Time duration: Last 90 days

Total closed cases

45

↑ 15 (50.0%) since previous period Jul 23, 2022 - Oct 20, 2022

Average time to close

39.61 Hrs

↓ -56.39 Hrs (-58.7%) since previous period Jul 23, 2022 - Oct...

Total write off amount

\$16.81K

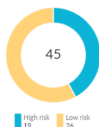
↑ \$310.81 (1.9%) since previous period Jul 23, 2022 - Oct 20...

Total recovered amount

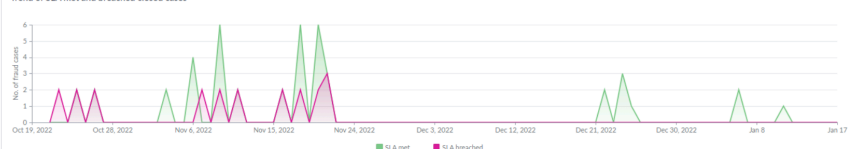
\$40.67K

↑ \$13.65K (50.5%) since previous period Jul 23, 2022 - Oct 20...

Closed cases by risk evaluation



Trend of SLA met and breached closed cases



Daily trend of cases

Closed cases by source

Intelligent Servicing for Fraud ダッシュボード

Intelligent Servicing for Fraud には、アクション可能なデータ可視化を備えた事前構成済みのダッシュボードが含まれています。このダッシュボードは、組織がビジネスプロセスを改善し、セルフサービスの価値を定量化するのに役立ちます。

Intelligent Servicing for Fraudダッシュボードを使用すると、不正ケースのステータスを監視し、傾向を確認し、単一のビューから詳細にドリルダウンできます。任意の期間において、SLA に違反したクローズ済みケースと、緊急の対応が必要なオープンケースの詳細を表示できます。

Intelligent Servicing for Fraud ダッシュボード

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



必要な Now Platform ロール

- sn_bom_fraud.manager。ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- sn_bom_fraud.admin は、ダッシュボードの編集に必要です。

Intelligent Servicing for Fraud ダッシュボードへのアクセス

ダッシュボードを開くには、次の場所に移動します。すべて > 不正操作 > ダッシュボード。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

Intelligent Servicing for Fraudダッシュボードを使用するユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用法
不正マネージャー	不正ケースのステータスを可視化し、次のことを行う必要があります。 • SLA (サービスレベルアグリーメント) に違反している、または SLA に違反しそうで注意が必要なオープンな不正ケースを監視します • 各不正カテゴリの不正ケースの量とその傾向を監視する • 各カテゴリのケースの平均クローズ時間のレビュー • 不正カテゴリの詳細へのドリルダウン
不正アドミン	ビューをカスタマイズできる必要があります。

インジケータ

SLA に違反しているクローズ済みケースの数

SLA に違反した 1 日のクローズ済み不正ケースの数。

SLA を満たしたクローズ済みケースの数

SLA 内でその日にクローズされた不正ケースの数。このインジケータは、SLA を満たしたクローズ済みケースと SLA に違反したケースの数を比較するために使用されます。

クローズされたケースの数

ブレイクダウンが不正ソース、サービス、リスク分類である、選択した期間のクローズ済み不正ケースの数。

損金処理がある不正ケース

選択した期間について、ブレイクダウンが [サービス] の損金処理プロセスが実行されたクローズ済み不正ケースの損金処理金額の合計が保持されます。

復旧オプションがある不正ケース

選択した期間について、ブレイクダウンが「サービス」の復旧プロセスが実行されたクローズ済み不正ケースの回収総額が保持されます。

オープンケース

本日時点でオープンされているケースの数。このインジケータは、作成されたケースの数、クローズされたケース、オープンケースを比較して傾向を確認するために使用されます。

作成されたケースの数

本日作成された新規不正ケースの数。このインジケータは、作成されたケースの数、クローズされたケース、オープンケースを比較して傾向を確認するために使用されます。

ケースの平均クローズ所要時間

不正ケースをクローズするまでの平均時間のブレイクダウン。スコアは、[FSO 不正.クローズ済みケースの所要時間合計]/[FSO 不正.クローズ済みケースの数] として計算されます。

ブレイクダウン

- 不正サービス
- 不正ソース
- 不正リスク分類

Filters (フィルター)

Intelligent Servicing for Fraud ダッシュボードで利用可能なフィルター

名前	タイプ	Description (説明)
不正サービス	選択肢	不正ケース [sn_bom_fraud_case] テーブルに定義されているすべてのアクティブなサービスを表示します。
不正リスク分類	選択肢	不正ケース [sn_bom_fraud_case] テーブルのすべてのアクティブなリスク分類を表示します。
不正ソース	選択肢	不正ケース [sn_bom_fraud_case] テーブルのすべてのアクティブなソースタイプを表示します。

Intelligent Servicing for Fraudとともにインストールされるコンポーネント

Intelligent Servicing for Fraud (sn_bom_fraud) プラグインがアクティブ化されると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

インストール済みプラグイン

Intelligent Servicing for Fraud アプリケーションとともにインストールされるプラグイン

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

インストール済みストアアプリケーション

Intelligent Servicing for Fraud アプリケーションとともにインストールされるストアアプリケーション

ストアアプリケーション	Description (説明)
ファイナンシャルサービスオペレーションコア	苦情サービス要求を行うために必要な顧客データを保存します。詳細については、「 ファイナンシャルサービスオペレーションコアとともにインストールされるコンポーネント 」を参照してください。
カスタマーサービス管理 (CSM)向けプレイブック	シンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを可視化する方法を提供し、よく発生する状況に対する一貫した対応を保証します。詳細については、「 カスタマーサービス管理向けプレイブック 」を参照してください。

インストールされるロール

Intelligent Servicing for Fraud アプリケーションとともにインストールされるロール

ロール	説明	含まれるロール
sn_bom_fraud.admin	不正ケースの作成、読み取り、更新、削除 (CRUD) 操作を行います。	• decision_table_admin • sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_fraud.agent • sn_doc_processor.admin
sn_bom_fraud.agent	不正エージェントとして不正データにアクセスし、表示します。	• sn_doc_processor.agent • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer • sn_bom.b2c_agent
sn_bom_fraud.viewer	不正ケースを表示するためのアクセス権を付与します。	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.credit_card_account_viewer

Intelligent Servicing for Fraud アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

ロール	説明	含まれるロール
		• sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer
sn_bom_fraud.マネージャー	不正ケースを承認または却下します。	sn_bom_fraud.agent
sn_bom_fraud.contributor	顧客に代わって不正ケースを作成します。	• sn_bom.account_viewer • sn_doc_processor.collector • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer
sn_bom_fraud.agent_connector	不正ケースを作成、表示、編集し、コンシューマーと協力してケースを解決します。	• sn_doc_processor.agent • sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_bom.agent • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer

インストールされるテーブル

Intelligent Servicing for Fraud アプリケーションとともにインストールされるテーブル

テーブル	Description (説明)
不正ケース [sn_bom_fraud_case]	外部の不正検出システムによってフラグが付けられたすべてのアラートを保存します。このテーブルは、顧客や、国の法執行機関や規制当局などの外部エンティティによって報告された不正ケースの記録と調査にも使用されます。

Intelligent Servicing for Fraud アプリケーションとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	Description (説明)
	不正ケーステーブルは、ファイナンシャルサービスベーステーブルを拡張します。サービス ベーステーブルは、ケース [sn_customerservice_case] テーブルを拡張します。
不正タスク [sn_bom_fraud_task]	すべての不正タスクを保存します。このテーブルは、不正エージェントが不正ケースを完了するためのサブタスクとして使用します。たとえば、償却してリスクとコンプライアンスに報告します。 不正タスクテーブルは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。
不正取引 [sn_bom_fraud_transaction]	ケースのライフサイクルのさまざまな段階でトリガーされる不正取引情報とビジネスルールの結果を保存します。

インストールされるディビジョンテーブル

Intelligent Servicing for Fraud アプリケーションとともにインストールされる意思決定テーブル

名前	Description (説明)
カード不正防止ポリシールール	トランザクションの調査が許可されるかどうかを決定し、関連する顧客責任を判断するためのルール。
カード不正リスク評価ルール	トランザクションに関連するリスクを判断するためのルール。
不正調査のルーティングループ	ケースを不正調査グループにルーティングするかどうかを決定するルール。

自動翻訳

保険アプリケーション

保険 ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションスイートを使用して、中期的な保険契約の変更や要求を解決する際に、俊敏性、顧客中心、応答性を実現します。

開始するには

FSO 保険アプリケーションは、次のことを行うのに役立ちます。

- 販売、引受、サービスの各チーム間の作業を連携して、顧客の問題や保険契約の変更要求をより迅速に解決します。
- 引受キューから管理作業を排除して、書かれた保険料を優先します。
- 組み込みのコントロールと完全な監査証跡を通じて、法規制へのコンプライアンスを向上させます。

ニーズに最適なアプリケーションを見つける

Property and Casualty Insurance Servicing

損害保険サービスポリシーサービス要求は、個人用および商用アプリケーションを通じてサポートされます。

個人保険および法人保険契約サービス要求は、次のアプリケーションを介してサポートされます。

- [Property and Casualty Insurance Servicing](#)
- [企業保険サービス](#)

個人向け保険サービス

ServiceNow 個人向け保険サービス によって、金融機関の引受人と処理担当者が個人保険証券のサービス要求を迅速に解決でき、ミドルオフィスおよびバックオフィスの保険証券業務の変革を推進できます。

ストアでアプリを要求する

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

探索	セットアップ	要求
		
顧客、保険代理店、保険契約処理担当者が個人向け保険サービスを使用する方法について説明します。	個人向け保険サービスを設定します。	保険証券サービス要求を送信します。

自動翻訳

解決  ケースとタスクを介して保険契約サービス要求を解決します。	アナリティクスとレポート  事前設定されたダッシュボードを使用して、主要な統計情報を監視し、パフォーマンスを追跡します。	プロセスマイニング  プロセスを可視化し、改善の機会を特定します。
参照  インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。		

個人向け保険サービスの探索

貢献者、処理者、および引受人は、個人向け保険サービスを使用して個人保険契約のサービス要求を作成および管理できます。

主な機能

- 損害保険個人保険業務
- 引受業務
- ServiceNowインスタンスまたはセルフサービスポータルを使用したポリシーサービス要求の送信
- ビジネスニーズを満たすデータ構造とワークフローを作成するための拡張された柔軟なデータモデル
- 送受信ドキュメントをカバーし、例外と承認を処理するドキュメント管理サービス
- さまざまなロールのパーソナライズされたワークスペース

このアプリケーションを使用して、個人向け保険商品の保険証券サービス要求の開始、処理、引受、確認応答、および履行を管理します。必要なドキュメントの収集と検証、承認プロセスの承認と確定を、すべて 1 つの一元化されたワークフローから行います。

から 個人向け保険サービス (sn_ins_policy_b2c) アプリケーションをインストールすることで有効にできます。 [ServiceNow Store](#)。

個人向け保険サービス ペルソナ

個人向け保険サービス は次のペルソナを対象としています。

個人向け保険サービスのペルソナ

ペルソナ	説明
アドミニストレーター	アプリケーションの構成を担当する保険証券アドミン。
要求者	保険契約サービス要求を送信し、ケースのステータスを確認する顧客、カスタマーサービス担当者、および貢献者。次の 2 種類のユーザーがポリシー要求を送信できます。 • コンシューマー • 金融機関のフロントオフィスのカスタマーサービス担当者
貢献者	保険契約サービス要求を送信する保険代理店。
マネージャー	マネージャーは、ダッシュボードと プロセスマッピング ワークフローを表示できます。
プロセッサ	損害保険を扱う金融機関のミドルオフィスまたはバックオフィスの処理担当者。ポリシーサービスに取り込まれるポリシーケースとタスク (引受タスクやドキュメントサービスタスクなど) の処理を担当します。 次のロールは、ポリシー要求に対応します。 • 保険証券の処理担当者 • 保険引受人

個人向け保険サービス を設定する

アプリケーションをインストールし、ファイナンシャルサービスデータをインポートし、アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントをレビューおよび構成することで、個人向け保険サービス アプリケーションの実装を設定できます。

個人向け保険サービスのインストール

admin ロールを持っている場合は、個人向け保険サービス (sn_ins_policy_b2c) アプリケーションをインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「[ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得](#)」を参照してください。
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Storeの[個人向け保険サービス](#) アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

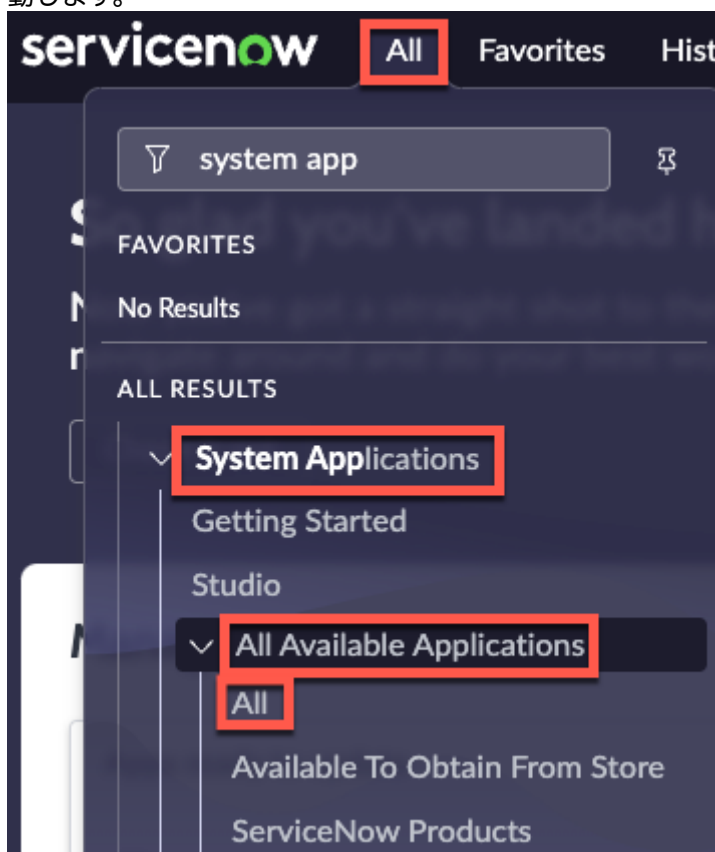
次のアイテムが 個人向け保険サービス とともにインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

詳細については、「[個人向け保険サービスとともにインストールされるコンポーネント](#)」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、個人向け保険サービス アプリケーション (sn_ins_policy_b2c) を検索します。

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

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

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

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

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

**重要:**

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

5. [インストール] を選択します。**個人向け保険サービスの構成**

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

始める前に

個人向け保険サービス アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「[個人向け保険サービスのインストール](#)」を参照してください。

必要なロール:sn_ins_policy_b2c.admin または admin

手順

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

個人向け保険サービスの使用

次のロールが 個人向け保険サービス を使用して保険契約を更新し、補償範囲を変更し、引受をレビューして承認し、個人保険契約のドキュメントを送信する方法について説明します。

個人向け保険サービスを使用すると、次の個人ポリシーケースタイプの要求者と貢献者は要求を送信でき、プロセッサはケースを処理できます。

個人ケースタイプ

- パーソナルオート
- 家持ち

ワークスペース

要求者、貢献者、および処理者は、パーソナライズされた ワークスペース を使用して保険契約ケースのあらゆる側面を処理します。ワークスペースでは、これらのロールで次のことを実行できます。

- 作業負荷とパフォーマンスの監視
- 優先度の高い項目に絞る
- タスク間を簡単に移動

詳細については、「[ワークスペース](#)」を参照してください。

ワークスペースのユーザー 個人向け保険サービス

ユーザー	Description (説明)
ポリシーアドミン	ビジネス要件に従って保険証券ワークスペースを構成します。

ワークスペースのユーザー 個人向け保険サービス (続く)

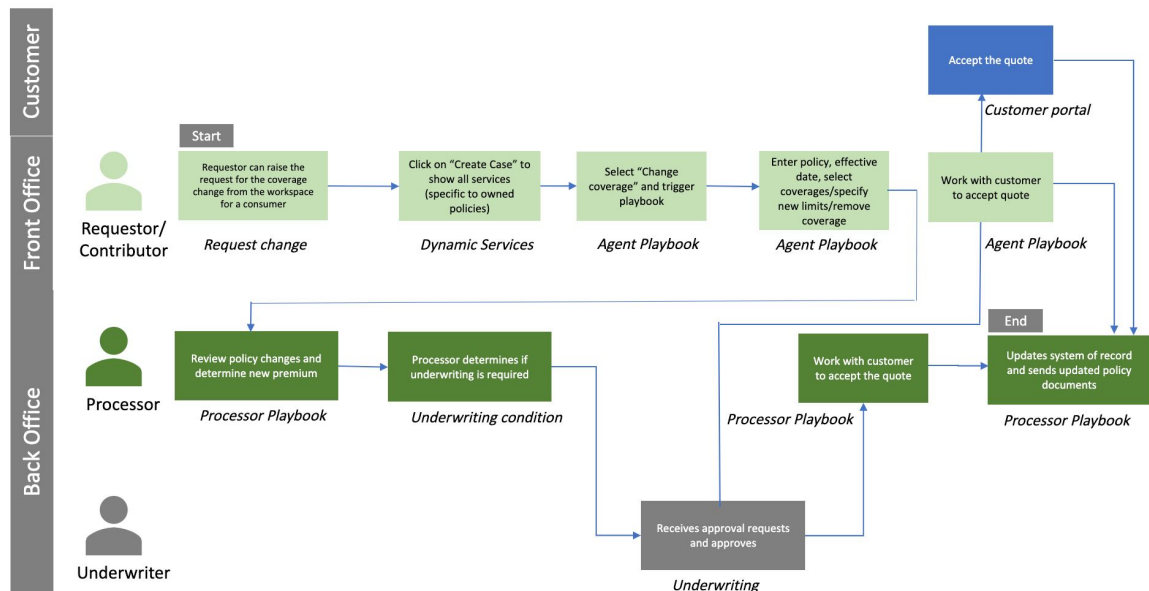
ユーザー	Description (説明)
	詳細については、「 CSM 構成可能ワークスペースの構成 」を参照してください。
保険引受アドミン	ビジネス要件に従って保険引受ワークスペースを構成します。 詳細については、「 CSM 構成可能ワークスペースの構成 」を参照してください。
プロセッサワークスペース	
ポリシープロセッサ	ポリシーケースとタスクを処理して、それらが管理するアカウントの要求を履行します。
貢献者ワークスペース	
ポリシー貢献者	保険契約サービス要求を送信します。
引受人ワークスペース	
引受	引受タスクのステータスを表示し、処理します。

補償変更要求ワークフローの要求、レビュー、および承認

エージェントが補償変更の制限ワークフローを使用して、ポリシー変更要求を要求、レビュー、および承認するためのサービス要求を解決する方法について説明します。

次の図は、エージェントがポリシー補償の変更要求を解決するのにアプリケーションがどのように役立つかを示しています。

補償変更のワークフローの例



保険証券アドミニストレーターは、組織のビジネスニーズに基づいて、この事前定義されたフローをレビューおよびカスタマイズできます。

次のワークフローは、保険契約の補償範囲を変更するためのケースとタスクを、さまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントは ワークスペース にログインして、キュー内の

タスクを処理します。ケースプレイブックは、要求を実行するために必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

ポリシー要求者、貢献者、または処理者としての要求の送信

保険証券要求者が顧客の代わりに要求を送信します。

顧客 (コンシューマーまたは連絡先) は、カスタマーサービスポータル、消費者サービスポータル、または別のセルフサービスポータルから直接要求を送信できます。

i 注:

消費者が消費者サービスポータルを使用して要求を送信するには、消費者サービスポータルプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にする必要があります。

ポリシーサービスケースは要求タイプに基づいて作成され、プロセッサにルーティングされます。

i 注:

ケースプレイブックでは、要求者または貢献者が開始およびレビューステージでケースの詳細を更新し、履行のために変更を送信します。

ワークフローが自動的にトリガーされ、アサインルールによって関連付けられたタスクが適切なプロセッサチームにルーティングされます。

プロセッサとしての要求のレビューと意思決定の送信

1. ケースプレイブックでは、処理担当者がポリシー変更要求をレビューし、引受が必要かどうかを判断します。処理者は要求を承認または却下します。
 - プロセッサが変更要求を承認すると、要求された変更の見積もりが顧客または貢献者に送信されます。
 - 要求された変更を処理者が承認するかどうか確信が持てない場合は、ケースを引受人に進めるためのタスクが作成されます。
2. 引受人はケースの詳細をレビューし、ケースを承認または却下します。ポリシー変更要求を承認するケースを承認すると、要求された変更の見積もりが顧客または貢献者に送信されます。
3. 顧客が見積もりを承認すると、プロセッサは保険契約レコードを更新し、更新された保険契約ドキュメントを顧客に送信して、プレイブックの補償変更タスクをクローズします。

顧客としての見積もりの承認または却下

要求されたポリシー変更を受け入れた後に顧客が見積もりを受け取ると、見積もりを承認または却下できます。

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

保険契約サービス要求の送信

保険契約サービス要求を送信して顧客を支援します。

始める前に

必要なロー

ル:sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_processor、sn_ins_policy_b2c.auto_policy_processor、または sn_ins_policy_b2c.contributor

i 注:

該当するユニバーサル貢献者ロールをアサインして、ケースを作成することもできます。詳細については、「[ファイナンシャルサービスオペレーションコアとともにインストールされるコンポーネント](#)」を参照してください。

i 重要:

貢献者ロールを機能させるには、CSM 貢献者ユーザーロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「[ロールとペルソナ](#)」を参照してください。

このタスクについて

要求者、貢献者、および処理者は、顧客のポリシーサービス要求を送信できます。

顧客は、消費者サービスポータルまたは別のセルフサービスポータルから保険契約サービス要求を送信できます。サービスカタログアイテムを選択し、必要なフォームに入力してからフォームを送信できます。

i 注:

顧客が消費者サービスポータルを使用して要求を送信できるようにするには、消費者サービスポータルプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) が必要です。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**。
2. リストアイコン () をクリックします。
3. 顧客レコードまたはインタラクションレコードから保険契約サービス要求を作成します。
4. [ポリシー要求の作成] をクリックします。
5. [カタログ] リストから [ファイナンシャルサービス] を選択します。
6. [カテゴリ] で [保険証券サービス] をクリックします。
7. 要求を送信するポリシーサービスをクリックします。
8. 要求に関連する必要な情報を入力します。

i 注:

各ポリシーサービス要求フォームには、ポリシーサービスに基づくさまざまなフィールドセットがあります。

9. [送信] をクリックします。

タスクの結果

要求タイプに基づいて、保険契約サービスケースが [新規] ステータスで作成されます。ケースは、保険契約サービス部門のアサイン先グループまたは保険契約プロセッサにアサインされます。ケースがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づいています。

次のタスク

- [詳細を表示] をクリックしてポリシーサービスケースを開き、その詳細を表示します。また、保険契約プロセッサによるケースの解決に役立つ追加情報を [コメント] フィールドに追加することもできます。
- ポリシープロセッサは、ケースとそのタスクの処理を開始できます。

保険契約サービスケースの処理

ポリシーサービス要求のポリシーケースをレビューし、その詳細を更新してワークフローをトリガーします。

始める前に

必要なロール:sn_ins_policy_b2c.auto_policy_processor または
sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_processor

このタスクについて

個人向け保険サービスモジュールを使用すると、処理担当者は個人保険アカウントのケースとタスクを処理できます。顧客が保険証券サービスを要求すると、保険契約サービスケースが作成され、保険証券プロセッサにアサインされます。プロセッサがケースの詳細を更新すると、構成されたワークフローがトリガーされます。フローはケースからさまざまなタスクをトリガーし、アサインルールはこれらのタスクを保険証券、引受、ドキュメントサービスなどの適切なバックオフィスチームにルーティングします。エージェントが前のタスクをクローズすると、新しいタスクが作成されます。ケースに関連付けられているすべてのタスクが、それぞれのタスクタブに表示されます。

要求の調査と実行に必要なアクティビティとタスクを提供するケースプレイブックを使用します。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**。
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [リスト] タブの [ポリシーサービスケース] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースでは、[自分にアサイン済み] をクリックします。
 - すべてのケースで、[すべて] をクリックします。
4. リストから、処理するケースを選択します。
 - 他のユーザーからアサインされたケースを処理するには、[承認] をクリックします。
 - まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
ケースのステータスが [処理中の作業] に更新されます。
5. [プレイブック] タブを選択します。
ケースプレイブックは、ケースの解決に必要な手順に沿って処理者をガイドします。
6. プレイブックステージのアクティビティとタスクを使用して、要求を実行し、ケースを解決します。

注:

ポリシーサービス要求タイプに応じて、プレイブックに含まれるアクティビティとタスクの数は増えたり少なかったりする場合があります。

プレイブックアクティビティ中に生成されたタスクは、ケースの [タスク] タブに表示されます。

7. オプション: アドホック作業の場合は、ケースの [ポリシーサービスタスク] タブに移動し、[新規] をクリックして、ポリシーサービスタスクを作成します。
8. [Update (更新)] をクリックします。

タスクの結果

ケースワークフローは、引受人とドキュメントエージェントの次のタスクをトリガーし、ケースは次のステージに進みます。

次のタスク

ケースに関連付けられたタスクを処理して解決します。

- 保険引受タスクに取り組む。
- ドキュメントタスクで作業して、ポリシーサービスケースのドキュメントを検証します。
- 保険契約サービスタスクを処理します。

保険引受タスクに取り組む

個人保険引受タスクを処理して、保険契約の顧客のポリシー要求を評価し、リスクを分析します。

始める前に

必要なロール:sn_ins_underwrite.b2c_underwriter

このタスクについて

構成されたワークフローにより、引受エージェントの引受タスクが自動的に生成されます。タスクは、アサインルールに基づいて引受運用チームまたはエージェントにアサインされます。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**。
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [リスト] タブの [個人保証サービスタスク] で、タスクリストを開きます。
 - アサインされたタスクの [自分にアサイン済み] をクリックします。
 - すべての引受タスクについて、[すべて] をクリックします。
4. リストで、作業するタスクを選択します。
まだ自分にアサインされていないタスクを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. 保険システムのタスクを完了するために必要な作業を完了します。
6. オプション: [作業メモ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
7. [ステータス] フィールドで、タスクのステータスを [完了してクローズ] に変更してタスクをクローズします。
8. [Update (更新)] をクリックします。

ドキュメントタスクで作業して、ポリシーサービスケースのドキュメントを検証します

ドキュメントタスクを処理して、ポリシーサービスケースに必要なドキュメント (受信および送信) を管理および追跡します。

始める前に

必要なロール:sn_bom_document.b2c_agent

このタスクについて

ドキュメントプロセッササービスは、ワークフローに必要なドキュメント (受信と送信) を決定します。ドキュメントを収集したり、顧客に配布したりする必要がある場合は、ドキュメントエージェントのタスクが自動的に生成されます。タスクは、アサインルールに基づいてドキュメントサービスチームまたはドキュメントエージェントにアサインされます。

詳細については、「」を参照してください。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**。
2. リストアイコン () をクリックします。

3. [リスト] タブの [ドキュメントサービス] で、タスクリストを開きます。
 - アサインされたタスクの [自分にアサイン済み] をクリックします。
 - すべてのドキュメントタスクについて、[すべて] をクリックします。
4. リストで、作業するタスクを選択します。
まだ自分にアサインされていないタスクを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. ケースに必要な書類を確認します。
 - 受信ドキュメントのリストを表示するには、[受信ドキュメント] タブをクリックします。
 - 送信ドキュメントのリストについては、[送信ドキュメント] タブをクリックします。
6. 顧客が送信した (受信) または銀行が顧客と共有する必要がある (送信) すべてのドキュメントに不備があることを確認します。

i 注:

ドキュメントルールによっては、ドキュメントの保留または例外により、タスクをクローズするためにドキュメントエージェントによる承認が必要になる場合があります。承認するには、ドキュメントの [承認] タブをクリックし、[承認] をクリックします。

7. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
8. [Close (終了)] をクリックします。

タスクの結果

- ドキュメントタスクが [完了してクローズ] ステータスに移行し、関連するケースが次のステージに移動します。
- 構成されたワークフローに基づく新しいタスクが、関連付けられたケースのそれぞれのタスクタブに自動的に生成されます。新しいタスクは、アサインルールに基づいてアサイン先グループまたはエージェントにアサインされます。

個人向け保険サービスのアナリティクスとレポート

個人向け保険サービスには、アクション可能なデータ可視化を備えた事前構成済みのダッシュボードが含まれており、組織がビジネスプロセスを改善し、セルフサービスの価値を定量化するのに役立ちます。

ダッシュボードの パフォーマンスアナリティクス ウィジェットを使用して、データの経時的な可視化、ビジネスプロセスの分析、改善が必要な箇所の特定を行います。

個人向け保険サービスでは、次のダッシュボードを使用できます。

個人向け保険サービス ダッシュボード

個人向け保険サービス ダッシュボード

個人向け保険サービスダッシュボードを使用すると、保険サービスに対して受信した個人ポリシーサービス要求に対するチームとビジネスのパフォーマンスに関するインサイトを取得できます。



重要:

個人向け保険サービスダッシュボードが刷新され、ユーザーエクスペリエンスが向上しました。

個人向け保険サービスダッシュボードを使用すると、ポリシーサービスケースのステータスを監視し、傾向を確認し、単一のビューから詳細にドリルダウンできます。指定した時間に、サービスレバ

ルアグリーメント (SLA) に違反したクローズ済みケース、緊急の対応が必要なオープンケース、およびポリシーサービスケースの平均クローズ時間の詳細を表示できます。

必要な Now Platform ロール

- sn_ins_policy_b2c.manager。ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- ダッシュボードの編集には、sn_ins_policy_b2c.admin、sn_bom_pa.admin、および pa_admin が必要です。

個人向け保険サービス ダッシュボードへのアクセス

個人向け保険サービスダッシュボードにアクセスするには、ワークスペース > ファイナンシャル サービスワークスペース > **Analytics Center** (アナリティクスセンター) 

または、すべて > 個人向け保険サービス > 分析。

プラットフォームアナリティクス ワークスペースからダッシュボードにアクセスすることもできます。プラットフォームアナリティクス ワークスペースの詳細については、「[アナリティクスセンター](#)」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、次の場所に移動して既存のコア UI ダッシュボードレイアウトにアクセスできます。すべて > 個人向け保険サービス > ダッシュボード。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用できるかの例については、次の表のユースケースを参照してください。

個人向け保険サービスダッシュボードを使用するユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用方法
個人向け保険マネージャー	保険ケースのリアルタイムステータスを可視化し、次のタスクを実行する必要があります。 • サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反しているすべてのオープンな保険ケースを監視する • 各保険ケースタイプのボリュームとその傾向を監視する • エージェントの生産性の確認 • サービス、エージェント、またはグループのケースの平均クローズ時間のレビュー • ポリシータイプ別に要求の詳細を監視する • エラーカテゴリの詳細へのドリルダウン
個人向け保険アドミン	ビューをカスタマイズする必要があります。

インジケーター

個人向け保険サービス.クローズ済みケースの所要時間合計

ステージとサービスの内訳がある個人向け保険ケースをクローズしたその日にクローズした時間数。

個人向け保険サービス.クローズ済みケースの数

本日クローズされた個人向け保険ケースのうち、ステージとサービスの内訳が盛り込まれたケースの数。

個人向け保険.SLA 違反が 80 % を超えたオープンケース

SLA 経過割合が 80% を超える、その日のオープンな個人向け保険ケースの数。

個人向け保険:自動車と自宅の両方で作成された補償変更ケースの数

個人向け保険サービスが個人自動車保険の補償範囲の変更アカウントまたはホームオーナーの補償の変更である、本日作成された個人向け保険ケースの数。

個人向け保険サービス.SLA に違反しているクローズ済みケースの数

SLA に違反した、その日にクローズされた個人向け保険ケースの数。

個人向け保険:SLA に違反しているオープンケースの数

SLA に違反したその日のオープンな個人向け保険ケースの数。

個人向け回線。自動車と自宅の補償変更のオープンケースの数

個人向け保険サービスが個人向け自動車保険の補償範囲の変更アカウントまたは住宅所有者の補償の変更である、その日のオープンな個人向け保険ケースの数。

個人向け保険サービス.顧客によって却下されたケースの数

顧客によって却下されたケースの数。

個人向け保険サービス.SLA を満たしたクローズ済みケースの数

SLA 内でその日にクローズされた個人向け保険ケースの数。このインジケータは、SLA を満たしたクローズ済みケースの数と SLA に違反したケースの数を比較するために使用されます。

ブレイクダウン

- ポリシーケースステージ
- ポリシーサービス
- ポリシー却下理由

個人向け保険サービスのリファレンス

個人向け保険サービスアプリケーションのインストール時にインストールされるコンポーネント (ルール、テーブル、プラグイン、ストアアプリケーションなど) について説明します。

個人向け保険サービスとともにインストールされるコンポーネント

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

i 注:

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

インストール済みプラグイン

個人向け保険サービスストアアプリケーションとともにインストールされるプラグイン

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

インストール済みストアアプリケーション

個人向け保険サービスストアアプリケーションとともにインストールされるストアアプリケーション

ストアアプリケーション	Description (説明)
ファイナンスサービスオペレーションコア	保険契約サービス要求を行うために必要な顧客データを保存します。詳細については、「 ファイナンスサービスオペレーションコアとともにインストールされるコンポーネント 」を参照してください。
個人向け保険アンダーライティング	保険証券サービスケースで使用される個人保証サービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「 個人向け保険アンダーライティングとともにインストールされるコンポーネント 」を参照してください。
ドキュメントプロセッサ	保険業務ワークフローで使用されるドキュメントサービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「 Financial Services Document Processor との統合 」を参照してください。
カスタマーサービス管理 (CSM)向けプレイブック	シンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを可視化する方法を提供し、よく発生する状況に対する一貫した対応を保証します。詳細については、「 カスタマーサービス管理向けプレイブック 」を参照してください。

インストールされるロール

個人向け保険サービスストアアプリケーションとともにインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
個人保険証券アドミン [sn_ins_policy_b2c.admin]	個人保険証券のアプリケーション固有のシステムアドミニストレーターロール。以下を実行できます。 - 個人損害保険サービスロールの付与 - 個人ポリシーケースとタスクの削除	- sn_bom.service_definit - sn_ins_policy_b2c.info_ - sn_ins_policy_b2c.auto - sn_ins_policy_b2c.hom

個人向け保険サービスストアアプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	- Personal Property and Casualty Insurance Servicing アプリケーションの構成 - 個人ポリシーサービス定義の作成および変更 - 個人ポリシーデータに対する読み取り、書き込み、および作成アクセス権があります i 注: 損害保険サービスアプリケーションがインストールされている場合、sn_bom.admin ロールには sn_ins_policy_b2c.admin ロールが含まれます。	
個人保険貢献者 [sn_ins_policy_b2c.contributor]	管理するアカウントの保険契約サービスケースを作成および追跡します。 i 重要: 貢献者ロールを機能させるには、CSM 貢献者ユーザーロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。	- sn_sla_definition_read - sn_bom.customer_data - sn_ins_policy_b2c.info - sn_bom.homeowner_info - sn_bom.auto_ins_policy - sn_bom.b2c_contributor - sn_bom_document.b2c - sn_customerservice.cs - sn_ins_underwrite.view - sn_bom_document.b2c
自動車保険プロセッサ [sn_ins_policy_b2c.auto_policy_processor]	- 自動車保険証券サービス要求の送信 - 自動車保険契約ケース、引受タスク、およびドキュメントサービスタスクのステータスを表示する - インタラクションの記録	- sn_ins_policy_b2c.info - sn_bom.auto_ins_policy - sn_bom_document.b2c - sn_bom.b2c_agent - sn_ins_underwrite.view
自動車保険証券ビューア [sn_ins_policy_b2c.auto_policy_viewer]	自動車保険証券ケースと関連データの表示	- sn_bom.ref_data_viewer - sn_bom.service_definition - sn_bom.customer_data

個人向け保険サービスストアアプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
		- sn_ins_policy_b2c.ins_p - sn_ins_policy_b2c.info
ホームオーナーポリシープロセッサ [sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_processor]	- ホームオーナー保険証券サービス要求の送信 - ホームオーナー保険契約ケース、引受タスク、およびドキュメントサービスタスクのステータスの表示 - インタラクションの記録	- sn_ins_policy_b2c.info - sn_bom.homeowner_in - sn_bom_document.b2c - sn_bom.b2c_agent - sn_ins_underwrite.view
ホームオーナー保険証券ビューアー [sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_viewer]	ホームオーナー保険契約ケースと関連データの表示	- sn_bom.ref_data_view - sn_bom.service_definit - sn_bom.customer_data - sn_ins_policy_b2c.ins_p - sn_ins_policy_b2c.info

インストールされるテーブル

個人向け保険サービスストアアプリケーションとともにインストールされるテーブル

テーブル	Description (説明)
保険契約ベース [sn_ins_policy_b2c_base]	ポリシーサービスケーステーブルは、ポリシーベーステーブルを拡張します。ポリシーベーステーブルは、ケース [sn_customerservice_case] テーブルを拡張します。
自動車保険ケース [sn_ins_policy_b2c_service]	すべての ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションのコンシューマーサービスのすべてのポリシーサービスケースを保存します。このテーブルは、ポリシーベース [sn_ins_policy_b2c_base] テーブルを拡張します。
自動車保険タスク [sn_ins_policy_b2c_task]	すべての ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションのポリシーサービスのすべてのポリシータスクを保存します。このテーブルは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。
ホームオーナーポリシーケース	ホームオーナーポリシーのすべてのサービスケースを保持するホームオー

個人向け保険サービスストアアプリケーションとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	Description (説明)
[sn_ins_policy_b2c_home_service]	ナーケースタイプテーブル。このテーブルは、ポリシーベーステーブルから拡張されます。
ホームオーナーポリシータスク [sn_ins_policy_b2c_home_service_task]	このテーブルは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。ホームオーナーケースに関連するすべてのタスクを保存します。
被保険物情報 [sn_ins_policy_b2c_insured_property_info]	これは、保険契約に対するケースのサービスの一環として発生する可能性のある被保険財産への変更を格納する情報テーブルです。
参加者の被保険物情報 [sn_ins_policy_b2c_participant_insured_property_info]	これは、保険契約に対するケースの処理の一環として、参加者が被保険財産に対して果たすロールへの変更を格納する情報テーブルです。
ポリシー範囲情報 [sn_ins_policy_b2c_policy_coverage_info]	これは、保険契約に対するケースの処理の一環として実施できる保険加入者への変更を保存する情報テーブルです。
ポリシー参加者情報 [sn_ins_policy_b2c_policy_participant_info]	これは、保険契約に対するケースへのサービスの一環として行われる可能性のある保険契約補償の変更を保存する情報テーブルです。

個人向け保険アンダーライティングとともにインストールされるコンポーネント

個人向け保険アンダーライティングアプリケーション (sn_ins_underwrite) のインストールとともに、いくつかのタイプのコンポーネント テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

注:

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

個人向け保険アンダーライティング プラグイン (sn_ins_underwrite) は、個人向け保険サービス プラグインとともに自動的にインストールされます。

個人向け保険アンダーライティングは、 ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーション全体のワークフローで使用されるアンダーライティングタスクを管理します。

インストールされるロール

個人向け保険アンダーライティングアプリケーションとともにインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
保険引受アドミン sn_ins_underwrite.admin	すべての保険引受業務データへのアクセス権を付与できるアプリ	sn_ins_underwrite.引受人

個人向け保険アンダーライティングアプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	ケーション固有のシステムアドミニストレーターロール。 このロールを持つユーザーには、Insurance Underwriting Operations テーブルへの読み取り、書き込み、および作成アクセス権があります。	
個人保険引受人 [sn_ins_underwrite.b2c_underwriter]	- 保険証券サービスの個人引受タスクの全体的なステータスを表示する - 個人保証タスクの処理	- sn_bom.b2c_agent - sn_bom.ins_policy_viewer - sn_ins_policy_b2c.info_viewer - sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_viewer - sn_ins_policy_b2c.auto_policy_viewer
保険引受ビューアー sn_ins_underwrite.viewer	保険証券サービスの引受タスクと関連データの表示	なし

インストールされるテーブル

個人向け保険アンダーライティングアプリケーションとともにインストールされるテーブル

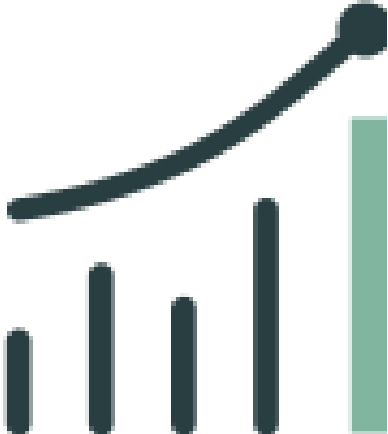
テーブル	Description (説明)
引受サービスタスク (個人) [sn_ins_underwrite_b2c_task]	すべての ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションに対する個人保険契約サービス要求のすべての引受タスクを保存します。このテーブルは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。

企業保険サービス

ServiceNow 企業保険サービス によって、金融機関の引受人と処理担当者が事業保険証券のサービス要求を迅速に解決でき、ミドルオフィスおよびバックオフィスの保険証券業務の変革を推進できます。

ストアでアプリを要求する

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

探索  顧客、保険代理店、保険契約プロセッサが企業保険サービスを使用する方法について説明します。	セットアップ  企業保険サービスを設定します。	要求  保険証券サービス要求を送信します。
解決  ケースとタスクを介して保険契約サービス要求を解決します。	アナリティクスとレポート  事前設定されたダッシュボードを使用して、主要な統計情報を監視し、パフォーマンスを追跡します。	プロセスマイニング  プロセスを可視化し、改善の機会を特定します。

参照



インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

企業保険サービスの探索

貢献者、処理者、および引受人は、企業保険サービスを使用して、商用保険契約のサービス要求を作成および管理できます。

主な機能

- 損害保険業の保険契約業務
- 引受業務
- ServiceNowインスタンスまたはセルフサービスポータルを使用したポリシーサービス要求の送信
- ビジネスニーズを満たすデータ構造とワークフローを作成するための拡張された柔軟なデータモデル
- 送受信ドキュメントをカバーし、例外と承認を処理するドキュメント管理サービス
- さまざまなロールのパーソナライズされたワークスペース

このアプリケーションを使用して、企業保険商品の保険証券サービス要求の開始、処理、引受、確認応答、および履行を管理します。必要なドキュメントの収集と検証、承認プロセスの承認と確定を、すべて 1 つの一元化されたワークフローから行います。

から 企業保険サービス (sn_ins_policy_b2b) アプリケーションをインストールすることで有効にできます。 [ServiceNow Store](#)。

企業保険サービス ペルソナ

企業保険サービス は次のペルソナを対象としています。

企業保険サービスのペルソナ

ペルソナ	説明
アドミニストレーター	アプリケーションの構成を担当する保険証券アドミン。
要求者	保険契約サービス要求を送信し、ケースのステータスを確認する顧客、カスタマーサービス担当者、および貢献者。次の 2 種類のユーザーがポリシー要求を送信できます。 • コンシューマー • 金融機関のフロントオフィスのカスタマーサービス担当者
貢献者	保険契約サービス要求を送信する保険代理店。
マネージャー	マネージャーは、ダッシュボードと プロセスマイニング ワークフローを表示できます。
プロセッサ	損害保険を扱う金融機関のミドルオフィスまたはバックオフィスの処理担当者。ポリシーサービスに取り込まれるポリシーケースとタスク (引受タスクやドキュメントサービスタスクなど) の処理を担当します。 次のロールは、ポリシー要求に対応します。 • 保険証券の処理担当者 • 保険引受人

企業保険サービスを設定する

アプリケーションをインストールし、ファイナンシャルサービスデータをインポートし、アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントをレビューおよび構成することで、企業保険サービス アプリケーションの実装を設定できます。

企業保険サービスのインストール

admin ロールを持っている場合は、企業保険サービス (sn_ins_policy_b2b) アプリケーションをインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「[ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得](#)」を参照してください。
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Storeの[企業保険サービス](#) アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

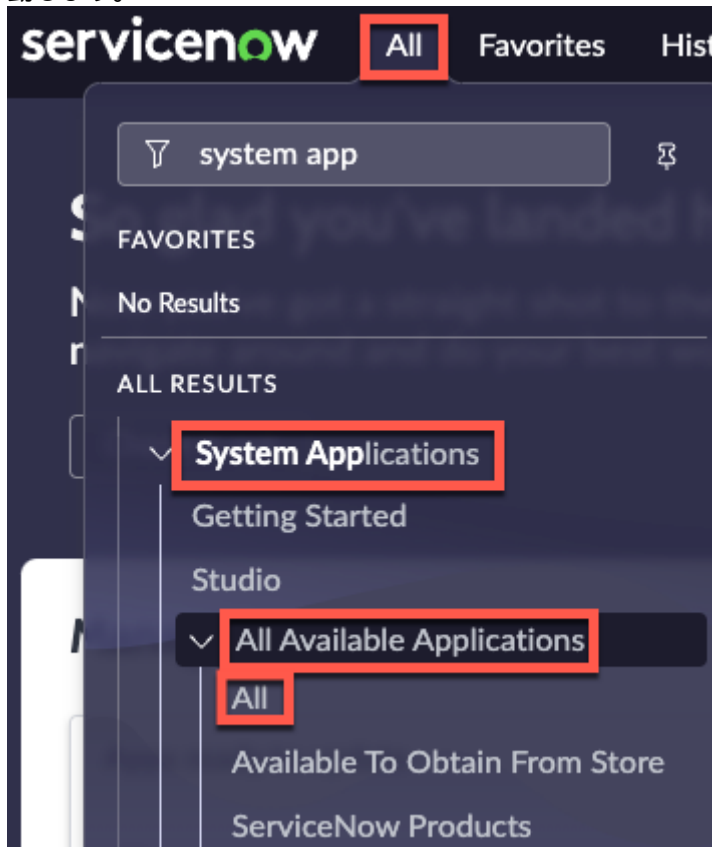
次のアイテムが 企業保険サービス とともにインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

詳細については、「[企業保険サービスとともにインストールされるコンポーネント](#)」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、企業保険サービス アプリケーション (sn_ins_policy_b2b) を検索します。

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

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

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

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

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

i 重要:

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

5. [インストール] を選択します。

企業保険サービスの構成

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

始める前に

企業保険サービス アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「[個人向け保険サービスのインストール](#)」を参照してください。

必要なロール:sn_ins_policy_b2b.admin または admin

手順

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

企業保険サービスの使用

次のロールが 企業保険サービス を使用して保険契約を更新し、補償範囲を変更し、引受をレビューして承認し、個人保険契約のドキュメントを送信する方法について説明します。

企業保険サービス を使用すると、次の個人ポリシーケースタイプの要求者と貢献者は要求を送信でき、プロセッサはケースを処理できます。

商用ケースタイプ

ビジネスオーナーポリシーは、利用可能な商用ケースタイプです。

ワークスペース

要求者、貢献者、および処理者は、パーソナライズされた ワークスペース を使用して保険契約ケースのあらゆる側面を処理します。ワークスペースでは、これらのロールで次のことを実行できます。

- 作業負荷とパフォーマンスの監視
- 優先度の高い項目に絞る
- タスク間を簡単に移動

詳細については、「ワークスペース」を参照してください。

ワークスペースのユーザー 企業保険サービス

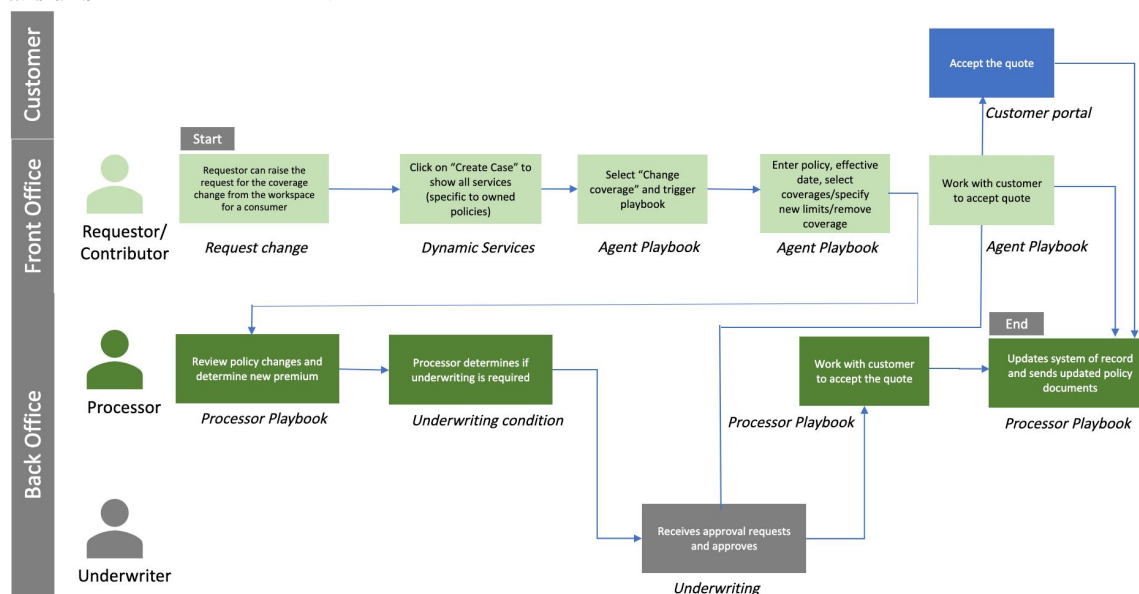
ユーザー	Description (説明)
ポリシーアドミン	ビジネス要件に従って保険証券ワークスペースを構成します。 詳細については、「 CSM 構成可能ワークスペースの構成 」を参照してください。
引受アドミン	ビジネス要件に従って保険引受ワークスペースを構成します。 詳細については、「 CSM 構成可能ワークスペースの構成 」を参照してください。
プロセッサワークスペース	
ポリシープロセッサ	ポリシーケースとタスクを処理して、それらが管理するアカウントの要求を履行します。
貢献者ワークスペース	
ポリシー貢献者	保険契約サービス要求を送信します。
引受人ワークスペース	
引受	引受タスクのステータスを表示し、処理します。

補償変更要求ワークフローの要求、レビュー、および承認

エージェントが補償変更の制限ワークフローを使用して、ポリシー変更要求を要求、レビュー、および承認するためのサービス要求を解決する方法について説明します。

次の図は、エージェントがポリシー補償の変更要求を解決するのにアプリケーションがどのように役立つかを示しています。

補償変更のワークフローの例



保険証券アドミニストレーターは、組織のビジネスニーズに基づいて、この事前定義されたフローをレビューおよびカスタマイズできます。

次のワークフローは、保険契約の補償範囲を変更するためのケースとタスクを、さまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントは ワークスペース にログインして、キュー内のタスクを処理します。ケースプレイブックは、要求を実行するために必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

ポリシー要求者、貢献者、または処理者としての要求の送信

保険証券要求者が顧客の代わりに要求を送信します。

顧客 (コンシューマーまたは連絡先) は、カスタマーサービスポータル、消費者サービスポータル、または別のセルフサービスポータルから直接要求を送信できます。

i 注:

消費者が消費者サービスポータルを使用して要求を送信するには、消費者サービスポータルプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にする必要があります。

ポリシーサービスケースは要求タイプに基づいて作成され、プロセッサにルーティングされます。

i 注:

ケースプレイブックでは、要求者または貢献者が開始およびレビューステージでケースの詳細を更新し、履行のために変更を送信します。

ワークフローが自動的にトリガーされ、アサインルールによって関連付けられたタスクが適切なプロセッサチームにルーティングされます。

プロセッサとしての要求のレビューと意思決定の送信

1. ケースプレイブックでは、処理担当者がポリシー変更要求をレビューし、引受が必要かどうかを判断します。処理者は要求を承認または却下します。
 - プロセッサが変更要求を承認すると、要求された変更の見積もりが顧客または貢献者に送信されます。
 - 要求された変更を処理者が承認するかどうか確信が持てない場合は、ケースを引受人に進めるためのタスクが作成されます。
2. 引受人はケースの詳細をレビューし、ケースを承認または却下します。ポリシー変更要求を承認するケースを承認すると、要求された変更の見積もりが顧客または貢献者に送信されます。
3. 顧客が見積もりを承認すると、プロセッサは保険契約レコードを更新し、更新された保険契約ドキュメントを顧客に送信して、プレイブックの補償変更タスクをクローズします。

顧客としての見積もりの承認または却下

要求されたポリシー変更を受け入れた後に顧客が見積もりを受け取ると、見積もりを承認または却下できます。

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

保険契約サービス要求の送信

保険契約サービス要求を送信して顧客を支援します。

始める前に

必要なロール:sn_ins_policy_b2b.contributor

i 注:

該当するユニバーサル貢献者ロールをアサインして、ケースを作成することもできます。詳細については、「[ファイナンシャルサービスオペレーションコアとともにインストールされるコンポーネント](#)」を参照してください。

i 重要:

貢献者ロールを機能させるには、CSM 貢献者ユーザーロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「[ロールとペルソナ](#)」を参照してください。

このタスクについて

要求者、貢献者、および処理者は、顧客のポリシーサービス要求を送信できます。

顧客は、消費者サービスポータルまたは別のセルフサービスポータルから保険契約サービス要求を送信できます。サービスカタログアイテムを選択し、必要なフォームに入力してからフォームを送信できます。

i 注:

顧客が消費者サービスポータルを使用して要求を送信できるようにするには、消費者サービスポータルプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) が必要です。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**。
2. リストアイコン () をクリックします。
3. 顧客レコードまたはインタラクションレコードから保険契約サービス要求を作成します。
4. [ポリシー要求の作成] をクリックします。
5. [カタログ] リストから [ファイナンシャルサービス] を選択します。
6. [カテゴリ] で [保険証券サービス] をクリックします。
7. 要求を送信するポリシーサービスをクリックします。
8. 要求に関連する必要な情報を入力します。

i 注:

各ポリシーサービス要求フォームには、ポリシーサービスに基づくさまざまなフィールドセットがあります。

9. [送信] をクリックします。

タスクの結果

要求タイプに基づいて、保険契約サービスケースが [新規] ステータスで作成されます。ケースは、保険契約サービス部門のアサイン先グループまたは保険契約プロセッサにアサインされます。ケースがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づいています。

次のタスク

- [詳細を表示] をクリックしてポリシーサービスケースを開き、その詳細を表示します。また、保険契約プロセッサによるケースの解決に役立つ追加情報を [コメント] フィールドに追加することもできます。
- ポリシープロセッサは、ケースとそのタスクの処理を開始できます。

保険契約サービスケースの処理

ポリシーサービス要求のポリシーケースをレビューし、その詳細を更新してワークフローをトリガーします。

始める前に

必要なロール:sn_ins_policy_b2b.bop_processor

このタスクについて

企業保険サービスモジュールを使用すると、処理担当者は企業保険契約取引先のケースとタスクを処理できます。顧客が保険証券サービスを要求すると、保険契約サービスケースが作成され、保険証券プロセッサにアサインされます。プロセッサがケースの詳細を更新すると、構成されたワークフローがトリガーされます。フローはケースからさまざまなタスクをトリガーし、アサインルールはこれらのタスクを保険証券、引受、ドキュメントサービスなどの適切なバックオフィスチームにルーティングします。エージェントが前のタスクをクローズすると、新しいタスクが作成されます。ケースに関連付けられているすべてのタスクが、それぞれのタスクタブに表示されます。

要求の調査と実行に必要なアクティビティとタスクを提供するケースプレイブックを使用します。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**.
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [リスト] タブの [ポリシーサービスケース] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースでは、[自分にアサイン済み] をクリックします。
 - すべてのケースで、[すべて] をクリックします。
4. リストから、処理するケースを選択します。
 - 他のユーザーからアサインされたケースを処理するには、[承認] をクリックします。
 - まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
ケースのステータスが [処理中の作業] に更新されます。
5. [プレイブック] タブを選択します。
ケースプレイブックは、ケースの解決に必要な手順に沿って処理者をガイドします。
6. プレイブックステージのアクティビティとタスクを使用して、要求を実行し、ケースを解決します。

注:

ポリシーサービス要求タイプに応じて、プレイブックに含まれるアクティビティとタスクの数は増えたり少なかったりする場合があります。

プレイブックアクティビティ中に生成されたタスクは、ケースの [タスク] タブに表示されます。

7. オプション: アドホック作業の場合は、ケースの [ポリシーサービスタスク] タブに移動し、[新規] をクリックして、ポリシーサービスタスクを作成します。
8. [Update (更新)] をクリックします。

タスクの結果

ケースワークフローは、引受人とドキュメントエージェントの次のタスクをトリガーし、ケースは次のステージに進みます。

次のタスク

ケースに関連付けられたタスクを処理して解決します。

- 保険引受タスクに取り組む。
- ドキュメントタスクで作業して、ポリシーサービスケースのドキュメントを検証します。
- 保険契約サービスタスクを処理します。

保険引受タスクに取り組む

商用保険引受タスクで作業し、保険契約の顧客のポリシー要求を評価し、リスクを分析します。

始める前に

必要なロール:sn_ins_uw_b2b_underwriter

このタスクについて

構成されたワークフローにより、引受エージェントの引受タスクが自動的に生成されます。タスクは、アサインルールに基づいて引受運用チームまたはエージェントにアサインされます。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**。
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [リスト] タブの [商用保証サービスタスク] で、タスクリストを開きます。
 - アサインされたタスクの [自分にアサイン済み] をクリックします。
 - すべての引受タスクについて、[すべて] をクリックします。
4. リストで、作業するタスクを選択します。
まだ自分にアサインされていないタスクを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. 保険システムのタスクを完了するために必要な作業を完了します。
6. オプション: [作業メモ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
7. [ステータス] フィールドで、タスクのステータスを [完了してクローズ] に変更してタスクをクローズします。
8. [Update (更新)] をクリックします。

ドキュメントタスクで作業して、ポリシーサービスケースのドキュメントを検証します

ドキュメントタスクを処理して、ポリシーサービスケースに必要なドキュメント (受信および送信) を管理および追跡します。

始める前に

必要なロール:sn_bom_document.b2b_agent

このタスクについて

ドキュメントプロセッササービスは、ワークフローに必要なドキュメント (受信と送信) を決定します。ドキュメントを収集したり、顧客に配布したりする必要がある場合は、ドキュメントエージェントのタスクが自動的に生成されます。タスクは、アサインルールに基づいてドキュメントサービスチームまたはドキュメントエージェントにアサインされます。

詳細については、「」を参照してください。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**。
2. リストアイコン () をクリックします。

3. [リスト] タブの [ドキュメントサービス] で、タスクリストを開きます。
 - アサインされたタスクの [自分にアサイン済み] をクリックします。
 - すべてのドキュメントタスクについて、[すべて] をクリックします。
4. リストで、作業するタスクを選択します。
まだ自分にアサインされていないタスクを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. ケースに必要な書類を確認します。
 - 受信ドキュメントのリストを表示するには、[受信ドキュメント] タブをクリックします。
 - 送信ドキュメントのリストについては、[送信ドキュメント] タブをクリックします。
6. 顧客が送信した (受信) または銀行が顧客と共有する必要がある (送信) すべてのドキュメントに不備があることを確認します。

i 注:

ドキュメントルールによっては、ドキュメントの保留または例外により、タスクをクローズするためにドキュメントエージェントによる承認が必要になる場合があります。承認するには、ドキュメントの [承認] タブをクリックし、[承認] をクリックします。

7. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
8. [Close (終了)] をクリックします。

タスクの結果

- ドキュメントタスクが [完了してクローズ] ステータスに移行し、関連するケースが次のステージに移動します。
- 構成されたワークフローに基づく新しいタスクが、関連付けられたケースのそれぞれのタスクタブに自動的に生成されます。新しいタスクは、アサインルールに基づいてアサイン先グループまたはエージェントにアサインされます。

Group Life Servicing のアナリティクスおよびレポート作成

企業保険サービスには、アクション可能なデータ可視化を備えた事前構成済みのダッシュボードが含まれており、組織がビジネスプロセスを改善し、セルフサービスの価値を定量化するのに役立ちます。

ダッシュボードの パフォーマンスアナリティクス ウィジェットを使用して、データの経時的な可視化、ビジネスプロセスの分析、改善が必要な箇所の特定を行います。

企業保険サービスでは、次のダッシュボードを使用できます。

企業保険サービス ダッシュボード

企業保険サービス ダッシュボード

企業保険サービスダッシュボードを使用すると、保険サービスに対して受信した個人ポリシーサービス要求に対するチームとビジネスのパフォーマンスに関するインサイトを取得できます。



重要:

企業保険サービスダッシュボードが刷新され、ユーザーエクスペリエンスが向上しました。

企業保険サービスダッシュボードを使用すると、ポリシーサービスケースのステータスを監視し、傾向を確認し、単一のビューから詳細にドリルダウンできます。指定した時間に、サービスレベルアグリーメントに違反したクローズ済みケース、緊急の対応が必要なオープンケース、およびポリシーサービスケースの平均クローズ時間の詳細を表示できます。

必要な Now Platform ロール

- sn_ins_policy_b2b.manager。ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- ダッシュボードの編集には、sn_ins_policy_b2b.admin、sn_bom_pa.admin、および pa_admin が必要です。

企業保険サービス ダッシュボードへのアクセス

企業保険サービスダッシュボードにアクセスするには、ワークスペース > ファイナンシャルサービスワークスペース > **Analytics Center** (アナリティクスセンター) ()

または、すべて > 企業保険サービス > 分析。

プラットフォームアナリティクス ワークスペースからダッシュボードにアクセスすることもできます。プラットフォームアナリティクス ワークスペースの詳細については、「[アナリティクスセンター](#)」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、既存のコア UI ダッシュボードレイアウトに通常どおりアクセスできます。すべて > 企業保険サービス > ダッシュボード。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用できるかの例については、次の表のユースケースを参照してください。

企業保険サービスダッシュボードを使用するユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用方法
企業保険サービスマネージャー	保険ケースのリアルタイムステータスを可視化し、次のタスクを実行する必要があります。 • サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反しているすべてのオープンな保険ケースを監視する • 各保険ケースタイプのボリュームとその傾向を監視する • エージェントの生産性の確認 • サービス、エージェント、またはグループのケースの平均クローズ時間のレビュー • ポリシータイプごとに要求の詳細を監視する • エラーカテゴリの詳細へのドリルダウン
企業保険サービスアドミン	ビューをカスタマイズする必要があります。

インジケーター

企業保険サービス.クローズ済みケースの所要時間合計

ステージとサービスのブレイクダウンを含む、その日に企業保険ケースをクローズするまでの時間数。

企業保険サービス.クローズ済みケースの数

本日クローズされた企業保険ケースのうち、ステージ とサービスの内訳を含む数。

Commercial Lines.SLA 違反が 80 % を超えたオープンケース

SLA 経過割合が 80% を超える、その日のオープン企業保険ケースの数。

企業保険：BOP 補償変更作成済みケースの数

企業保険サービスが BOP 補償変更アカウントである、本日作成された企業保険ケースの数。

企業保険サービス.SLA に違反しているクローズ済みケースの数

その日にクローズされ、SLA に違反した企業保険ケースの数。

企業保険：SLA に違反しているオープンケースの数

SLA に違反したその日のオープン企業保険ケースの数。

Commercial lines.BOP 補償変更オープンケースの数

企業保険サービスが BOP 補償変更アカウントであるその日のオープン企業保険ケースの数。

企業保険サービス.顧客によって却下されたケースの数

顧客によって却下されたケースの数。

企業保険サービス.SLA を満たしたクローズ済みケースの数

SLA 内でその日にクローズされた企業保険ケースの数。このインジケータは、SLA を満たしてクローズされたケースの数と、SLA に違反したケースの数を比較するために使用されます。

企業保険サービス.履行者によって却下されたケースの数

引受人または処理者によって却下されたケースの数。

ブレイクダウン

- ポリシーケースステージ
- ポリシー却下理由
- ポリシーサービス

企業保険サービスのリファレンス

Commercial Lines Servicing アプリケーションのインストール時にインストールされるコンポーネント (ロール、テーブル、プラグイン、ストアアプリケーションなど) について説明します。

企業保険サービスとともにインストールされるコンポーネント

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

注:

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

インストール済みプラグイン

企業保険サービスとともにインストールされるプラグイン

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

インストール済みストアアプリケーション

企業保険サービスとともにインストールされるストアアプリケーション

ストアアプリケーション	Description (説明)
ファイナンスサービスオペレーションコア	保険契約サービス要求を行うために必要な顧客データを保存します。詳細については、「 ファイナンスサービスオペレーションコアとともにインストールされるコンポーネント 」を参照してください。
企業保険アンダーライティング	保険証券サービスケースで使用される商用保証サービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「 企業保険アンダーライティングとともにインストールされるコンポーネント 」を参照してください。
ドキュメントプロセッサ	保険業務ワークフローで使用されるドキュメントサービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「 Financial Services Document Processor との統合 」を参照してください。
カスタマーサービス管理 (CSM)向けプレイブック	シンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを可視化する方法を提供し、よく発生する状況に対する一貫した対応を保証します。詳細については、「 カスタマーサービス管理向けプレイブック 」を参照してください。

インストールされるロール

企業保険サービスとともにインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
企業保険契約アドミン [sn_ins_policy_b2b.admin]	- 営利損害保険サービスの役割の付与 - 商用ポリシーケースとタスクの削除	- sn_bom.service_definition_admin - sn_ins_policy_b2b.bop_processor

企業保険サービスとともにインストールされるロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	• Commercial Property and Casualty Insurance Servicing アプリケーションの構成 • 商用ポリシーサービス定義の作成および変更 • 商用ポリシーデータに対する読み取り、書き込み、作成アクセス権を持つ	
商用ポリシー処理者 [sn_ins_policy_b2b.bop_processor]	• 商用保険証券サービス要求の送信 • 商用保険契約ケース、引受タスク、およびドキュメントサービスタスクのステータスの表示 • インタラクションの記録	• sn_ins_policy_b2b.info_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_ins_policy_b2b.info_writer • sn_bom.b2b_agent • sn_ins_uw_b2b.viewer • sn_ins_policy_b2b.bop_viewer • sn_bom_document.b2b_collector • sn_bom.bo_ins_policy_viewer
企業保険貢献者 [sn_ins_policy_b2b.contributor]	管理するアカウントの保険契約サービスケースを作成および追跡します。	• sn_ins_policy_b2b.info_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_ins_policy_b2b.info_writer • sn_bom.account_data_viewer

企業保険サービスとともにインストールされるロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	i 重要: 貢献者ロールを機能させるには、CSM 貢献者ユーザーロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。	• sn_ins_uw_b2b.viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.b2b_contributor • sn_bom_document.b2b_collector • sn_bom.bo_ins_policy_viewer
商用保険証券ビューアー [sn_ins_policy_b2b.bop_viewer]	企業保険証券ケースと関連データの表示	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_ins_uw_b2b.viewer • sn_bom.bo_ins_policy_viewer

インストールされるテーブル

企業保険サービスとともにインストールされるテーブル

テーブル	Description (説明)
保険契約ベース [sn_ins_policy_b2b_base]	個人向け保険サービスベーステーブルのケース [sn_customerservice_case] テーブルの拡張。基幹業務固有のケースタイプテーブルは、このテーブルから拡張できます。
ビジネスオーナー保険契約ケース [sn_ins_policy_b2b_bop_service]	ビジネスオーナーポリシーのすべてのサービスケースを保持する BOP ケースタイプテーブル。これはポリシーベーステーブルの拡張テーブルです。
ビジネスオーナーポリシータスク	このテーブルは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張しま

企業保険サービスとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	Description (説明)
[sn_ins_policy_b2b_bop_task]	す。BOP ケースに関連するすべてのタスクを保存します。
被保険物情報 [sn_ins_policy_b2b_insured_property_info]	これは、保険契約に対するケースのサービスの一環として発生する可能性のある被保険財産への変更を格納する情報テーブルです。
参加者の被保険物情報 [sn_ins_policy_b2b_participant_insured_property_info]	これは、保険契約に対するケースの処理の一環として、参加者が被保険財産に対して果たすロールへの変更を格納する情報テーブルです。
ポリシー参加者情報 [sn_ins_policy_b2b_policy_participant_info]	これは、保険契約に対するケースの処理の一環として実施できる保険加入者への変更を保存する情報テーブルです。
ポリシー範囲情報 [sn_ins_policy_b2b_policy_coverage_info]	これは、保険契約に対するケースへのサービスの一環として行われる可能性のある保険契約補償の変更を保存する情報テーブルです。

企業保険アンダーライティングとともにインストールされるコンポーネント

Commercial Lines Underwriting アプリケーション (sn_ins_uw_b2b) をインストールすると、テーブルやユーザーロールなど、いくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

i 注:

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

Commercial Lines Underwriting プラグイン (sn_ins_uw_b2b) は、Commercial Lines Servicing プラグインとともに自動的にインストールされます。

企業保険アンダーライティングは、ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーション全体のワークフローで使用されるアンダーライティングタスクを管理します。

インストールされるロール

Commercial Lines Underwriting アプリケーションとともにインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
保険引受アドミン sn_ins_underwrite.admin	すべての保険引受業務データへのアクセス権を付与できるアプリケーション固有のシステムアドミニストレーターロール。 このロールを持つユーザーには、Insurance Underwriting Operations テーブルへの読み取り、書き込み、および作成アクセス権があります。	sn_ins_underwrite.引受人

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

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
企業保険引受人 [sn_ins_uw_b2b.引受人]	- 保険証券サービスの商用引受タスクの全体的なステータスの表示 - 商用引受タスクの処理	- sn_ins_policy_b2b.info_viewer - sn_bom.b2b_agent - sn_ins_policy_b2b.bop_viewer - sn_bom.ins_policy_viewer
保険引受ビューアー sn_ins_underwrite.viewer	保険証券サービスの引受タスクと関連データの表示	なし

インストールされるテーブル

Commercial Lines Underwriting アプリケーションとともにインストールされるテーブル

テーブル	Description (説明)
企業保険アンダーライティング	
商用保証サービスタスク [sn_ins_uw_b2b_task]	すべての ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションのビジネスポリシーサービス要求のすべての引受タスクを保存します。このテーブルは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。

Life Insurance Servicing

生命保険サービスポリシーサービス要求は、個人生命保険および団体生命保険アプリケーションを通じてサポートされます。

個人および団体の生命保険契約サービス要求は、次のアプリケーションを介してサポートされます。

- [Individual Life Servicing](#)
- [Group Life Servicing](#)

Individual Life Servicing

ServiceNow Individual Life Servicingアプリケーション (sn_ins_indiv_life) は、個人生命保険および障害保険契約を迅速に更新および維持するためのツールを組織に提供します。

ストアでアプリを要求する

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



参照



インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

Individual Life Servicing の詳細

貢献者、処理者、および引受人は、個人生命保険と障害保険契約を管理し、保険ワークフロータスクを開始および完了するためのケースを作成できます。

主な機能

- ポリシー情報を更新するための 5 つのベースラインフロー
- 各ロール用に設計された専用のプレイブックとワークスペースを使用して、保険ワークフローを開始して完了します。プレイブックは、すべてのステップがプロセスの適切なステージで完了するように、タスクを通じてステップバイステップのガイダンスを提供します。のベースラインサービスフローの使用または拡張 Individual Life Servicing
- 関連するサービス定義を作成し、ポリシーに関する正確な情報を表示するのに役立つベースラインデータモデル
- ドキュメントをインテリジェントに収集して処理し、電子署名用のドキュメントを構成して送信するのに役立つドキュメントプロセッサ機能
- さまざまなロールのパーソナライズされたワークスペース[®]
- ServiceNow パフォーマンスアナリティクスとServiceNow プロセスマイニングを使用して主要な統計情報を監視し、パフォーマンスを追跡します。

Individual Life Servicing アプリケーションを使用して、個人生命保険商品および障がい保険商品の保険契約サービス要求の開始、処理、履行を管理します。生命保険および障害保険の契約変更タスクを管理するために、部門やオフィスとの取り組みを調整します。必要なドキュメントを収集して検証し、一元化された 1 つのワークフローから承認プロセスを承認して確定します。

Individual Life Servicing ペルソナ

Individual Life Servicing は、次のペルソナを対象としています。

Individual Life Servicing アプリケーションのペルソナ

ペルソナ	説明
アドミニストレーター	アプリケーションの構成を担当する保険証券アドミン。
貢献者	顧客に代わって保険契約サービス要求を送信する保険エージェント。
マネージャー	アナリティクスダッシュボードと プロセスマイニング ダッシュボードを表示できるマネージャー。
プロセッサ	生命保険契約の変更を扱う金融機関のミドルオフィスまたはバックオフィスの処理担当者。ポリシーケースとタスクの処理を担当します。
引受	引受人は、ケースの解決に入力が必要な場合に、サービス要求のレビューと処理を支援します。

Individual Life Servicing を設定する

アプリケーションをインストールし、ファイナンシャルサービスデータをインポートし、アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントをレビューおよび構成することで、Individual Life Servicing アプリケーションの実装を設定できます。

Individual Life Servicing のインストール

admin ロールを持っている場合は、Individual Life Servicing アプリケーション (sn_ins_indiv_life) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「[ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得](#)」を参照してください。
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Storeの[Individual Life Servicing](#) アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

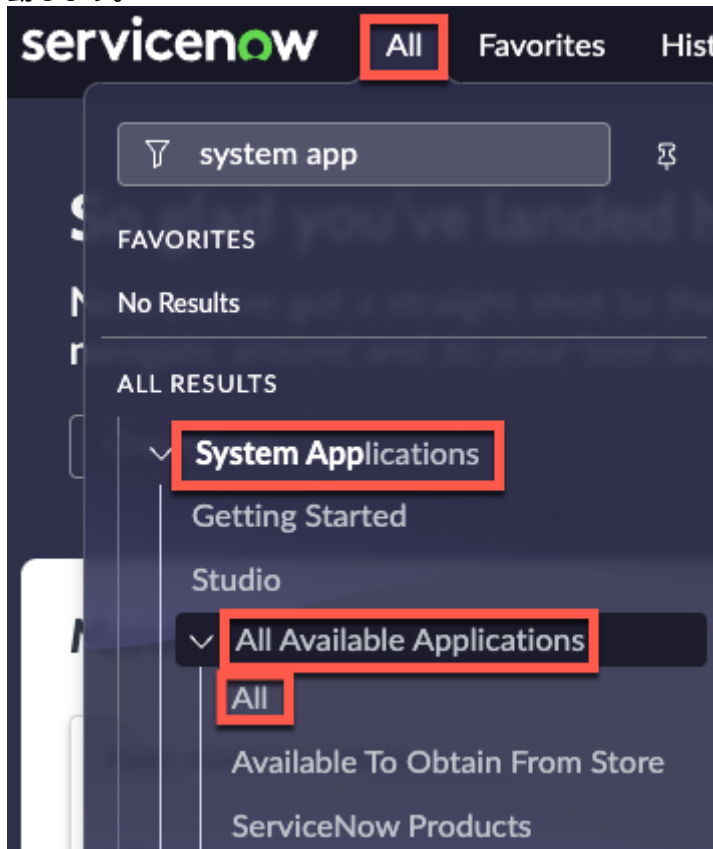
Individual Life Servicing とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

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

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター条件と検索バーを使用して Individual Life Servicing アプリケーション (sn_ins_indiv_life) を検索します。

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

[インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエントリメントを取得します。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。

デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

i 重要:

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

6. [インストール] を選択します。

Individual Life Servicing の構成

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

始める前に

Individual Life Servicing アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「[Individual Life Servicing のインストール](#)」を参照してください。

必要なロール:sn_ins_indiv_life.admin または admin

手順

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

Individual Life Servicing のリファレンス

Individual Life Servicing アプリケーションのインストール時にインストールされるコンポーネント (ロール、テーブル、プラグイン、ストアアプリケーションなど) について説明します。

Individual Life Servicing とともにインストールされるコンポーネント

Individual Life Servicing プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

注:

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

インストール済みプラグイン

Individual Life Servicing アプリケーションとともにインストールされるプラグイン

プラグイン名	Description (説明)
カスタマーサービス [com.sn_customerservice]	カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションからファイナンスサービスオペレーションアプリケーションへのテーブルの拡張を有効にします。
個人生命保険引受業務 [sn_ins_indiv_uw]	保険会社が、既存の引受ガイドラインとルールに基づいてサービス要求を引受人にルーティングできるようにします。引受者は、ワークフローを通じて配布チームやサービスチームとコラボレーションできます。

インストール済みストアアプリケーション

Individual Life Servicing アプリケーションとともにインストールされるストアアプリケーション

ストアアプリケーション	Description (説明)
ファイナンシャルサービスオペレーションコア	保険契約サービス要求を行うために必要な顧客データを保存します。詳細については、「 ファイナンシャルサービスオペレーションコアとともにインストールされるコンポーネント 」を参照してください。
個人生命保険引受業務	保険証券サービスワークフローで使用される個々の保険契約引受サービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「 個人向け生命保険の引受とともにインストールされるコンポーネント 」を参照してください。
ドキュメントプロセッサ	保険証券サービスケースで使用されるドキュメントサービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「 Financial Services Document Processor との統合 」を参照してください。
カスタマーサービス管理 (CSM)向けプレイブック	シンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを可視化する方法を提供し、よく発生する状況に対する一貫した対応を保証します。詳細については、「 カスタマーサービス管理向けプレイブック 」を参照してください。
CSM Contributor User	中央オフィスチームが顧客要求のケースを作成できるようにします。詳細については、「 CSM 貢献者ユーザーの構成 」を参照してください。

自動翻訳

インストールされるロール

Individual Life Servicing アプリケーションとともにインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
個人ポリシーアドミン [sn_ins_indiv_life.admin]	- 個人保険サービスの役割の付与 - 個々のポリシーケースとタスクを削除する - Individual Life Servicing アプリケーションの設定	- sn_bom.service_definition_admin - sn_ins_indiv_life.line_writer - sn_ins_indiv_life.プロセッサ - sn_ins_indiv_life.processor_connector

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

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	• 個々のポリシーサービス定義の作成および変更 • 個々のポリシーデータに対する読み取り、書き込み、作成アクセス権を持つ	
個人生命保険マネージャー [sn_ins_indiv_life. マネージャー]	• Individual Life Servicingダッシュボードでのパフォーマンスアナリティクスレポートの表示 • 保険業務プロセスにプロセスマイニング プロジェクトを使用する	• sn_ins_indiv_life. プロセッサー • sn_ins_indiv_life.processor_connector
個々のポリシープロセッサー [sn_ins_indiv_life.processor]	• 個人保険証券サービス要求の送信 • 個々の保険証券ケース、引受タスク、およびドキュメントサービスタスクのステータスを表示する • インタラクションの記録	• 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

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

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
個々のポリシープロセッサコネクタ [sn_ins_indiv_life.processor_connector]	• 個人生命保険契約および障がい保険契約ケース、引受タスク、および管理されている顧客アカウントのドキュメントサービスタスクのステータスにアクセスして表示します。 • 管理している顧客アカウントのケースとタスクを作成、更新、クローズする • インタラクションの記録	• sn_ins_indiv_life.viewer • sn_doc_processor.agent • sn_ins_indiv_life.line_writer • sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_ins_indiv_uw.viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.indiv_life_policy_viewer • sn_bom.indiv_disab_policy_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.agent • sn_ins_indiv_life.line_viewer
個人ポリシー貢献者 [sn_ins_indiv_life.contributor]	管理するアカウントの保険契約サービスケースを作成および追跡します。	• sn_bom.service_viewer • sn_ins_indiv_life.lineinfo_writer • sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_ins_indiv_uw.viewer

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

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	i 重要: 貢献者ロールを機能させるには、CSM 貢献者ユーザーロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。	• sn_bom.b2c_contributor • sn_bom.indiv_life_policy_viewer • sn_bom.indiv_disab_policy_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.b2b_contributor • sn_ins_indiv_life.line_viewer • sn_bom.ins_policy_viewer
個々のポリシービューアー [sn_ins_indiv_life.viewer]	個々の保険契約ケースと関連データの表示	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.indiv_life_policy_viewer • sn_ins_indiv_life.info_viewer • sn_bom.ins_policy_viewer

自動翻訳

インストールされるテーブル

Individual Life Servicing アプリケーションとともにインストールされるストアアプリケーション

テーブル	Description (説明)
個人生命保険ベース [sn_ins_indiv_life_base]	ポリシーベーステーブルは、ケース [sn_customerservice_case] テーブルを拡張します。
個人生命保険契約ケース [sn_ins_indiv_life_service]	ポリシーサービスケーステーブルは、ポリシーベーステーブルを拡張します。のコンシューマーサービスのすべての保険契約サービスケースを保存します Individual Life Servicing

Individual Life Servicing アプリケーションとともにインストールされるストアアプリケーション (続く)

テーブル	Description (説明)
個人生命保険契約タスク [sn_ins_indiv_life_task]	このテーブルは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。の保険契約サービスのすべての保険契約タスクを保存します Individual Life Servicing
保険契約補償行 [sn_ins_indiv_life_coverage_line]	これは、保険契約サービスの補償範囲への変更を格納する情報テーブルです。 Individual Life Servicing

個人向け生命保険の引受とともにインストールされるコンポーネント

Individual Life Underwriting プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

インストールされるロール

Individual Life Underwriting アプリケーションとともにインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
個人保険引受アドミン [sn_ins_indiv_uw.admin]	すべての個々の保険引受業務データへのアクセス権を付与できるアプリケーション固有のシステムアドミニストレーターロール。 このロールを持つユーザーには、個人向け生命保険アンダーライティングテーブルへの読み取り、書き込み、および作成アクセス権があります。	sn_ins_indiv_uw.引受人
個人保険引受人 [sn_ins_indiv_uw.引受人]	- 保険証券サービスの個々の保険契約引受タスクの全体的なステータスを表示する - 個々の保険契約引受タスクに取り組む	- sn_ins_indiv_life.viewer - sn_ins_indiv_life.line_writer - sn_bom.indiv_disab_policy_viewer - sn_bom、b2b_agent - sn_bom.b2c_agent
個人保険引受ビューアー [sn_ins_indiv_uw.viewer]	個々の保険証券サービスの引受タスクと関連データを表示する	

インストールされるテーブル

Individual Life Underwriting アプリケーションとともにインストールされるテーブル

テーブル	Description (説明)
個人向け生命保険アンダーライティング [sn_ins_indiv_uw_task]	すべてのアプリケーションの個々の保険契約サービス要求のすべての引受タスクを保存します。このテーブルは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。

Individual Life Servicing の使用

次のロールが Individual Life Servicing を使用して保険契約を更新し、引受をレビューして承認し、個人生命保険契約のドキュメントを送信する方法について説明します。

Individual Life Servicing を使用すると、貢献者/処理者は顧客に代わってケースを送信でき、処理者/引受人は個々のポリシーケースタイプで発生したケースを処理できます。

個人生命保険契約ケースタイプに関する事前定義されたワークフロー

- 補償範囲の拡大
- 補償範囲の縮小
- 保険契約をキャンセル
- 定期を終身に変換
- 受取人の追加/変更

ワークスペース

貢献者と処理担当者は、パーソナライズされた ワークスペース を使用して保険契約ケースのあらゆる側面に対応します。ワークスペースでは、これらのロールで次のことを実行できます。

- 作業負荷とパフォーマンスの監視
- 優先度の高い項目に絞る
- タスク間を簡単に移動

詳細については、「[ワークスペース](#)」を参照してください。

ワークスペース のユーザー Individual Life Servicing

ユーザー	Description (説明)
ポリシーアドミン	ビジネス要件に従って保険証券ワークスペースを構成します。 詳細については、「 CSM 構成可能ワークスペース の構成 」を参照してください。
引受アドミン	ビジネス要件に従って保険引受ワークスペースを構成します。 詳細については、「 CSM 構成可能ワークスペース の構成 」を参照してください。

ワークスペースのユーザー **Individual Life Servicing** (続く)

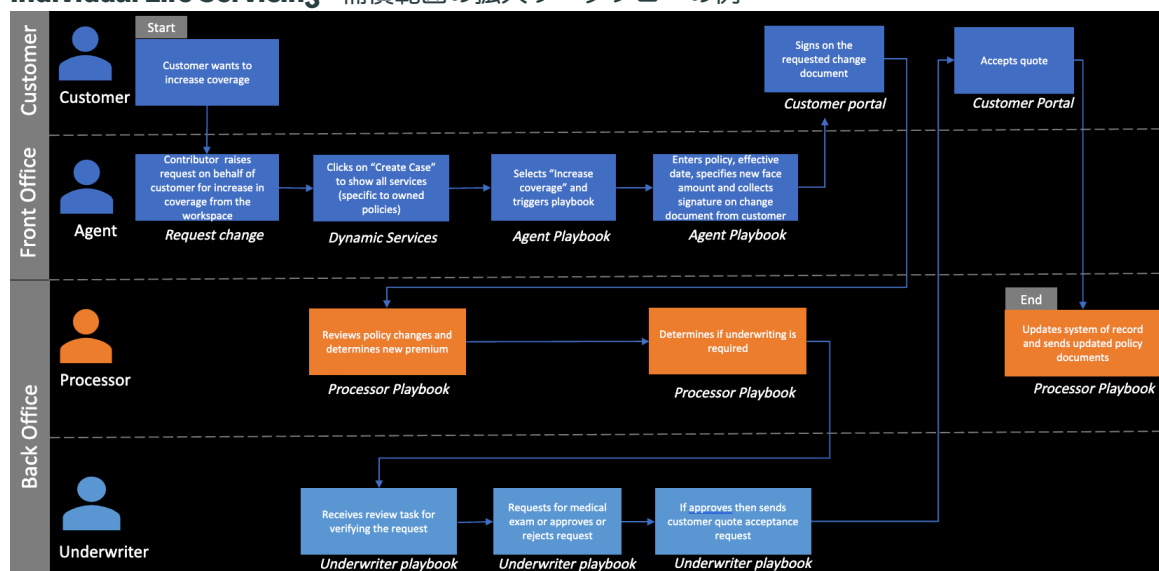
ユーザー	Description (説明)
プロセッサワークスペース	
ポリシープロセッサ	ポリシーケースとタスクを処理して、ポリシーに基づいて発生した要求を履行します。
貢献者ワークスペース	
ポリシー貢献者	顧客に代わって保険契約サービス要求を送信します。
引受人ワークスペース	
引受	タスクのステータスを表示し、引受固有のタスクを処理します。

補償範囲の拡大要求ワークフローを要求、レビュー、および承認します

エージェントが補償範囲の拡大ワークフローを使用して、個人生命保険契約の変更要求を要求、レビュー、および承認するためのサービス要求を解決する方法について説明します。

次の図は、エージェントが補償範囲の拡大要求を解決するのにアプリケーションがどのように役立つかを示しています。

Individual Life Servicing - 補償範囲の拡大ワークフローの例



保険証券アドミニストレーターは、組織のビジネスニーズに基づいて、この事前定義されたフローをレビューおよびカスタマイズできます。

次のワークフローは、保険契約の補償範囲を拡大するためのケースとタスクを、さまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントはワークスペースにログインして、キュー内のタスクを処理します。ケースプレイブックは、要求を実行するために必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

ポリシー貢献者または処理者としての要求の送信

保険契約貢献者が顧客の代わりに要求を作成します。

顧客 (コンシューマーまたは連絡先) は、カスタマーサービスポータル、消費者サービスポータル、または別のセルフサービスポータルから直接要求を送信できます。

i 注:

消費者が消費者サービスポータルを使用して要求を送信するには、消費者サービスポータルプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にする必要があります。

要求タイプに基づいて保険契約サービスケースが作成され、署名用に補償範囲の拡大.pdfドキュメントを顧客に送信する要求を送信するタスクが作成されます。顧客がドキュメントに署名し、貢献者がケースを送信します。

i 注:

ケースプレイブックでは、要求者または貢献者が開始およびレビューステージでケースの詳細を更新し、履行のために変更を送信します。

ワークフローが自動的にトリガーされ、アサインルールによって関連付けられたタスクが適切なプロセッサチームにルーティングされます。

プロセッサとしての要求のレビューと意思決定の送信

1. ケースプレイブックでは、処理担当者が保険契約の変更要求をレビューし、新しい保険料額を決定します。プロセッサは、引受が必要かどうかを決定します。
 - 処理担当者が要求を承認すると、要求された補償範囲の引き上げ変更の見積もりが顧客または貢献者に送信されます。
 - 要求された変更を処理者が承認するかどうか確信が持てない場合は、ケースを引受人に進めるためのタスクが作成されます。
 - 処理者が要求を却下した場合、ケースはクローズ済みになります。
2. 顧客が見積もりを承認した場合、プロセッサは保険契約レコードを更新し、更新された保険契約ドキュメントを顧客に送信して、プレイブックの補償範囲の拡大タスクをクローズします。

引受人としてのケースの承認または却下

処理担当者が要求された変更を承認するかどうか確信が持てず、作成されたタスクによってケースが引受人に進む場合、引受人はケースの詳細を確認したり、顧客の健康診断を要求したり、ケースを承認または却下したりできます。引受人がケースを承認して補償範囲の拡大の変更要求を承認すると、更新された保険料見積もりが顧客または貢献者に送信されます。

顧客としての見積もりの承認または却下

貢献者または処理担当者が、補償範囲の拡大に関するドキュメントを更新して顧客に送信した後、顧客の署名が変更された後、顧客は要求の詳細を確認し、ドキュメントに署名します。処理業者または引受人が補償範囲の引き上げ要求を承認すると、顧客には調整された保険料見積もりが送信され、見積もりを承認または却下できます。

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

個人生命保険サービスケースの作成

処理業者または貢献者は、顧客に代わって個人生命保険ケースを作成することで、保険契約要求プロセスを開始できます。

始める前に

必要なロール:sn_ins_indiv_life.processor、sn_ins_indiv_life.processor_connector、またはsn_ins_indiv_life.contributor

i 注:

該当するユニバーサル貢献者ロールをアサインして、ケースを作成することもできます。詳細については、「[ファイナンシャルサービスオペレーションコアとともにインストールされるコンポーネント](#)」を参照してください。

i 重要:

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

このタスクについて

貢献者と処理者は、ワークスペースから顧客の個々の保険契約サービス要求を送信できます。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**.
2. リストアイコン () を選択します。
3. 個人生命保険サービスケースリストまたはインタラクションレコードからケースを作成します。
4. [新しいケースを作成] ダイアログボックスで、ケースを作成する個人生命保険サービスを選択します。
 - 受取人の追加/変更
 - 補償範囲の拡大
 - 補償範囲の縮小
 - 定期を終身に変換
 - 保険契約をキャンセル
5. [作成] を選択します。
6. フォームで、必須フィールドと、顧客から収集したその他の関連情報を入力します。
7. [保存] を選択します。

タスクの結果

要求タイプに基づいて、保険契約サービスケースが [新規] ステータスで作成されます。ケースは、保険契約サービス部門のアサイン先グループまたは保険契約プロセッサにアサインされます。ケースがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づいています。

個人生命保険サービスケースの処理

個人生命保険ケースで保険契約情報を確認し、未処理のタスクが完了していることを確認し、保険契約サービス要求を完了します。

始める前に

必要なロール:sn_ins_indiv_life.processor または sn_ins_indiv_life.processor_connector

i 重要:

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

このタスクについて

顧客が保険証券の変更を要求すると、関係マネージャーなどの生命保険の貢献者がケースを開始し、その詳細を更新してワークフローをトリガーします。ワークフロー全体を通じて、保険エージェントとドキュメントエージェントはアサインされたタスクを完了し、ケースのステータスを更新します。

i 注:

ポリシーサービス要求タイプに応じて、ワークフローのタスク数が増えたり少なくなったりする場合があります。

要求の調査と完了に必要なアクティビティとタスクを提供するケースプレイブックを使用します。プレイブックアクティビティのタスクは、ケースの [タスク] タブでも使用できます。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**.
2. リストアイコン () を選択します。
3. [リスト] タブの [個人生命保険サービスケース] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
 - すべての個人生命保険ケースについて、[すべて] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。
まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[自分にアサイン] を選択して自分にアサインします。
5. [プレイブック] タブを選択します。
ケースプレイブックは、ケースの解決に必要な手順に沿って処理者をガイドします。
6. 次のプレイブックステージのアクティビティとタスクを使用して、要求を実行し、ケースを解決します。
 - 保険契約の詳細または補償の変更を入力し、顧客ドキュメントを収集し、レビューのためにケースを送信する開始。
 - 処理担当者レビュー :顧客ドキュメントを検証し、ポリシーの詳細をレビューし、レビューを送信します。
 - 見積もりを承認するか却下するかを決定する顧客の決定で更新するための顧客の承諾。
 - 承認された変更を有効にし、保険契約レコードを更新し、更新された保険契約ドキュメントを顧客に送信し、ケースをクローズするための履行。
プレイブックアクティビティ中に生成されたタスクは、ケースの [タスク] タブに表示されます。
7. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
8. プレイブックアクティビティまたはタスクフォームからタスクをクローズします。

タスクの結果

ケースが自動的に更新され、[完了してクローズ] と表示されます。

個人生命保険引受タスクの処理

引受人は、個々の生命保険引受タスクに取り組み、保険契約の要求を評価し、保険契約の顧客のリスクを分析できます。

始める前に

必要なロール:sn_ins_indiv_uw.underwriter

このタスクについて

構成されたワークフローにより、引受エージェントの引受タスクが自動的に生成されます。タスクは、アサインルールに基づいて引受運用チームまたはエージェントにアサインされます。要求の調査と完了に必要なアクティビティとタスクを提供するケースプレイブックを使用します。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**.
2. リストアイコン () を選択します。
3. 引受タスクリストからタスクを開きます。

オプション	説明
個人向け生命保険引受タスクリストから	a. [リスト] タブの [Individual life UW Service Tasks] で、タスク リストを開きます。 ▪ アサインされたタスクの [自分にアサイン済み] を選択します。 ▪ すべての引受タスクの場合は、[すべて] を選択します。 b. リストで、作業するタスクを選択します。

まだ自分にアサインされていないタスクを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。

4. 保険システムのタスクを完了するために必要な作業を完了します。
5. オプション: [作業メモ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
6. 引受タスクフォームからタスクをクローズします。

7. [更新] を選択します。

Individual Life Servicing のアナリティクスおよびレポート作成

Individual Life Servicing には、アクション可能なデータ可視化を備えた事前構成済みのダッシュボードが含まれています。このダッシュボードは、組織がビジネスプロセスを改善し、セルフサービスの価値を定量化するのに役立ちます。

ダッシュボードの パフォーマンスアナリティクス ウィジェットを使用して、データの経時的な可視化、ビジネスプロセスの分析、改善が必要な箇所の特定を行います。

Individual Life Servicing、次のダッシュボードを使用できます。

Individual Life Servicing ダッシュボード

Individual Life Servicing ダッシュボード

Individual Life Servicingダッシュボードを使用すると、保険サービスに対して受信した個々の保険契約サービス要求について、チームとビジネスのパフォーマンスに関するインサイトを取得できます。

重要:

Individual Life Servicingダッシュボードが刷新され、ユーザーエクスペリエンスが向上しました。

Individual Life Servicingダッシュボードを使用すると、ポリシーサービスケースのステータスを監視し、傾向を確認し、単一のビューから詳細にドリルダウンできます。指定した時間に、サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反したクローズ済みケース、緊急の対応が必要なオープンケース、およびポリシーサービスケースの平均クローズ時間の詳細を表示できます。

必要な Now Platform ロール

- sn_ins_indiv_life.manager。ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- ダッシュボードの編集には、sn_ins_indiv_life.admin、sn_bom_pa.admin、および pa_admin が必要です。

Individual Life Servicing ダッシュボードへのアクセス

Individual Life Servicingダッシュボードにアクセスするには、ワークスペース > ファイナンシャル サービスワークスペース > **Analytics Center** (アナリティクスセンター) () をクリックします。

または、すべて > **Individual Life Servicing** > 分析。

プラットフォームアナリティクス ワークスペースからダッシュボードにアクセスすることもできます。プラットフォームアナリティクス ワークスペースの詳細については、「[アナリティクスセンター](#)」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、既存のコア UI ダッシュボードレイアウトに通常どおりアクセスできます。すべて > **Individual Life Servicing** > ダッシュボード。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次の表のユースケースを参照してください。

Individual Life Servicingダッシュボードを使用するユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用法
個人生命保険契約マネージャー	保険ケースのリアルタイムステータスを可視化し、次のことを行う必要があります。 • サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反したすべてのオープンな保険ケースを監視する • 各保険ケースタイプのボリュームとその傾向を監視する • エージェントの生産性の確認 • サービス、エージェント、または個人のケースの平均クローズ時間のレビュー • ポリシータイプ別に要求の詳細を監視する • エラーカテゴリの詳細へのドリルダウン
個人生命保険契約アドミン	ビューをカスタマイズできる必要があります。

インジケーター

Individual Life and Disability Servicing.クローズ済みケースの所要時間合計

ステージとサービスのブレイクダウンを含む個人向け保険ケースをクローズする時間数。

Individual Life and Disability Servicing.クローズ済みケースの数

本日クローズされた、ステージとサービスのブレイクダウンがある個人生命保険ケースの数。

Individual Life and Disability Servicing.SLA 違反が 80 % を超えたオープンケース

SLA 経過割合が 80% を超える、その日のオープンな個人生命保険ケースの数。

Individual Life and Disability Servicing.SLA に違反しているクローズ済みケースの数

その日にクローズされた、SLA に違反した個人生命保険ケースの数。

Individual Life and Disability Servicing.SLA に違反しているオープンケースの数

SLA に違反した、その日のオープンな個人生命保険ケースの数。

Individual Life and Disability Servicing.オープンケースの数

その日のオープンな個人生命保険ケースの数。

Individual Life and Disability Servicing.顧客によって却下されたケースの数

過去 30 日間に顧客によって却下され、エージェントによって提案されたソリューションが却下されたクローズ済みケースの数。

Individual Life and Disability Servicing.SLA を満たしたクローズ済みケースの数

SLA 内でその日にクローズされた個々の生命保険ケースの数。このインジケータは、SLA を満たしてクローズされたケースの数と、SLA に違反したケースの数を比較するために使用されます。

Individual Life and Disability Servicing.履行者によって却下されたケースの数

過去 30 日間にクローズされ、処理担当者または引受人によって却下されたケースの数。

ブレイクダウン

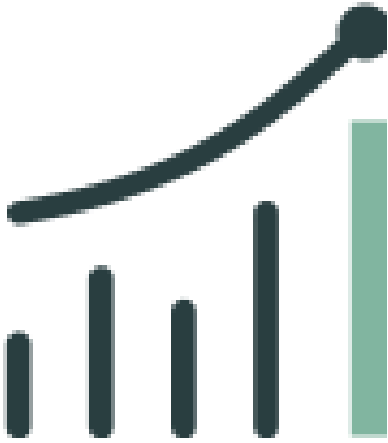
- 個々のケースステージ
- 個人生命保険却下理由
- 個人生命サービス

Group Life Servicing[®]

ServiceNow Group Life Servicingアプリケーション (sn_ins_group_life) は、団体生命保険および障害保険契約を確立、更新、および管理するためのツールを組織に提供します。

ストアでアプリを要求する

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

探索  顧客、保険代理店、保険契約処理担当者が Group Life Servicing をどのように使用しているかについて説明します。	セットアップ  Group Life Servicing の設定	要求  :保険証券サービス要求を送信します。
解決  ケースとタスクを介して保険契約サービス要求を解決します。	アナリティクスとレポート  事前設定されたダッシュボードを使用して、主要な統計情報を監視し、パフォーマンスを追跡します。	プロセスマイニング  プロセスを可視化し、改善の機会を特定します。

参照



インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

Group Life Servicing の詳細

貢献者、処理者、および引受人は、団体生命保険と障害保険契約を管理し、保険ワークフロータスクを開始および完了するケースを作成できます。

主な機能

- グループポリシーメンバー情報を変更するためのベースラインサービスフロー
- 各ロール用に設計された専用のプレイブックとワークスペースを使用して、保険ワークフローを開始して完了します。プレイブックは、すべてのステップがプロセスの適切なステージで完了するように、タスクを通じてステップバイステップのガイダンスを提供します。Group Life Servicingのベースラインサービスフローを使用または拡張します。
- 関連するサービス定義を作成し、ポリシーに関する正確な情報を表示するのに役立つベースラインデータモデル
- ドキュメントをインテリジェントに収集して処理し、電子署名用のドキュメントを構成して送信するのに役立つドキュメントプロセッサ機能
- さまざまなロールのパーソナライズされたワークスペース[®]
- ServiceNow パフォーマンスアナリティクスとServiceNow プロセスマイニングを使用して主要な統計情報を監視し、パフォーマンスを追跡します。

Group Life Servicing アプリケーションを使用して、団体生命保険商品と障がい商品の保険証券サービス要求の開始、処理、履行を管理します。生命保険契約の変更タスクを管理するために、部門やオフィスとの取り組みを調整します。必要なドキュメントを収集して検証し、一元化された1つのワークフローから承認プロセスを承認して確定します。

Group Life Servicing のペルソナ

Group Life Servicing は、次のペルソナを対象としています。

Group Life Servicing アプリケーションのペルソナ

ペルソナ	説明
アドミニストレーター	アプリケーションの構成を担当する保険証券アドミン。
貢献者	顧客に代わって保険契約サービス要求を送信する保険エージェント。
マネージャー	アナリティクスダッシュボードと プロセスマイニング ダッシュボードを表示できるマネージャー。
プロセッサおよびプロセッサコネクタ	生命保険契約の変更を扱う金融機関のミドルオフィスまたはバックオフィスの処理担当者。ポリシーケースとタスクの処理を担当します。
引受	引受人は、ケースの解決に入力が必要な場合に、サービス要求のレビューと処理を支援します。

Group Life Servicing のセットアップ

Group Life Servicing アプリケーションの実装を設定するには、アプリケーションをインストールし、ファイナンシャルサービスデータをインポートし、アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントをレビューおよび構成します。

Group Life Servicing のインストール

admin ロールを持っている場合は、Group Life Servicing アプリケーション (sn_ins_group_life) をインストールできます。このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「[ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得](#)」を参照してください。
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Storeの [Group Life Servicing](#) アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

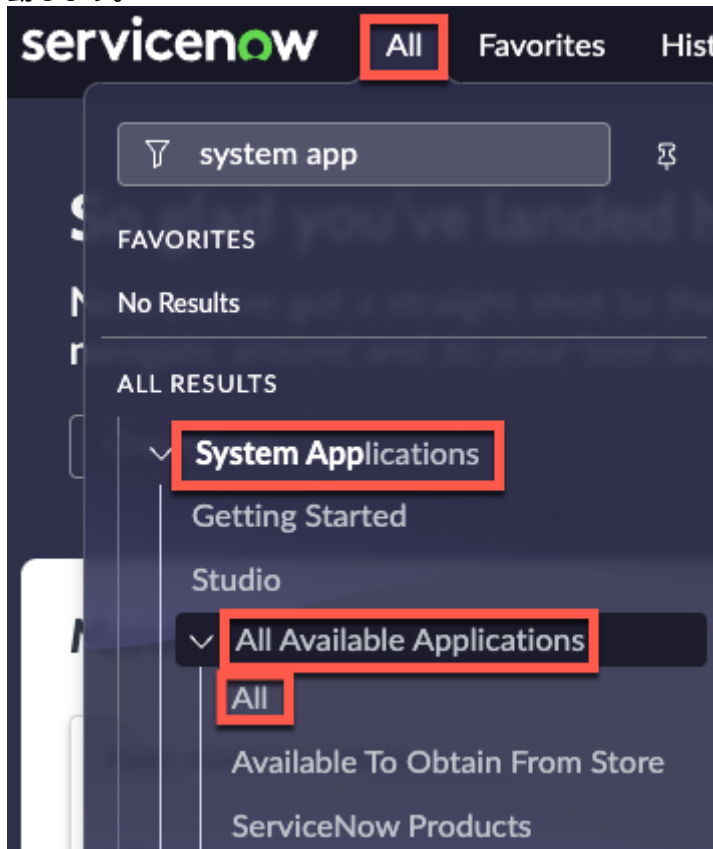
次のアイテムが sn_ins_group_life とともにインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

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

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、Group Life and Disability Servicing アプリケーション (sn_ins_group_life) を検索します。

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

[インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエントリメントを取得します。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。

デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

i 重要:

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

6. [インストール] を選択します。

Group Life Servicing の構成

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

始める前に

Group Life Servicing アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「[Group Life Servicing のインストール](#)」を参照してください。

必要なロール:sn_ins_group_life.admin または admin

手順

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

Group Life Servicing のリファレンス

Group Life Servicing アプリケーションのインストール時にインストールされるコンポーネント (ロール、テーブル、プラグイン、ストアアプリケーションなど) について説明します。

Group Life Servicing とともにインストールされるコンポーネント

Group Life Servicing プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。これらのアプリケーションは、関連するプラグインとストアアプリケーションもインストールします (まだインストールされていない場合)。

i 注:

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

インストール済みプラグイン

Group Life Servicing アプリケーションとともにインストールされるプラグイン

プラグイン名	Description (説明)
カスタマーサービス [com.sn_customerservice]	カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションからファイナンスサービスオペレーションアプリケーションへのテーブルの拡張を有効にします。
団体生命保険と障がい保険 引受 [sn_ins_group_uw]	保険会社が、既存の引受ガイドラインとルールに基づいてサービス要求を引受人にルーティングできるようにします。引受者は、ワークフローを通じて配布チームやサービスチームとコラボレーションできます。

インストール済みストアアプリケーション

Group Life Servicing アプリケーションとともにインストールされるストアアプリケーション

ストアアプリケーション	Description (説明)
ファイナンシャルサービスオペレーションコア	保険契約サービス要求を行うために必要な顧客データを保存します。詳細については、「 ファイナンシャルサービスオペレーションコアとともにインストールされるコンポーネント 」を参照してください。
団体生命保険の引受	保険証券サービスケースで使用されるグループ保険契約引受サービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「 団体生命保険の引受とともにインストールされるコンポーネント 」を参照してください。
ドキュメントプロセッサ	保険証券サービスワークフローで使用されるドキュメントサービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「 Financial Services Document Processor との統合 」を参照してください。
カスタマーサービス管理 (CSM)向けプレイブック	シンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを可視化する方法を提供し、よく発生する状況に対する一貫した対応を保証します。詳細については、「 カスタマーサービス管理向けプレイブック 」を参照してください。
CSM Contributor User	中央オフィスチームが顧客要求のケースを作成できるようにします。詳細については、「 CSM 貢献者ユーザーの構成 」を参照してください。

インストールされるロール

Group Life Servicing アプリケーションとともにインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
グループポリシーアドミン [sn_ins_group_life.admin]	- グループ保険サービスロールの付与 - グループポリシーケースとタスクを削除する - Group Life Servicing アプリケーションの構成	- decision_table_admin - sn_bom.service_definition_admin - sn_doc_processor.admin - sn_ins_group_life.プロセッサ

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

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	- グループポリシーサービス定義の作成および変更 - グループポリシーデータに対する読み取り、書き込み、および作成アクセス権があります	
団体生命マネージャー [sn_ins_group_life.マネージャー]	- Group Life Servicingダッシュボードでのパフォーマンスアナリティクスレポートの表示 - 保険業務プロセスにプロセスマイニングプロジェクトを使用する	- sn_ins_group_life.プロセッサー - sn_ins_group_life.processor_connector
グループポリシープロセッサー [sn_ins_group_life.processor]	- 団体保険証券サービス要求の送信 - グループ保険契約ケース、引受タスク、およびドキュメントサービスタスクのステータスの表示 - インタラクションの記録	- sn_doc_processor.agent - sn_ins_group_life.info_viewer - sn_ins_group_life.info_writer - sn_bom.group_life_ins_policy_viewer - sn_bom.b2b_agent - sn_ins_group_uw.viewer

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

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
グループポリシープロセッサコネクタ [sn_ins_group_life.processor_connector]	• 個人生命保険契約および障がい保険契約ケース、引受タスク、および管理されている顧客アカウントのドキュメントサービスタスクのステータスにアクセスして表示します。 • 管理している顧客アカウントのケースとタスクを作成、更新、クローズする • インタラクションの記録	• sn_ins_group_life.info_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.agent • sn_ins_group_life.info_writer • sn_bom.group_life_ins_policy_viewer • sn_ins_group_uw.viewer
グループポリシー貢献者 [sn_ins_group_life.contributor]	管理するアカウントの保険契約サービスケースを作成および追跡します。	• sn_ins_group_life.info_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.account_data_viewer • sn_ins_group_life.info_writer • sn_bom.group_life_ins_policy_viewer

自動翻訳

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

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	i 重要: 貢献者 ロール を機能 させるに は、CSM 貢献者 ユーザー ロール のいずれ かと組み 合わせる 必要があ ります。 詳細につ いては、 「ロール とペルソ ナ」を参 照してく ださい。	• sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_ins_group_uw.viewer • sn_bom.b2b_contributor
グループポリシービューアー [sn_ins_group_life.viewer]	団体保険証券 ケースと関連 データの表示	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.group_life_ins_policy_viewer

自動翻訳

インストールされるテーブル

Group Life Servicing アプリケーションとともにインストールされるテーブル

テーブル	Description (説明)
団体生命保険契約ベース [sn_ins_group_life_base]	
団体生命保険契約ケース [sn_ins_group_life_service]	
団体生命保険契約タスク [sn_ins_group_life_task]	
被保険物情報	

Group Life Servicing アプリケーションとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	Description (説明)
[sn_ins_group_life_insured_property_info]	
ポリシー範囲情報	
[sn_ins_group_life_policy_coverage_info]	

団体生命保険の引受とともにインストールされるコンポーネント

Group Life and Disability Underwriting プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

インストールされるロール

団体生命保険引受アプリケーションとともにインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
団体保険引受アドミン [sn_ins_group_uw.admin]	すべての団体保険引受業務データへのアクセス権を付与できるアプリケーション固有のシステムアドミニストレーターロール。 このロールを持つユーザーには、団体生命保険引受テーブルへの読み取り、書き込み、および作成アクセス権があります。	sn_ins_group_uw.引受人
団体保険引受人 [sn_ins_group_uw.引受人]	- 保険証券サービスのグループ保険契約引受タスクの全体的なステータスを表示する - グループポリシー引受タスクの処理	- sn_ins_group_life.info_viewer - sn_ins_group_life.viewer - sn_ins_group_life.info_writer - sn_bom.b2b_agent
団体保険引受ビューアー [sn_ins_group_uw.viewer]	団体保険証券サービスの引受タスクと関連データの表示	sn_bom.service_definition_read

インストールされるテーブル

団体生命保険引受アプリケーションとともにインストールされるテーブル

テーブル	Description (説明)
団体向け生命保険アンダーライティング [sn_ins_group_uw_task]	すべての ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションに対するグループポリシーサービス要求のすべての引受タスクを保存します。このテーブルは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。

Group Life Servicing の使用

次のロールが Group Life Servicing を使用して保険契約を更新し、引受をレビューして承認し、団体生命保険契約のドキュメントを送信する方法について説明します。

Group Life Servicingを使用すると、貢献者は要求を送信でき、プロセッサはグループポリシーケースタイプに対して発生したケースを処理できます。

団体生命保険契約ケースタイプで事前定義されたワークフロー

[メンバー情報を変更] は、グループポリシーケースタイプで利用できるワークフローです。

ワークスペース

貢献者と処理担当者は、パーソナライズされた ワークスペース を使用して保険契約ケースのあらゆる側面に対応します。ワークスペースでは、これらのロールで次のことを実行できます。

- 作業負荷とパフォーマンスの監視
- 優先度の高い項目に絞る
- タスク間を簡単に移動

詳細については、「[ワークスペース](#)」を参照してください。

ワークスペース Group Life Servicing のユーザー

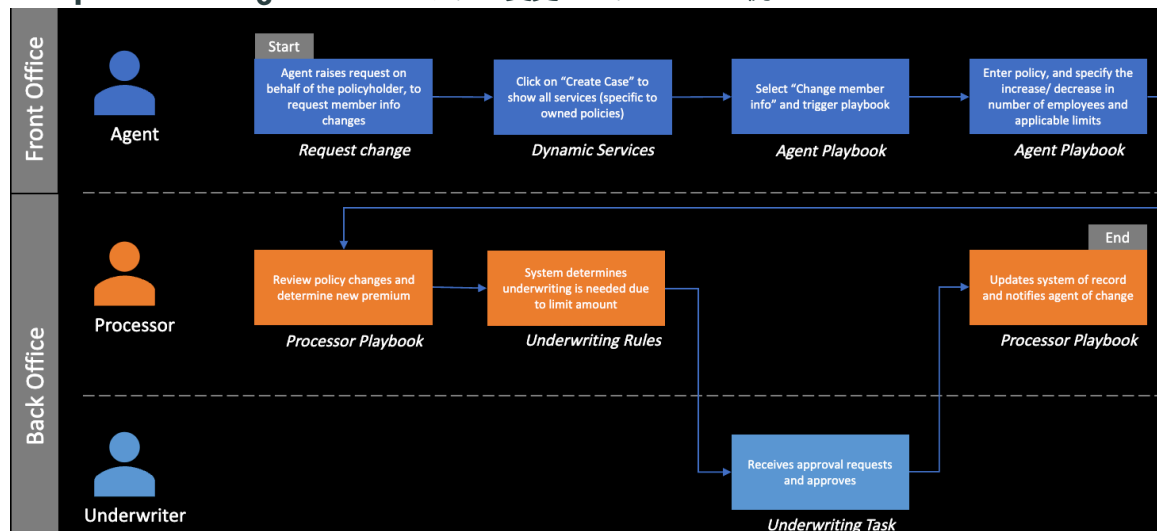
ユーザー	Description (説明)
ポリシーアドミン	ビジネス要件に従って保険証券ワークスペースを構成します。 詳細については、「 CSM 構成可能ワークスペースの構成 」を参照してください。
引受アドミン	ビジネス要件に従って保険引受ワークスペースを構成します。 詳細については、「 CSM 構成可能ワークスペースの構成 」を参照してください。
プロセッサワークスペース	
ポリシープロセッサ	ポリシーケースとタスクを処理して、アカウントの要求を履行します。
貢献者ワークスペース	
ポリシー貢献者	顧客に代わって保険契約サービス要求を送信します。
引受人ワークスペース	
引受	引受タスクのステータスを表示し、処理します。

メンバーシップ変更要求ワークフローの要求、レビュー、および承認

エージェントがメンバー情報変更ワークフローを使用して、団体生命保険加入者の変更要求を要求、レビュー、および承認するためのサービス要求を解決する方法について説明します。

次の図は、エージェントがポリシーメンバーシップの変更要求を解決するためにアプリケーションがどのように役立つかを示しています。

Group Life Servicing - メンバーシップの変更ワークフローの例



保険証券アドミニストレーターは、組織のビジネスニーズに基づいて、この事前定義されたフローをレビューおよびカスタマイズできます。

次のワークフローは、ポリシーのメンバーシップを変更するためのケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントはワークスペースにログインして、キュー内のタスクを処理します。ケースプレイブックは、要求を実行するために必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

ポリシー貢献者または処理者としての要求の送信

保険証券貢献者が顧客の代わりに要求を送信します。

顧客 (コンシューマーまたは連絡先) は、カスタマーサービスポータル、消費者サービスポータル、または別のセルフサービスポータルから直接要求を送信できます。

i 注:

消費者が消費者サービスポータルを使用して要求を送信するには、消費者サービスポータルプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にする必要があります。

ポリシーサービスケースは要求タイプに基づいて作成され、プロセッサにルーティングされます。

i 注:

ケースプレイブックでは、要求者または貢献者が開始およびレビューステージでケースの詳細を更新し、履行のために変更を送信します。

ワークフローが自動的にトリガーされ、アサインルールによって関連付けられたタスクが適切なプロセッサチームにルーティングされます。

プロセッサとしての要求のレビューと意思決定の送信

1. ケースプレイブックでは、処理担当者がポリシー変更要求をレビューし、引受が必要かどうかを判断します。処理者は要求を承認または却下します。
 - プロセッサが変更要求を承認すると、要求された変更の見積もりが顧客または貢献者に送信されます。
 - 要求された変更を処理者が承認するかどうか確信が持てない場合は、ケースを引受人に進めるためのタスクが作成されます。
2. 引受人はケースの詳細をレビューし、ケースを承認または却下します。ポリシー変更要求を承認するケースを承認すると、要求された変更の見積もりが顧客または貢献者に送信されます。
3. 顧客が見積もりを承認すると、プロセッサは保険契約レコードを更新し、更新された保険契約ドキュメントを顧客に送信して、プレイブックのメンバーシップ変更タスクをクローズします。

引受人としてのケースの承認または却下

処理担当者が要求された変更を承認するかどうか確信が持てず、作成されたタスクによってケースが引受人に進む場合、引受人はケースの詳細を確認し、ケースを承認または却下します。保険会社が保険契約変更要求を承認するケースを承認すると、要求された変更の見積もりが顧客または貢献者に送信されます。

顧客としての見積もりの承認または却下

要求されたポリシー変更を受け入れた後に顧客が見積もりを受け取ると、見積もりを承認または却下できます。

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

団体生命保険サービスケースの作成

処理担当者または貢献者は、顧客の代わりに団体生命保険ケースを作成することで、加入者情報変更要求プロセスを開始できます。

始める前に

必要なロール:sn_ins_group_life.processor、sn_ins_group_life.processor_connector、またはsn_ins_group_life.contributor

i 注:

該当するユニバーサル貢献者ロールをアサインして、ケースを作成することもできます。詳細については、「[ファイナンスサービスオペレーションコアとともにインストールされるコンポーネント](#)」を参照してください。

i 重要:

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

このタスクについて

共同作成者と処理者は、顧客のためにグループ ポリシー サービス要求を送信できます。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンスサービスオペレーション > ワークスペース**。
2. リストアイコン () を選択します。
3. 団体生命保険サービスケースリストまたはインタラクションレコードからケースを作成します。

4. 新しいケースの作成 ダイアログ ボックスで、 団体生命保険変更メンバー情報 を選択します。
5. [作成] を選択します。
6. フォームで、必須フィールドと、顧客から収集したその他の関連情報を入力します。
7. [保存] を選択します。

タスクの結果

要求タイプに基づいて、保険契約サービスケースが [新規] ステータスで作成されます。ケースは、保険契約サービス部門のアサイン先グループまたは保険契約プロセッサにアサインされます。ケースがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づいています。

団体生命保険契約サービスケースの処理

団体生命保険ケースでメンバー情報を変更または確認し、保険契約サービス要求を完了します。

始める前に

必要なロール:sn_ins_group_life.processor、 sn_ins_group_life.contributor、または sn_ins_group_life.processor_connector

i 重要:

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

このタスクについて

顧客が保険証券の変更を要求すると、関係マネージャーなどの Group 生命保険貢献者がケースを開始し、その詳細を更新してワークフローをトリガーします。ワークフロー全体を通じて、保険エージェントとドキュメントエージェントはアサインされたタスクを完了し、ケースのステータスを更新します。

i 注:

ポリシーサービス要求タイプに応じて、ワークフローのタスク数が増えたり少なくなったりする場合があります。

要求の調査と完了に必要なアクティビティとタスクを提供するケースプレイブックを使用します。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**。
2. リストアイコン () を選択します。
3. [リスト] タブの [グループ 生命保険サービスケース] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
 - すべての グループ ライフケースの場合は、[すべて] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。
まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[自分にアサイン] を選択して自分にアサインします。
5. [プレイブック] タブを選択します。
ケースプレイブックは、ケースの解決に必要な手順に沿って処理者をガイドします。
6. 次のプレイブックステージのアクティビティとタスクを使用して、要求を実行し、ケースを解決します。

- 開始およびレビュー により、ポリシーの詳細または補償の変更を入力し、顧客ドキュメントを収集し、レビューのためにケースを送信します。
 - 処理担当者レビュー :顧客ドキュメントを検証し、ポリシーの詳細をレビューし、レビューを送信します。
 - 見積もりを承認するか却下するかを決定する顧客の決定で更新するための顧客の承諾。
 - 承認された変更を有効にし、保険契約レコードを更新し、更新された保険契約ドキュメントを顧客に送信し、ケースをクローズするための履行。
- プレイブックアクティビティ中に生成されたタスクは、ケースの [タスク] タブに表示されます。

7. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。

8. プレイブックアクティビティまたはタスクフォームからタスクをクローズします。

タスクの結果

ケースが自動的に更新され、[完了してクローズ] と表示されます。

団体生命保険引受タスクの処理

引受人は団体生命保険引受タスクに取り組み、保険契約の要求を評価し、保険契約の顧客のリスクを分析できます。

始める前に

必要なロール:sn_ins_group_uw.underwriter

このタスクについて

構成されたワークフローにより、引受エージェントの引受タスクが自動的に生成されます。タスクは、アサインルールに基づいて引受運用チームまたはエージェントにアサインされます。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**。
2. リストアイコン () を選択します。
3. 引受タスクリストからタスクを開きます。

オプション	説明
団体向け生命保険引受タスクリストから	a. [リスト] タブの [Group life UW Service Tasks] で、タスク リストを開きます。 ▪ アサインされたタスクの [自分にアサイン済み] を選択します。 ▪ すべての引受タスクの場合は、[すべて] を選択します。 b. リストで、作業するタスクを選択します。

まだ自分にアサインされていないタスクを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。

4. 保険システムのタスクを完了するために必要な作業を完了します。
5. オプション: [作業メモ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
6. 引受タスクフォームからタスクをクローズします。

7. [更新] を選択します。

Group Life Servicing のアナリティクスおよびレポート作成

Group Life Servicing には、アクション可能なデータ可視化を備えた事前構成済みのダッシュボードが含まれています。このダッシュボードは、組織がビジネスプロセスを改善し、セルフサービスの価値を定量化するのに役立ちます。

ダッシュボードの パフォーマンスアナリティクス ウィジェットを使用して、データの経時的な可視化、ビジネスプロセスの分析、改善が必要な箇所の特定を行います。

Group Life Servicing、次のダッシュボードを使用できます。

Group Life Servicing ダッシュボード

Group Life Servicing ダッシュボード

Group Life Servicingダッシュボードを使用すると、保険サービスに対して受信したグループポリシーサービス要求に対するチームとビジネスのパフォーマンスに関するインサイトを取得できます。



重要:

Group Life Servicingダッシュボードが刷新され、ユーザーエクスペリエンスが向上しました。

Group Life Servicingダッシュボードを使用すると、ポリシーサービスケースのステータスを監視し、傾向を確認し、単一のビューから詳細にドリルダウンできます。指定した時間に、SLA に違反したクローズ済みケース、緊急の対応が必要なオープンケース、およびポリシーサービスケースの平均クローズ時間の詳細を表示できます。

必要な Now Platform ロール

- sn_ins_group_life.manager。ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- ダッシュボードの編集には、sn_ins_group_life.admin、sn_bom_pa.admin、および pa_admin が必要です。

Group Life Servicing ダッシュボードへのアクセス

Group Life Servicingダッシュボードにアクセスするには、ワークスペース > ファイナンシャル サービスワークスペース > **Analytics Center** (アナリティクスセンター) ()

または、すべて > **Group Life Servicing** > 分析。

プラットフォームアナリティクス ワークスペースからダッシュボードにアクセスすることもできます。プラットフォームアナリティクス ワークスペースの詳細については、「[アナリティクスセンター](#)」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、既存のコア UI ダッシュボードレイアウトに通常どおりアクセスできます。すべて > **Group Life Servicing** > ダッシュボード。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用できるかの例については、次の表のユースケースを参照してください。

Group Life Servicingダッシュボードを使用するユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用法
団体生命保険契約マネージャー	保険ケースのリアルタイムステータスを可視化し、次のタスクを実行する必要があります。 • SLA (サービスレベルアグリーメント) に違反したすべてのオープンな保険ケースを監視する • 各保険ケースタイプのボリュームとその傾向を監視する • エージェントの生産性の確認 • サービス、エージェント、またはグループのケースの平均クローズ時間のレビュー • ポリシータイプ別に要求の詳細を監視する • エラーカテゴリの詳細へのドリルダウン
団体生命保険契約アドミン	ビューをカスタマイズできる必要があります。

インジケーター

Group Life and Disability Servicing.クローズ済みケースの所要時間合計

ステージとサービスのブレイクダウンを含む個人向け保険ケースをクローズする時間数。

Group Life and Disability Servicing.クローズ済みケースの数

本日クローズされた団体生命保険ケースのうち、ステージとサービスの内訳が記載されている数。

Group Life and Disability Servicing.SLA 違反が 80 % を超えたオープンケース

SLA 経過割合が 80% を超える、その日のオープンな団体生命保険ケースの数。

Group Life and Disability Servicing.団体生命メンバー情報変更

保険契約サービスが加入者情報を変更している団体生命保険ケースの数。

Group Life and Disability Servicing.SLA に違反しているクローズ済みケースの数

その日にクローズされた、SLA に違反した団体生命保険ケースの数。

Group Life and Disability Servicing.SLA に違反しているオープンケースの数

SLA に違反した、その日のオープンな団体生命保険ケースの数。

Group Life and Disability Servicing.オープンケースの数

その日にオープンされた団体生命保険ケースの数。

Group Life and Disability Servicing.顧客によって却下されたケースの数

過去 30 日間に顧客によって却下され、エージェントによって提案されたソリューションが却下されたクローズ済みケースの数。

Group Life and Disability Servicing.SLA を満たしたクローズ済みケースの数

SLA 内でその日にクローズされた団体生命保険ケースの数。このインジケーターは、SLA を満たしたクローズ済みケースの数と SLA に違反したケースの数を比較するために使用されます。

Group Life and Disability Servicing.履行者によって却下されたケースの数

過去 30 日間にクローズされ、処理担当者または引受人によって却下されたケースの数。

Group Life and Disability Servicing.団体生命ポリシードキュメント送信

保険契約サービスが保険契約ドキュメントを送信している団体生命保険ケースの数。

Group Life and Disability Servicing.団体生命ポリシー更新

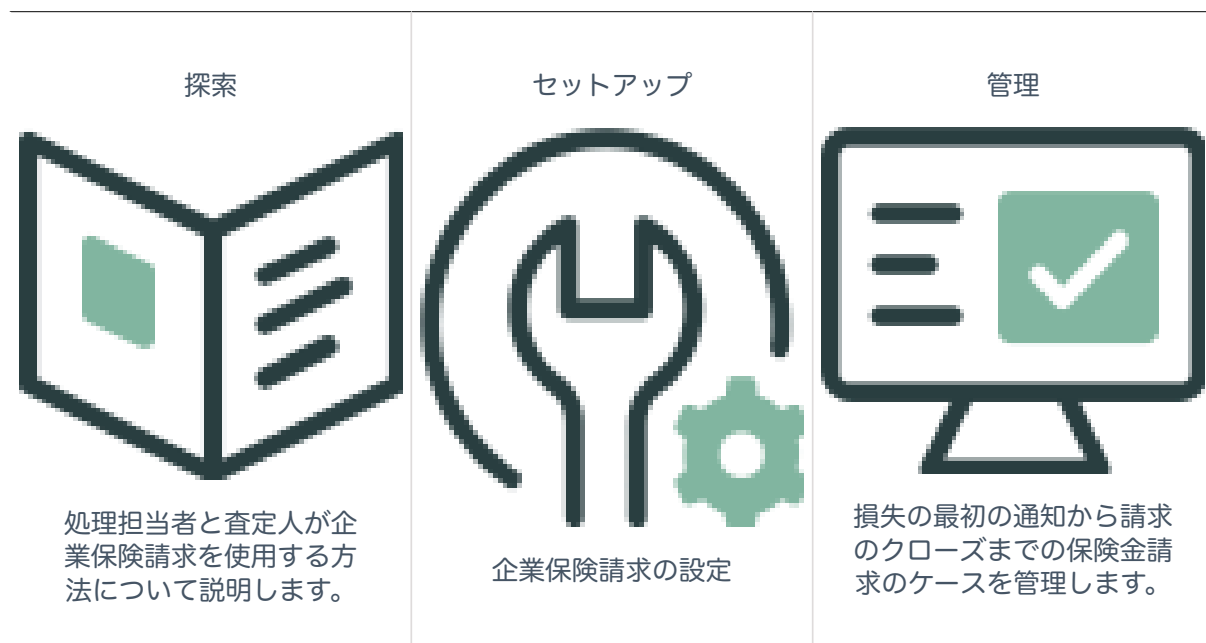
保険契約サービスが保険契約を更新している団体生命保険ケースの数。

ブレイクダウン

- グループケースステージ
- 団体生命却下理由
- 団体生命サービス

企業保険請求

企業保険請求 アプリケーションでは、請求プロセスのさまざまなステージをすばやく設定できます。損失の最初の通知から始まり請求のクローズまでのこのプロセスでは、処理担当者、保険査定員、および特別調査エージェントが事業保険金請求を管理できます。



自動翻訳

参照	アナリティクスとレポート	プロセスマイニング
 インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。	 事前設定されたダッシュボードを使用して、主要な統計情報を監視し、パフォーマンスを追跡します。	 プロセスを可視化し、改善の機会を特定します。

企業保険請求の探索

初回損害通知 (FNOL) の担当者、処理担当者、査定人、特別調査エージェント、およびマネージャーが企業保険請求アプリケーションを使用して商用保険請求を作成および管理する方法について説明します。

企業保険請求アプリケーションを使用すると、一元化された 1 つのワークフローから法人顧客の保険契約請求の開始、処理、および解決を管理できます。このアプリケーションを使用すると、特別調査部門やオフィスと連携して請求タスクを管理できます。必要な請求ドキュメントを収集して検証し、請求を調査して、請求を解決することもできます。

主な機能

- 請求サービスの構築に使用できる請求データモデル
- 専用アプリケーション内でケースを使用して管理できる請求ワークフロー
- 顧客のすべての請求レコードの可視化
- さまざまな請求ペルソナ向けに構築された専用のプレイブックとワークスペース
- パフォーマンスアナリティクスを使用して管理および追跡できる主要な統計情報とパフォーマンスプロセスマイニング
- 損失の最初の通知から請求のクローズまでの請求を表示できるベースラインワークフロー

企業保険請求 ペルソナ

次の表は、組織内のどのペルソナが企業保険請求アプリケーションを使用できるかを示しています。

企業保険請求 ペルソナ

ペルソナ	説明
アドミニストレーター	アプリケーションの構成を担当する要求アドミニストレーター。
損失の最初の通知 (FNOL) の代表者	顧客に代わって請求ケースを作成し、関連ドキュメントをアップロードするフロントオフィス担当者。
請求処理担当者	保険金請求を扱う保険会社のミドルオフィスまたはバックオフィスの処理担当者。請求サービスに取り込まれる請求ケースとタスクを処理し、請求ケースをクローズします。
特別調査ユニット (SIU) エージェント	潜在的な不正請求ケースを調査する部門。
保険査定員	書類、損失アセスメントの詳細、および経費、免責金額、補償範囲などの保険給付を収集して検証する担当者。また、査定人は不正調査が必要かどうかを判断し、請求を決済します。
請求マネージャー	引当金と支払要求を承認し、プロセスマイニング ダッシュボード、パフォーマンスアナリティクス ダッシュボード、レポートなど、すべての請求の概要を表示できるマネージャー。

企業保険請求 を設定する

損失の初回通知 (FNOL) の担当者、処理担当者、および査定人が商用保険請求のサービスを開始できるように、企業保険請求 アプリケーションをインストールして構成できます。

企業保険請求のインストール

admin ロールを持っている場合は、企業保険請求 アプリケーション (sn_ins_claim_cml) をインストールできます。このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「[ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得](#)」を参照してください。
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store のアプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

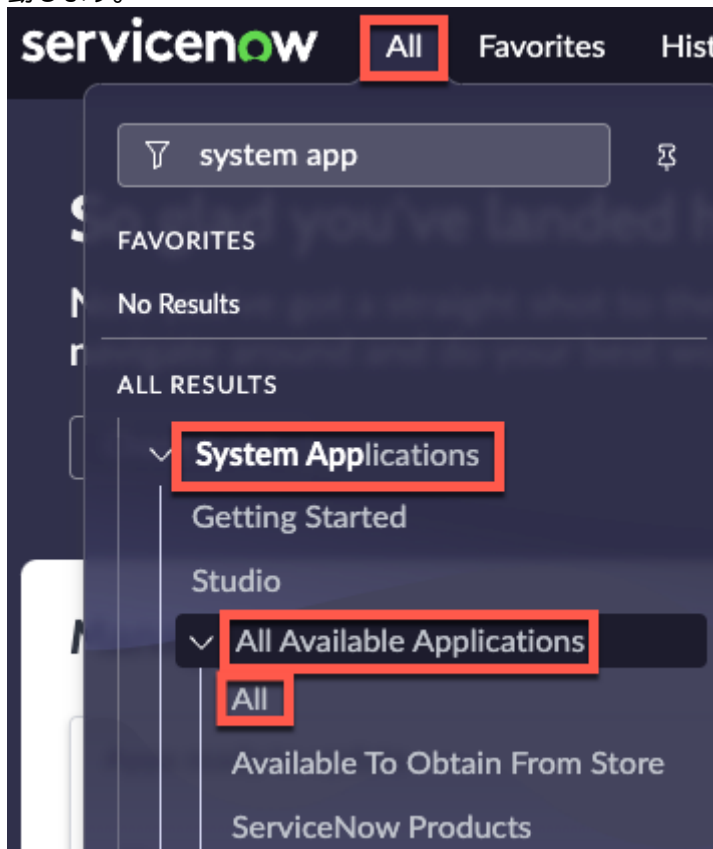
企業保険請求 とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

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

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、企業保険請求 アプリケーション (sn_ins_claim_cml) を検索します。

名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store に要求する必要がある場合があります。

[インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエントリメントを取得します。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。

デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

**重要:**

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

6. [インストール] を選択します。

企業保険請求 の構成

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

始める前に

企業保険請求 アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「[企業保険請求のインストール](#)」を参照してください。

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

手順

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

請求ワークスペース、不正スコア、および請求サマリーページを有効にする

[不正スコア] ページと [請求サマリーバリエーション] ページの条件を有効にして設定し、請求マネージャー、査定人、または処理者が表示できるようにします。

始める前に

必要なロール: admin

手順

1. 移動先 **すべて > Now Experience フレームワーク > UI ビルダー**。
2. [CSM/FSM 構成可能ワークスペース] で CSM デフォルトレコードページを有効にします。
詳細については、「[CSM Configurable Workspace record pages](#)」を参照してください。
3. CSM デフォルトレコードページから、ページの順序を設定します。
4. 次のレコードページでバリエーション条件を設定します。

企業保険請求とともにインストールされるコンポーネント

sn_ins_claim_cml プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (プラグイン、テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

インストール済みプラグイン

企業保険請求 アプリケーションとともにインストールされるプラグイン

プラグイン	Description (説明)
カスタマーサービス [com.sn_customerservice]	カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションからファイナンシャルサービスオペレーショ

企業保険請求 アプリケーションとともにインストールされるプラグイン (続く)

プラグイン	Description (説明)
	ソアプリケーションへのテーブルの拡張を有効にします。

インストール済みストアアプリケーション

企業保険請求 アプリケーションとともにインストールされるストアアプリケーション

ストアアプリケーション	Description (説明)
ファイナンスサービスオペレーションコア	保険契約サービス要求を行うために必要な顧客データを保存します。詳細については、「 ファイナンスサービスオペレーションコアとともにインストールされるコンポーネント 」を参照してください。
保険特別調査	Insurance Special Investigations を使用すると、保険会社は不正調査要求を SIU エージェントにルーティングできます。要求は、個人向け保険請求 アプリケーションのワークフローを通じて、請求ケースを担当する査定人を經由してルーティングされます。
ドキュメントプロセッサ	保険証券サービスケースで使用されるドキュメントサービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「 Financial Services Document Processor との統合 」を参照してください。
カスタマーサービス管理 (CSM)向けプレイブック	シンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを可視化する方法を提供し、よく発生する状況に対する一貫した対応を保証します。詳細については、「 カスタマーサービス管理向けプレイブック 」を参照してください。

インストールされるロール

企業保険請求 アプリケーションとともにインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
企業保険請求		
企業保険請求 アドミン [sn_ins_claim_cml.アドミン]	- 企業保険請求 ロールを付与する - 企業保険請求 ケースとタスクを削除する	- decision_table_admin - sn_bom.service_definition_admin - sn_ins_claim_cml.admin - sn_ins_claim_cml.auto_processor - sn_ins_siu.viewer

企業保険請求 アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	- 企業保険請求アプリケーションを構成 - 企業保険請求サービス定義の作成と変更 - 企業保険請求ポリシーまたはケースデータに対する読み取り、書き込み、および作成アクセス権があります	- sn_doc_processor.admin - sn_ins_claim_cml.auto_adjuster
企業保険請求 マネージャー [sn_ins_claim_cml.マネージャー]	- 企業保険請求のダッシュボードを表示する - 企業保険請求プロセスにプロセスマインニングを使用する	- sn_ins_claim_cml.auto_adjuster - sn_ins_claim_cml.auto_processor - pa_viewer
企業保険請求 アジャスター [sn_ins_claim_cml.auto_adjuster]	- アサインされた保険査定員タスクに基づいて商用自動請求の詳細を評価し、請求を決済します - 商用自動請求ケースのステータスを表示します - アドホックタスクを作成および編集します	- sn_customerservice.case_contributor_viewer - sn_doc_processor.agent - sn_bom.アジャスター - sn_ins_claim_cml.auto_processor - sn_sla_definition_read - sn_bom.viewer - sn_bom.ca_ins_policy_viewer - sn_customerservice.csm_workspace_user
企業保険請求 プロセッサー [sn_ins_claim_cml.auto_processor]	商用自動請求の詳細を送信し、アドホックタスクを作	- sn_customerservice.case_contributor_viewer - sn_ins_claim.payment_reader - sn_ins_claim.reserve_reader

自動翻訳

企業保険請求 アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	成および編集します • 商用自動請求ケースのステータスを表示します • 請求を終結 • レコードのやり取り	• sn_ins_claim.不正_スコア_リーダー • sn_ins_claim.property_writer • sn_bom.ca_ins_policy_viewer • sn_ins_claim.coverage_writer • sn_ins_claim.summary_page_read • sn_bom.b2b_agent • sn_ins_claim.participant_writer • sn_ins_claim.policy_snapshot_reader • sn_ins_claim.profile_writer • sn_ins_claim.injury_writer
企業保険請求 ビューアー [sn_ins_claim_cml.auto_viewer]	商用自動請求ケースと関連データを表示します。	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.ca_ins_policy_viewer
企業保険請求 FNOL の代表者 [sn_ins_claim_cml.fnol_representative]	自身が管理する保険契約の商用請求ケースを作成および追跡します。	• sn_customerservice.case_contributor_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.account_data_viewer • sn_customerservice.consumer_contributor • sn_bom.ca_ins_policy_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.account_contributor • sn_bom.fnol_representative
保険特別調査		
保険特別調査アドミン [sn_ins_siu.admin]	• 助成金保険特別調査ロール • 特別な調査ケースとタスクを削除する • Insurance Special Investigations アプリケーションの設定	• sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_siu.agent

自動翻訳

企業保険請求 アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	• 特別調査サービス定義の作成および変更 • 特別調査ケースデータの読み取り、書き込み、および作成アクセス権があります	
保険特別調査エージェント [sn_ins_siu.agent]	ケースに関連付けられている SIU タスクの評価を送信します。	• sn_ins_claim.property_reader • sn_ins_claim.payment_reader • sn_ins_claim.reserve_reader • sn_ins_claim.不正スコアリーダー • sn_ins_claim_cml.auto_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_ins_claim.coverage_reader • sn_ins_claim_pers.auto_viewer • sn_bom.b2c_agent • sn_ins_claim.participant_reader
保険特別調査ビューアー [sn_ins_siu.viewer]	特別な調査ケースと関連データを表示します。	

自動翻訳

インストールされるテーブル

企業保険請求 アプリケーションとともにインストールされるテーブル

テーブル	Description (説明)
企業保険請求	
商用自動請求ケース [sn_ins_claim_cml_auto_service]	商用請求ケースに関する情報を保存します。このテーブルは、Commercial Claim Base [sn_ins_claim_cml_base] テーブルを拡張します。
商用自動請求タスク [sn_ins_claim_cml_auto_task]	すべての商用請求ケースのすべての商用請求タスクに関する情報を保存します。
商用自動保険査定員タスク [sn_ins_claim_cml_auto_adj_task]	商用請求の査定人ペルソナに関連するタスクに関する情報を保存します。

企業保険請求 アプリケーションとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	Description (説明)
商用請求ベース sn_ins_claim_cml_base	クレームベース [sn_bom_claim_base] テーブルを拡張します。
プロパティインシデント [sn_ins_claim_cml_auto_incident]	商用請求ケースのプロパティインシデントの詳細に関する情報を保存します。このテーブルは、保険請求コアの請求インシデント [sn_ins_claim_property] テーブルを拡張します。
保険特別調査	
SIU タスク sn_ins_siu_task	すべての請求自動ケースの特別調査ユニット部門に関連するタスクに関する情報を保存します。

企業保険請求 の管理

損失の最初の通知 (FNOL) から請求のクローズまで、企業保険請求 アプリケーションを使用して保険金請求を作成、調査、管理するロールについて説明します。

企業保険請求 アプリケーションを使用すると、FNOL の担当者は請求要求を送信でき、処理者と査定人は次の商用ポリシーケースタイプのケースを処理できます。

商用ケースタイプ

以下は、利用可能な商用ケースタイプです。

- 商用自動車保険
- 商用請求ベースケースからケースタイプを拡張することで、企業保険請求のケースタイプを作成することもできます。

ワークスペース

処理人、査定人、およびその他のロールは、ワークスペース を使用して保険金請求ケースのあらゆる側面を処理します。ワークスペース を使用すると、これらのロールを持つユーザーは次のタスクを実行できます。

- 作業負荷とパフォーマンスを監視する
- 優先度の高い項目に絞る
- タスク間を簡単に移動

詳細については、「[ワークスペース](#)」を参照してください。

次の表は、企業保険請求 アプリケーションを使用できるワークスペースユーザーを示しています。

ワークスペース のユーザー 企業保険請求

ロール	Description (説明)
請求アドミン	ビジネス要件に従って ワークスペース を構成します。 詳細については、「 CSM 構成可能ワークスペース の構成 」を参照してください。

ワークスペースのユーザー 企業保険請求 (続く)

ロール	Description (説明)
請求マネージャー	準備金と支払い要求を承認し、アナリティクスとプロセスマイニング ダッシュボードを表示します。
損失の最初の通知担当者ワークスペース	
損失代表者の最初の通知	顧客に代わって請求ケースを作成し、関連ドキュメントをアップロードします。
プロセッサーワークスペース	
請求処理担当者	請求ケースとタスクを処理し、担当するケースを解決します。
SIU ワークスペース	
特別調査ユニット (SIU) エージェント	潜在的な不正請求の調査タスクを処理します。
保険査定員ワークスペース	
アジャスター	請求ドキュメント、補償、準備金、および支払いを確認して、請求を評価します。

企業保険請求のワークフロー

企業保険請求 アプリケーションは、任意の請求タスクに対して構成できる自動化されたワークフローをインストールします。これらのワークフローはケースを作成し、それに応じてタスクをルーティングします。

概要

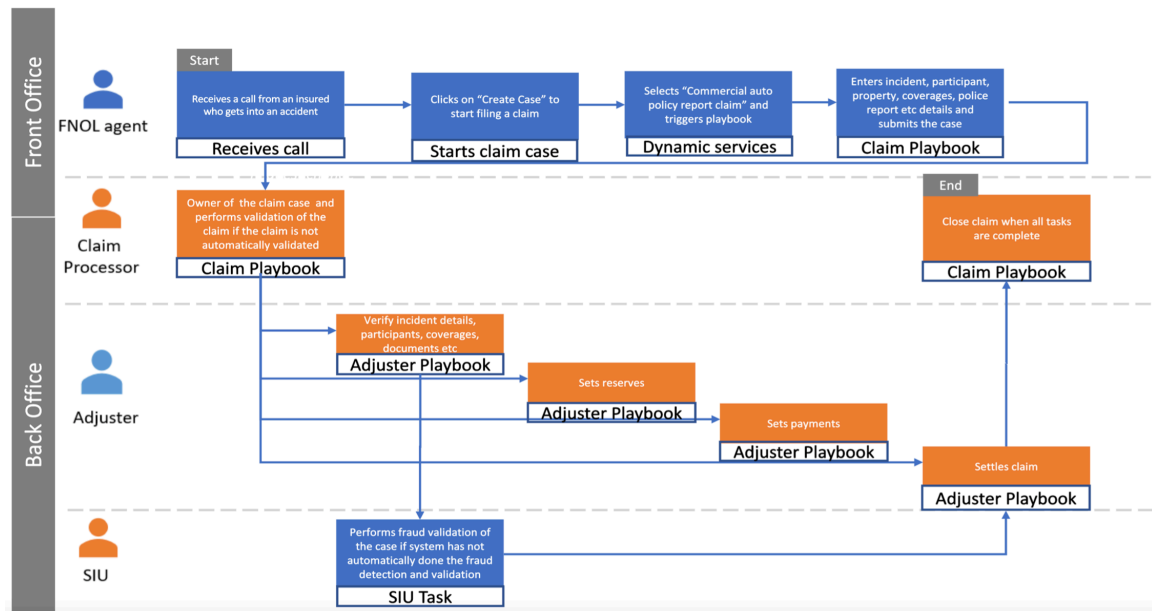
請求ケースが開始されると、自動ワークフローが開始されます。ベースシステムの構成可能なルールによって駆動されるビジネスルールエンジンは、組織が請求を潜在的な不正または重複する請求として分類するのに役立ちます。ビジネスルールの例を次に示します。

- 請求のために提出されたプロパティまたは参加者の数が 2 を超える場合、その請求は優先度が高いと見なされます。
- 請求が重複請求として識別された場合、さらにレビューするために請求検証タスクが処理者に対して作成されます。
- 請求が近接請求として識別された場合、さらにレビューするために特別調査ユニット (SIU) チームに対してタスクが作成されます。

次の例は、保険金請求を調査および管理するためのケースとタスクを異なる部門の 5 つの異なるロールにルーティングするワークフローを示しています。この例では、フロントオフィスエージェントとバックオフィスエージェントが ワークスペース にログインして、キュー内のタスクを処理します。プレイブックは、請求を履行するためのこのプロセスを通じてエージェントをガイドします。

- 損失の最初の通知の提出
- 請求検証
- 保険査定員請求の評価
- 不正評価
- クローズを要求

請求プロセスワークフロー - 商用自動請求



損失の最初の通知 (FNOL) ステージ

損失の初回通知代理人としての請求の提出

- 最初の損害通知 (FNOL) ステージでは、保険契約の請求者が FNOL の担当者に損失を報告します。ケースが作成されると、ケースを解決まで管理するためのプレイブックタスクによりワークフローが自動的にトリガーされます。
- FNOL の担当者は、請求のインシデント、財産、負傷、参加者の詳細、および利用可能な補償範囲を文書化します。また、担当者は、運転免許証などの確認のために該当する受信書類を収集して送信し、ケースを送信して請求を開始します。
- ケースが送信されると、ビジネス上の意思決定ルールは次のようになります。
 - 請求で報告されたプロパティまたは参加者の数に応じて、請求ケースに優先順位を付けることができます
 - タスクをトリガーし、請求ケースを特別調査ユニット部門に照会してさらに評価することができます
 - さらなるレビューのために請求検証タスクをトリガーできます
 - 損害査定のために請求を査定人に転送できます

請求検証ステージ

請求処理者としての請求の検証と終結

- 請求検証ステージでは、処理担当者はタスクの詳細を更新し、それに応じて請求タスクを却下または承認します。
- 処理者がタスクを承認して検証すると、処理者は査定員の評価ステージに移動します。

保険査定員評価ステージ

査定人としての請求の評価と解決

1. 保険査定員の評価ステージでは、保険査定員は提出された請求ドキュメントをレビューし、検証または却下します。また、保険査定人は補償をレビューし、必要に応じて補償を更新または追加します。
2. 査定人は、請求調査のために請求を SIU 部門に照会できます。SIU 部門が不正レビュータスクを完了すると、査定人は請求を決済または却下できます。
3. 査定人は請求を評価し、損失の詳細に基づいて、関連する補償に対して準備金額を割り当てます。
 - 割り当てられた引当金額が査定人の承認権限内にある場合、査定人は結果を承認します。
 - 割り当てられた引当金額が査定人の承認権限を超えている場合、査定人は承認のために請求マネージャーに要求を割り当てます。準備金額が請求マネージャーによって承認された場合、査定人は請求支払の評価に進みます。金額が承認されない場合、査定人は請求マネージャーからの推奨事項に基づいて準備金額を再評価して修正します。
4. 損害査定人は、損失引当金、経費引当金、またはその両方で請求レコードを更新します。
5. 査定人は、確定した評価にもとづいて、作成された引当金に対して支払金額を作成します。
 - 登録された支払金額が査定人の承認権限内である場合、査定人は結果を承認します。
 - 金額が査定人の承認権限を超えている場合、査定人は承認のために請求マネージャーに要求をアサインします。請求マネージャーが支払金額を承認すると、査定人は請求支払の評価に進みます。金額が承認されない場合、査定人は再評価し、請求マネージャーからの推奨事項に基づいて新しい支払金額を作成します。
6. 保険査定員は、レビュータスクを承認または却下します。査定人が請求を解決するためのレビュータスクを承認すると、請求ケースは請求処理者によってクローズされる履行ステージに移動します。保険査定人がすべての関連タスクを却下した場合、請求ケースは自動的にクローズします。

特別調査ユニット (SIU) のタスク

特別調査ユニットのエージェントとして、詐欺の可能性のある申し立てを調査する

1. 請求に検証が必要であるとビジネスルールで判断された場合、または査定人が不正の可能性を判断した場合、調査のためにタスクが SIU 部門にトリガーされます。SIU エージェントは不正タスクをレビューし、評価タスクレコードの詳細を更新して、タスクを承認または却下します。承認された評価タスクは、不正が見つからなかったという判定を示します。却下された評価タスクは、請求が無効であり、詐欺の可能性があると判断されたことを示します。
2. タスクが承認されると、請求は不正が見つからないと結論付けられ、査定人が承認できます。請求が承認されると、ケースは履行ステージに移動し、請求処理担当者が完了します。

請求マネージャー承認タスク

請求マネージャーとしての引当金または支払金額の承認

1. 割り当てられた引当金額が査定人の承認権限を超えている場合、引当金要求は承認のために請求マネージャーに割り当てられます。請求マネージャーが準備金額を承認すると、査定人は請求支払の評価に進みます。請求マネージャーが準備金額を却下して推奨事項を提供する場合、査定人は推奨に従って準備金額を修正する必要があります。

2. 登録された支払金額が査定人の承認権限を超えている場合、支払金額要求は承認のために請求マネージャーに割り当てられます。請求マネージャーは、支払金額と請求の詳細をレビューし、請求支払を承認または却下します。請求マネージャーが支払金額を承認した場合、査定人は決済に進むことができます。ただし、マネージャーが要求を拒否して推奨事項を提供した場合、査定人は推奨に従って支払い金額を修正して送信する必要があります。承認または却下を示すシステム生成の作業メモが、タスクおよび請求ケースのアクティビティストリームに自動的に追加されます。

クローズ

ケースの状況とステージが [完了してクローズ] に設定されると、ケースが完了します。

商用請求ケースを作成

損失の初回通知の担当者または処理担当者は、顧客に代わって商用請求ケースを開始することで、請求プロセスを開始できます。

始める前に

必要なロール:sn_ins_claim_cml.fnol_representative または sn_ins_claim_cml.auto_processor

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**.
2. [リスト] アイコンを選択します。
3. 商用自動請求ケースリストまたはインタラクションレコードからケースを作成します。
4. [新しいケースの作成] ダイアログ ボックスで、[商用自動ポリシー レポート 請求] を選択します。
5. [作成] を選択します。
6. フォームで、必須フィールドと、顧客から収集したその他の関連情報を入力します。
7. オプション: [作業メモ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
手動で投稿されたコメントとシステムで生成された作業メモが、請求ケースのアクティビティストリームに追加されます。
8. [保存] を選択します。

タスクの結果

商用請求ケースが [新規] ステータスで作成され、ワークフローがトリガーされます。定義されたアサインルールに基づいて、ケースがアサイン先グループにアサインされます。

次のタスク

請求処理担当者は、ケースを自分にアサインして処理を開始できます。詳細については、「[商用請求の処理](#)」を参照してください。

商用請求の処理

処理担当者は請求を開始し、請求を確認して確認し、査定人の評価の後、履行タスクを完了して請求をクローズできます。

始める前に

必要なロール:sn_ins_claim_cml.auto_processor

請求ケースのタスクを更新してクローズします。

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース。
2. 請求ケースを開き、次のいずれかの方法でタスクを実行します。
タスクのアサインを承認し、タスクを処理できるようにするには、[承認] を選択する必要がある場合があります。
3. 請求システムのタスクを完了するために必要な作業を完了します。
完了する必要がある作業には、次のいずれかのステージのステップが含まれる場合があります。
 - 請求を開始するための損失の最初の通知ステージタスクを完了します。
 - 顧客から報告された請求の有効性を評価する。
 - 請求を完了してクローズします。
4. オプション: [作業メモ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
手動で投稿されたコメントとシステムで生成された作業メモが、請求ケースのアクティビティストリームに追加されます。
5. プレイブックアクティビティまたはタスクフォームからタスクをクローズします。

保険査定員タスク

保険査定員は、請求ワークスペースから請求タスクを処理できます。

請求ワークスペース

保険査定人は、請求ワークスペースから請求をレビューしてドキュメントを検証し、請求範囲を評価し、請求支払の詳細を決定し、請求の決済を承認できます。査定人の請求ワークスペースは、査定人が請求に対して実行できるすべてのアクションの統合ビューです。査定員は、ワークスペースのタブとカードを使用して、次のセクション間を移動できます。

- 請求の詳細: ポリシー番号、請求ステージ、請求ステータス、インシデントとレポート日などの詳細を表示および変更します。
- 請求プロパティ: 請求ケースに関連するプロパティを表示して処理します。
- 請求参加者: 請求ケースに関連する参加者を表示して作業します。
- タスク詳細: タスクがアサインされているエージェントとグループを表示および変更します。
- タスク: 現在の請求ケースの保険査定員タスクを表示して処理します。
- 補償と財務: 個々の補償の請求範囲、関連する準備金、支払、経費金額などの請求エンティティを表示および変更します。

請求ワークスペースから、査定人はタブにアクセスして、請求の不正スコアページとサマリーページを表示することもできます。

保険査定員請求ワークスペース:商用自動請求のレビュー

商用保険査定員タスクの処理

請求ケースの保険査定員タスクを更新してクローズします。

始める前に

必要なロール:sn_ins_claim_cml.auto_adjuster

i 重要:

[請求ワークスペース]、[不正スコア]、および [サマリー保険査定員ワークスペース] 関連タブにアクセスするには、CSM デフォルトレコードページをアクティブ化する必要があります。デフォルトでは、ページは非アクティブに設定されています。CSM 構成可能ワークスペースにレコードを表示するためのデフォルトページを決定するには、「CSM 構成可能ワークスペースのレコードページ」を参照してください

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**。
2. 次のいずれかの方法でタスクを開きます。
3. 評価または決済タスクを完了するために必要な作業を完了します。
4. 請求ワークスペースからさまざまなアクションを完了して、保険査定員タスクを処理します。
5. オプション: タスク内の [作業メモ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
手動で投稿されたコメントとシステムによって生成された作業メモが、タスクおよび請求ケースのアクティビティストリームに追加されます。

タスクの結果

ケースの現在のステージに応じて、次のようになります。

- 保険査定員がタスクを承認すると、タスクのステータスは [対応中] に設定されます。
- 査定人が引当金または支払を送信すると、金額が承認限度内であれば、自動承認されます。

- 査定人が請求を決済すると、請求ケースは自動的にクローズされ、ケースステータスが [完了してクローズ] に設定され、請求ステージが [却下してクローズ] に移行します。却下を示すシステム生成の作業メモが、タスクおよび請求ケースのアクティビティストリームに自動的に追加されます。
- 査定人関連タスクの 1 つが承認されると、請求処理者に対してタスクがトリガーされ、ケースがクローズされます。承認を示すシステム生成作業メモが、タスクおよび請求ケースのアクティビティストリームに自動的に追加されます。

関連情報

[請求の不正スコアの生成と表示](#)

[請求のサマリーの表示](#)

請求の不正スコアの生成と表示

不正スコアを生成し、不正スコアページを表示して、請求の不正スコアと履歴に関する詳細なインサイトを取得します。

査定人、処理者、およびマネージャーは、不正スコアを生成し、請求ケースおよび査定員タスクから不正スコアページを表示して、ケースの不正リスクを判断できます。アドミニストレーターは、ベースライン不正スコアページを使用して、基幹業務の要件に固有のカスタマイズされたスコアリングページを作成できます。

i 注:

詳細については、「[を使用した不正スコア範囲の構成 UI ビルダー](#)」を参照してください。

不正スコアの詳細の生成とアクセス

会社の請求マネージャー、保険査定人、または処理担当者は、FRISS のファイナンシャルサービスオペレーション統合 を使用して請求不正スコアの詳細を生成してアクセスできます。このオプションは、請求ケースレコードと保険査定員タスクレコードでのみ使用できます。

請求ケースレコードまたは保険査定員タスクレコードから:

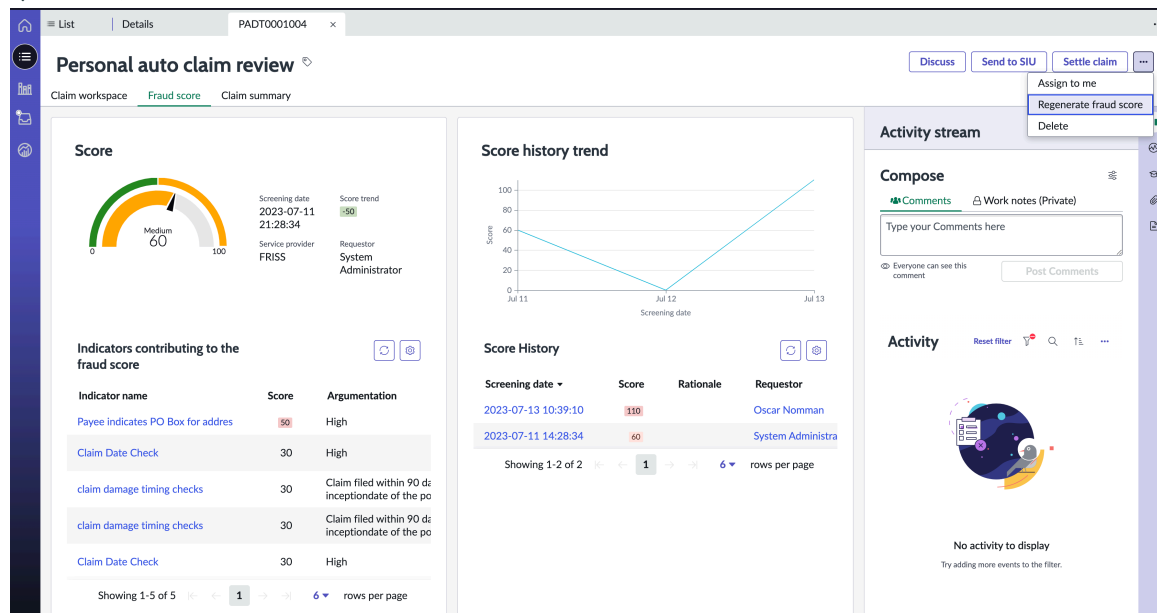
- [不正スコア] タブを選択して、不正スコアページを表示します。
- 不正スコアを生成または再生成するには、[不正スコアを再生成] を選択します。

不正スコアページ

請求または査定員タスクでは、[不正スコア] タブで不正スコアに関する情報を確認できます。

次の例は、スコアの詳細を含む 個人向け保険請求 アプリケーションの不正スコアページを示しています。

不正スコアページ



不正スコアページの詳細

スコアゲージ

渡された請求データに基づいて、高、平均、または低のリスクスコアを表示します。高、平均、または低スコアの範囲を定義して、表示を構成できます。範囲の構成方法の詳細については、「[を使用した不正スコア範囲の構成 UI ビルダー](#)」を参照してください。

不正スコア

全体的な不正スコアの数値。

スコアの傾向

現在のスコアと前のスコアの差を表示します。

サービスプロバイダー

不正データ分析サービスプロバイダーの名前を表示します。

審査日

不正検出のために請求がスクリーニングされた日付を指します。

不正スコアに資するインジケーター

FRISS が有効になっている場合は、不正スコアに組み込まれる [請求日チェック] や [警察レポート] などのインジケーターのリストと、付随するスコアおよび各スコアがインジケーターに指定された根拠を表示します。FRISS の詳細については、「[FRISS のファイナンスサービスオペレーション統合](#)」を参照してください。

スコア履歴の傾向

経時的なスコア履歴を審査日別に視覚的にチャートで表示します。

スコア履歴

請求ケースに対して API が実行された回数を表示します。スコアとスクリーニング日、スクリーニング要求の根拠、およびスクリーニング要求者を一覧表示します。オンデマンドで履歴をフィルタリングして更新することを選択できます。

を使用した不正スコア範囲の構成 UI ビルダー

UI ビルダーを使用して不正スコア範囲を設定します。CSM 構成可能ワークスペースの不正情報ページで、[範囲] フィールドなどの特定のフィールドを構成して、スコア範囲を設定できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

i 注:

ここで行った設定変更は ファイナンシャルサービスオペレーションコア レベルで表示され、すべてのFSO Coreアプリケーションに適用されます。

手順

1. 移動先 **すべて > Now Experience** フレームワーク > **UI** ビルダー > ページコレクション.
2. **CSM** のデフォルトレコードの事後詳細 > 不正スコア > デフォルト
3. オプション: [アプリケーションスコープが異なる] というメッセージが表示された場合は、[元のスコープで編集] を選択します。
4. 構成パネルの [構成] タブで [範囲] を選択して、最小値と最大値を設定します。
5. [範囲を構成] を選択して、値、色、ラベルを設定します。
6. [適用] を選択します。
ゲージを設定することで、特定の値の位置を最小値と最大値の特定の範囲内に表示できます。色分けされたデータ範囲を設定して進行状況を確認することもできます。ゲージ構成の詳細については、[ServiceNow 開発者サイト](#)。

関連情報

[CSM Configurable Workspace record pages](#)

不正の商用請求の評価

特別調査エージェントは、請求をレビューして、請求が不正であるかどうかを判断できます。

始める前に

必要なロール:sn_ins_siu.agent

請求ケースのタスクを更新およびクローズするために必要なアクティビティとタスクを提供するケースプレイブックを使用します。

このタスクについて

ビジネスルールロジックで、請求ケースが「近接」請求 (保険契約開始日のすぐ近い請求ケース) として識別されると、不正を評価するために SIU 部門に対してタスクがトリガーされます。査定人は、査定人の請求評価中に不正評価のために請求を参照することもできます。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**.
2. リストアイコン () を選択します。
3. 特別な調査タスクリストからタスクを開きます。

オプション	説明
特別調査タスクリストから	a. [リスト] タブの [特別な調査タスク] で、タスクリストを開きます。 - アサインされたタスクの [自分にアサイン済み] を選択します。 - すべての特別な調査タスクについて、[すべて] を選択します。 b. リストで、作業するタスクを選択します。

まだ自分にアサインされていないタスクを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。

- 請求システムでタスクを完了するために必要な作業を完了します。
- オプション: [作業メモ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
- 特別調査タスクフォームからタスクをクローズします。

タスクの結果

- タスクが承認されると、タスクは [完了してクローズ] に移行します。
- タスクが却下された場合、タスクは [却下してクローズ] に移行します。

引当金または支払金額の承認

請求マネージャーは、請求の予約金額と支払金額を承認できます。

始める前に

必要なロール:sn_ins_claim_cml.manager

このタスクについて

査定人によって割り当てられた引当金または作成された支払金額が査定人の承認権限よりも高い場合、請求マネージャーは査定人から引当金または支払金額の承認の要求を受け取ります。

手順

- 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**。
- 次のいずれかの方法でタスクを開きます。

オプション	説明
ランディングページから	[自分の処理待ちのタスク] リストからタスクを選択します。
[Commercial Lines Claims Approvals] リストから	a. リストアイコン () を選択します。 b. [リスト] タブの [Commercial lines claims approvals] で、次のいずれかを開きます。 - 自分の承認 - 引当金 - 自分の承認 - 支払い c. リストで、作業するタスクを選択します。

3. 要求された承認金額を却下する場合は、[コメント] フィールドに、推奨事項を含むコメントを入力します。
手動で投稿されたコメントとシステムによって生成された作業メモが、タスクおよび請求ケースのアクティビティストリームに追加されます。
4. [支払備金] または [請求支払タスク] フォームからタスクをクローズします。

タスクの結果

- 請求マネージャーが引当金または支払金額を承認すると、請求予約タスクが査定人に戻り、請求支払の評価または決済に進みます。
- 請求マネージャーが引当金または支払金額を却下した場合、請求マネージャーは別の推奨事項を提供します。却下ステータスの通知が保険査定人にトリガーされます。
- 準備金額または支払金額の承認または却下に関するシステム生成エントリがアクティビティストリームに追加されます。これらの自動エントリは、監査と追跡をサポートします。

アドホックタスクの追加

処理者、査定人、またはマネージャーとしてタスクを作成し、請求作業の優先順位付けと計画を改善します。

始める前に

必要なロール:sn_ins_claim_cml.auto_processor、sn_ins_claim_cml.auto_adjuster、または sn_ins_claim_cml.manager

注:

必要に応じて、[アクション] メニューの [タスクを追加] ボタンを使用するか、[関連レコード] パネルの [新しいレコードを作成] ボタンを使用して、請求に対して追加のタスクを作成できます。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**。
2. 次のいずれかの方法で請求を開きます。
3. [タスクの追加] を選択します。
4. [新しい商用自動請求タスクを作成 (Create New Commercial Auto Claim Task)] フォームに詳細を入力します。
5. オプション: [作業メモ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
手動で投稿されたコメントとシステム生成の作業メモは、タスクのアクティビティストリームに追加されます。
6. 自分または別のユーザーにタスクをアサインします。
7. [保存] を選択します。
タスクは [新規] ステータスで表示されます。有効および非アクティブな請求タスクは、請求ケースと請求保険査定員の評価ステップに表示されます。

次のタスク

タスクの作成後、タスクの要件に応じて、タスクは次のステータスに移行できます。

- 対応中
 - 新しく作成されたタスクが自分自身にアサインされた後。
 - タスクのアサイニーが [**Accept** (承認)] を選択してタスクを承認します。

- タスクのアサインは、現在 [情報待ち] ステータスのタスクを選択します。
- タスクアサインが [タスクを開く] を選択した後、タスクの作業を続行します。
- 情報待ち - タスクのアサインが [情報待ち] を選択します。
- 完了してクローズ - タスクのアサインが [クローズ] を選択してタスクをクローズします。

請求に関するアドホックタスクおよびシステム生成タスクの表示

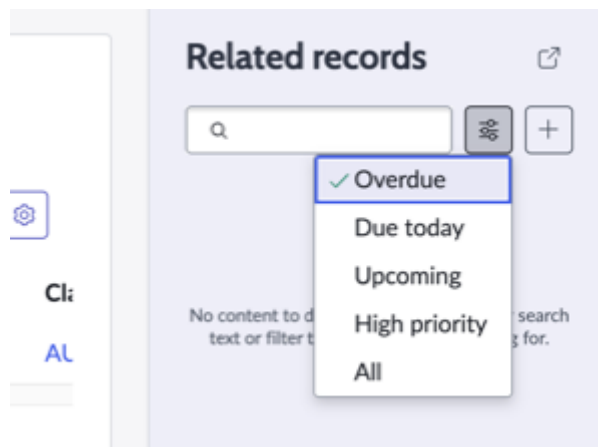
処理待ちのタスクを表示して、請求作業に優先順位を付けます。

処理担当者は請求ケースまたはタスクから割り当てられたタスクを表示でき、査定員は査定員タスク内から作業する場合に割り当てられたタスクを表示できます。これらのロールは、ランディングページの [自分の処理待ちのタスク] からアサインされたタスクを表示することもできます。

[タスク] タブまたは [関連レコード] アイコン (コンテキストメニューから ) を選択して、請求ケースまたは親保険査定員タスクからタスクを表示または検索します。

次の方法でタスクを検索します。

- 検索に簡単な説明を入力します
- 次のオプションでフィルターします。
 - 期限切れ
 - 今日が期限
 - 予定
 - 高優先度
 - すべて
-  アイコンを選択すると、それに応じてフィルタリングされたタスクがリストビューで開きます。



請求について話し合う

請求レコードにアクセスできる追加のユーザーと請求の詳細について話し合います。

始める前に

必要なロー

ル:sn_ins_claim_cml.fnol_representative、sn_ins_claim_cml.auto_processor、sn_ins_claim_cml.auto_adjuster

このタスクについて

ケースの進行中のサイドバーディスカッションを作成または表示します。

手順

1. 移動先 [すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース](#).
2. [リスト] アイコンを選択します。
3. リストからケースを開きます。
4. [ディスカッション] を選択します。
5. ディスカッションの件名を入力します。
6. ディスカッションに参加者を追加します。
7. [ディスカッションを開始] を選択します。
ディスカッションは請求レコードに関連付けられます。

次のタスク

ディスカッションを表示するには、[ディスカッション] を選択し、表示するディスカッションの [レコードを開く] を選択します。

請求のサマリーの表示

マネージャー、査定人、および処理者は、[請求サマリー] ページを表示して、請求ケースのスナップショットを確認できます。

[請求サマリー] ページを使用して、請求ステータス、サービスレベルアグリーメント、請求プロパティと参加者、メモとアクティビティ、補償、その他の財務などのアイテムを表示します。

注:

- [請求サマリー] ページは読み取り専用であり、更新できません。
- アドミンは、UI ビルダー **CSM** デフォルトのレコード投稿 詳細ページコレクションからアクセスして、請求サマリーページのページバリエーションを表示および変更できます。詳細については、「[請求ワークスペース、不正スコア、および請求サマリーページを有効にする](#)」を参照してください。

請求ケースまたは保険査定員タスクから、[請求サマリー] を選択して [請求サマリー] ページを表示します。

請求サマリーページの詳細

請求の詳細

ポリシー番号、請求ステージ、請求ステータス、インシデントとレポート日などの詳細を表示します。

請求 SLA

関連するサービスレベルアグリーメントを満たすための残り時間を表示します。

保険査定員タスク

現在の請求ケースに関連付けられている関連保険査定員タスクとそのステータスのリストを表示します。

財産請求

請求ケースに追加されたプロパティのリストを表示します。

請求参加者

請求ケースに追加された参加者のリストを表示します。

クレームステータス

請求ケースが次のいずれかのステータスであるかどうかを示します。

- FNOL
- 請求のレビュー
- 保険査定員のレビュー
- 達成
- 完了してクローズ
- 却下してクローズ
- Cancelled (キャンセル)

補償と財務

請求範囲、関連する準備金、支払い、個々の補償での経費額などの請求エンティティを含む、請求の財務概要を表示します。

メモとアクティビティ

請求更新コメント、作業メモ、主要な属性の変更など、ユーザーとシステムのアクティビティ履歴を表示します。

エージェントアシストを使用して、関連する請求を表示する

エージェントアシストのコンテキスト検索を使用して、関連する請求と関連するナレッジ記事を表示します。

始める前に

必要なロール

ル:sn_ins_claim_cml.fnol_representative、sn_ins_claim_cml.auto_processor、sn_ins_claim_cml.auto_adjuster

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**.
2. [リスト] アイコンを選択します。
3. ケースプレイブックまたは [商用自動保険査定員タスク] リストからタスクを開きます。
4. この機能を使用するには、[エージェントアシスト] アイコンを選択します。
 エージェントアシストの詳細については、「[エージェントアシストを使用したソリューションの検索](#)」を参照してください。

企業保険請求 ダッシュボード

企業保険請求ダッシュボードを使用すると、保険サービスに対して受信した個人ポリシーサービス要求に対するチームとビジネスのパフォーマンスに関するインサイトを取得できます。

企業保険請求ダッシュボードを使用すると、単一のビューから請求ケースのステータスを監視し、傾向を確認し、詳細にドリルダウンすることができます。指定した時間に、SLA に違反したクローズ済みケース、緊急の対応が必要なオープンケース、および請求ケースの平均クローズ時間の詳細を表示できます。

企業保険請求ダッシュボードにアクセスするには、 **すべて > 企業保険請求 > ダッシュボード**。

必要な Now Platform ロール

- sn_ins_claim_cml.manager。ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- ダッシュボードの編集には、sn_ins_claim_cml.admin、sn_bom_pa.admin、および pa_admin が必要です。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用できるかの例については、次の表のユースケースを参照してください。

企業保険請求ダッシュボードを使用するユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用法
Commercial Lines Claims Manager (企業保険請求マネージャー)	請求ケースのリアルタイムステータスを可視化し、次のタスクを実行する必要があります。 - サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反したすべてのオープンな請求ケースを監視する - 各請求ケースタイプのボリュームとその傾向を監視する - 担当者、処理者、またはグループのケースの平均クローズ時間のレビュー
Commercial Lines Claims アドミン	ビューをカスタマイズする必要があります。

インジケータ

Commercial Claim. 拒否済みケースの数

本日却下およびクローズされた商用請求ケースの数。

Commercial Claim. オープンケースの数

オープンな商用請求ケースの数 (日次)。

Commercial Claim. クローズ済みケースの所要時間合計

ステージとサービスの内訳を含む、その日に商用請求ケースをクローズするまでの時間数。

Commercial Claim. クローズ済みケースの数

本日クローズされ、ステージとサービスの内訳がある商用請求ケースの数。

Commercial Claim. SLA 違反が 80 % を超えたオープンケース

SLA 経過割合が 80% を超える、その日のオープンな商用請求ケースの数。

Commercial Claim. クローズ済み SIU ケースの数

特別調査ユニット (SIU) によってクローズされた商用請求ケースの日次数。

Commercial Claim. 請求支払総額

クローズ済みケースの日次請求支払件数。

Commercial Claim. SLA に違反しているクローズ済みケースの数

その日にクローズされ、SLA に違反した商用請求ケースの数。

Commercial Claim:作成されたケースの数

その日に作成されたオープンな商用請求ケースの数。

Commercial lines.BOP 補償変更オープンケースの数

商用サービスが BOP 補償変更アカウントであるその日のオープンな商用請求ケースの数。

Commercial Claim. SLA 内のクローズ済みケースの数

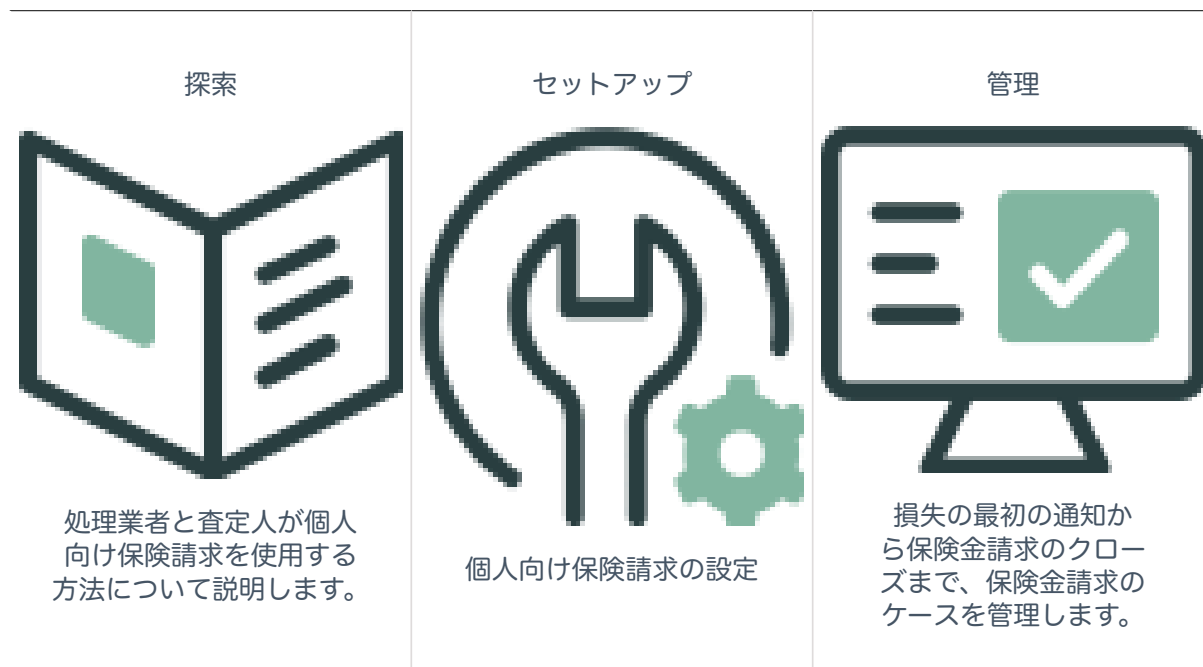
SLA 内でその日にクローズされた商用請求ケースの数。このインジケータは、SLA を満たしてクローズされたケースの数と、SLA に違反したケースの数を比較するために使用されます。

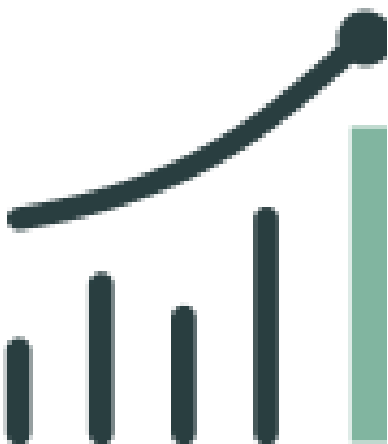
ブレイクダウン

- SLA パーセンテージ
- Commercial Claim. 経過時間
- Commercial Claim. アカウント
- Commercial Claim. 製品
- Commercial Claim. サービス
- Commercial Claim. ステージ

個人向け保険請求

個人向け保険請求 アプリケーションでは、損失の最初の通知から請求のクローズまで、請求プロセスのさまざまなステージをすばやく設定できます。



参照	アナリティクスとレポート	プロセスマイニング
 インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。	 事前設定されたダッシュボードを使用して、主要な統計情報を監視し、パフォーマンスを追跡します。	 プロセスを可視化し、改善の機会を特定します。

個人向け保険請求の探索

損失初回通知 (FNOL) の担当者、処理担当者、査定人、特別調査エージェント、およびマネージャーが 個人向け保険請求 アプリケーションを使用して個人保険請求を作成および管理する方法について説明します。

個人向け保険請求 アプリケーションを使用すると、組織は一元化された 1 つのワークフローから顧客の保険証券請求の開始、処理、および解決を管理できます。このアプリケーションを使用すると、特別な調査部門やオフィスと連携して請求タスクを管理できます。必要な請求ドキュメントを収集して検証し、請求を調査して、請求を解決することもできます。

主な機能

- 請求サービスの構築に使用できる請求データモデル
- 専用アプリケーション内でケースを使用して管理できる請求ワークフロー
- 顧客のすべての請求レコードの可視化
- さまざまな請求ペルソナ向けに構築された専用のプレイブックとワークスペース
- ServiceNow パフォーマンスアナリティクス を使用して管理および追跡できる主要な統計情報とパフォーマンスプロセスマイニング
- 損失の最初の通知から個人自動請求の請求クローズまでの請求を表示できるベースラインワークフロー

個人向け保険請求 ペルソナ

次の表は、組織内のどのペルソナが 個人向け保険請求 アプリケーションを使用できるかを示しています。

個人向け保険請求 ペルソナ

ペルソナ	説明
アドミニストレーター	アプリケーションの構成を担当する要求アドミニストレーター。
損失の最初の通知 (FNOL) の代表者	顧客に代わって請求ケースを作成し、関連ドキュメントをアップロードするフロントオフィス担当者。
請求処理担当者	保険金請求を扱う保険会社のミドルオフィスまたはバックオフィスの処理担当者。請求サービスに取り込まれる請求ケースとタスクを処理し、請求ケースをクローズします。
特別調査ユニット (SIU) エージェント	潜在的な不正請求ケースを調査する部門。
保険査定員	書類、損失アセスメントの詳細、および費用、免責金額、補償範囲などの保険給付を収集して検証し、不正調査が必要かどうかをマークして、請求を解決する担当者。
請求マネージャー	引当金と支払要求を承認し、プロセスマイニング ダッシュボード、パフォーマンスアナリティクス ダッシュボード、レポートなど、すべての請求の概要を表示できるマネージャー。

個人向け保険請求 を設定する

初回損害通知 (FNOL) の担当者、処理業者、査定人などが個人保険金請求の処理を開始できるように、個人向け保険請求 をインストールして構成します。

個人向け保険請求のインストール

admin ロールを持っている場合は、個人向け保険請求 アプリケーション (sn_ins_claim_pers) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「[ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得](#)」を参照してください。
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store のアプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

個人向け保険請求 とともに次のアイテムがインストールされます。

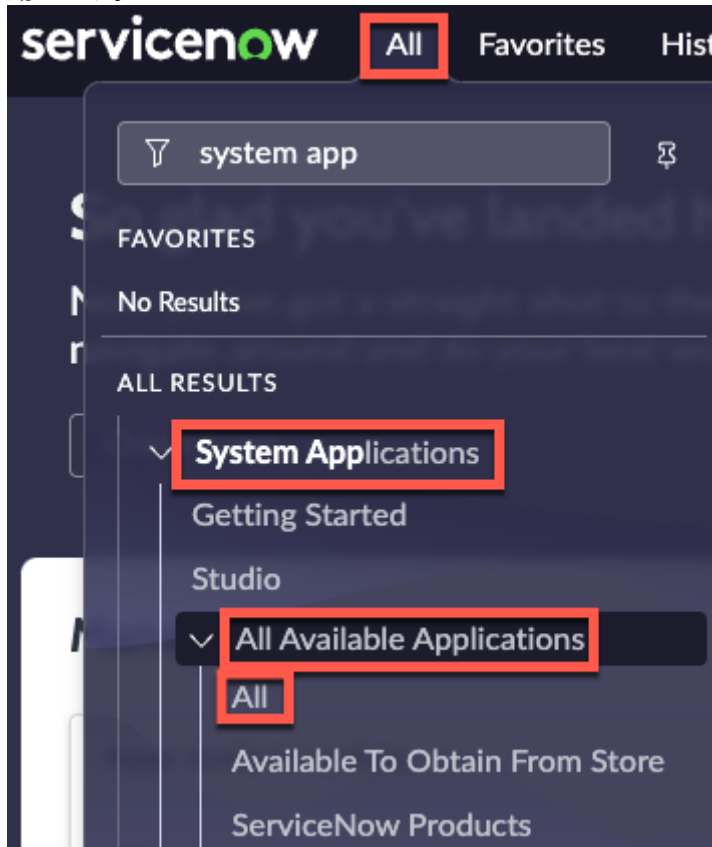
- プラグイン
- ストアアプリケーション

- ロール
- テーブル

詳細については、「[個人向け保険請求とともにインストールされるコンポーネント](#)」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、個人向け保険請求 アプリケーション (sn_ins_claim_pers) を検索します。

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

[インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエントリメントを取得します。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。

デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

**重要:**

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

6. [インストール] を選択します。

個人向け保険請求 の構成

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

始める前に

個人向け保険請求 アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「[個人向け保険請求のインストール](#)」を参照してください。

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

手順

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

請求ワークスペース、不正スコア、および請求サマリーページを有効にする

請求ケースの [不正スコア] ページと [請求サマリー] ページを有効にして、請求マネージャー、査定人、または処理者が表示できるようにします。

始める前に

必要なロール: admin

手順

1. 移動先 **すべて > Now Experience フレームワーク > UI ビルダー**。
2. [CSM/FSM 構成可能ワークスペース] で CSM デフォルトレコードページを有効にします。
詳細については、「[CSM Configurable Workspace record pages](#)」を参照してください。
3. CSM デフォルトレコードページから、ページの順序を設定します。
4. 次のレコードページでバリエーション条件を設定します。

個人向け保険請求とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (プラグイン、テーブル、ユーザーロールなど) が、sn_ins_claim_pers プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

インストール済みプラグイン

個人向け保険請求 アプリケーションとともにインストールされるプラグイン

プラグイン	Description (説明)
カスタマーサービス [com.sn_customerservice]	カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションからファイナンシャルサービスオペレーショ

個人向け保険請求 アプリケーションとともにインストールされるプラグイン (続く)

プラグイン	Description (説明)
	ンアプリケーションへのテーブルの拡張を有効にします。

インストール済みストアアプリケーション

個人向け保険請求 アプリケーションとともにインストールされるストアアプリケーション

ストアアプリケーション	Description (説明)
ファイナンスサービスオペレーションコア	保険契約サービス要求を行うために必要な顧客データを保存します。詳細については、「 ファイナンスサービスオペレーションコアとともにインストールされるコンポーネント 」を参照してください。
保険特別調査	Insurance Special Investigations を使用すると、保険会社は不正調査要求を SIU エージェントにルーティングできます。要求は、個人向け保険請求 アプリケーションのワークフローを通じて、請求ケースを担当する査定人を經由してルーティングされます。
ドキュメントプロセッサ	保険証券サービスケースで使用されるドキュメントサービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「 Financial Services Document Processor との統合 」を参照してください。
カスタマーサービス管理 (CSM)向けプレイブック	シンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを可視化する方法を提供し、よく発生する状況に対する一貫した対応を保証します。詳細については、「 カスタマーサービス管理向けプレイブック 」を参照してください。

自動翻訳

インストールされるロール

個人向け保険請求 アプリケーションとともにインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
個人向け保険請求		
個人向け保険請求 アドミン [sn_ins_claim_pers.admin]	- 個人向け保険請求 ロールを付与する - 個人向け保険請求ケースとタスクを削除する	- decision_table_admin - sn_bom.service_definition_admin - sn_ins_claim_pers. マネージャー - sn_ins_claim_pers.auto_processor - sn_ins_siu.viewer

個人向け保険請求 アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	- 個人向け保険請求アプリケーションを構成 - 個人向け保険請求サービス定義の作成と変更 - 個人向け保険請求ポリシーまたはケースデータに対する読み取り、書き込み、および作成アクセス権があります	- sn_doc_processor.admin - sn_ins_claim_pers.auto_adjuster
個人向け保険請求 マネージャー [sn_ins_claim_pers.マネージャー]	- 個人向け保険請求ダッシュボードを表示します - 個人向け保険請求プロセスにプロセスマインニングを使用	- sn_ins_claim_pers.auto_adjuster - sn_ins_claim_pers.auto_processor - pa_viewer
個人向け保険請求 アジャスター [sn_ins_claim_pers.auto_adjuster]	- アサインされた保険査定員タスクに基づいて個人自動請求の詳細を評価し、請求を決済します - 個人自動請求ケースのステータスを表示します - アドホックタスクを作成および編集します	- sn_customerservice.case_contributor_viewer - sn_doc_processor.agent - sn_bom.アジャスター - sn_sla_definition_read - sn_bom.viewer - sn_bom.auto_ins_policy_viewer - sn_ins_claim_pers.auto_processor - sn_customerservice.csm_workspace_user
個人向け保険請求 プロセッサー [sn_ins_claim_pers.auto_processor]	個人の自動請求の詳細を送信し、アド	- sn_customerservice.case_contributor_viewer - sn_ins_claim.profile.writer

自動翻訳

個人向け保険請求 アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	• ホックタスクを作成および編集します • 個人自動請求ケースのステータスを表示します • 請求を終結 • レコードのやり取り	• sn_ins_claim.payment_reader • sn_ins_claim.reserve_reader • sn_ins_claim.不正_スコア_リーダー • sn_ins_claim.injury_writer • sn_ins_claim.property_writer • sn_bom.auto_ins_policy_viewer • sn_ins_claim.coverage_writer • sn_bom.b2c_agent • sn_ins_claim.participant_writer • sn_ins_claim.policy_snapshot_reader • sn_ins_claim.summary_page_read
個人向け保険請求 ビューアー [sn_ins_claim_pers.auto_viewer]	個人の自動請求ケースと関連データを表示します。	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.auto_ins_policy_viewer • sn_ins_claim_pers.auto_viewer
個人向け保険請求 FNOL の代表者 [sn_ins_claim_pers.fnol_representative]	管理している保険契約の個人請求ケースを作成および追跡します。	• sn_customerservice.case_contributor_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.auto_ins_policy_viewer • sn_customerservice.consumer_contributor • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.account_contributor • sn_bom.fnol_representative
保険特別調査		
保険特別調査アドミン [sn_ins_siu.admin]	• 助成金保険特別調査ロール • 特別な調査ケースとタスクを削除する • Insurance Special Investigations	• sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_siu.agent

自動翻訳

個人向け保険請求 アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	アプリケーションの設定 • 特別調査サービス定義の作成および変更 • 特別調査ケースデータの読み取り、書き込み、および作成アクセス権があります	
保険特別調査エージェント [sn_ins_siu.agent]	ケースに関連付けられている SIU タスクの評価を送信します。	• sn_ins_claim.property_reader • sn_ins_claim.payment_reader • sn_ins_claim.reserve_reader • sn_ins_claim.不正スコアリーダー • sn_ins_claim_cml.auto_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_ins_claim.coverage_reader • sn_ins_claim_pers.auto_viewer • sn_bom.b2c_agent • sn_ins_claim.participant_reader
保険特別調査ビューアー [sn_ins_siu.viewer]	特別な調査ケースと関連データを表示します。	

自動翻訳

インストールされるテーブル

個人向け保険請求 アプリケーションとともにインストールされるテーブル

テーブル	Description (説明)
個人向け保険請求	
個人自動請求ケース [sn_ins_claim_pers_auto_service]	個人請求ケースに関する情報を保存します。このテーブルは、個人請求ベース [sn_ins_claim_pers_base] テーブルを拡張します。
個人自動請求タスク [sn_ins_claim_pers_auto_task]	すべての個人請求ケースのすべての個人請求タスクに関する情報を保存します。
個人自動請求保険査定員タスク	個人請求の保険査定人ペルソナに関連するタスクに関する情報を保存します。

個人向け保険請求 アプリケーションとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	Description (説明)
[sn_ins_claim_pers_auto_adj_task]	
個人請求ベース sn_ins_claim_pers_base	クレームベース [sn_bom_claim_base] テーブルを拡張します。
プロパティインシデント [sn_ins_claim_pers_auto_incident]	個人請求ケースのプロパティインシデントの詳細に関する情報を保存します。このテーブルは、保険請求コアの請求インシデント [sn_ins_claim_property] テーブルを拡張します。
保険特別調査	
SIU タスク sn_ins_siu_task	すべての請求ケースの特別調査ユニット部門に関連するタスクに関する情報を保存します。

個人向け保険請求 の管理

損失の最初の通知 (FNOL) から請求のクローズまで、個人向け保険請求 アプリケーションを使用して保険金請求を作成、調査、管理するロールについて説明します。

個人向け保険請求 アプリケーションを使用すると、FNOL の担当者は請求要求を送信でき、処理者と査定人は次の個人ポリシーケースタイプのケースを処理できます。

個人ケースタイプ

利用可能な個人ケースタイプは次のとおりです。

- 個人自動車保険
- 個人請求ベースケースからケースタイプを拡張することで、個人向け保険請求のケースタイプを作成することもできます。

ワークスペース

処理人、査定人、およびその他のロールは、ワークスペース を使用して保険金請求ケースのあらゆる側面を処理します。ワークスペース を使用すると、これらのロールを持つユーザーは次のタスクを実行できます。

- 作業負荷とパフォーマンスを監視する
- 優先度の高い項目に絞る
- タスク間を簡単に移動

詳細については、「[ワークスペース](#)」を参照してください。

次の表は、個人向け保険請求 アプリケーションを使用できるワークスペースユーザーを示しています。

ワークスペースのユーザー 個人向け保険請求

ロール	Description (説明)
請求アドミン	ビジネス要件に従って ワークスペース を構成します。 詳細については、「 CSM 構成可能ワークスペースの構成 」を参照してください。
請求マネージャー	準備金と支払い要求を承認し、アナリティクスとプロセスマイニング ダッシュボードを表示します。
損失の最初の通知担当者ワークスペース	
損失代表者の最初の通知	顧客に代わって請求ケースを作成し、関連ドキュメントをアップロードします。
プロセッサーワークスペース	
請求処理担当者	請求ケースとタスクを処理し、担当するケースを解決します。
SIU ワークスペース	
特別調査ユニット (SIU) エージェント	潜在的な不正請求の調査タスクを処理します。
保険査定員ワークスペース	
アジャスター	請求ドキュメント、補償、準備金、および支払いを確認して、請求を評価します。

個人向け保険請求 のワークフロー

個人向け保険請求 アプリケーションは、任意の請求タスクに対して構成できる自動化されたワークフローをインストールします。これらのワークフローはケースを作成し、それに応じてタスクをルーティングします。

請求ケースが開始されると、ワークフローはフェーズを進みます。ベースラインの構成可能なルールを備えたビジネスルールエンジンは、たとえば、請求を潜在的な不正や重複請求として分類できます。ビジネスルールの例は次のとおりです。

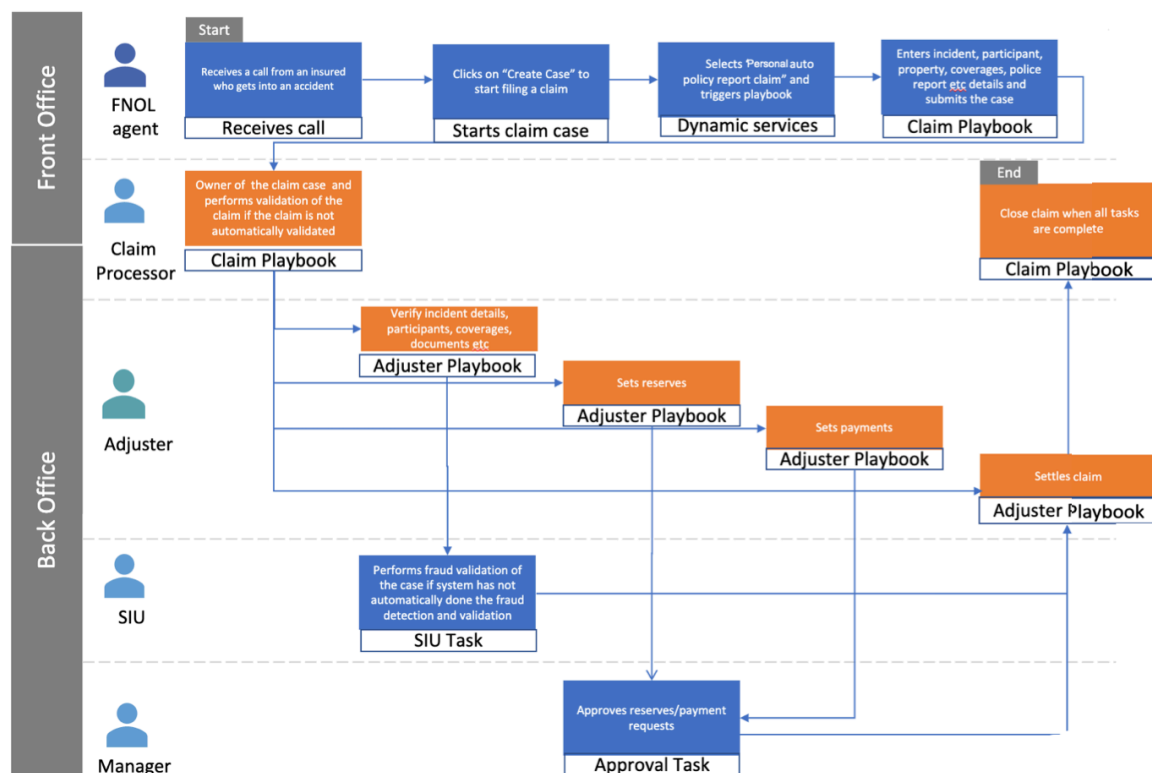
- 請求のために提出されたプロパティまたは参加者の数が 2 を超える場合、その請求は優先度が高いと見なされます。
- 同じ保険契約に対して顧客が提出した請求の数が 4 件を超える場合、請求には詐欺の可能性があると自動的にフラグが付けられます。
- 顧客から送信された請求の数が 5 件未満で、保険契約開始日に対する損失報告日が 3 日未満の場合、処理担当者がレビューするための請求検証タスクが作成されます。

次のワークフローは、保険金請求を調査および管理するためのケースとタスクをさまざまな部門のロールにルーティングします。フロントオフィスとバックオフィスのエージェントは、ワークスペース にログインしてキュー内のタスクを処理します。ケースプレイブックは、請求を履行するために必要な次の全体的な手順に沿ってエージェントをガイドします。

- 損失の最初の通知の提出
- 請求検証
- 保険査定員請求の評価

- 不正評価
- クローズを要求

請求プロセスフロー – 個人自動請求



損失の初回通知 (FNOL)

損失の初回通知代理人としての請求の提出

1. 最初の損害通知 (FNOL) ステージでは、保険契約の請求者が FNOL の担当者に損失を報告します。ケースが作成されると、ケースを解決まで管理するために作成されたプレイブックタスクを使用して、ワークフローが自動的にトリガーされます。
2. FNOL の担当者は、請求に関して取得したインシデント、財産、参加者、および負傷の詳細と、関連する請求で利用可能な補償範囲を文書化します。また、担当者は、車両免許証など、検証のために該当する受信書類を収集して送信し、ケースを送信して請求を開始します。
3. 開始されたケースが送信されると、ビジネス上の意思決定ルールは次のようになります。
 - 請求で報告されたプロパティまたは参加者の数に応じて、請求ケースに優先順位を付けることができます
 - タスクをトリガーし、請求ケースを特別調査ユニット部門に照会してさらに評価することができます
 - さらなるレビューのために請求検証タスクをトリガーできます
 - 損害査定のために請求を査定人に転送できます

請求検証ステージ

請求処理者としての請求の検証と終結

1. 請求検証ステージでは、処理担当者はタスクの詳細を更新し、それに応じて請求タスクを却下または承認します。
2. 処理者がタスクを承認して検証すると、処理者は査定員の評価ステージに移動します。

保険査定員の評価

査定人としての請求の評価と解決

1. 保険査定員の評価ステージでは、保険査定員は提出された請求ドキュメントをレビューし、検証または却下します。また、保険査定人は補償をレビューし、必要に応じて補償を更新または追加します。
2. 査定人は、請求調査のために請求を SIU 部門に照会できます。SIU 部門が不正レビュータスクを完了すると、査定人は請求を決済または却下できます。
3. 査定人は請求を評価し、損失の詳細に基づいて、関連する補償に対して準備金額を割り当てます。
 - 割り当てられた引当金額が査定人の承認権限内にある場合、査定人は結果を承認します。
 - 割り当てられた引当金額が査定人の承認権限を超えている場合、査定人は承認のために請求マネージャーに要求を割り当てます。準備金額が請求マネージャーによって承認された場合、査定人は請求支払の評価に進みます。金額が承認されない場合、査定人は請求マネージャーからの推奨事項に基づいて準備金額を再評価して修正します。
4. 損害査定人は、損失引当金、経費引当金、またはその両方で請求レコードを更新します。
5. 査定人は、確定した評価にもとづいて、作成された引当金に対して支払金額を作成します。
 - 登録された支払金額が査定人の承認権限内である場合、査定人は結果を承認します。
 - 金額が査定人の承認権限を超えている場合、査定人は承認のために請求マネージャーに要求をアサインします。請求マネージャーが支払金額を承認すると、査定人は請求支払の評価に進みます。金額が承認されない場合、査定人は再評価し、請求マネージャーからの推奨事項に基づいて新しい支払金額を作成します。
6. 保険査定員は、レビュータスクを承認または却下します。査定人が請求を解決するためのレビュータスクを承認すると、請求ケースは請求処理者によってクローズされる履行ステージに移動します。保険査定人がすべての関連タスクを却下した場合、請求ケースは自動的にクローズします。

特別調査ユニット (SIU) のタスク

特別調査ユニットのエージェントとして、詐欺の可能性のある申し立てを調査する

1. 請求に検証が必要であるとビジネスルールで判断された場合、または査定人が不正の可能性を判断した場合、調査のためにタスクが SIU 部門にトリガーされます。SIU エージェントは不正タスクをレビューし、評価タスクレコードの詳細を更新して、タスクを承認または却下します。承認された評価タスクは、不正が見つからなかったと

いう判定を示します。却下された評価タスクは、請求が無効であり、詐欺の可能性があるとして判断されたことを示します。

2. タスクが承認されると、請求は不正が見つからないと結論付けられ、査定人が承認できます。請求が承認されると、ケースは履行ステージに移動し、請求処理担当者が完了します。

請求マネージャー承認タスク

請求マネージャーとしての引当金または支払金額の承認

1. 割り当てられた引当金額が査定人の承認権限を超えている場合、引当金要求は承認のために請求マネージャーに割り当てられます。請求マネージャーが準備金額を承認すると、査定人は請求支払の評価に進みます。請求マネージャーが準備金額を却下して推奨事項を提供する場合、査定人は推奨に従って準備金額を修正する必要があります。
2. 登録された支払金額が査定人の承認権限を超えている場合、支払金額要求は承認のために請求マネージャーに割り当てられます。請求マネージャーは、支払金額と請求の詳細をレビューし、請求支払を承認または却下します。請求マネージャーが支払金額を承認した場合、査定人は決済に進むことができます。ただし、マネージャーが要求を拒否して推奨事項を提供した場合、査定人は推奨に従って支払い金額を修正して送信する必要があります。承認または却下を示すシステム生成の作業メモが、タスクおよび請求ケースのアクティビティストリームに自動的に追加されます。

クローズ

ケースの状況とステージが [完了してクローズ] に設定されると、ケースが完了します。

個人請求ケースを作成

損失の初回通知の担当者または処理担当者は、顧客に代わって個人請求ケースを開始することで、請求プロセスを開始できます。

始める前に

必要なロール:sn_ins_claim_pers.fnol_representative または sn_ins_claim_pers.auto_processor

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース。
2. [リスト] アイコンを選択します。
3. 個人自動請求ケースリストからケースを作成します。
4. [新しいケースの作成] ダイアログ ボックスで、[個人自動ポリシー レポート 請求] を選択します。
5. [作成] を選択します。
6. フォームで、必須フィールドと、顧客から収集したその他の関連情報を入力します。
7. オプション: [作業メモ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
手動で投稿されたコメントとシステムで生成された作業メモが、請求ケースのアクティビティストリームに追加されます。
8. [保存] を選択します。

タスクの結果

個人請求ケースが [新規] ステータスで作成され、ワークフローがトリガーされます。定義されたアサインルールに基づいて、ケースがアサイン先グループにアサインされます。

次のタスク

請求処理担当者は、ケースを自分にアサインして処理を開始できます。詳細については、「[個人請求の処理](#)」を参照してください。

個人請求の処理

処理者は請求を開始し、請求を確認して検証し、査定人の評価の後、履行タスクを完了して請求をクローズすることができます。

始める前に

必要なロール:sn_ins_claim_pers.auto_processor

請求ケースのタスクを更新してクローズします。

手順

- 1. 移動先** すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース。
- 2. 請求ケースを開き、次のいずれかの方法でタスクを実行します。**
タスクのアサインを承認し、タスクを処理できるようにするには、[承認]を選択する必要がある場合があります。
- 3. 請求システムのタスクを完了するために必要な作業を完了します。**
完了する必要がある作業には、次のいずれかのステージのステップが含まれる場合があります。
 - 請求を開始するための損失の最初の通知ステージタスクを完了します。
 - 顧客から報告された請求の有効性を評価する。
 - 請求を完了してクローズします。
- 4. オプション:** [作業メモ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
手動で投稿されたコメントとシステムで生成された作業メモが、請求ケースのアクティビティストリームに追加されます。
- 5. プレイブックアクティビティまたはタスクフォームからタスクをクローズします。**

保険査定員タスク

保険査定員は、請求ワークスペースから請求タスクを処理できます。

請求ワークスペース

保険査定人は、請求ワークスペースから請求をレビューしてドキュメントを検証し、請求範囲を評価し、請求支払の詳細を決定し、請求の決済を承認できます。査定人の請求ワークスペースは、査定人が請求に対して実行できるすべてのアクションの統合ビューです。査定員は、ワークスペースのタブとカードを使用して、次のセクション間を移動できます。

- 請求の詳細:ポリシー番号、請求ステージ、請求ステータス、インシデントとレポート日などの詳細を表示および変更します。
- 請求プロパティ:請求ケースに関連するプロパティを表示して処理します。
- 請求参加者:請求ケースに関連する参加者を表示して作業します。
- タスク詳細:タスクがアサインされているエージェントとグループを表示および変更します。
- タスク:現在の請求ケースの保険査定員タスクを表示して処理します。
- 補償と財務:個々の補償の請求範囲、関連する準備金、支払、経費金額などの請求エンティティを表示および変更します。

請求ワークスペースから、査定人はタブにアクセスして、請求の不正スコアページとサマリーページを表示することもできます。

保険査定員請求ワークスペース:個人自動請求のレビュー

The screenshot displays the 'Personal auto claim review' interface. It includes sections for 'Claim details' (Consumer: Rick Porter, Insurance policy: AP109876019, Priority: 4 - Low, Incident date: 2023-07-10 13:45:21, Nature of loss: Collision, Incident location: 3500 Beacon Ave, Fremont, CA, 94538, Incident description: Collided with a tree), 'Tasks' (Pending tasks table with columns: Short description, Due date, Task type, State), 'Coverages and financials' (Claim coverages table with columns: Claim coverage, Involved entity, Limit, Loss reserve), and an 'Activity stream' on the right showing system-generated events.

個人保険査定員タスクの処理

査定人は、請求をレビューしてドキュメントを検証し、請求範囲を評価し、請求支払の詳細を決定し、請求の決済を承認することができます。

始める前に

必要なロール:sn_ins_claim_pers.auto_adjuster

重要:

[請求ワークスペース]、[不正スコア]、および [サマリー保険査定員ワークスペース] 関連タブにアクセスするには、CSM デフォルトレコードページをアクティブ化する必要があります。デフォルトでは、ページは非アクティブに設定されています。CSM 構成可能ワークスペースにレコードを表示するためのデフォルトページを決定するには、「CSM 構成可能ワークスペースのレコードページ」を参照してください。

請求ケースの保険査定人タスクを更新してクローズします。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**。
2. 次のいずれかの方法でタスクを開きます。
3. 請求システムで評価または決済タスクを完了するために必要な作業を完了します。
4. 請求ワークスペースからさまざまなアクションを完了して、保険査定員タスクを処理します。
5. オプション: タスク内の [作業メモ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
手動で投稿されたコメントとシステムによって生成された作業メモが、タスクおよび請求ケースのアクティビティストリームに追加されます。

タスクの結果

ケースの現在のステージに応じて、次のようになります。

- 保険査定員がタスクを承認すると、タスクのステータスは [対応中] に設定されます。
- 査定人が引当金または支払を送信すると、金額が承認限度内であれば、自動承認されます。
- 査定人が請求を決済すると、請求ケースは自動的にクローズされ、ケースステータスが [完了してクローズ] に設定され、請求ステージが [却下してクローズ] に移行します。却下を示すシステム生成の作業メモが、タスクおよび請求ケースのアクティビティストリームに自動的に追加されます。
- 査定人関連タスクの 1 つが承認されると、請求処理者に対してタスクがトリガーされ、ケースがクローズされます。承認を示すシステム生成作業メモが、タスクおよび請求ケースのアクティビティストリームに自動的に追加されます。

関連情報

[請求の不正スコアの生成と表示](#)

[請求のサマリーの表示](#)

請求の不正スコアの生成と表示

不正スコアを生成し、不正スコアページを表示して、請求の不正スコアと履歴に関する詳細なインサイトを取得します。

査定人、処理者、およびマネージャーは、不正スコアを生成し、請求ケースおよび査定員タスクから不正スコアページを表示して、ケースの不正リスクを判断できます。アドミニストレーターは、ベースライン不正スコアページを使用して、基幹業務の要件に固有のカスタマイズされたスコアリングページを作成できます。

注:

詳細については、「[を使用した不正スコア範囲の構成 UI ビルダー](#)」を参照してください。

不正スコアの詳細の生成とアクセス

会社の請求マネージャー、保険査定人、または処理担当者は、FRISS のファイナンシャルサービスオペレーション統合 を使用して請求不正スコアの詳細を生成してアクセスできます。このオプションは、請求ケースレコードと保険査定員タスクレコードでのみ使用できます。

請求ケースレコードまたは保険査定員タスクレコードから:

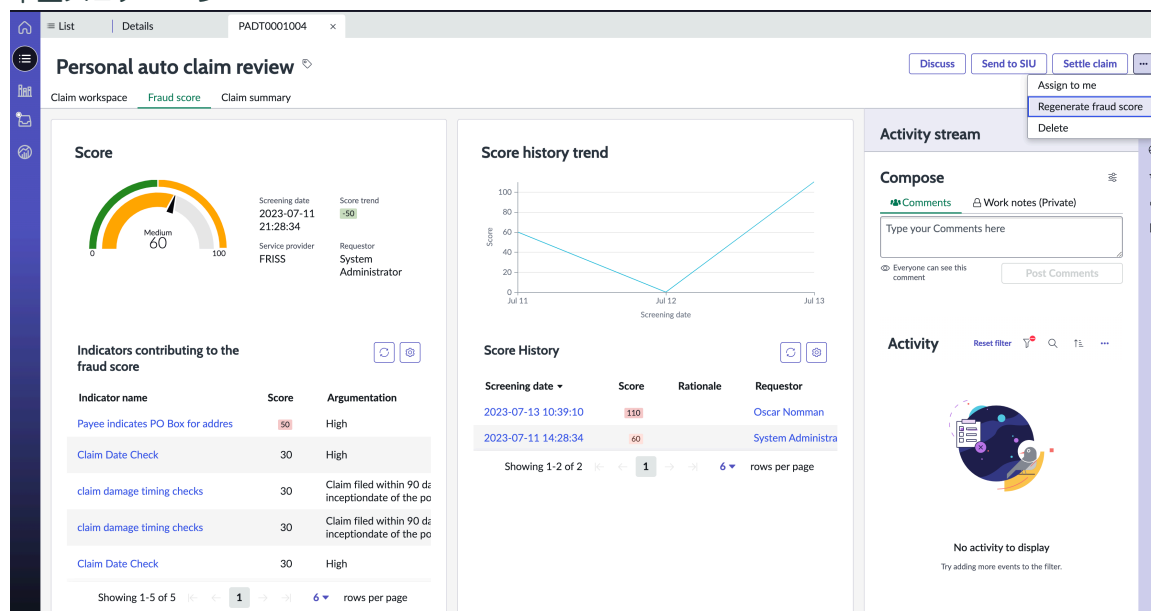
- [不正スコア] タブを選択して、不正スコアページを表示します。
- 不正スコアを生成または再生成するには、[不正スコアを再生成] を選択します。

不正スコアページ

請求または査定員タスクでは、[不正スコア] タブで不正スコアに関する情報を確認できます。

次の例は、スコアの詳細を含む 個人向け保険請求 アプリケーションの不正スコアページを示しています。

不正スコアページ



不正スコアページの詳細

スコアゲージ

渡された請求データに基づいて、高、平均、または低のリスクスコアを表示します。高、平均、または低スコアの範囲を定義して、表示を構成できます。範囲の構成方法の詳細については、「[を使用した不正スコア範囲の構成 UI ビルダー](#)」を参照してください。

不正スコア

全体的な不正スコアの数値。

スコアの傾向

現在のスコアと前のスコアの差を表示します。

サービスプロバイダー

不正データ分析サービスプロバイダーの名前を表示します。

審査日

不正検出のために請求がスクリーニングされた日付を指します。

不正スコアに資するインジケーター

FRISS が有効になっている場合は、不正スコアに組み込まれる [請求日チェック] や [警察レポート] などのインジケーターのリストと、付随するスコアおよび各スコアがインジケーターに指定された根拠を表示します。FRISS の詳細については、「[FRISS のファイナンスサービスオペレーション統合](#)」を参照してください。

スコア履歴の傾向

経時的なスコア履歴を審査日別に視覚的にチャートで表示します。

スコア履歴

請求ケースに対して API が実行された回数を表示します。スコアとスクリーニング日、スクリーニング要求の根拠、およびスクリーニング要求者を一覧表示します。オンデマンドで履歴をフィルタリングして更新することを選択できます。

を使用した不正スコア範囲の構成 UI ビルダー

UI ビルダーを使用して不正スコア範囲を設定します。CSM 構成可能ワークスペースの不正情報ページで、[範囲] フィールドなどの特定のフィールドを構成して、スコア範囲を設定できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

i 注:

ここで行った設定変更は ファイナンシャルサービスオペレーションコア レベルで表示され、すべてのFSO Coreアプリケーションに適用されます。

手順

1. 移動先 **すべて > Now Experience フレームワーク > UI ビルダー > ページコレクション**.
2. **CSM** のデフォルトレコードの事後詳細 > 不正スコア > デフォルト
3. オプション: [アプリケーションスコープが異なる] というメッセージが表示された場合は、[元のスコープで編集] を選択します。
4. 構成パネルの [構成] タブで [範囲] を選択して、最小値と最大値を設定します。
5. [範囲を構成] を選択して、値、色、ラベルを設定します。
6. [適用] を選択します。
ゲージを設定することで、特定の値の位置を最小値と最大値の特定の範囲内に表示できます。色分けされたデータ範囲を設定して進行状況を確認することもできます。ゲージ構成の詳細については、[ServiceNow 開発者サイト](#)。

関連情報

[CSM Configurable Workspace record pages](#)

不正の個人請求の評価

特別調査エージェントは、請求をレビューして、請求が不正であるかどうかを判断できます。

始める前に

必要なロール:sn_ins_siu.agent

請求ケースのタスクを更新およびクローズするために必要なアクティビティとタスクを提供するケースプレイブックを使用します。

このタスクについて

ビジネスルールロジックで、請求ケースが「近接」請求 (保険契約開始日のすぐ近い請求ケース) として識別されると、不正を評価するために SIU 部門に対してタスクがトリガーされます。査定人は、査定人の請求評価中に不正評価のために請求を参照することもできます。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**.
2. リストアイコン () を選択します。
3. 特別な調査タスクリストからタスクを開きます。

オプション	説明
特別調査タスクリストから	a. [リスト] タブの [特別な調査タスク] で、タスクリストを開きます。 - アサインされたタスクの [自分にアサイン済み] を選択します。 - すべての特別な調査タスクについて、[すべて] を選択します。 b. リストで、作業するタスクを選択します。

まだ自分にアサインされていないタスクを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。

- 請求システムでタスクを完了するために必要な作業を完了します。
- オプション: [作業メモ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
- 特別調査タスクフォームからタスクをクローズします。

タスクの結果

- タスクが承認されると、タスクは [完了してクローズ] に移行します。
- タスクが却下された場合、タスクは [却下してクローズ] に移行します。

引当金または支払金額の承認

請求マネージャーは、請求の予約金額と支払金額を承認できます。

始める前に

必要なロール:sn_ins_claim_pers.manager

このタスクについて

査定人によって割り当てられた引当金または作成された支払金額が査定人の承認権限よりも高い場合、請求マネージャーは査定人から引当金または支払金額の承認の要求を受け取ります。

手順

- 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**。
- 次のいずれかの方法でタスクを開きます。

オプション	説明
ランディングページから	[自分の処理待ちのタスク] リストからタスクを選択します。
個人向け保険請求承認リストから	a. リストアイコン () を選択します。 b. [リスト] タブの [個人向け保険請求の承認] で、次のいずれかを開きます。 - 自分の承認 - 引当金 - 自分の承認 - 支払い c. リストで、作業するタスクを選択します。

3. 要求された承認金額を却下する場合は、[コメント] フィールドに、推奨事項を含むコメントを入力します。
手動で投稿されたコメントとシステムによって生成された作業メモが、タスクおよび請求ケースのアクティビティストリームに追加されます。
4. [支払備金] または [請求支払タスク] フォームからタスクをクローズします。

タスクの結果

- 請求マネージャーが引当金または支払金額を承認すると、請求予約タスクが査定人に戻り、請求支払の評価または決済に進みます。
- 請求マネージャーが引当金または支払金額を却下した場合、請求マネージャーは別の推奨事項を提供します。却下ステータスの通知が保険査定人にトリガーされます。
- 準備金額または支払金額の承認または却下に関するシステム生成エントリがアクティビティストリームに追加されます。これらの自動エントリは、監査と追跡をサポートします。

アドホックタスクの追加

処理者、査定人、またはマネージャーとしてタスクを作成し、請求作業の優先順位付けと計画を改善します。

始める前に

必要なロール:sn_ins_claim_pers.auto_processor、sn_ins_claim_pers.auto_adjuster、または sn_ins_claim_pers.manager

注:

必要に応じて、[アクション] メニューの [タスクを追加] ボタンを使用するか、[関連レコード] パネルの [新しいレコードを作成] ボタンを使用して、請求に対して追加のタスクを作成できます。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**。
2. 次のいずれかの方法で請求を開きます。
3. [タスクの追加] を選択します。
4. [新しい個人自動請求タスクを作成 (Create New Personal Auto Claim Task)] フォームに詳細を入力します。
5. オプション: [作業メモ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
手動で投稿されたコメントとシステム生成の作業メモは、タスクのアクティビティストリームに追加されます。
6. 自分または別のユーザーにタスクをアサインします。
7. [保存] を選択します。
タスクは [新規] ステータスで表示されます。有効および非アクティブな請求タスクは、請求ケースと請求保険査定員の評価ステップに表示されます。

次のタスク

タスクの作成後、タスクの要件に応じて、タスクは次のステータスに移行できます。

- 対応中
 - 新しく作成されたタスクが自分自身にアサインされた後。
 - タスクのアサイニーが [**Accept** (承認)] を選択してタスクを承認します。

- タスクのアサインは、現在 [情報待ち] ステータスのタスクを選択します。
- タスクアサインが [タスクを開く] を選択した後、タスクの作業を続行します。
- 情報待ち - タスクのアサインが [情報待ち] を選択します。
- 完了してクローズ - タスクのアサインが [クローズ] を選択してタスクをクローズします。

請求に関するアドホックタスクおよびシステム生成タスクの表示

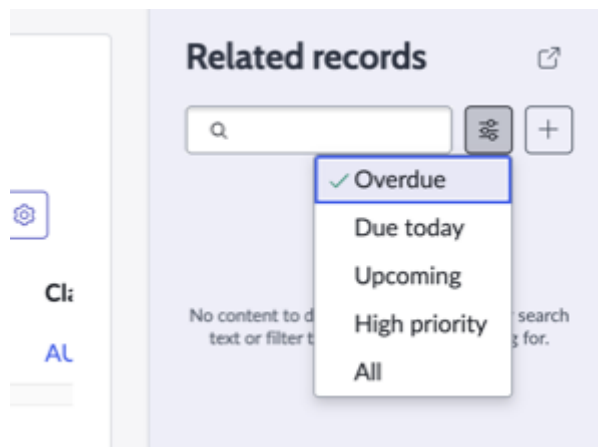
処理待ちのタスクを表示して、請求作業に優先順位を付けます。

処理担当者は請求ケースまたはタスクから割り当てられたタスクを表示でき、査定員は査定員タスク内から作業する場合に割り当てられたタスクを表示できます。これらのロールは、ランディングページの [自分の処理待ちのタスク] からアサインされたタスクを表示することもできます。

[タスク] タブまたは [関連レコード] アイコン (コンテキストメニューから ) を選択して、請求ケースまたは親保険査定員タスクからタスクを表示または検索します。

次の方法でタスクを検索します。

- 検索に簡単な説明を入力します
- 次のオプションでフィルターします。
 - 期限切れ
 - 今日が期限
 - 予定
 - 高優先度
 - すべて
-  アイコンを選択すると、それに応じてフィルタリングされたタスクがリストビューで開きます。



請求について話し合う

請求レコードにアクセスできる追加のユーザーと請求の詳細について話し合います。

始める前に

必要なロー

ル:sn_ins_claim_pers.fnol_representative、sn_ins_claim_pers.auto_processor、sn_ins_claim_pers.auto_adjuster

このタスクについて

ケースの進行中のサイドバーディスカッションを作成または表示します。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**.
2. [リスト] アイコンを選択します。
3. リストからケースを開きます。
4. [ディスカッション] を選択します。
5. ディスカッションの件名を入力します。
6. ディスカッションに参加者を追加します。
7. [ディスカッションを開始] を選択します。
ディスカッションは請求レコードに関連付けられます。

次のタスク

ディスカッションを表示するには、[ディスカッション] を選択し、表示するディスカッションの [レコードを開く] を選択します。

エージェントアシストを使用して、関連する請求を表示する

エージェントアシストのコンテキスト検索を使用して、関連する請求と関連するナレッジ記事を表示します。

始める前に

必要なロー

ル:sn_ins_claim_pers.fnol_representative、sn_ins_claim_pers.auto_processor、sn_ins_claim_pers.auto_adjus

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**.
2. [リスト] アイコンを選択します。
3. ケースプレイブックまたは [個人自動請求保険査定員タスク] リストからタスクを開きます。
4. この機能を使用するには、[エージェントアシスト] アイコンを選択します。
エージェントアシストの詳細については、「[エージェントアシストを使用したソリューションの検索](#)」を参照してください。

個人向け保険請求 ダッシュボード

個人向け保険請求 ダッシュボードを使用すると、個人向け保険契約に対して受信した請求サービス要求に対するチームとビジネスのパフォーマンスに関するインサイトを取得できます。

個人向け保険請求ダッシュボードを使用すると、単一のビューから請求ケースのステータスを監視し、傾向を確認し、詳細にドリルダウンすることができます。任意の期間について、サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反したクローズ済みケース、緊急の対応が必要なオープンケース、およびクローズ済みの請求ケースの期間の詳細を表示できます。

i 重要:

プラットフォームアナリティクス ワークスペースは ServiceNow Storeで利用できます。詳細については、これらのリリースノートの「アクティブ化情報」セクションを参照してください。

個人向け保険請求ダッシュボードにアクセスするには、 **ワークスペース** > **ファイナンシャルサービスワークスペース** > **Analytics Center** (アナリティクスセンター) ()

プラットフォームアナリティクス ワークスペースからダッシュボードにアクセスすることもできます。プラットフォームアナリティクス ワークスペースの詳細については、「[アナリティクスセンター](#)」を参照してください。

必要な Now Platform ロール

- sn_ins_claim_pers.manager。ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- ダッシュボードの編集には、sn_ins_claim_pers.admin、sn_bom_pa.admin、および pa_admin が必要です。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用できるかの例については、次の表のユースケースを参照してください。

個人向け保険請求ダッシュボードを使用するユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用法
個人向け保険請求マネージャー	請求ケースのリアルタイムステータスを可視化し、次のタスクを実行する必要があります。 • サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反したすべてのオープンな請求ケースを監視する • 各請求ケースタイプのボリュームとその傾向を監視する • 担当者、処理者、またはグループのケースの平均クローズ時間のレビュー
個人向け保険請求アドミン	ビューをカスタマイズできる必要があります。

インジケーター

個人向け保険請求. オープンケース

オープンケースの数 (日次)。

個人向け保険請求. SLA 違反したオープンケースの数

SLA に違反しているオープンケースの数 (日次)。

個人向け保険請求. 設定されたケースの数

今日または毎日作成されたケースの数。

個人向け保険請求. 拒否ケースの数

本日クローズされ、請求が拒否されたケースの数。

個人向け保険請求. クローズ済みケースの合計期間

本日クローズされたケースの合計時間。

個人向け保険請求. クローズ済みケースの数

本日クローズされたケースの数。

個人向け保険請求. SLA でクローズ済みケースの数

SLA 内で本日クローズされたケースの数。

個人向け保険請求. SLA 違反のクローズ済みケースの数

その日にクローズされ、SLA 違反があった個人向け保険ケースの数。このインジケータは、SLA を満たしてクローズされたケースの数と、SLA に違反したケースの数を比較するために使用されます。

個人向け保険請求. SLA 違反が 80% を超えたオープンケース

SLA 違反の割合が 80% (実経過時間 >80%) を超えるオープンな個人向け保険ケースの数。

個人向け保険請求. 有償ケース数

SLA 付きの有償ケースの日次数。

個人向け保険請求. SIU ケース

SIU レビューのオープンケースの個人向け保険請求の日次数。

個人向け保険請求. 保険金支払額の傾向

クローズ済みケースの日次請求支払額の傾向。

ブレイクダウン

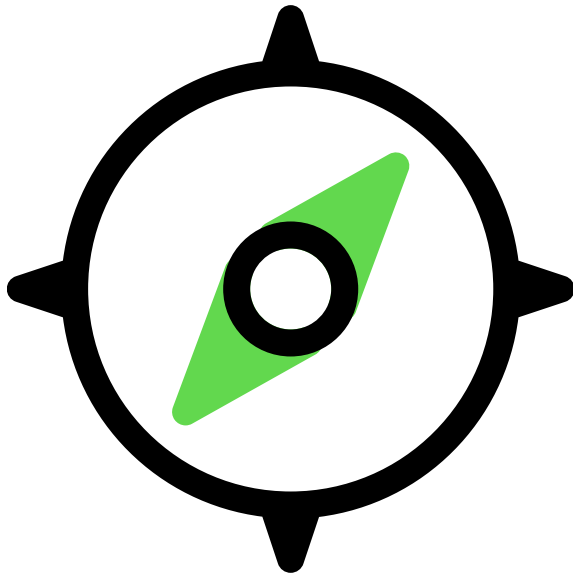
- ステージ
- 経過時間
- 請求サービス
- カスタマー
- 製品
- SLA パーセンテージ

個人向け生命保険請求

個人向け生命保険請求 アプリケーションを使用すると、組織は、損失の最初の通知から請求のクローズまで、個人向け生命保険請求プロセスのさまざまなステージを迅速に設定できます。

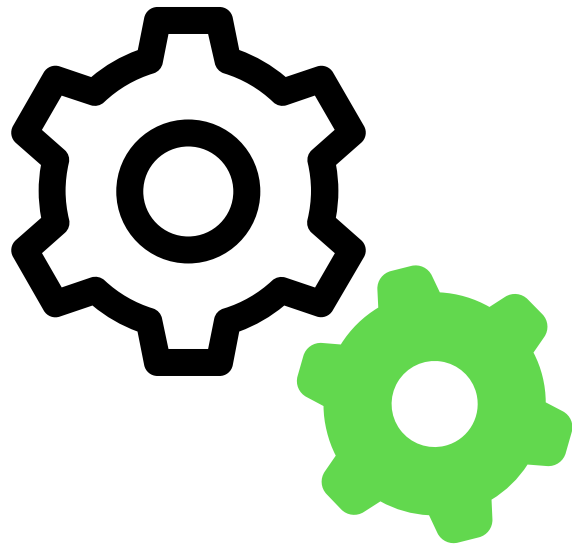
開始するには

探索



処理担当者と査定人が使用する
方法の詳細 個人向け生命保険請求

セットアップ



個人向け生命保険請求 の設定

自動翻訳

管理



損失の最初の通知から請求のクローズまでの保険金請求のケースを管理する

参照



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

個人向け生命保険請求の探索

初回損害通知 (FNOL) の担当者、査定人、およびマネージャーが 個人向け生命保険請求 を使用して個人生命保険請求を作成および管理する方法について説明します。

個人向け生命保険請求 アプリケーションを使用すると、顧客の個人生命保険契約請求の開始、処理、解決を、一元化されたワークフローから管理できます。このアプリケーションを使用すると、他のユーザーと連携して、親および子の請求にまたがる請求タスクを管理できます。必要な請求ドキュメントを収集して検証し、請求を調査して、請求を解決することもできます。

主な機能

- あらゆる生命保険請求ケースに対応できる請求データモデル
- 請求受付スペシャリスト、請求スペシャリスト、請求マネージャー向けの明確で直感的なプロセス
- 単一の請求ケースからサポートされる複数の保険契約の作業のサポート
- さまざまな請求ペルソナ向けに構築された専用のプレイブックとワークスペース
- FNOL から個人向け生命保険請求の請求クローズまでの請求を表示できるベースラインワークフロー

個人向け生命保険請求 ペルソナ

次の表は、組織内のどのペルソナが 個人向け生命保険請求 アプリケーションを使用できるかを示しています。

個人向け生命保険請求 ペルソナ

ペルソナ	説明
アドミニストレーター	アプリケーションの構成を担当する要求アドミニストレーター。
FNOL の代表者	顧客に代わって請求ケースを作成し、関連ドキュメントをアップロードするフロントオフィスの担当者。
保険査定員	書類と人命損失評価の詳細を収集して検証し、請求を解決する人。
請求マネージャー	引当金と支払要求を承認し、パフォーマンスアナリティクスダッシュボードとレポートを含むすべての請求の概要を表示できるマネージャー。

個人向け生命保険請求 を設定する

個人向け生命保険請求 アプリケーションをインストールおよび構成して、損失の初回通知 (FNOL) の担当者、査定人などが個人向け生命保険請求のサービスを開始できるようにすることができます。

個人向け生命保険請求のインストール

admin ロールを持っている場合は、個人向け生命保険請求 アプリケーション (sn_ins_claim_indl) をインストールできます。このアプリケーションにはデモデータが含まれており、まだインストールされていない関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「[ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得](#)」を参照してください。
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store のアプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

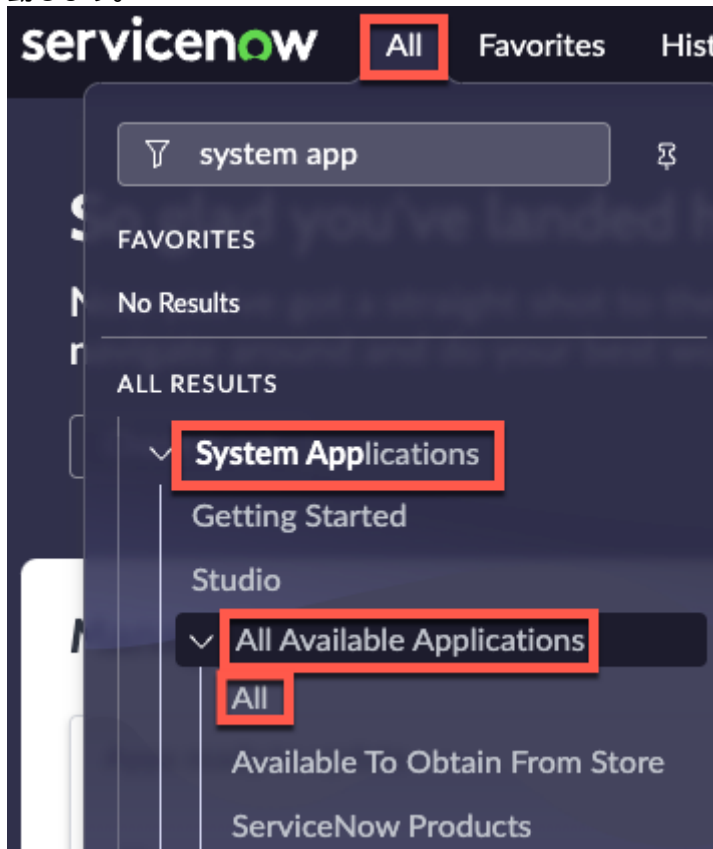
このタスクについて

個人向け生命保険請求 とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、個人向け生命保険請求 アプリケーション (sn_ins_claim_indl) を検索します。

名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store に要求する必要がある場合があります。

[インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエントリメントを取得します。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。

デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

i 重要:

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

6. [インストール] を選択します。

個人向け生命保険請求の構成

組織の請求要件を満たすように、個人向け生命保険請求アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントを構成します。例としては、長期介護、障がい、重篤な病気などがあります。

始める前に

個人向け生命保険請求アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「[個人向け生命保険請求のインストール](#)」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

個人向け生命保険請求には、1つのケースから複数の保険請求を処理する能力を示す死亡保険金請求ワークフローが含まれています。また、損失の初回通知 (FNOL) プレイブックと、保険査定員向けのカスタマイズ可能なワークスペースも含まれています。詳細については、「[個人向け生命保険請求のワークフロー](#)」を参照してください。

手順

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

の請求ワークスペースの有効化 個人向け生命保険請求

請求マネージャーまたは査定人が 個人向け生命保険請求でページを表示できるように、請求ケースの請求ワークスペースページを有効にします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > **UI** ビルダー。
2. [検索] フィールドで、「**CSM/FSM 構成可能ワークスペース**」を検索します。
3. CSM/FSM 構成可能ワークスペース で、CSMデフォルトレコードページを有効にします。
詳細については、「[CSM Configurable Workspace record pages](#)」を参照してください。
4. CSM デフォルトレコードページから、ページの順序を設定します。
5. 次のレコードページでバリエーション条件と対象者を設定します。

での機密データの暗号化 個人向け生命保険請求

個人向け生命保険請求には、暗号化を必要とする可能性のある個人データまたは機密データフィールドが含まれています。個人向け生命保険請求のアドミニストレーターは、これらのフィールドが列レベル暗号化で暗号化されていることを確認するための予防措置を講じる必要があります。そうすることで、組織のデータプライバシーを保護することができます。

概要

個人向け生命保険請求データモデルを使用すると、個々の給付金請求の詳細を記録できます。個人向け生命保険請求には、損失の初回通知 (FNOL) からケースのクローズまで、請求ライフサイクル全体をカバーする死亡保険金請求ワークフローが含まれています。詳細については、「[個人向け生命保険請求のワークフロー](#)」を参照してください。

列レベル暗号化を使用して、機密データを含むフィールドを暗号化することもできます。

死亡保険金請求の機密データ

死亡保険金請求では、いくつかのフィールドに機密情報が含まれている場合があります。

次の表に、機密データが含まれている可能性のあるフィールドの一部を示します。

i 注:

このリストは決定的なものではありません。データ暗号化とプライバシーの要件は、実装によって異なる場合があります。

機密データを含む可能性のあるフィールド

Field (フィールド)	Description (説明)
死亡者	請求で死亡した個人の名前。
インシデントの説明	人命損失イベントのインシデントの詳細。
添付ファイル	請求に関連するサポートドキュメントとファイル。このフィールドには、死亡診断書などの機密情報を含めることができます。

機密データの暗号化

個人向け生命保険請求 のフィールドは、列レベル暗号化 を使用して暗号化できます。詳細については、「[Column Level Encryption](#)」を参照してください。

個人向け生命保険請求 の管理

損失の最初の通知 (FNOL) から請求のクローズまで、個人向け生命保険請求 アプリケーションを使用して保険金請求を作成、調査、管理するロールについて説明します。

個人向け生命保険請求 アプリケーションには、査定人が 1 つのケースから複数の保険請求を処理できるようにする死亡保険金請求ワークフローが含まれています。FNOL の担当者は請求要求を送信でき、査定人は個人向け生命保険請求のケースを処理できます。

ワークスペース

ワークスペースを使用して、個人向け生命保険請求ケースのあらゆる側面を処理します。これらのロールを持つユーザーは、次のタスクを実行できます。

- 作業負荷とパフォーマンスを監視する
- 優先度の高い項目に絞る
- タスク間を移動する
- 請求の複数の保険契約を管理する

詳細については、「[ワークスペース](#)」を参照してください。

次の表は、どのワークスペースユーザーが 個人向け生命保険請求 アプリケーションを使用できるかを示しています。

のワークスペースユーザー 個人向け生命保険請求

ロール	Description (説明)
請求アドミン	ビジネス要件に従ってワークスペースを構成します。 詳細については、「 個人向け生命保険請求 の構成 」と「 CSM 構成可能ワークスペース の構成 」を参照してください。
請求マネージャー	準備金と支払い要求を承認し、アナリティクスダッシュボードを表示します。ケースの [請求ワークスペース] タブと FNOL プレイブックにアクセスすることもできます。
FNOL の代表者	顧客に代わって請求ケースを作成し、関連ドキュメントを FNOL プレイブックにアップロードします。
アジャスター	ケースの請求ワークスペースタブで請求ドキュメント、補償、準備金、および支払いを確認して、請求を評価します。FNOL プレイブックにもアクセスできます。
請求ビューアー	請求の詳細、死亡者の詳細、および受取人の詳細を表示します。

個人向け生命保険請求 のワークフロー

個人向け生命保険請求アプリケーションは、個々の生命保険請求タスクに対して構成できる自動ワークフローをインストールします。これらのワークフローは、ケースを作成し、組織内のさまざまな部門にタスクをルーティングします。

概要

個人向け生命保険請求 アプリケーションで請求ケースが開始されると、ワークフローはフェーズを進みます。

次のワークフローは、個々の生命保険請求を調査および管理するためのケースとタスクをさまざまな部門のロールにルーティングします。エージェントは Financial Services ワークスペース にログインして、キュー内のタスクを処理できます。ワークフローには、請求の優先順位をトリアージして設定するためのディシジョンテーブルが含まれています。

ケースプレイブックは、請求を履行するプロセスをエージェントにガイドします。

- 損失の最初の通知の提出
- 請求 トリアージ
- 保険査定員請求の評価
- クローズを要求

損失の最初の通知 (FNOL) 請求

損失の初回通知代理人としての請求の提出

1. FNOL ステージでは、保険契約加入者またはその他のレポーターが FNOL の担当者に人命の損失イベントを報告します。ケースが作成されると、ケースを解決まで管理するために作成されたプレイブックタスクを使用して、ワークフローが自動的にトリガーされます。
2. 担当者は、故人の詳細、インシデントの詳細、報告者の詳細を入力します。システムワークフローは、請求に関連付けられているすべての保険契約の保険契約スナップ

ショットを取得し、保険契約ごとに請求を作成します。担当者は、死亡診断書などの受信書類も収集します。請求は、担当者がケースを送信すると開始されます。

3. 担当者がケースを送信すると、ビジネス意思決定ルールによって請求がトリガーされ、ケースに優先順位が付けられます。

保険査定員の評価

査定人としての請求の検証、評価、および決済

1. 査定人は、請求に関連付けられている保険契約の補償範囲、受取人、およびドキュメントをレビューします。
2. 査定人は、次の条件に従って、補償品目に対して準備金額を割り当てます。
 - 割り当てられた引当金額が査定人の承認権限内にある場合、査定人は結果を承認します。
 - 割り当てられた引当金額が査定人の承認権限を超えている場合は、承認のために請求マネージャーに要求が割り当てられます。

請求マネージャーによって承認された場合、保険査定人は請求支払の評価に進みます。

金額が承認されない場合、査定人は請求マネージャーからの推奨事項に従って準備金額を再評価して修正します。

3. 損害査定人は、損失引当金、経費引当金、またはその両方で請求レコードを更新します。
4. 査定人は、確定した評価に基づいて、作成された引当金に対して支払金額を作成します。
 - 登録された支払金額が査定人の承認権限内である場合、査定人は結果を承認します。
 - 金額が査定人の承認権限を超えている場合、承認のために請求マネージャーに要求がアサインされます。

請求マネージャーが支払金額を承認すると、査定人は請求支払の評価に進みます。

金額が承認されない場合、査定人は再評価し、請求マネージャーからの推奨事項に基づいて支払金額を作成します。

5. 査定人は、請求を承認または却下することによって請求を解決します。査定人が請求を解決するためのレビュータスクを承認すると、請求ケースはクローズされます。保険査定人がすべての関連タスクを却下した場合、請求ケースは自動的にクローズします。

請求マネージャーの承認

請求マネージャーとしての引当金または支払金額の承認

1. 割り当てられた引当金額が査定人の承認権限を超えている場合、引当金要求は承認のために請求マネージャーに割り当てられます。

請求マネージャーが準備金額を承認すると、査定人は請求支払の評価に進みます。

請求マネージャーが準備金額を却下して推奨事項を提供する場合、査定人は推奨どおりに準備金額を修正する必要があります。

2. 登録された支払金額が査定人の承認権限を超えている場合、支払金額要求は承認のために請求マネージャーに割り当てられます。請求マネージャーは、支払金額と請求の詳細をレビューし、請求支払を承認または却下します。

請求マネージャーが支払金額を承認した場合、査定人は決済に進むことができます。

マネージャーが要求を却下して推奨事項を提供する場合、査定人は推奨に従って支払額を修正して送信する必要があります。

承認または却下を示すシステム生成作業メモが、タスクおよび請求ケースのアクティビティストリームに自動的に追加されます。

クローズ

ケースの状況とステージが [完了してクローズ] に設定されると、ケースは完了です。

注:

査定人は、ケースをクローズする前に、各請求を解決する必要があります。

個人向け生命保険請求ケースの作成

請求者に代わって個人向け生命保険請求ケースを開始して、請求プロセスを開始します。

始める前に

必要なロール:sn_ins_claim_indl.fnol_representative

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**。
2. リスト (リスト ) アイコンを選択します。
3. [個人向け生命保険請求ケース] リストからケースを作成します。
4. [新規ケースを作成] ダイアログボックスで、[**Report individual death claim**] を選択します。
5. [ケースを作成] を選択します。
6. [ポリシーを検索] アクティビティの [死亡者] フィールドで、クライアントのポリシーを検索します。
亡くなったクライアントに関連付けられているポリシーがリストに表示されます。
7. ポリシーの詳細が正しいことを確認し、[続行] を選択します。
8. [死亡者の詳細] アクティビティで、インシデントの詳細を入力します。
9. [報告者の詳細] アクティビティで、インシデントを報告するエンティティの詳細を入力します。
10. [続行] を選択します。

[ドキュメントを収集] アクティビティに、この請求のドキュメント検証タスクが表示されます。

請求には、補足ドキュメントのドキュメント検証タスクが含まれています。
11. [請求を開始] ステップで、必要なメモを [コメント] フィールドに追加します。
12. [送信] を選択します。

タスクの結果

請求ケースが [新規] ステータスで作成され、ワークフローがトリガーされます。該当する場合は、追加の関連ポリシーの請求ケースもケースに対して作成されます。定義されたアサインルールに基づいて、ケースがアサイン先グループにアサインされます。

次のタスク

ケースを自分にアサインし、作業を開始します。詳細については、「[保険査定員アクティビティ](#)」を参照してください。

保険査定員アクティビティ

個人向け生命保険請求では、sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster ロールを持っている場合ランディングページで請求作業の概要を表示できます。請求ワークスペースから請求タスクを処理できます。

ランディング ページ

ランディングページの Financial Services ワークスペースで、アクティブなケースのステータスの概要とチームのケースのリストを表示できます。また、サービスレベルアグリーメント (SLA) の達成と再オープンされたケースを測定するパフォーマンスグラフを表示することもできます。

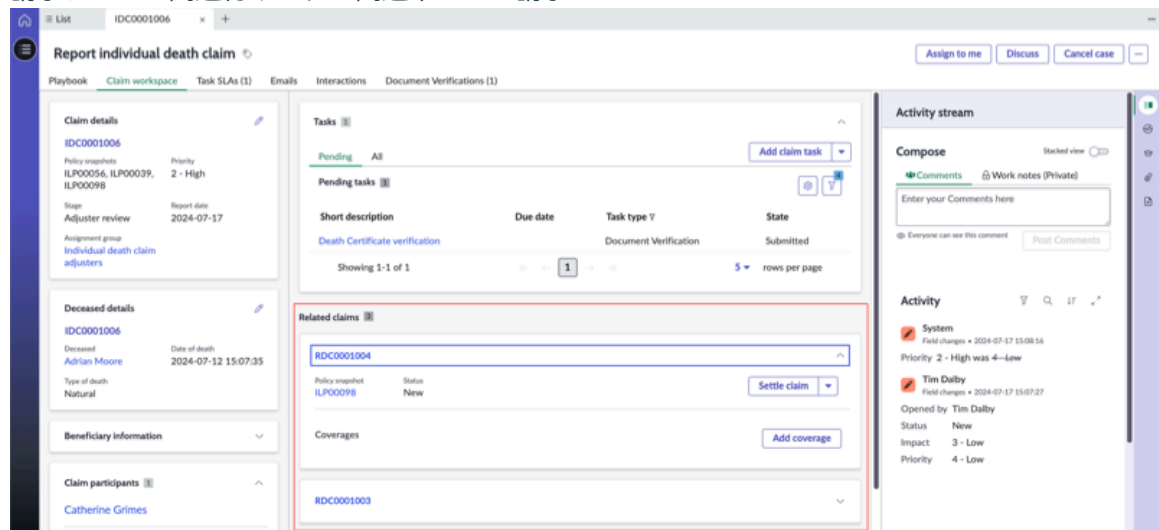
claim workspaces でのタスクの処理

個人向け生命保険請求ケースで請求ワークスペース を使用します 請求 (および該当する場合は関連する子請求) に対して実行できるすべてのアクションの統一されたビューを取得します。請求ワークスペースから、請求をレビューしてドキュメントを検証し、請求範囲を評価し、請求支払いの詳細を決定し、請求の決済を承認できます。

常に元のケースから作業します。請求は、顧客に添付されている保険契約ごとに作成され、元の請求ケースに関連付けられます。これらの関連する死亡保険請求の準備金と支払いの設定は、元の請求ケースを通じて行われます。

次の例は、請求ケースに関連付けられている関連ポリシー要求を示しています。

請求ケースに関連付けられた関連ポリシー請求



ワークスペースカードを使用すると、次のセクションを移動できます。

- 請求の詳細: 保険契約者、保険契約スナップショット、優先度、ステージ、レポート日、アサイン先グループの詳細を確認します。
- 死亡者の詳細: 死亡日、死亡のタイプ、インシデントの場所、インシデントの説明など、亡くなった個人に関する詳細を確認します。
- 受取人情報: 名前や割り当て率など、各保険の受取人を表示します。

- その他の請求参加者:追加の請求参加者とそのロールを表示します。
- タスク:現在の請求ケースの保険査定人タスクを表示、作成、および処理します。
- 関連請求:請求範囲、関連収益、支払、および経費金額を含む、関連する死亡保険金請求レコードを処理します。

その他のケースセクションタブ

請求ワークスペースから、タブにアクセスして、ケースのタスクサービスレベルアグリーメント (SLA)、メール、インタラクション、およびドキュメント検証を表示することもできます。

個人向け生命保険請求ケースの管理

ケースの請求をレビューして、ドキュメントを検証し、請求範囲を評価し、請求支払の詳細を決定し、請求の決済を承認します。

始める前に

必要なロール:sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース。
2. 保険査定人のランディングページまたは個々の死亡保険金請求リストから保険金請求を開きます。
3. 請求ワークスペースでアクションを完了します。
4. オプション: ケース内の [作業メモ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
手動で投稿されたコメントとシステム生成の作業メモが、タスクと請求ケースのアクティビティストリームに追加されます。

タスクの結果

- タスクを承認すると、タスクのステータスは [対応中] に設定されます。
- 承認限度内で引当金または支払額を送信すると、自動承認されます。
- すべての保険契約で請求検証が却下された場合、請求ケースは [却下してクローズ] のケースステータスでクローズします。却下に関するシステム生成の作業メモが、タスクおよび請求ケースのアクティビティストリームに自動的に追加されます。
- 請求を解決すると、請求ケースは自動的にクローズされ、ケースステータスは [完了してクローズ] に設定されます。

引当金または支払金額の承認

個人向け生命保険請求ケースについて、割り当てられた請求予約または査定人の承認権限を超える支払金額を承認します。

始める前に

必要なロール:sn_ins_claim_indl.manager

このタスクについて

査定人によって割り当てられた引当金または作成された支払金額が承認権限よりも高い場合、請求マネージャーは金額を承認する要求を受け取ります。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**.
2. リストアイコン () を選択します。
3. [リスト] タブの [個人死亡保険金請求の承認] で、承認する必要がある品目を選択します。

オプション	説明
リスト名	Description (説明)
自分の承認 - 引当金	予約要求の承認タスクのリストを表示します。
自分の承認 - 支払い	支払要求の承認タスクのリストを表示します。

4. リストで、作業するタスクを選択します。
5. [支払備金] または [請求支払タスク] フォームから決定を送信します。
手動で投稿されたコメントとシステム生成の作業メモが、タスクおよび請求ケースのアクティビティストリームに追加されます。

タスクの結果

- 請求マネージャーが引当金または支払金額を承認すると、請求予約タスクが査定人に戻り、請求支払の評価または決済に進みます。
- 請求マネージャーが引当金または支払金額を却下した場合、請求マネージャーは別の推奨事項を提供します。却下ステータスの通知が保険査定人にトリガーされます。
- 準備金額または支払金額の承認または却下のシステム生成エントリがアクティビティストリームに追加されます。これらの自動エントリは、監査と追跡をサポートします。

請求に関するアドホックタスクの作成

個人向け生命保険請求ケースにタスクを作成して、優先順位付け、ケースの進捗状況の確認、請求作業の計画に役立てます。例として、追加のサポートドキュメントを要求できます。

始める前に

必要なロール:sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster、sn_ins_claim_indl.manager

このタスクについて

必要に応じて、[アクション] メニューの [タスクを追加] ボタンを使用するか、[関連レコード] パネルの [新しいレコードを作成] ボタンを使用して、請求に追加のタスクを作成できます。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**.
2. ケースの [請求ワークスペース] タブまたはタスクリストからタスクを作成します。
3. フォームのフィールドに入力します。
フィールド値の説明については、「[\[請求タスク\] フォーム](#)」を参照してください。
4. オプション: [作業メモ] フィールドに、必要なコメントを入力します。
手動で投稿されたコメントとシステム生成の作業メモが、タスクのアクティビティストリームに追加されます。
5. 自分または別のユーザーにタスクをアサインします。

6. [保存] を選択します。

タスクのステータスが [新規] になります。アクティブおよび非アクティブな請求タスクは、請求ケースと請求保険査定員の評価ステップに表示されます。

次のタスク

タスクの作成後、タスクの要件に応じて、タスクは次のステータスに移行できます。

- 対応中: 次のいずれかの条件が発生した場合、タスクはこのステータスになります。
 - 新しいタスクがアサインされた後 (sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster ロールまたは sn_ins_claim_indl.manager ロールを持っている場合)。
 - タスクのアサイニーが [**Accept** (承認)] を選択してタスクを承認します。
 - タスクのアサイニーは、ステータスが [情報待ち] のタスクを選択します。
 - タスクアサイニーが [タスクを開く] を選択した後、タスクの作業を続行します。
- 情報待ち: タスクのアサイニーが [情報待ち] を選択します。
- 完了してクローズ: タスクのアサイニーが [閉じる] を選択してタスクをクローズします。

請求レコードへのディスカッションの関連付け

ディスカッションを 個人向け生命保険請求 レコードに関連付けて、他のユーザーが請求レコードにアクセスできるようにします。

始める前に

必要なロール

ル:sn_ins_claim_indl.fnol_representative、sn_ins_claim_indl.manager、sn_ins_claim_indl.dbn_viewer、sn_ins_

このタスクについて

ケースの進行中のサイドバーディスカッションを作成または表示します。

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**.
2. リストアイコン () を選択します。
3. [個人死亡保険金請求] リストからケースを開きます。
4. [ディスカッション] を選択します。
5. [件名] フィールドに、ディスカッションの件名を入力します。
6. [参加者の追加] フィールドで、参加者を検索してディスカッションに追加します。
7. 必要に応じて、[参加者への簡単なメッセージを含める] フィールドにメッセージを追加します。
8. [ディスカッションを開始] を選択します。
ディスカッションは請求レコードに関連付けられます。
9. ディスカッションを表示するには、[ディスカッション] を選択し、[レコードを開く] を選択します。

エージェントアシストを使用して関連する請求を表示する

エージェントアシストコンテキスト検索を使用して、関連するクレームと関連するナレッジ記事を表示します。個人向け生命保険請求ケースの理解と完了に役立つ関連情報を見つけることができます。

始める前に

必要なロール

ル:sn_ins_claim_indl.fnol_representative、sn_ins_claim_indl.manager、sn_ins_claim_indl.dbn_viewer、sn_ins_

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**.
2. リスト (リスト ) アイコンを選択します。
3. ケースプレイブックまたは [個人死亡保険金請求タスク] リストからタスクを開きます。
4. エージェントアシストアイコン () を選択して機能を使用します。
エージェントアシストの詳細については、「[エージェントアシストを使用したソリューションの検索](#)」を参照してください。

個人向け生命保険請求の参照

個人向け生命保険請求 アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントとプロパティについて説明します。

個人向け生命保険請求とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネントが、個人向け生命保険請求 アプリケーションのアクティベーションとともにインストールされます。

インストール済みプラグイン

個人向け生命保険請求 アプリケーションとともにインストールされるプラグイン

プラグイン	Description (説明)
CSM 貢献者ユーザー [com.snc.csm_contributor_user]	顧客に代わってケースを作成する初回損害通知 (FNOL) 担当者の貢献者ロールを有効にします。

インストール済みストアアプリケーション

個人向け生命保険請求 アプリケーションとともにインストールされるストアアプリケーション

ストアアプリケーション	Description (説明)
ファイナンシャルサービスオペレーションコア	保険契約サービス要求を行うために必要な顧客データを保存します。詳細については、「 ファイナンシャルサービスオペレーションコアとともにインストールされるコンポーネント 」を参照してください。
カスタマーサービス管理 (CSM)向けプレイブック	ビジネスプロセスのワークフローをシンプルなタスク指向のビューで可視化し、よく発生する状況に対する一貫した対応を可能にします。詳しくは、「 Playbook capabilities 」を参照してください。

インストールされるロール

個人向け生命保険請求アプリケーションとともにインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
個人向け生命保険請求アドミン [sn_ins_claim_indl.admin]	このロールでは、すべての個人生命保険請求操作データに加えて、アドミン権限が付与されます。	• sn_ins_siu.viewer • sn_bom.service_definition_admin • decision_table_admin • sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster • sn_ins_claim_indl.マネージャー • sn_doc_processor.admin
個人向け生命保険請求死亡保険査定員 [sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster]	このロールでは、すべての個人生命保険死亡保険金請求保険査定員操作データにアクセスできます。	• sn_bom.viewer • sn_sla_definition_read • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.case_contributor_view • sn_doc_processor.agent • sn_bom.アジャスター • sn_bom.agent • sn_bom.indiv_life_policy_viewer
個人向け生命保険請求死亡保険金ビューアー [sn_ins_claim_indl.dbn_viewer]	このロールは、すべての個人生命保険死亡保険金請求操作データへの読み取りアクセス権を付与します。	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom.viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.indiv_life_policy_viewer
個人向け生命保険請求の初回損害通知 (FNOL) 担当者 [sn_ins_claim_indl.fnol_representative]	このロールは、個人向け生命保険請求を要求するためのアクセス権を付与します。	• sn_bom.indiv_life_policy_viewer • sn_sla_definition_read • sn_customerservice.account_contributor • sn_bom.fnol_representative • sn_bom.customer_data_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.case_contributor_view • sn_customerservice.consumer_contributor

自動翻訳

個人向け生命保険請求アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
個人向け生命保険 請求マネージャー [sn_ins_claim_indl.manager]	このロールは、レポートとダッシュボードを管理し、引当金と査定人限度を超える支払を承認するためのものです。	sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster

インストールされるテーブル

個人向け生命保険請求 アプリケーションとともにインストールされるテーブル

テーブル	Description (説明)
個人死亡保険金請求 [sn_ins_claim_indl_death_case]	個々の死亡保険金請求に関する情報を保存します。このテーブルは、クレームベース [sn_bom_claim_case] テーブルを拡張します。
関連する死亡保険契約請求 [sn_ins_claim_indl_rel_death_case]	顧客に添付されている各保険契約からの関連する死亡保険金請求に関する情報を保存します。
個人死亡保険金請求タスク [sn_ins_claim_indl_death_task]	すべての個人生命保険請求のすべての個人死亡保険金請求タスクに関する情報を保存します。このテーブルは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。

ドメインセパレーションと 個人向け生命保険請求

個人向け生命保険請求 アプリケーションでは、ドメインセパレーションがサポートされています。ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

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

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

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

個人向け生命保険請求におけるドメインセパレーションの仕組み

すべての [FSO 統合](#) アプリケーションは、多くの カスタマーサービス管理 (CSM) テーブル上に構築され、それを使用します。主要な参照テーブルは、コンシューマー、アカウント、連絡先などの顧客テーブルであり、これらのテーブルはドメインセパレーションされています。

テーブル

個人向け生命保険請求内のすべての新しいテーブルはドメインセパレーションされています。

- sn_ins_claim_indl_death_case
- sn_ins_claim_indl_death_task
- sn_ins_claim_indl_rel_death_case

ユースケース

ケース取り込み

初回損害通知 (FNOL) 問診票エージェントは、顧客に代わって生命保険請求 (または類似商品) の情報を取り込むことができます。

顧客が請求を申し立てるために電話をかけると、受付エージェントは、人命の損失インシデントの説明や補足文書など、請求に関連する重要な情報を収集します。

最初の詳細を収集した後、請求スペシャリストが作業する請求ケースをオープンします。

請求分析

請求スペシャリストは、ワークスペースダッシュボードから受け取った請求を処理します。

スペシャリストがポリシーの詳細を確認します。必要に応じて、受益者に追加情報やドキュメントを要求して確認することができます。

スペシャリストは、引当金を設定し、補償エクスポージャーと引当資金を経時的に変更し、請求の処理に関連するすべての活動を表示することもできます。

スペシャリストは、利用可能な証拠に基づいて請求の承認または拒否の決定を下すこともできます。

注:

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

関連情報

[サービスプロバイダーのドメインセパレーション](#)

統合アプリケーション

ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) 統合は、自動化された検証と承認により、シームレスなクライアントエクスペリエンスを提供します。

このセクションでは、これらの統合を使用してビルドされたスポークおよびアプリケーションとの FSO 統合に関する情報を提供します。

スポークとの統合

スポークを ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) アプリケーションと統合することで、フローデザイナーは特定のアプリケーションの ワークフロースタジオ 内でアクションを提供できます。

スポークは、特定のアプリケーションまたはレコードタイプ専用のワークフロースタジオコンテンツを含むスコープ対象のアプリケーションです。ServiceNow アプリケーションを、Jack Henry、jXchange、Socure、FRISS などのFSOバンキングアプリケーションスポークと統合できます。

FSO バンキングアプリケーションスポークの詳細

プラグイン名	Description (説明)	プラグインディレクトリ
Equifax Spoke	Equifax スポーク統合を使用すると、顧客のクレジット履歴、不正アラート、デジタル ID 検証、トランザクションスクリーニング、およびその他の関連データに関する重要な情報にアクセスできます。	[com.sn_equifax_spoke]
Ethoca spoke	Ethoca スポーク統合を使用すると、詳細なマーチャント情報とサブスクリプションコントロールにアクセスし、デジタル受領書を表示し、異議申し立てを管理できます。	[com.sn_ethoca_spoke]
Jack Henry jXchange Spoke	フロー設計者は、Jack Henry jXchange スポークを使用してアクションにアクセスし、ServiceNow内の財務プロセスを自動化できます。この統合を使用して、アカウント管理、トランザクション処理、不正検出などのタスクを実行できます。	[com.sn.jha.spoke]
Socure Spoke	Socure スポーク統合を使用すると、顧客のオンボーディング、認証プロセス、および ID 検証タスクを改善できます。フロー設計者は、これらの本人確認プロセスをワークフローに組み込むことができます。タスクには、ユーザー情報の検証、リスクアセスメントの実行、不正行為の防止などがあります。	[com.sn_socure_spoke]
Mastercard spoke	Mastercard スポーク統合を使用すると、トランザクションの検索、請求の作成、チャージバックの処理などのタスクを実行できます。	[com.sn_mastercard_spoke]
Visa Spoke	異議申し立てエージェントは、この Visa Spoke を使用して、Visa カード異議申し	[com.sn_visa_spoke]

FSO バンキングアプリケーションスポークの詳細 (続く)

プラグイン名	Description (説明)	プラグインディレクトリ
	立てプロセスのために Visa Resolve Online (VROL) で Visa API をシームレスに呼び出すことができます。	
Verifi Spoke 	異議申し立てエージェントは、この Verifi Spoke  を使用して異議申し立て前の段階で異議申し立てを解決し、正式な異議申し立てや費用のかかるチャージバックを防止し、異議申し立て解決プロセスを効果的かつ効率的に管理できます。	[com.sn_verifi_spoke]

FSO Insurance Application スポークの詳細

スポーク	説明	プラグイン
FRISS Spoke 	FRISSスポークにより、保険会社は不正防止対策を強化し、組織を財務的損失から保護できます。不正防止およびリスクアセスメントタスク用に設計されたアクションを提供します。フロー設計者は、アクションを使用して不正検出プロセスをワークフローに組み込むことができます。アクションには、顧客データの分析、不審なアクティビティの特定、不正行為アラートの生成が含まれます。	[com.sn_friss_spoke]
Guidewire Spoke 	Guidewire スポーク統合により、保険関連タスクを管理するためのアクションをワークフロースタジオ内で提供します。スポークアクションには、保険契約の作成、請求情報の更新、請求処理データの取得が含まれます。	[com.sn_guidewire_spoke]

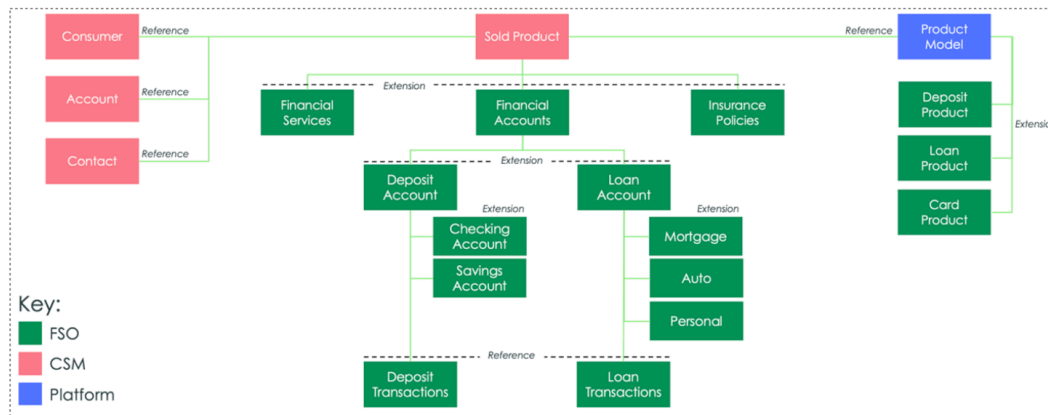
ファイナンシャルサービスオペレーションコアデータモデル

データモデルと関係図を表示して、ファイナンシャルサービスオペレーションコア アプリケーションについて学習します。これらの図は、アプリケーション内のテーブル間の関係を示し、ファイナンシャルサービスオペレーションコア アプリケーションの動作の全体像を示します。

FSO コアの概要

ファイナンシャルサービスオペレーションコアデータモデルは、Now Platform および カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションのテーブルを拡張して利用し、統一された効率的なデータ環境を作成します。次のものが含まれています。

- 基盤データ:このカテゴリには、金融口座、金融商品モデル、財務トランザクションなどの重要な顧客情報を保存するテーブルが含まれます。これらの要素は、カスタマーサービス要求を処理するために重要です。
- 運用ワークフローデータ:このセクションには、関連プロセスの実行中に生成されたデータ (通常は出力と見なされる) が記録されます。一般的な例はタスクとケースの作成であり、ドキュメントのアプリケーションアーキテクチャセクションで詳しく説明しています。



注:

このアプリケーションは、ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションとともに自動的にインストールされますが、データモデルのみを使用した基本構成用に個別にインストールすることもできます。金融口座、金融商品モデル、および財務トランザクションを含むデータモデルは、FSO Standard に含まれています。タスクとケースを拡張する運用ワークフローテーブルは、FSO Pro および FSO Enterprise で使用できます。

FSO Core は、次の主要エンティティを使用して、複雑なエンドツーエンドの問題を解決します。

- [ケース] は FSO のプライマリエンティティであり、FSO では顧客の質問や問題を追跡して解決するために使用します。
- 顧客情報は、アカウント、連絡先、コンシューマー、資産、世帯、製品、サービス契約などの関連付けられたエンティティを使用してケースにリンクされます。この情報は、顧客の問題を解決するために必要な情報をカスタマーサービスエージェントに提供します。
- [アカウント] は、顧客アカウント、パートナーアカウント、またはその両方にすることができます。
- [連絡先] とは、アカウントの従業員のことです。連絡先レコードには、名前、電話番号、メールアドレスなどの連絡先に関する情報が保存されます。また、連絡先はユーザー ID を保持して、カスタマーポータルにログインすることもできます。
- [コンシューマー] は、企業/消費者間 (B2C) ビジネスモデルの顧客です。
- 世帯は、世帯を構成するコンシューマー、および世帯メンバー間の関係を定義します。
- 販売済み製品は、アカウントまたはコンシューマーに販売された製品またはサービスを追跡します。
- 製品モデルは製品オフリングテーブルを参照します。複数の製品オフリングを 1 つの製品モデルに関連付けることができます。
- サービス契約は、顧客が受けるサポートのタイプを定義します。契約には、アカウントおよび連絡先またはコンシューマー、対象となる特定の資産を含められます。1 つの契約に、複数のサービスエンタイトルメントと SLA を含めることもできます。
- エンタイトルメントによって、顧客が受けるサポートのタイプやサポートされるコミュニケーションチャネルが定義されます。

データ設計の概念

金融サービスオペレーション (FSO) の領域では、強力で効果的なデータモデルを作成するには、いくつかの基本的なデータ設計概念が重要です。これらの概念は、組織、顧客の詳細、製品、およびアカウント管理に関する情報を処理するのに役立ちます。以下は、ファイナンシャルサービスオペレーションコア データモデルにおけるこれらの主要なモデルの詳細な概要です。

- クライアントモデル
- 製品モデル
- 販売済み製品
- 金融口座モデル
- ファイナンシャルサービスモデル

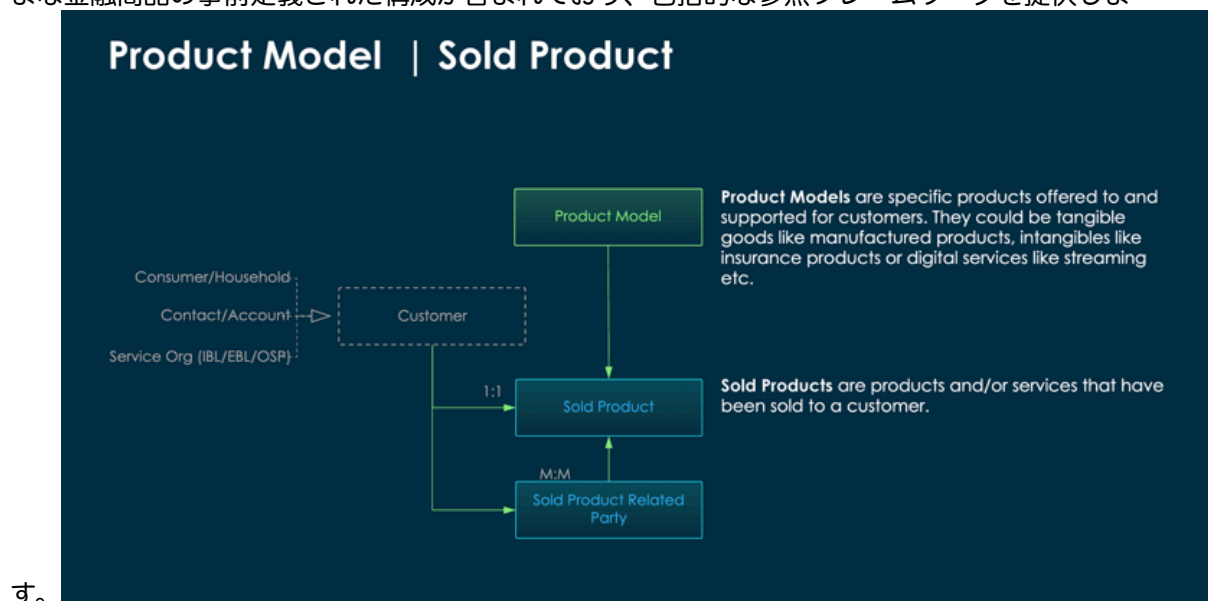
クライアントモデル

FSO クライアント モデルは、銀行家、エージェント、またはアドバイザーが現在ビジネスを行っている、または将来ビジネスを計画している個人または団体としてクライアントを識別します。このモデルでは、クライアントを見込み客、アクティブなクライアントまたは非アクティブなクライアント、配偶者またはパートナー、扶養家族として分類します。

クライアントは、個人または企業体のいずれかです。このモデルは、個々のクライアントをコンシューマーとして表し、ビジネスをアカウントと連絡先として表します。

製品モデル

FSO 製品データモデルには、金融機関が提供するすべての製品が含まれています。このモデルは、既存の 構成管理データベース (CMDB) 商品モデルから拡張され、FSO で金融商品を作成します。このモデルには、カード、投資、ローン、預金、保険証券、金融サービスなどのさまざまな金融商品の事前定義された構成が含まれており、包括的な参照フレームワークを提供しま

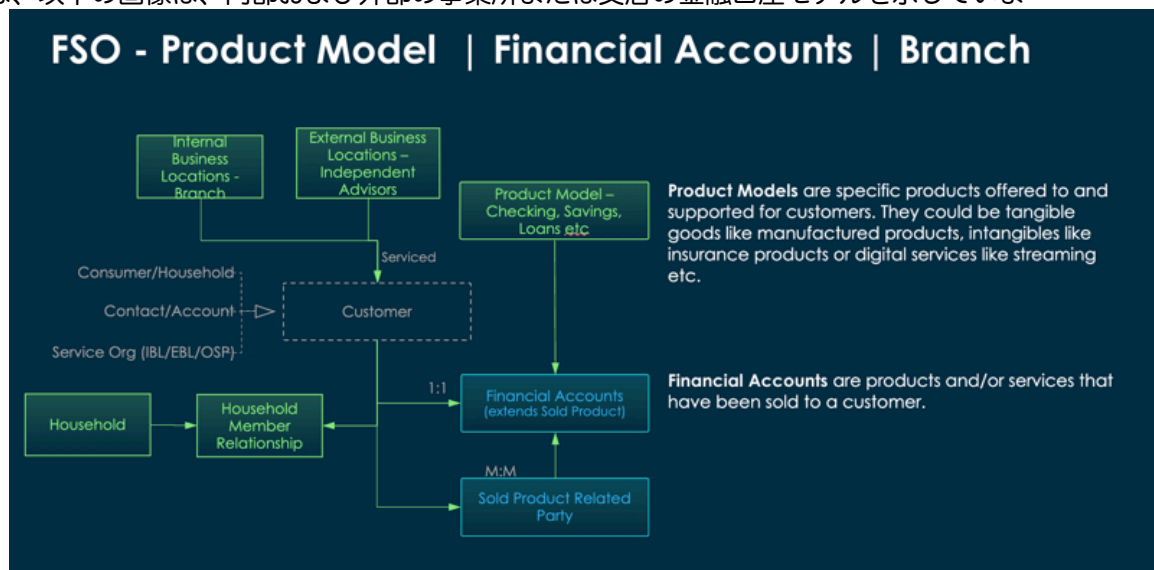


販売済み製品

カスタマーサービス管理 (CSM) 製品モデルとコンシューマーの両方を参照するユニバーサルテーブルを作成しました。FSO コアデータモデルには、金融口座 (カード、預金、ローンなどを含む)、保険証券 (個人保険、商業保険、団体生命保険、個人生命保険などをカバー)、金融サービス (トレジャリーサービスなど) の 3 つの主要なカテゴリが含まれています。

金融口座モデル

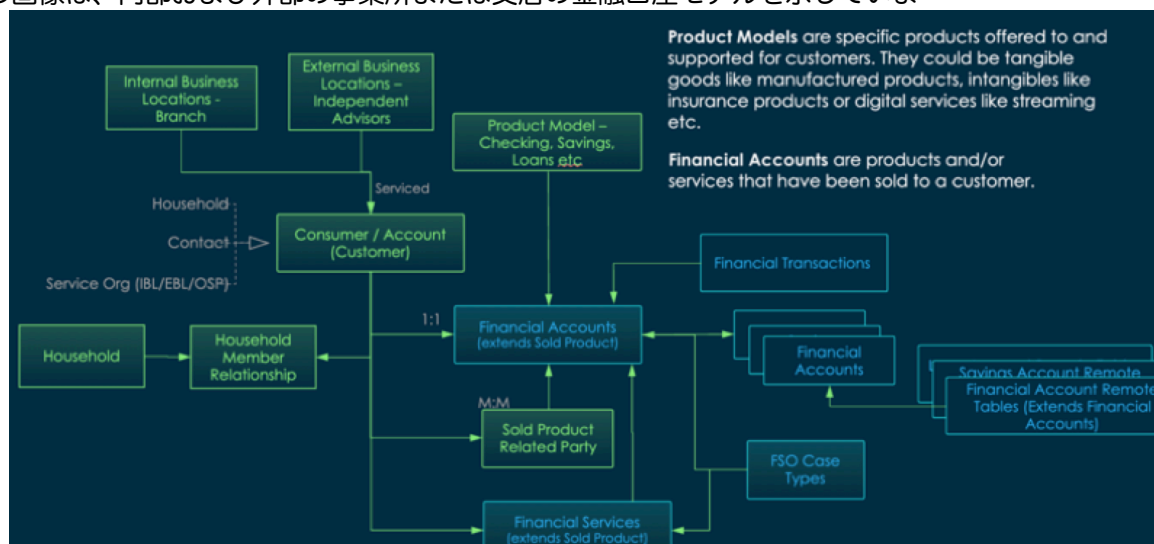
FSO 金融口座モデルは、顧客が所有する金融商品を表します。最初は、預金、与信枠、ローン、カード、および投資のモデルが含まれています。さらに、当座預金、普通預金、タームローン、自動車ローンなどの特定のタイプを含むように拡張されます。このモデルは販売済み製品から拡張され、クライアントであるアカウントオーナーにリンクします。さらに、コアシステムとの統合をサポートするために、同等のリモートテーブルを備えています。たとえば、以下の画像は、内部および外部の事業所または支店の金融口座モデルを示しています。



す。

ファイナンシャルサービスモデル

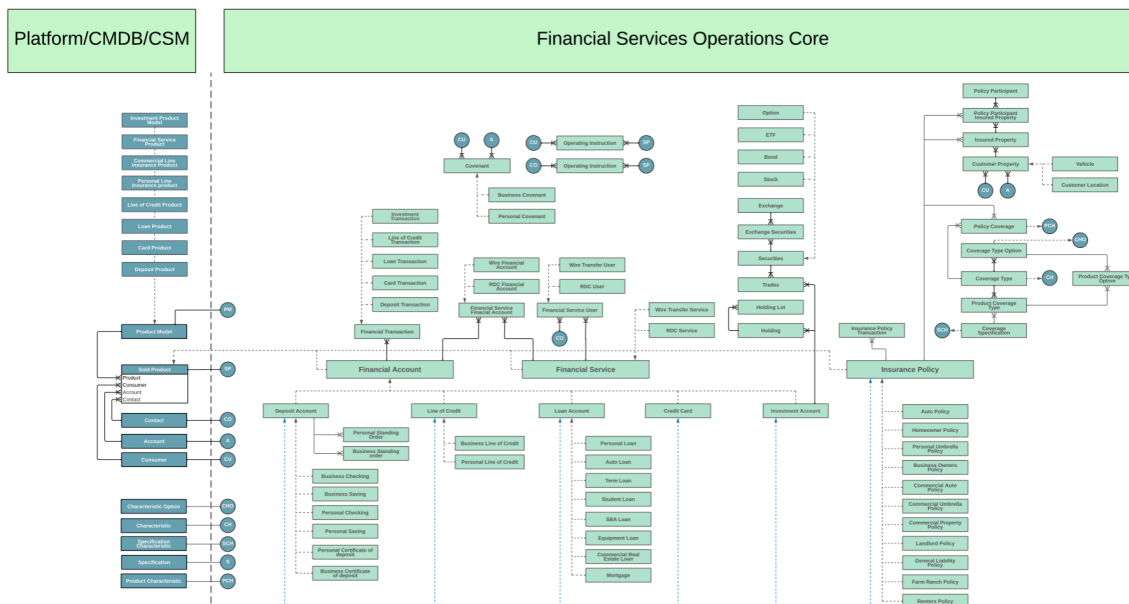
Financial Services データモデルの Financial Services モデルは、トレジャーサービスなど、金融口座に関連付けられたサービスをキャプチャします。これらの金融サービスのユーザー（連絡先）レベルの制限が記録されます。たとえば、以下の画像は、内部および外部の事業所または支店の金融口座モデルを示しています。



す。

ファイナンシャルサービスオペレーションコアデータモデルの構造

ファイナンシャルサービスオペレーションコアは、ニーズに合わせて拡張および活用できる構造化された柔軟なデータモデルを作成するためのフレームワークを提供します。次の図は、ファイナンシャルサービスオペレーションコアアプリケーション内のテーブルとその関係性を示しています。



ファイナンスサービスオペレーション データモデルの ファイナンスサービス オペレーションコア テーブル

ファイナンスサービスオペレーション データモデルは、 ファイナンスサービスオペレーションコア アプリケーションに含まれる次のテーブルを使用してデータを格納します。

ファイナンスサービスオペレーションコア アプリケーションテーブル

テーブルラベル	テーブル名	Description (説明)
オートローン	sn_bom_auto_loan	すべてのオートローンレコードを保存します。このテーブルは、ローン口座 [sn_bom_loan_account] テーブルを拡張します。
債券	sn_bom_bond	すべての債券情報を保存します。セキュリティ [sn_bom_security] テーブルを拡張します。
振込のビジネス証明書	sn_bom_b2b_certificate_of_deposit	振込金額
ビジネス向け当座預金口座	sn_bom_b2b_checking_account	消費者のすべての当座預金口座レコードを保存します。預金口座 [sn_bom_deposit_account] テーブルを拡張します。
ビジネスクレジットカード	sn_bom_b2b_credit_card	金融口座
ビジネス向け与信限度額	sn_bom_b2b_line_of_credit	ビジネスローン顧客のすべての与信限度額レコードを保存します。与信限度額テーブルを拡張します。
ビジネスオーナーポリシー	sn_bom_bo_ins_policy	保険証券
ビジネス向け貯蓄口座	sn_bom_b2b_saving_account	事業顧客のすべての貯蓄口座レコードを保存します。預金口座

ファイナンスサービスオペレーションコア アプリケーションテーブル (続く)

テーブルラベル	テーブル名	Description (説明)
		[sn_bom_deposit_account] テーブルを拡張します。
チャージバック理由コード	sn_bom_chargeback_reason_codes	
請求ベース	sn_bom_claim_base	ファイナンスサービスベース
商用自動車保険	sn_bom_ca_ins_policy	保険証券
営利損害保険	sn_bom_cp_ins_policy	保険証券
商用不動産ローン	sn_bom_commercial_real_estate_loan	すべての商用不動産ローンレコードを保存します。ローン口座 [sn_bom_loan_account] テーブルを拡張します。
商用包括証券	sn_bom_cu_ins_policy	保険証券
商用車ローン	sn_bom_commercial_vehicle_loan	すべての商用車ローンレコードを保存します。ローン口座 [sn_bom_loan_account] テーブルを拡張します。
マンションポリシー	sn_bom_condo_ins_policy	保険証券
契約	sn_bom_b2b_covenant	事業顧客のすべての契約レコードを保存します。
契約	sn_bom_covenant	消費者のすべての契約レコードを保存します。
契約	sn_bom_covenant_base	[sn_bom_b2b_covenant] テーブルと [sn_bom_covenant_base] テーブルは、契約ベーステーブルを拡張します。
補償仕様	sn_bom_coverage_specification	仕様
補償タイプ	sn_bom_coverage_type	特性
補償タイプオプション	sn_bom_coverage_type_option	特性オプション
通貨 ISO コードの関連付け	currency_iso_code_association	
顧客の財産	sn_bom_customer_property	
データ修正バックアップ	sn_bom_data_fix_backup	
振込金額	sn_bom_deposit_account	すべての預金口座を保存します-記録の確認と保存。金融口座 [sn_bom_financial_account] テーブルを拡張します。
設備ローン	sn_bom_equipment_loan	すべての機器貸与レコードを保存します。このテーブルは、ローン口座 [sn_bom_loan_account] テーブルを拡張します。

ファイナンスサービスオペレーションコア アプリケーションテーブル (続く)

テーブルラベル	テーブル名	Description (説明)
ETF	sn_bom_etf	すべての ETF 情報を保存します。このテーブルは、セキュリティ [sn_bom_security] テーブルを拡張します。
Exchange	sn_bom_exchange	
放牧農場ポリシー	sn_bom_fr_ins_policy	保険証券
金融口座	sn_bom_financial_account	預金口座、ローン口座、クレジットカード口座、与信限度額口座、保険証券口座など、すべての金融口座を保存します。販売済み製品 [sn_install_base_sold_product] テーブルを拡張します。
金融機関	sn_bom_financial_institution	すべての金融機関レコードを保存します。会社 [core_company] テーブルを拡張します。
ファイナンスサービス	sn_bom_service	すべての金融サービス (RDC サービスと電信送金サービス) を保存します。販売済み製品 [sn_install_base_sold_product] テーブルを拡張します。
ファイナンスサービス金融口座	sn_bom_m2m_service_financial_account	
ファイナンスサービスユーザー	sn_bom_m2m_service_user	
ファイナンスサービスベース	sn_bom_case	ケース
ファイナンスサービスケース	sn_bom_financial_service	すべてのファイナンスサービスケースを保存します。ファイナンスサービスベースケース [sn_bom_case] テーブルを拡張します。
ファイナンスサービスタスク	sn_bom_financial_task	すべてのファイナンスサービスタスクを保存します。財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。
財務タスク	sn_bom_task	照会タスク、要求タスク、クレジットカードタスク、ローンタスクなどのすべての財務タスクを保存します。業種タスク [sn_ind_task] テーブルを拡張します。
財務取引	sn_bom_transaction	預金、ローン、クレジットカード口座のすべての財務トランザクションを保存しま

ファイナンスサービスオペレーションコア アプリケーションテーブル (続く)

テーブルラベル	テーブル名	Description (説明)
		す。業界データエンティティ [sn_ind_data_entity] テーブルを拡張します。
一般賠償責任ポリシー	sn_bom_gl_ins_policy	保険証券
団体障がい保険証券	sn_bom_group_disability_ins_policy	保険証券
団体生命保険証券	sn_bom_group_life_ins_policy	保険証券
グループメンバー情報	sn_bom_group_member_info	顧客の財産
保有資産	sn_bom_holding	保持情報を格納します。
保有ロット	sn_bom_holding_lot	保有ロット情報を格納します。
ホームオーナーポリシー	sn_bom_homeowner_ins_policy	保険証券
個人障がいポリシー	sn_bom_indiv_disab_policy	保険証券
個人生命保険	sn_bom_indiv_life_policy	保険証券
保険証券	sn_bom_ins_policy	すべての保険証券アカウントレコードを保存します。販売済み製品 [sn_install_base_sold_product] テーブルを拡張します。
被保険物	sn_bom_insured_property	
投資アカウント	sn_bom_investment_account	すべての投資アカウントレコードを保存します。金融口座 [sn_bom_financial_account] テーブルを拡張します。
家主ポリシー	sn_bom_landlord_ins_policy	保険証券
線	sn_bom_line	
与信限度額	sn_bom_line_of_credit	すべてのクレジットラインアカウントレコードを保存します。金融口座 [sn_bom_financial_account] テーブルを拡張します。
ローン口座	sn_bom_loan_account	すべてのローン口座レコードを保存します。金融口座 [sn_bom_financial_account] テーブルを拡張します。
Location (ロケーション)	sn_bom_location	顧客の財産
マーチャントカテゴリコード	sn_bom_merchant_category_code	
住宅ローン	sn_bom_mortgage	すべての住宅ローン口座レコードを保存します。ローン口座 [sn_bom_loan_account] テーブルを拡張します。
操作手順	sn_bom_b2b_operating_instruction	
操作手順	sn_bom_operating_instruction	

ファイナンスサービスオペレーションコア アプリケーションテーブル (続く)

テーブルラベル	テーブル名	Description (説明)
オプション	sn_bom_option	すべてのオプション情報を保存します。セキュリティ [sn_bom_security] テーブルを拡張します。
支払いネットワーク	sn_bom_payment_network	
個人自動車保険	sn_bom_auto_ins_policy	保険証券
振込の個人証明書	sn_bom_certificate_of_deposit	振込金額
個人向け当座預金口座	sn_bom_checking_account	コンシューマーのすべての当座預金口座レコードを保存します。預金口座 [sn_bom_deposit_account] テーブルを拡張します。
個人クレジットカード	sn_bom_credit_card	金融口座
個人向け与信限度額	sn_bom_b2c_line_of_credit	コンシューマーのすべての与信限度額レコードを保存します。
個人ローン	sn_bom_personal_loan	すべての個人ローン口座レコードを保存します。ローン口座 [sn_bom_loan_account] テーブルを拡張します。
個人向け貯蓄口座	sn_bom_saving_account	振込金額
個人包括証券	sn_bom_pu_ins_policy	保険証券
保険契約の補償	sn_bom_policy_coverage	製品特性
ポリシー参加者	sn_bom_policy_participant	販売済み製品の関連当事者
保険加入者ロール	sn_bom_policy_participant_insured_property	
商品補償タイプ	sn_bom_product_coverage_type	仕様特性
商品補償タイプオプション	sn_bom_product_coverage_type_option	
RDC 金融口座	sn_bom_m2m_rdc_financial_account	ファイナンスサービス金融口座
RDC サービス	sn_bom_rdc	すべての RDC トレジャリサービスレコードを保存します。ファイナンスサービス [sn_bom_service] テーブルを拡張します。
RDC ユーザー	sn_bom_m2m_rdc_user	ファイナンスサービスユーザー
賃貸人ポリシー	sn_bom_renters_ins_policy	保険証券
SBA ローン	sn_bom_sba_loan	すべての SBA (中小企業庁) ローン口座レコードを保存します。ローン口座 [sn_bom_loan_account] テーブルを拡張します。

ファイナンスサービスオペレーションコア アプリケーションテーブル (続く)

テーブルラベル	テーブル名	Description (説明)
セキュリティ	sn_bom_security	すべてのセキュリティ情報を保存します。セキュリティ [sn_bom_security] テーブルを拡張します。
証券取引所	sn_bom_m2m_security_exchange	
サービス定義	sn_bom_service_definition	Financial Services Operations アプリケーションのすべてのワークフローに構成されたすべてのサービス定義を保存します。
サービス定義にエージェント基準が含まれます	sn_bom_m2m_service_definition	Application File
サービス定義に顧客条件が含まれます	sn_bom_m2m_service_definition	Application File
口座自動振替	sn_bom_b2b_standing_order	
口座自動振替	sn_bom_standing_order	
在庫	sn_bom_stock	すべての在庫情報を保存します。セキュリティ [sn_bom_security] テーブルを拡張します。
学生ローン	sn_bom_student_loan	すべての学生ローン口座レコードを保存します。ローン口座 [sn_bom_loan_account] テーブルを拡張します。
タームローン	sn_bom_term_loan	すべてのタームローン口座レコードを保存します。ローン口座 [sn_bom_loan_account] テーブルを拡張します。
取引	sn_bom_trad	
トランザクション	sn_bom_card_transaction	すべてのカードトランザクションレコードを保存します。財務取引 [sn_bom_transaction] テーブルを拡張します。
トランザクション	sn_bom_deposit_transaction	すべての振込トランザクションレコードを保存します。財務取引 [sn_bom_transaction] テーブルを拡張します。
トランザクション	sn_bom_ins_policy_transaction	すべての保険契約トランザクションレコードを保存します。財務取引 [sn_bom_transaction] テーブルを拡張します。
トランザクション	sn_bom_investment_transaction	すべての投資トランザクションレコードを保存します。財務取引 [sn_bom_transaction] テーブルを拡張します。

ファイナンシャルサービスオペレーションコア アプリケーションテーブル (続く)

テーブルラベル	テーブル名	Description (説明)
		引 [sn_bom_transaction] テーブルを拡張します。
トランザクション	sn_bom_line_of_credit_transaction	すべての与信限度額取引レコードを保存します。財務取引 [sn_bom_transaction] テーブルを拡張します。
トランザクション	sn_bom_loan_transaction	すべてのローントランザクションレコードを保存します。財務取引 [sn_bom_transaction] テーブルを拡張します。
車両	sn_bom_vehicle	顧客の財産
電信送金金融口座	sn_bom_m2m_wire_transfer_financial_account	ファイナンシャルサービス金融口座
電信送金サービス	sn_bom_wire_transfer	すべての電信送金トレジャリサービスレコードを保存します。ファイナンシャルサービス [sn_bom_service] テーブルを拡張します。
電信送金ユーザー	sn_bom_m2m_wire_transfer_user	ファイナンシャルサービスユーザー

Now Platform、ファイナンシャルサービスオペレーションデータモデルのカスタマーサービス管理 (CSM)、構成管理データベース (CMDB) テーブル

ファイナンシャルサービスオペレーションデータモデルは、Now Platform、カスタマーサービス管理 (CSM)、および 構成管理データベース (CMDB) アプリケーションに含まれる次のテーブルを使用してデータを保存します。

Now Platform ファイナンシャルサービスオペレーションデータモデルで使用される、**CSM**、構成管理データベース (CMDB) テーブル

テーブル	説明	アプリケーション
事業所 [sn_csm_business_location]	事業所レコードを提供します。	CSM
ケース [sn_customerservice_case]	顧客連絡先レコードに関連付けられた患者のケースを提供します。	CSM
特性 [sn_prd_pm_characteristic]	製品で利用可能な属性を提供します。	CMDB ワークスペース

Now Platform ファイナンシャルサービスオペレーションデータモデルで使用される、**CSM**、構成管理データベース (**CMDB**) テーブル (続く)

テーブル	説明	アプリケーション
特性オプション [sn_prd_pm_characteristic_option]	製品で利用可能な属性のオプションを提供します。	CMDB ワークスペース
コンシューマー (csm_consumer)	コンシューマーレコードに関連付けられた患者レコードを提供します。	CSM
消費者プロフィール [sn_csm_consumer_profile]	複数のコンシューマープロフィールを提供します。	CSM
世帯メンバー [csm_household_member]	世帯に追加された患者メンバーのレコードを提供します。	CSM
インストールベースアイテム [sn_install_base_item]	アカウントまたはコンシューマーによってインストールまたは使用されている製品を提供します。	CSM
場所 [cmn_location]	患者に関連付けられた住所を提供します。	Now Platform
製品仕様 [sn_prd_pm_specification]	サービスプロバイダーが顧客に販売する製品を機能レベルで定義します。	CMDB ワークスペース
要求定義 [sn_ind_request_definition]	タスクタイプとワークフローを要求データテーブルに関連付けます。	Now Platform
販売済み製品 [sn_install_base_sold_product]	顧客としての患者によって購入された製品を提供し、顧客 (顧客アカウントまたはコンシューマー) の製品モデル [cmdb_model] テーブルまたはサービスモデル [cmdb_service_product_model] テーブルを参照します。	Now Platform
仕様 [sn_prd_pm_specification]	業界アプリケーションに含まれる仕様のベーステーブルを提供します。	CMDB ワークスペース

Now Platform ファイナンスサービスオペレーションデータモデルで使用される、**CSM**、構成管理データベース (**CMDB**) テーブル (続く)

テーブル	説明	アプリケーション
仕様特性 [sn_prd_pm_specification_characteristic]	製品、サービス、およびリソースの仕様の特性を提供します。	CMDB ワークスペース
タスク [task]	テーブルを拡張する各テーブルで使用される、一連の標準フィールドを提供します。	Now Platform
変数 [var_dictionary]	アプリケーションフォームで使用されるモデルの動的変数を定義します。	Now Platform

注:

Now Platform、CSM、および構成管理データベース (CMDB) テーブルの詳細については、「[業界データモデルテーブル](#)」および「[カスタマーサービス管理 \(CSM\) とともにインストールされるテーブル](#)」を参照してください。

サードパーティアプリケーションとの統合

スポークを使用するために実行する必要がある統合スポークとタスク、または必要な要件に関する情報を提供します。これらの要件は、サードパーティアプリケーションに固有です。

ファイナンスサービスオペレーション 統合スポークには、次のアプリケーションが含まれています。

ファイナンスサービスオペレーション **Socure** との統合

Socure との ServiceNow ファイナンスサービスオペレーション 統合により、より多くのアカウントをオンボーディングし、リスクを軽減し、クライアント獲得コストを削減できます。

ServiceNow ファイナンスサービスオペレーション Integration with Socure アプリケーションを使用すると、次のタスクを実行できます。

- 顧客のオンボーディングジャーニーを簡素化します。
- Financial Services Know Your Customer (KYC) アプリケーションを使用するプラグインを使用して、申請者の身元と適格性を確認します。
- 顧客の不正スコアをルックアップするサブフローを実行することで、顧客のリスク判断を改善します。
- クライアントが Socure との ファイナンスサービスオペレーション 統合で開発されたワークフローに Socure API を埋め込むことができます。
- リスク分析とドキュメント検証プロセスを簡素化します。

開始するには

探索



ファイナンシャルサービスオペレーション Integration を Socure と統合することで得られるメリットについて説明します。

構成



統合を計画し、構成します。

使用



FSO と Socure アプリケーションの統合に取り組みます。

参照



フィールド、テーブル、プロパティなど、コンポーネントに関する詳細を取得します。

自動翻訳

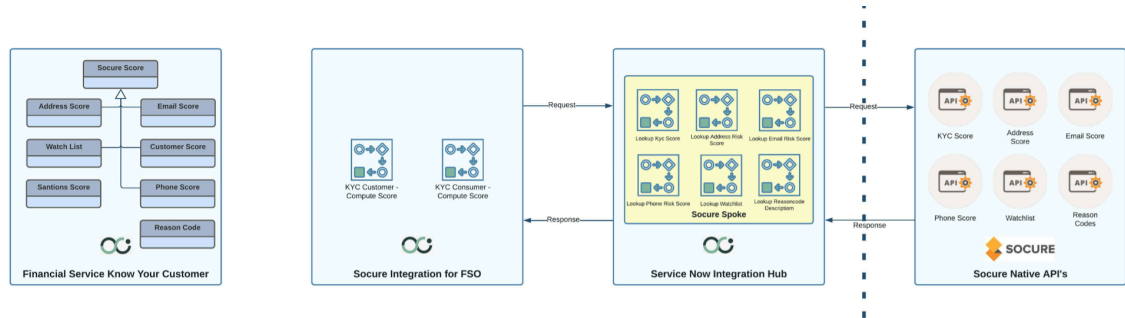
Socure との ファイナンシャルサービスオペレーション 統合の詳細

Financial Services Socure との統合により、Socure API をワークフローに組み込み、リスク分析プロセスを簡素化できます。

アーキテクチャの概要

次の図は、Socure 統合の設計と、各レイヤーが ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) で果たす役割を確認できる大まかな概要を示しています。

ファイナンシャルサービスオペレーション **Socure** との統合の概要



Socure 統合のレイヤー

レイヤー	Description (説明)
スポークレイヤー	Socure スポークプラグインを含むレイヤー。このレイヤーは、REST API を使用して Socure とやり取りするアクションを提供します。
アダプター/中間層	ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションを含むレイヤー。このレイヤーは以下を提供します。 - Socure スポークのアクションを消費するサブフロー。各アクションには、すべてのアクションをまとめて呼び出すための個別のサブフローと結合サブフローの両方があります。 - Socure から最新の 理由コード と説明を取得するスケジュール済みフロー。 注: Socure を初めて使用する場合は、スケジュールされたフローをアクティブ化し、目的の頻度を設定する必要があります。
FSO レイヤー	既存の Financial Services Know Your Customer サービスを含むレイヤー。このサービスには、Socure によって返される顧客関連の本人確認データを格納するためのテーブルとサービス定義が追加されます。 サービス定義は次のとおりです。 - Socure-CDD- 顧客 - Socure-CDD-お問い合わせ

ファイナンシャルサービスオペレーション **Integration with Socure** の設定

Socure アカウントを ServiceNow インスタンスと統合して、新規顧客のオンボーディングに必要なアクティビティを実行できるようにします。

複数のユースケースのフローで Socure 統合を設定および構成できます。たとえば、新しい顧客アカウントをオンボーディングするとき、または既存の顧客のKYC情報を定期的に更新するとき、Financial Services Know Your Customer (KYC) アプリケーションから情報を取得するとします。

アプリケーションのセットアップ

統合を設定するには、次のアクションを実行します。

1. 統合ハブのサブスクリプションを要求します。方法については、「[Integration Hub の要求](#)」を参照してください。
2. Socure スポークを自動的にアクティブ化ファイナンシャルサービスオペレーションServiceNow Storeから Socure アプリケーションとの統合をアクティブ化します。
3. Socure スポークを設定します。方法については、「[Socure スポークの設定](#)」を参照してください。

ファイナンシャルサービスオペレーション **Integration with Socure** アプリケーションのアクティブ化

ファイナンシャルサービスオペレーション Integration with Socure (com.sn_fso_intg_socure) アプリケーションをアクティブ化して、ファイナンシャルサービスオペレーションで開発されたワークフローに Socure API を埋め込むことができます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて。
2. 検索フィールドに「Integration with Socure」と入力します。

名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow ストアにリクエストする必要がある場合があります。[ServiceNow Store](#) Web サイトにアクセスして、利用可能なすべてのアプリを表示し、要求をストアに送信する方法について確認してください。

3. [インストール] を選択します。

からの **Socure** スポークのアクティブ化 統合ハブ

統合ハブ から Socure スポークプラグイン (com.sn_socure_spoke) をアクティブ化します。このプラグインをアクティブ化すると、統合固有のコンテンツで ワークフロースタジオ エクスペリエンスを強化できます。ビルド済みのフローとアクションを使用して統合を自動化することも、独自の統合自動化を作成することもできます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

Socure スポークを設定するには、「[Socure スポークの設定](#)」の手順に従います。

Financial Services Know Your Customerの構成

Financial Services Know Your Customer (KYC) は、Financial Services Integration with Socure アプリケーションをインストールすると自動的にインストールされます。このサービスを利用することで、応募者の本人確認や適格性評価を行うことができます。

KYC の詳細については、「[Financial Services Know Your Customer \(金融サービスによる顧客確認\)](#)」を参照してください。

ファイナンシャルサービスオペレーションと **Socure** の統合を構成する

ファイナンシャルサービスオペレーション Integration with Socure アプリケーションを構成して、顧客の ID を検証し、顧客のリスク判断を改善します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > プロセスの自動化 > **Flow Designer**.
2. [検索] フィールドで、「**Sync Reason Codes Flow**」を検索します。
3. フローの条件と頻度を設定するには、[トリガー] フィールドを選択します。
4. 保存されたフローのリストから有効化するフローを見つけて開きます。
5. **[Activate (アクティブ化)]** をクリックします。

i 注:

ファイナンシャルサービスオペレーション Integration with Socure を初めて使用する場合は、スケジュール済みフローをアクティブ化し、希望の頻度を設定する必要があります。

6. KYCサービス定義、Socure - CDD - 顧客および Socure - CDD - 連絡先を構成します。
フローとサービス定義の構成については、「[Financial Services Operations アプリケーションのサービス定義フローの構成および構成](#)」を参照してください。

ファイナンシャルサービスオペレーション **Integration with Socure** とともにインストールされるコンポーネント

ファイナンシャルサービスオペレーション Integration with Socure (com.sn_fso_intg_socure) プラグインを有効にすると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブルなど) がインストールされます。

インストール済みプラグイン

次のプラグインは、ファイナンシャルサービスオペレーション Integration with Socure アプリケーション (com.sn_fso_intg_socure) プラグインとともにインストールされます。

ファイナンシャルサービスオペレーションと **Socure** の統合のためのプラグイン

プラグイン	Description (説明)
Financial Services Know Your Customer (com.sn_bom_kyc)	このアプリケーションは、次の Financial Services Know Your Customer (KYC) アプリケーションのいずれかをインストールすると自動的にインストールされます。Financial Services Know Your Customer は、ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーション全体のワークフローで使用される KYC タスクを管理します。

ファイナンスサービスオペレーションと **Socure** の統合のためのプラグイン (続く)

プラグイン	Description (説明)
Socure スポーク (com.sn_socure_spoke)	このアプリケーションは、企業が新規顧客のオンボーディングに必要なデューデリジェントアクティビティを実行するのに役立つアクションのリストを提供します。

ロール

KYC プロセスを完了するには、複数のロールがインストールされています。Financial Services Business Lifecycle、Financial Services Client Lifecycle、Financial Services Know Your Customer の各アプリケーションとともにインストールされるロールは非同期に動作し、すべての KYC タスクを完了します。

- ビジネスクライアントの場合
合:sn_bom_clo_b2b.admin、sn_bom_clo_b2b.agent_connector、sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent、
- 個人クライアントの場合:sn_bom_clo_b2c.admin、sn_bom_clo_b2c.manager または sn_bom_clo_b2c.agent、sn_bom_kyc.admin、sn_bom_kyc.b2c_account_agent、または sn_bom_kyc.b2c_contact_agent

インストールされるテーブル

テーブル	Description (説明)
Socure スコア [sn_bom_kyc_socure]	Financial Services Know Your Customer Socure スコアを格納します。
住所リスク [sn_bom_kyc_socure_address_risk]	アドレス Financial Services Know Your Customer リスクスコアを保存します。このテーブルは、[Socure スコア]テーブルを拡張したものです。
メールリスク [sn_bom_kyc_socure_email_risk]	Financial Services Know Your Customerメールリスクスコアを保存します。このテーブルは、[Socureスコア]テーブルを拡張したものです。
顧客スコア [sn_bom_kyc_socure_kyc]	Financial Services Know Your Customer顧客スコアを保存します。このテーブルは、[Socureスコア]テーブルを拡張したものです。
電話リスク [sn_bom_kyc_socure_phone_risk]	Financial Services Know Your Customer電話リスクスコアを保存します。このテーブルは、[Socureスコア]テーブルを拡張したものです。
理由コード [sn_bom_kyc_socure_reason_code]	Financial Services Know Your Customer理由コードを保存します。
制裁 [sn_bom_kyc_socure_sanction]	制裁リスト Financial Services Know Your Customer 保存します。
ウォッチリスト [sn_bom_kyc_socure_watch_list]	ウォッチリスト Financial Services Know Your Customer 保存します。

テーブル	Description (説明)
不正スコア (sn_bom_kyc_socure_fraud_response)	Financial Services Know Your Customer不正スコアを保存します。

FRISS のファイナンシャルサービスオペレーション統合の構成

FRISS のファイナンシャルサービスオペレーション統合サブフローを選択して設定し、組織の不正スコアを取得します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

この手順では、[スポークセクターを使用して請求詐欺スコアを検索] または [請求詐欺スコアを検索] サブフローオプションを選択できます。

💡 ヒント:

[スポークセクターを介して請求詐欺スコアを検索] オプションは、最小限の構成で、複数のサードパーティアダプタシステムを構成できます。

手順

1. 移動先 **すべて > プロセスの自動化 > Flow Designer.**
2. [サブフロー] タブを選択します。
3. 選択したサブフローオプションに応じて、次のアクションを実行します。
4. [Test] をクリックします。
[サブフローをテスト] ダイアログが開きます。
アクションで使用するサブフローの入力値を定義します。定義した値は、今後のテスト実行時に自動的に入力されます。
5. [テストを実行] をクリックします。

i 注:

サブフローをバックグラウンドで非同期的にテストするには、[バックグラウンドでテストを実行] オプションを選択します。このオプションを選択した場合、実行の詳細は、実行がバックグラウンドで非同期的に完了した後にのみ表示されます。また、実行の詳細は、実行が完了した後にのみサブフローに関連付けられます。

6. フローの実行後、[**Subflow has been executed.** サブフローを表示するにはここをクリックしてください。] をクリックします。
[実行の詳細] が開きます。

Financial Services Operations Integration with Jack Henry jXchange

ServiceNow Jack Henry jXchange のファイナンシャルサービスオペレーション統合により、エージェントは Jack Henry jXchange SilverLake コア銀行アプリケーションの検索機能を使用できます。Jack Henry jXchange スポークを ファイナンシャルサービスオペレーションと統合することで、エージェントは顧客と金融口座に関する情報を検索できます。

i 重要:

Utah リリース以降、ファイナンシャルサービスオペレーション Integration with Jack Henry Associates (JHA) jXchange アプリケーションの名前が、ファイナンシャルサービスオペレーション Integration with Jack Henry jXchange に変更されました。

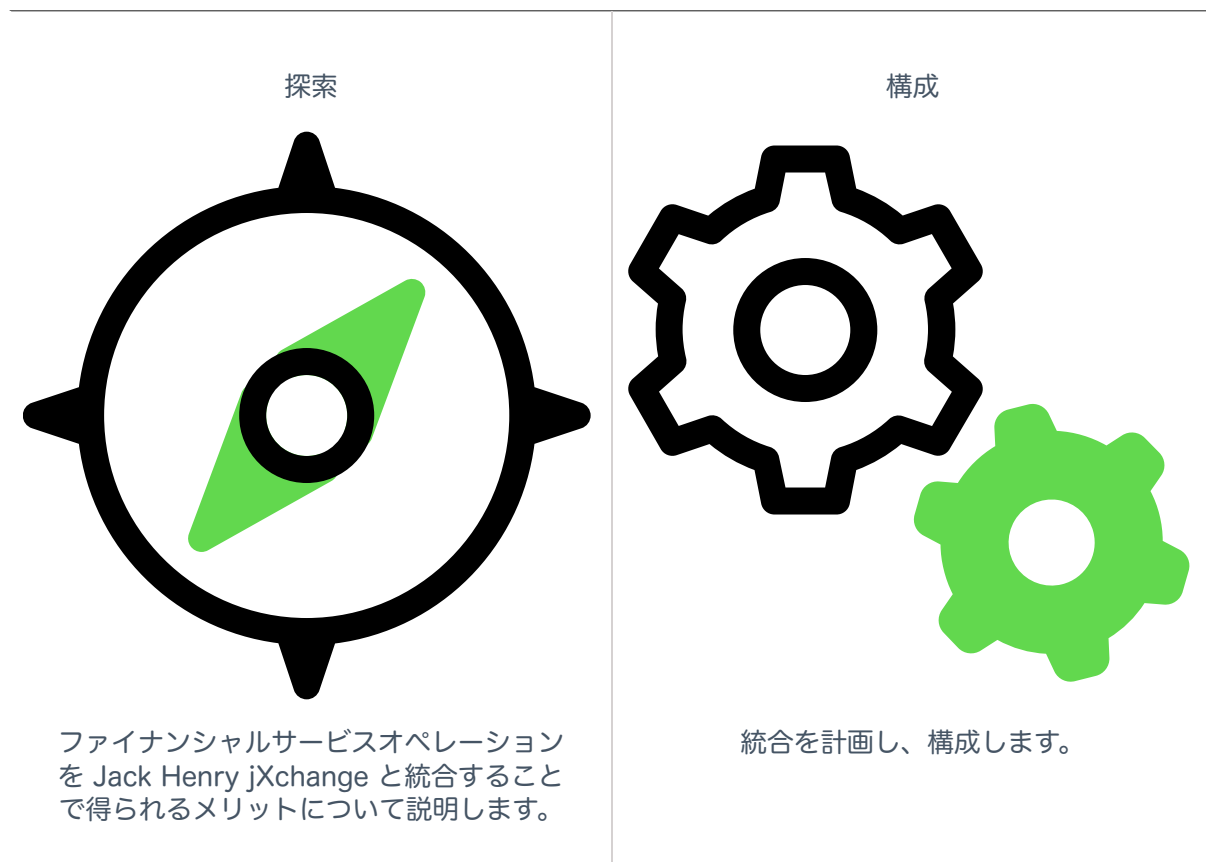
概要

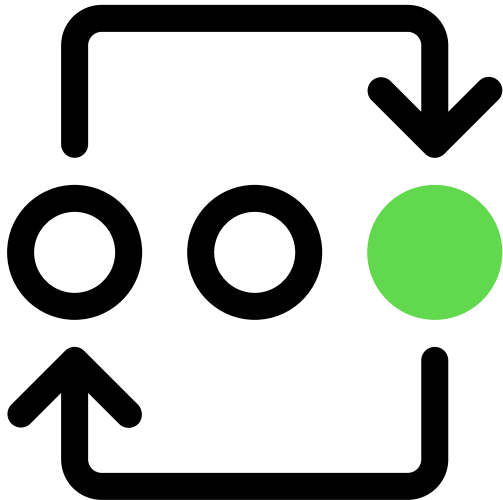
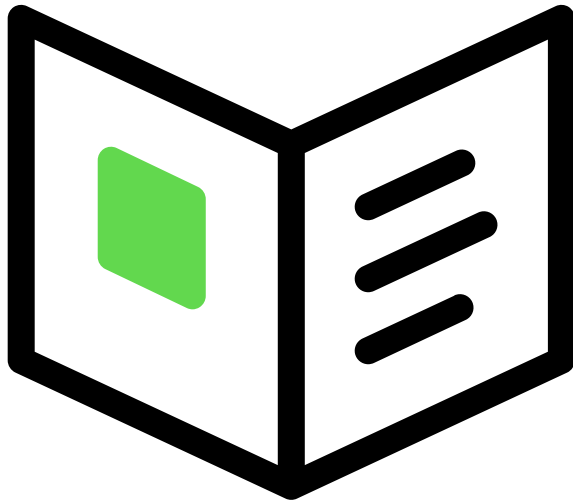
Jack Henry jXchange のファイナンシャルサービスオペレーション統合 を使用すると、エージェントはすべての FSO 銀行アプリケーションを使用して、顧客と金融口座に関する情報をすばやく検索および検証できます。

統合の主な機能

Jack Henry jXchange のファイナンシャルサービスオペレーション統合 を使用すると、エージェントは次のタスクを実行できます。

- 顧客の情報を預金口座、当座預金口座、およびローン口座の金融口座データに統合して、履行者がケースをより簡単に作成および管理できるようにします。
- より優れたサービスを迅速に顧客に提供することで、顧客満足度の向上を実現します。
- 組織がエンドツーエンドのデジタル金融サービスプロセスを変更できるようにします。

この統合の詳細

使用	参照
 FSO を Jack Henry jXchange アプリケーションと統合します。	 フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得します。

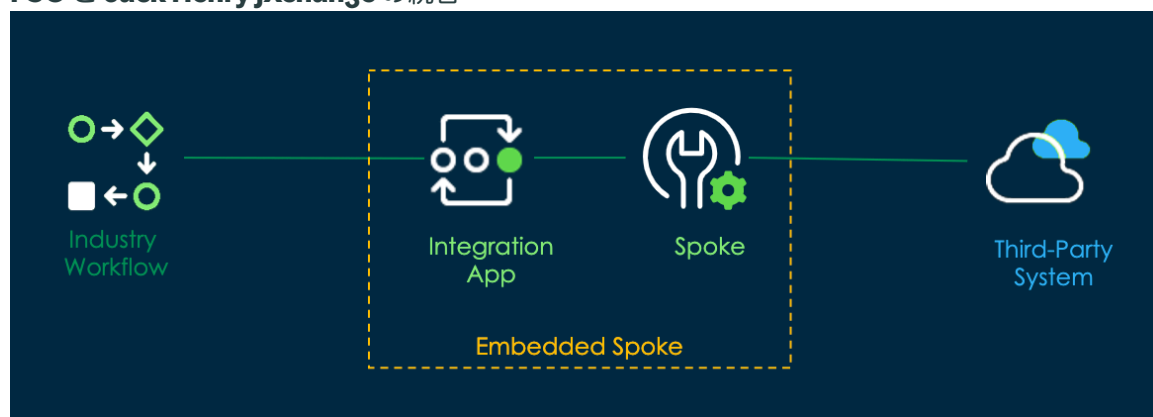
Jack Henry jXchange のファイナンシャルサービスオペレーション統合の詳細

Jack Henry jXchange のファイナンシャルサービスオペレーション統合 アプリケーションを使用すると、エージェントは必要な SoR 情報にアクセスできるため、顧客の財務情報とアカウント情報を迅速に検索して検証できます。この統合により、組織はエンドツーエンドのデジタル金融サービスプロセスを変換することもできます。

アーキテクチャの概要

次の図は、Jack Henry jXchange 統合の設計と、ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) で各レイヤーが果たす役割の概要です。図に続く表では、さまざまなレイヤーについて説明します。

FSO と Jack Henry jXchange の統合



Jack Henry jXchange 統合のレイヤー

レイヤー	Description (説明)
業界ワークフロー/FSO レイヤー	ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションを含むレイヤー。
統合レイヤー	ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションとの統合を支援し、データをデータモデルに格納するレイヤー。このレイヤーは、次のコンポーネントを提供します。 - FSOレイヤーとスポークレイヤーのエンドツーエンドの統合。 - Jack Henry jXchange スポークのアクションを消費するサブフロー。各アクションには、すべてのアクションをまとめて呼び出すための個別のサブフローと結合サブフローの両方があります。結合されたサブフローは次のとおりです。 - 顧客データ Adpr を検索 - 顧客情報広告を検索 - 顧客アカウントの金融口座を検索 - 財務トランザクション Adpr を検索 - 顧客の詳細と金融口座の詳細を検索するための入力として金融口座と口座タイプを渡すことで、フローから呼び出すことができるサブフロー。
スポークレイヤー	Jack Henry jXchange スポークプラグインを含むレイヤー。このレイヤーは、REST Web サービスを使用して Jack Henry jXchange API と対話するアクションを提供します。Jack Henry jXchange スポークアクションは次のとおりです。 - 顧客情報ストリームを検索 - ID によって顧客情報を検索する - 融資口座ストリームを検索 - アカウントの詳細項目で金融アカウントを検索 - 財務トランザクションストリームを検索

Jack Henry jXchange スポークとの ファイナンシャルサービスオペレーション 統合のセットアップ

ServiceNow インスタンスを Jack Henry jXchange アカウントと統合すると、顧客およびアカウント情報にすばやくアクセスして検証できるようになります。

複数のユースケースのフローで Jack Henry jXchange 統合をセットアップおよび構成できます。たとえば、銀行の過剰な請求や手数料について苦情を申し立てるとします。この統合により、苦情フローを使用して苦情を申し立てることができます。

アプリケーションのセットアップ

統合を設定するには、次のアクションを実行します。

1. 統合ハブサブスクリプションを要求します。方法については、「[Integration Hub の要求](#)」を参照してください。
2. ServiceNow Storeから ファイナンシャルサービスオペレーション Integration with Jack Henry jXchange アプリケーションをインストールすると、Jack Henry jXchange スポークが自動的にアクティブ化されます。ServiceNowインスタンスをJack Henry jXchangeアカウントと統合して設定する方法の詳細については、「[Jack Henry jXchange Spoke](#)」を参照してください。

Jack Henry jXchange との ファイナンシャルサービスオペレーション Integration の構成

Jack Henry jXchange 接続および認証情報レコードを使用して ファイナンシャルサービスオペレーション Integration with Jack Henry jXchange アプリケーションを構成し、ServiceNow 要求を認証します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 **すべて > プロセスの自動化 > Flow Designer**.
2. 接続構成をカスタマイズするには、次の接続設定にアクセスします **Flow Designer > 接続 「JHA」** を選択します
接続構成を更新する方法の詳細については、「[Jack Henry jXchange スポークの設定](#)」を参照してください。
3. 他の属性を更新するには、**統合ハブ > 接続および資格情報エイリアス** をクリックし、必要な情報を編集します。
4. 移動先 **Flow Designer > デザイナー > アクション タブ**をクリックし、テストする [金融口座ストリームを検索] アクションを選択します。
5. **[Test]** をクリックします。
[アクションのテスト] ダイアログが表示されます。
6. アクションのフィールドに入力します。

i 注:

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

7. [テストを実行] をクリックします。

i 注:

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

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

次のタスク

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

ファイナンシャルサービスオペレーション **Integration with Jack Henry jXchange** スポークとともにインストールされるコンポーネント

ファイナンシャルサービスオペレーション **Integration with Jack Henry jXchange** スポーク (com.sn.jha.spoke) を有効にすると、プラグインやテーブルなど、いくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

インストール済みプラグイン

次の表に、ファイナンシャルサービスオペレーション **Integration with Jack Henry jXchange** アプリケーション (com.sn.fso_intg_jha) プラグインとともにインストールされるプラグインを示します。

ファイナンシャルサービスオペレーション **Integration with Jack Henry jXchange** アプリケーションとともにインストールされるプラグイン

プラグイン	Description (説明)
Jack Henry jXchange スポーク (com.sn.jha.spoke)	Jack Henry jXchange コアシステムへのコネクタ。
ファイナンシャルサービスオペレーションコア (com.sn_bom)	ファイナンシャルサービスオペレーションバンキングアプリケーションのいずれかをインストールすると自動的にインストールされるアプリケーション。

インストールされるテーブル

データを格納するための新しいテーブルは作成されていませんが、Jack Henry jXchange 統合用に 5 つのマッピングテーブルが作成されています。次の表で、マッピングテーブルの詳細について説明します。

ファイナンシャルサービスオペレーション **Integration with Jack Henry jXchange** アプリケーションとともにインストールされるテーブル

テーブル	Description (説明)
アカウントマッピング [sn_fso_intg_jha_account_mapping]	ID フィールドに一意の識別値を格納するテーブル。アカウントレコードで生成されたこの値が作成されました。
コンシューマーマッピング [sn_fso_intg_jha_consumer_mapping]	ID フィールドに一意の識別値を格納するテーブル。この値は、コンシューマーレコードの作成時に生成されました。
連絡先マッピング [sn_fso_intg_jha_contact_mapping]	ID フィールドに一意の識別値を格納するテーブル。この値は、連絡先レコードの作成時に生成されました。
金融口座マッピング [sn_fso_intg_jha_financial_account_mapping]	ID フィールドに一意の識別値を格納するテーブル。この値は、金融口座レコードの作成時に生成されました。

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

テーブル	Description (説明)
製品モデルマッピング [sn_fso_intg_jha_product_model_mapping]	ID フィールドに一意の識別値を格納するテーブル。この値は、製品モデルレコードが作成されたときに生成されます。

Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合

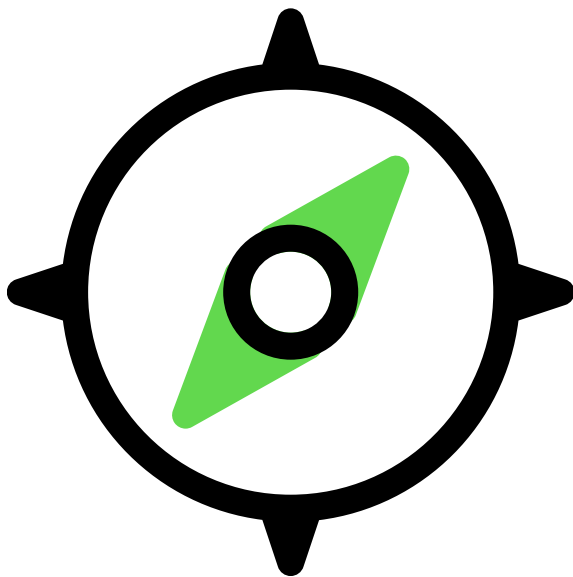
この ServiceNow Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 を使用すると、Visa スポークアクションを使用して Visa Resolve Online (VROL) API とシームレスに統合し、さまざまな異議申し立てライフサイクルイベントを管理できます。

開始するには

Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 アプリケーションは、次のことを行うのに役立ちます。

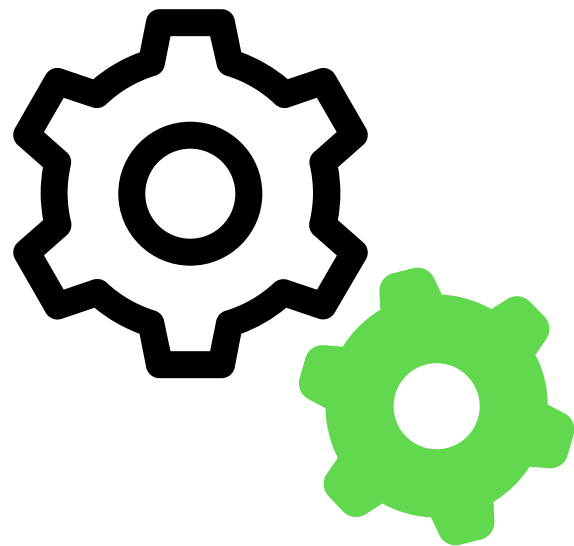
- データモデルのサブフローと更新を含む統合レイヤーを使用して、Visa スポークをシームレスに使用します。
- 異議申し立てエージェントの作業負担を軽減し、全体的な効率を向上させます。
- カード異議申し立てプロセスを効率的に管理します。

探索



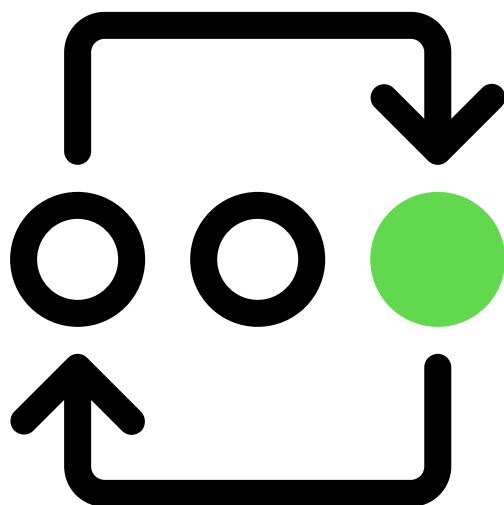
Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合アプリケーションを統合することで得られるメリットについて説明します。

Configure (構成)



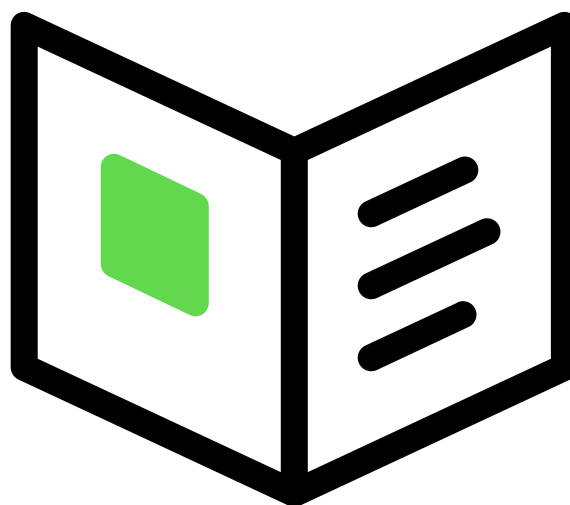
統合を計画し、構成します。

データ連携



Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合アプリケーションの統合に取り組む

参照



フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得します。

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

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

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

トラブルシューティングとサポート

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

Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 の探索

Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 アプリケーションを使用して異議申し立てワークフローにシームレスに接続し、異議申し立ての解決を管理する方法について説明します。

概要

Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 を使用すると、金融機関は Visa スポークアクションを使用して VROL API と統合できます。この統合により、トランザクション検索の実行、異議申し立てケースの作成、異議申し立てアンケートの送信、不正行為の報告など、さまざまな異議申し立てライフサイクルイベントを管理できます。Visa スポークアクションを消費するための次のサブフローが提供されます。

- トランザクションからケースを作成
- トランザクションまたはケースから異議申し立てを開始
- 異議申し立てアンケートを送信

ワークフロー

カード異議申し立てフロー ファイナンシャルサービスオペレーション VROL システムで Visa スポークと統合すると、次のアクションを実行します。

1. 異議申し立てケースを作成します。
2. 異議申し立てを開始します。
3. Visa アンケートを送信します。

発行体にとっての主なメリット

- エンドユーザーエクスペリエンスの向上。
- 価値実現までの時間が短縮され、メンテナンスが合理化されます。
- ケースの作成やアンケートの送信などのイベントを使用して、異議申し立てのライフサイクルを管理します。
- データモデル要素を活用して、サブフローで使用される必要な情報を活用します。

Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 の構成

Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 の実装を計画し構成します。

構成の概要

ServiceNow インスタンスで Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合を構成するには、一連のタスクを設定する必要があります。

1. **Integration Hub のサブスクリプションを要求し**  **ます。**

統合ハブ を使用して、Visa アカウントを ServiceNow インスタンスと統合します。

2. **Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 のインストール。**

ServiceNow Store から Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 (com.sn_fso_intg_visa) アプリケーションをインストールできます。このアプリケーションは、関連するアプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

3. **Visa スポークの有効化。**

IntegrationHub を使用すると、ServiceNowで特定のイベントが発生したときに、フローの一部としてサードパーティ API を実行できます。この統合のことを「スポーク」と呼びます。スポークは、設定が簡単で、スクリプトを作成しなくても強力なアクションをすばやく追加することができます。

4. **インスタンス認証情報を設定します。**

Visa 接続および認証情報レコードを使用して Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 アプリケーションを構成し、ServiceNow 要求を認証します。

Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 のインストール

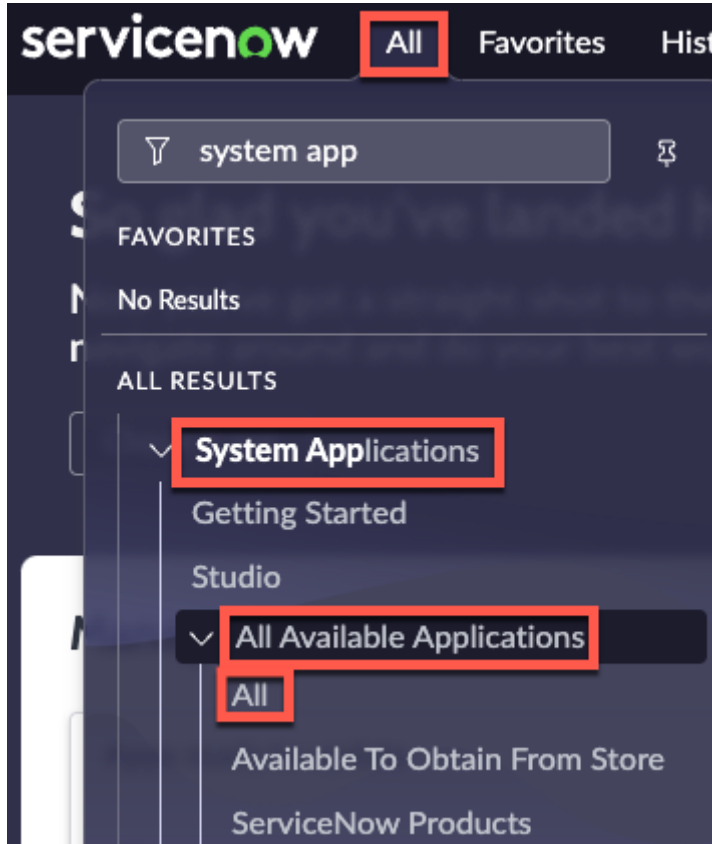
admin ロールをお持ちであれば、Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 アプリケーションをインストールできます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 アプリケーション (sn_fso_intg_visa) を検索します。

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

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

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

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

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

i 重要:

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

5. [インストール] を選択します。

Visa スポークの有効化

ServiceNow Storeから統合ハブで Visa スポークを有効にし、支払およびセキュリティデータにすばやくアクセスできるようにします。スポークを使用して、トランザクションの検索、マーチャントとのコラボレーション、異議申し立ての管理、およびセキュリティが強化されたその他の機能を実行できます

始める前に

必要なロール: admin

手順

1. 移動先 **すべて > プロセスの自動化 > Flow Designer**.
2. 接続構成をカスタマイズするには、次の接続設定にアクセスします **Flow Designer > 接続 [Visa]** を選択します。
接続構成を更新する方法の詳細については、「[Visa Spoke](#)」を参照してください。

Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 の設定

Visa 接続および認証情報レコードを使用して Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 アプリケーションを構成し、ServiceNow 要求を認証します。

始める前に

必要なロール: admin

手順

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

i 注:

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

5. [テストを実行] をクリックします。

注:

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

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

次のタスク

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

Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合の参照

参照トピックには、アプリケーションを構成および管理するために使用するインストール済みコンポーネントとサブフロー Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 追加情報が記載されています。

インストール済みプラグイン

以下のプラグインは、Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 アプリケーション (com.sn_fso_intg_visa) とともにインストールされます。

プラグイン Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合

プラグイン	Description (説明)
Visa スポーク [com.sn_visa_spoke]	このアプリケーションは、ユーザーがトランザクションを検索し、マーチャントとコラボレーションし、異議申し立てを管理し、セキュリティが強化されたその他の機能を実行するのに役立つアクションのリストを提供します。
Visa 用異議申し立てルールコンテンツパック [com.sn_bom_visa_cp]	このアプリケーションは、Visa ガイドラインに従って、さまざまな異議申し立てカテゴリにおける異議申し立て関連情報を取り込むためのアンケートを提供します。

Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 サブフロー

次の Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 アプリケーションサブフローを使用して、カード異議申し立て管理プロセスを処理できます。

注:

ディビジョンテーブルと Visa トークンサービステンプレートを使用して、選択したトークンプロバイダーを Visa 統合サブフローと統合します。この統合により、機密情報が含まれている可能性のある Visa API に安全にアクセスできるようになります。トークンプロバイダーのサブフローテンプレートを実装し、Visa に要求を送信する前のトークン化解除と、Visa からの応答受信後のトークン化により、ServiceNow システムとのシームレスな統合を確保します。

Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 サブフロー

サブフロー	Description (説明)
トランザクションからケースを作成	ユーザーがトランザクションから VROL システムでケースを作成できるようにします。

Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 サブフロー (続く)

サブフロー	Description (説明)
トランザクションまたはケースから異議申し立てを開始	ユーザーがトランザクションまたは既存の Visa ケースから VROL システムで異議申し立てを開始できるようにします。
異議申し立てアンケートを送信	ユーザーが異議申し立てアンケートを VROL システムで送信または保存できるようにします。
関連トランザクションを検索	ユーザーは、異議申し立てステージで異議申し立て中のトランザクションに関連するトランザクションのリストを取得できます。
関連トランザクションを選択	ユーザーが関連するトランザクションを異議申し立て中のトランザクションに関連付けることができるようにします。
異議申し立てステータスを変更	ユーザーは、送信済みの異議申し立てアイテムを取り消したり、保存された異議申し立てアイテムを削除したりできます。
トランザクション照会を送信	ユーザーが特定の基準を使用してトランザクションを検索できるようにします。シームレスな統合を確実に行うには、ユーザーにトークン化ソリューションが必要です。トークン化メカニズムに準拠したサブフローを作成し、推奨される Visa トークンサービステンプレートを使用するには、ディシジョンテーブルで構成します。

FRISS のファイナンシャルサービスオペレーション統合[®]

損害保険 (P&C) 保険会社は、ServiceNow FRISS のファイナンシャルサービスオペレーション統合 アプリケーションを使用して、トラストの自動化をソリューションに組み込むことができます。このアプリケーションは、あらゆる保険ワークフローに簡単に統合できるソリューションを提供します。

開始するには

探索  ファイナンシャルサービスオペレーションを FRISS と統合することによる組織にとってのメリットについて学習します。	セットアップ  統合を計画し、構成します。

開始するには (続く)

構成  構成 FRISS のファイナンシャルサービスオペレーション統合	参照  フィールド、テーブル、プロパティなど、コンポーネントに関する詳細を取得します。

FRISS のファイナンシャルサービスオペレーション統合 の探索

を使用すると FRISS のファイナンシャルサービスオペレーション統合、保険会社は FRISS API for Claims をワークフローに組み込み、不正行為を検出して防止し、引受と請求プロセスを改善できます。

FRISSの概要

FRISS を使用することで、不正行為を検出し、リスクを評価し、コンプライアンス管理を実行できます。また、収益性、顧客満足度、運用効率も向上します。

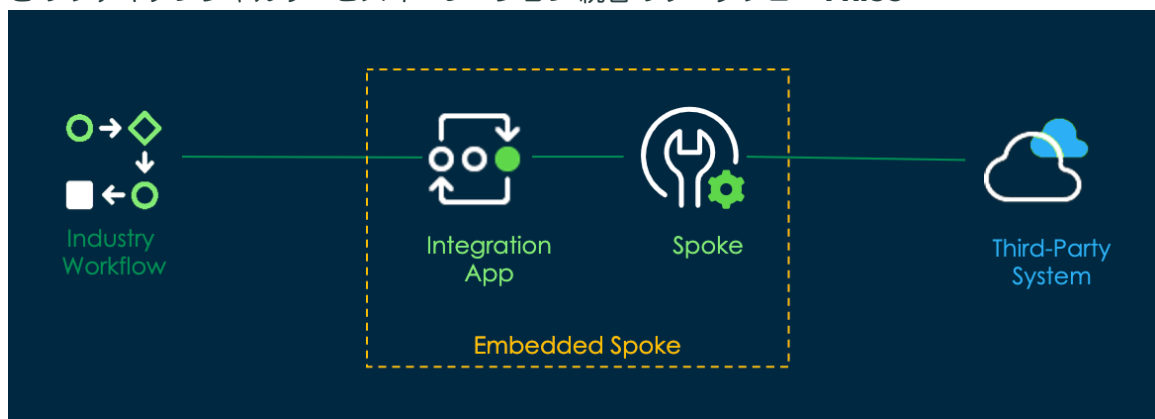
FRISS のファイナンシャルサービスオペレーション統合 アプリケーションを使用して、次のタスクを実行できます。

- 請求の FRISS API と統合して、FRISS によって返されたスコアを適切な請求データオブジェクトに保存します。
- 請求ケースを管理しながら不正を検出します。
- 請求プロセスのさまざまなステージで、請求データのリアルタイムスコアを取得します。
- ポートフォリオ監視にユーザーインターフェイスを使用します。

FRISS のワークフロー

次の図は、FRISS 統合のワークフローです。この図は、各レイヤーが ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションで果たす役割を示しています。

との ファイナンシャルサービスオペレーション 統合のワークフロー **FRISS**



FRISS 統合ワークフローのレイヤー

レイヤー	Description (説明)
ワークフローレイヤー	不正スコアをトリガーおよび保存するための 企業保険請求 および 個人向け保険請求 アプリケーションを含むレイヤー。
アダプタ/統合レイヤー	FRISS スポークアクションを実行し、不正スコアを提供する FRISS のファイナンシャルサービスオペレーション統合 サブフローを含むレイヤー。このサービスには、不正スコアを保存するためのテーブルが追加されます。
スポークレイヤー	REST API を使用してFRISSとやり取りするFRISSスポークアクションを含むレイヤー。FRISSスポークアクションの詳細については、「 FRISS Spoke 」を参照してください。

FRISS のファイナンシャルサービスオペレーション統合 のメリット

FRISS は、保険業界で発生する不正行為 (請求の虚偽報告、事故、請求の水増しなど) の解決に役立ちます。現在、これらのアクティビティに関する調査は手作業で行われることが多く、その結果、請求プロセスに時間がかかり、非効率な結果となっています。この非効率的なプロセスでは、人為的ミスリスクが高まり、不正行為が検出されないままになります。

FRISS は、顧客とインタラクションの固有のリスクを迅速に評価するのに役立つ、リアルタイムのデータ駆動型のスコアとインサイトを提供します。サービスは主に自動車、財産、一般賠償請求に重点を置いているため、FRISSを使用することで、自動不正検出を請求プロセスに組み込むことができます。FRISS のファイナンシャルサービスオペレーション統合は、請求をリアルタイムでスコアリングすることで、誤検知の数を減らし、回避された請求の数を増やし、本物の請求を即座に処理するのに役立ちます。

FRISS のファイナンシャルサービスオペレーション統合 を設定する

FRISS アカウントを ServiceNow インスタンスと統合して、請求が正当か不正かを判断できるようにします。

アプリケーションのセットアップ

統合を設定します。

1. 統合ハブのサブスクリプションを要求します。方法については、「[Integration Hub の要求](#)」を参照してください。
2. ServiceNow StoreからFRISS のファイナンシャルサービスオペレーション統合を有効にすると、FRISSスポークが自動的に有効になります。
3. FRISS スポークを設定します。方法については、「[Set up the FRISS spoke](#)」を参照してください。

FRISS のファイナンシャルサービスオペレーション統合 とともにインストールされるコンポーネント

テーブルを含むいくつかのタイプのコンポーネントが、FRISS のファイナンシャルサービスオペレーション統合 (com.sn_fso_intg_friss) プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

インストールされるロール

FRISS のファイナンシャルサービスオペレーション統合 プラグインとともにインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	Description (説明)
FRISS 統合アドミン [sn_fso_intg_friss.アドミン]	FRISS 統合のフローを管理するためのアドミニストレーターロール。
FRISS 統合ビューアー [sn_fso_intg_friss.viewer]	不正請求インジケータータブルへの読み取りアクセス権を提供するビューアーロール。

インストール済みプラグイン

FRISS のファイナンシャルサービスオペレーション統合 をサポートするには、ServiceNow 統合ハブ Starter Pack Installer [com.glide.hub.integrations] プラグインが必要です。

FRISS のファイナンシャルサービスオペレーション統合 プラグインとともにインストールされるプラグイン

プラグイン	Description (説明)
FRISS スポーク (com.sn_friss_spoke)	保険業界における不正行為を解決するためのアクションのリストを提供します。これには、請求の虚偽報告の数を減らすこと、回避された請求の数を増やすこと、および本物の請求を直ちに処理することが含まれます。
ファイナンシャルサービスオペレーションコア (sn_bom)	請求要求を行うために必要な顧客データを保存します。詳細については、「 ファイナンシャルサービスオペレーションコアとともにインストールされるコンポーネント 」を参照してください。

インストールされるテーブル

FRISS のファイナンシャルサービスオペレーション統合 は、次のテーブルの情報を参照してデータを格納します。

- ファイナンシャルサービスオペレーション企業保険請求 および 個人向け保険請求 アプリケーションのインストール時にインストールされるテーブル。
- カスタマーサービス管理 (CSM)アプリケーションのテーブル。
- Now Platformテーブル。

FRISS のファイナンシャルサービスオペレーション統合 プラグインとともにインストールされるテーブル

テーブル	Description (説明)
不正クレームインジケータ [sn_fso_intg_friss_indicator]	不正スコアに寄与するインジケータの詳細を保存します。

Guidewire のファイナンシャルサービスオペレーション統合

Financial Services Operations Integration with Guidewire アプリケーションを使用すると、保険会社は Guidewire InsuranceSuite のクラウドバージョンと統合して、保険契約サービス、請求サービス、または請求に関するさまざまなビジネスユースケースをサポートできます。

概要

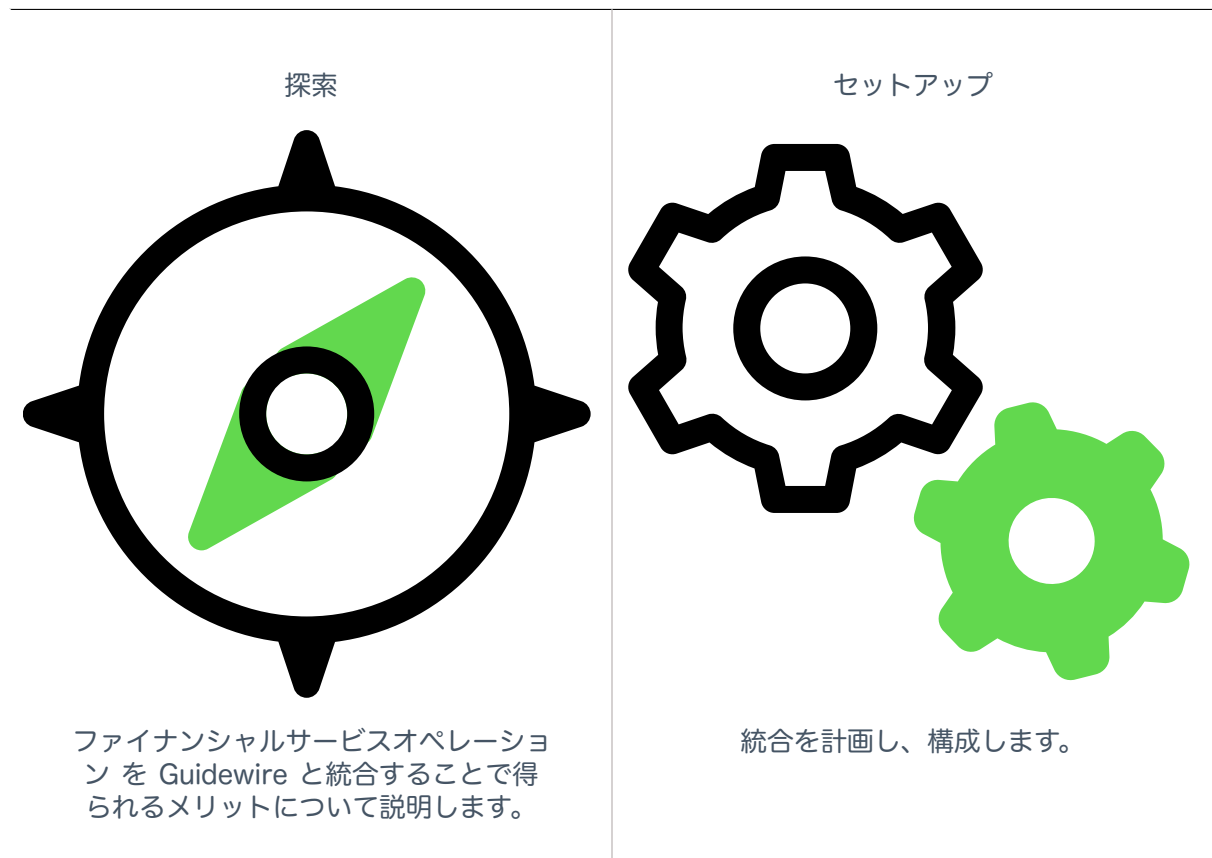
Guidewire とシームレスに統合することで、Guidewire のファイナンシャルサービスオペレーション統合アプリケーションを使用すると、エージェントはFSOアプリケーションを使用して保険関連のケースとタスクを管理できます。

統合の主な機能

Guidewire のファイナンシャルサービスオペレーション統合を使用すると、次のことができます。

- Guidewire Cloud アカウントを統合して、請求、保険契約サービス、引受の機能をNow Platformで有効にします。
- 履行者がケースを簡単に作成および管理できるようにします。
- より優れたサービスを迅速に顧客に提供することで、顧客満足度の向上を実現します。
- 組織がエンドツーエンドのデジタル保険プロセスを強化できるようにします。

この統合の詳細

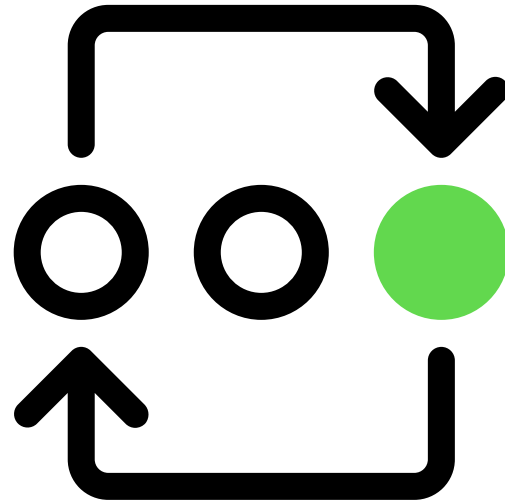


構成



構成を計画します。

データ連携

Financial Services Operations
と Guidewire アプリケー
ションの統合に取り組む

Guidewire のファイナンシャルサービスオペレーション統合の詳細

Financial Services Operations Integration with Guidewire アプリケーションを使用すると、保険会社は Guidewire クラウドベースの API をFSOワークフローに埋め込み、保険契約サービス、請求サービス、請求サービスの日常業務を処理できます。

Guidewire 統合のレイヤー

次の表では、Guidewire 統合のさまざまなレイヤーについて説明します。

レイヤー	Description (説明)
業界ワークフロー/FSO レイヤー	ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションを含むレイヤー。
統合レイヤー	ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションとの統合を支援し、データをデータモデルに格納するレイヤー。このレイヤーは、次のコンポーネントを提供します。 - FSOレイヤーとスポークレイヤーのエンドツーエンドの統合。 - Guidewireスポークのアクションを消費するサブフロー。各アクションには、すべてのアクションをまとめて呼び出すための個別のサブフローと結合サブフローの両方があります。結合されたサブフローは次のとおりです。

レイヤー	Description (説明)
	- 個人自動請求を取得 - 商用自動請求を取得
スポークレイヤー	Guidewire スポークプラグインを含むレイヤー。このレイヤーは、REST Web サービスを使用して Guidewire API とやり取りするアクションを提供します。Guidewire スポークアクションを表示するには、「 Guidewire Spoke アクション」を参照してください。

とのファイナンシャルサービスオペレーション統合の設定 **Guidewire**

ServiceNow インスタンスを Guidewire アカウントと統合して、保険コアシステムの保険契約および請求情報にアクセスできるようにします。

始める前に

必要なロール：admin

統合を設定するには、次のアプリケーションセットアップアクションを完了します。

手順

1. 必要に応じて、個人向け保険請求 または 企業保険請求 プラグインをインストールします。

個人向け保険請求 のインストールの詳細については、「[個人向け保険請求のインストール](#)」を参照してください。

企業保険請求 のインストールの詳細については、「[企業保険請求のインストール](#)」を参照してください。

2. 統合ハブサブスクリプションを要求します。
方法については、「[Integration Hub の要求](#)」を参照してください。
3. ServiceNow Storeから ファイナンシャルサービスオペレーション Integration with Guidewire アプリケーションをインストールすると、Guidewireスポークが自動的に有効になります。
ServiceNow インスタンスを Guidewire アカウントと統合して設定する方法の詳細については、「[Guidewire Spoke](#)」を参照してください。

Guidewire のファイナンシャルサービスオペレーション統合の構成

この手順を使用して、ファイナンシャルサービスオペレーションと Guidewire の統合 アプリケーションを選択して構成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 **すべて > プロセスの自動化 > Flow Designer**.
2. 接続構成をカスタマイズするには、**Flow Designer > 接続**.
Guidewireには次の 3 つの接続があります。
 - Guidewire クレームセンター
 - Guidewire PolicyCenter (ポリシーセンター)
 - Guidewire 連絡先マネージャー

これらの接続の 1 つを選択し、「[Set up Guidewire spoke](#)」で説明されている手順に従って接続構成を更新します。

3. [サブフロー] タブを選択します。

4. 以下をインストールしている場合:

- 個人向け保険請求の場合は、[名前] フィールドで「**Get Personal Auto Claim**」を検索します。
- Commercial Lines Claims の場合は、[Name (名前)] フィールドで「**Get Commercial Auto Claim** (商用自動請求を取得)」を検索します。

5. リストからフローを見つけて開きます。

サブフローの詳細については、「[Guidewire のファイナンシャルサービスオペレーション統合 サブフロー](#)」を参照してください。

6. [Test] をクリックします。

[サブフローをテスト] ダイアログが開きます。

アクションで使用するサブフローの入力値を定義します。定義した値は、今後のテスト実行時に自動的に入力されます。

7. [テストを実行] をクリックします。

i 注:

サブフローをバックグラウンドで非同期的にテストするには、[バックグラウンドでテストを実行] オプションを選択します。このオプションを選択した場合、実行の詳細は、実行がバックグラウンドで非同期的に完了した後にのみ表示されます。また、実行の詳細は、実行が完了した後にのみサブフローに関連付けられます。

8. フローが実行されたら、テストの実行が終了しました。View **the subflow execution details**.
[実行の詳細] が開きます。

Guidewire のファイナンシャルサービスオペレーション統合 サブフロー

Guidewire のファイナンシャルサービスオペレーション統合は、Guidewireタスクを自動化するためにこれらのサブフローを提供します。これらのサブフローは、ビジネスニーズに応じてカスタマイズできます。

サブフロー

サブフローのサンプルリストを以下に示します。

カテゴリ	名前	Description (説明)
請求ケースの 保険契約ス ナップショッ ト	保険契約スナップ ショットの被保険車 両を作成	保険契約スナップショットの被保険車両を作成します。
	保険契約スナップ ショットの保険契約 補償を作成	保険契約と保険契約の車両補償を作成します。
	保険契約スナップ ショットの保険加入 者を作成	保険契約の被保険者の保険加入者を作成します。

カテゴリ	名前	Description (説明)
	保険契約スナップショットの保険加入者を作成	[入力請求連絡先 ID (Input Claim Contacts IDs)] リストを繰り返し処理し、Guidewireから連絡先の詳細を検索して、保険加入者レコードを作成します。
	保険契約スナップショットの保険契約スコープ補償を作成	この請求の保険契約補償を繰り返し処理し、各参加者の保険契約補償レコードを作成します。
	保険契約スナップショットを作成	保険契約スナップショットヘッダーレコードを作成し、以下を作成するための関連する詳細なサブフローにルーティングします。 • 保険証券関連の補償 • 保険の財産 • ポリシー参加者 • 関連テーブル
	保険契約スナップショットの車両と車両補償を作成	この請求の保険契約の対象となる車両別に処理を繰り返し、各車両の顧客財産、被保険財産、保険補償を作成します。
	参加者のコンシューマーまたはアカウントを照合	ポリシーシステム ID で既存のコンシューマーまたはアカウント Guidewire 検索します。
	ID で参加者のコンシューマーまたはアカウントを照合	ポリシーシステム ID で既存のコンシューマーまたはアカウント Guidewire 検索します。
要求を送信	新規の最小限ドラフト請求を作成	請求ケースのインシデント日付とポリシー番号を使用して、Guidewire で新しい請求案を作成します。
要求を取得	請求範囲を作成	Guidewire からすべてのエクスポージャーを取得し、請求範囲テーブルにマッピングします。
	請求ドキュメントを作成	請求ドキュメントをダウンロードしてケースレコードに添付します。
	請求の請求参加者を作成	特定の請求連絡先の請求参加者を作成します。
	請求の請求参加者を作成	指定された請求の新しい請求参加者レコードを作成します。
	商用自動請求ケースを作成	商用自動請求ケースを作成するために使用されます。
	請求の負傷インシデントを作成	負傷インシデントと請求参加者を作成します。
	商用自動車のその他のプロパティインシデントを作成	請求ケースに関連付けられたすべての固定資産インシデントを取得します。固定プロパティインシデントごとに、商用自動車の自動プロパティレコードが作成されます。
	個人自動車のその他の財産インシデントを作成	請求ケースに関連付けられたすべての固定資産インシデントを取得し、関連する自動プロパティレコードを作成します。

カテゴリ	名前	Description (説明)
	個人自動請求ケースを作成	個人自動請求ケースの作成を支援します。
	請求参加者のロールを作成	ケースの請求参加者にロールを関連付けることにより、参加者ロールレコードを作成します。
	商用自動車の車両プロパティインシデントを作成	指定された請求ケースからすべての車両インシデントを取得し、対応する商用自動プロパティインシデントを作成します。
	個人用自動車の車両プロパティインシデントを作成	指定された請求ケースからすべての車両インシデントを取得し、対応する個人自動プロパティインシデントを作成します。
	請求の作業メモを作成	請求からすべてのメモを取得し、作業メモとしてケースに追加します。
	請求連絡先から名前を抽出	個人の名と姓、または会社の名前を抽出します。
	商用自動請求を取得	このサブフローは、請求 ID に基づいて、Guidewire から特定の商用請求を取得します。
	個人自動請求を取得	このサブフローは、請求 ID に基づいて、Guidewireから特定の個人請求を取得します。

他の ServiceNow アプリケーションとの統合

完成し、他のインスタンスですぐに使用できる共有アプリケーションが含まれます。ファイナンシャルサービスオペレーションの機能を拡張し、他の ServiceNow アプリケーションと統合することができます。

ファイナンシャルサービスオペレーション 他の ServiceNow アプリケーションとの統合には、次のものが含まれます。

フィールドサービス管理 (FSM) との統合

ファイナンシャルサービスオペレーションをフィールドサービス管理 (FSM) と統合すると、ビジネスニーズに応じて、ケースに関連するすべての作業指示と予約を作成して表示できます。

フィールドサービス管理 (FSM) ユーザーは、フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションで作業指示および作業指示タスクに関するアカウントと連絡先情報を表示できます。

このアプリケーションに含まれる製品使用権限

ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) アプリケーションとフィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションの両方のサブスクリプションを購入した場合、FSO エージェントは FSO ケースに関連するすべての作業指示と予約を作成および表示でき、FSM フィールドエージェントは作業指示書から関連する FSO データを表示できます。snc_externalおよびその他の関連する FSO および CSM ロールを持つ外部ユーザーは、自分のアカウントに関連するすべてのケース関連の作業指示と予約を表示できます。

との統合の構成 フィールドサービス管理 (FSM)

ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションとフィールドサービス管理 (FSM) の統合の実装は、これらの初期構成手順を完了することです。

- フィールドサービス管理 (FSM) プラグインによるカスタマーサービスのアクティブ化 (com.snc.csm_fsm_integration)
- 必要に応じて、FSO ケースタイプテーブルに UI アクションを追加します。希望するエクスペリエンスに応じて、関連するプレイブックにアクションを追加することもできます。
- [作業指示] 関連リストを追加して、ワークスペースなどの関連するすべてのビューのケースタイプテーブル FSO ます。
- FSM フィールドエージェントが保険契約などのコア FSO データモデルオブジェクトにアクセスする必要がある場合は、sold_product参照フィールドを作業指示 [wm_order] テーブルに追加します。
- sold_product拡張テーブルとFSOケースタイプテーブルの両方について、FSM フィールドエージェントにFSOビューアーロールをアサインします。

i 注:

ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションには、すべてのオブジェクトに対して sn_bom.auto_ins_policy_viewer や sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer などの読み取り専用ロールがあります。

詳細については、「[業種別製品との統合](#)」を参照してください。

Financial Services Document Processor

ServiceNow Financial Services ドキュメントプロセッサを使用すると、他の ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションは、これらのアプリケーション全体のワークフローで使用されるドキュメントを収集して検証できます。確認のために書類を提出し、保留または例外を要求できます。

このアプリケーションは、ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションまたは ファイナンシャルサービスオペレーションコアをインストールすると自動的にインストールされます。

アドミンは、ドキュメントテンプレートを使用して HTML および PDF ドキュメントテンプレートを作成できます。これを使用して、標準のレターやドキュメントを生成できます。テンプレートを使用すると、ドキュメントをオンラインで入力、署名、およびレビューするプロセスを自動化および簡素化できます。詳細については、次を参照してください。 [ドキュメントテンプレート](#)。

アドミニストレーターは、DocuSign や Adobe Sign などのサードパーティの電子署名プロバイダーとドキュメントを統合することもできます。詳細については、次を参照してください。 [Document Template integration with DocuSign](#) または [Document Template integration with AdobeSign](#)。

機能

- [ドキュメントインテリジェンスのファイナンシャルサービスオペレーション統合](#)
- [Financial Services Document Processor](#) の構成

ファイナンシャルサービスオペレーション ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) との統合

Document Intelligence との統合により、機械学習 (ML) を使用してドキュメント処理を迅速に自動化し、ドキュメントから Now Platform に情報を正確に抽出できるようになります。

ドキュメントタイプが作成されると、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は各タイプのドキュメントから指定されたフィールドを抽出できます。その後、データが抽出され、レビュー可能になると、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) により通知されます。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)統合している場合、ドキュメント検証タスクが作成されると、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)タスクも作成されます。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) のアクティブ化については、「[ドキュメントインテリジェンス \(DocIntel\) のインストール](#)」を参照してください。

ドキュメントからデータをアップロードおよび抽出する方法、およびドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースとダッシュボードの使用方法については、「[ドキュメントインテリジェンス \(DocIntel\) を使用してドキュメントを処理する](#)」を参照してください

FSO 向け ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の有効化

必要なプラグインをインストールしてアクティブ化することで、FSO ドキュメントプロセッサのドキュメントインテリジェンス (DocIntel) を有効にします。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

FSO のドキュメントインテリジェンス (DocIntel) を有効にするには、次のプラグインが必要です。

- ファイナンシャルサービスオペレーションコア (sn_bom):
- ファイナンシャルサービスドキュメントプロセッサ (sn_doc_processor)
- ドキュメントインテリジェンス (sn_docintel): [ドキュメントインテリジェンス \(DocIntel\) のインストール](#)
- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) UIB コンポーネント (com.sn_docintel_iframe)

手順

1. 移動先 **すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて**.
2. 必要なアプリケーションとプラグインをインストールします。

i 注:

アプリケーションとプラグインには、追加のライセンスが必要になるか、ServiceNow Store から購入する必要があります。

Financial Services Document Processor の構成

アドミニストレータは、カテゴリ、タイプ、リスト定義、リストアイテム定義など、ドキュメントのメタデータを構成および管理できます。これらの設定により、ドキュメント検証タスクのファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションワークフローに必要なドキュメントが決まります。

ドキュメントカテゴリの定義

ドキュメントカテゴリを定義して、ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーション全体で使われるさまざまなドキュメントタイプを分類します。ドキュメントカテゴリの例としては、本人確認書類があります。

始める前に

必要なロール:sn_doc_processor.admin

手順

1. 移動先 **ドキュメントプロセッサ > 管理 > ドキュメントカテゴリ**.
2. リストで、[**新規**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

ドキュメントカテゴリフォームの入力フィールド

Field (フィールド)	説明
名前	カテゴリの名前。
アクティブ	このカテゴリをアクティブ化するオプション。

4. [送信] を選択します。

次のタスク

ドキュメントタイプをドキュメントカテゴリに関連付ける

ドキュメントタイプをドキュメントカテゴリに関連付ける

関連するドキュメントタイプをドキュメントカテゴリに関連付けます。たとえば、身分証明書ドキュメントカテゴリの場合、ドキュメントの種類は運転免許証とパスポートになります。

始める前に

必要なロール:sn_doc_processor.admin

1 つ以上のドキュメントタイプをドキュメントカテゴリに関連付けることができます。

手順

1. 移動先 ドキュメントプロセッサ > 管理 > ドキュメントカテゴリ。
2. リストで、ドキュメントタイプを追加するドキュメントカテゴリをクリックします。
3. [ドキュメントタイプ] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

ドキュメントカテゴリフォームの入力フィールド

Field (フィールド)	説明
名前	ドキュメントサービスタスクに表示されるドキュメントタイプの名前。たとえば、Passport などです。
アクティブ	ドキュメントサービスタスクで使用するためにこのドキュメントタイプを有効にするオプション。

5. [送信] を選択します。

次のタスク

ドキュメントリスト定義の作成

ドキュメントリスト定義の作成

後でドキュメントリストアイテムを関連付けるドキュメントリスト定義を作成します。たとえば、連絡先オンボーディングドキュメントリスト定義を作成します。

始める前に

必要なロール:sn_doc_processor.admin

手順

1. 移動先 ドキュメントプロセッサ > 管理 > ドキュメントリスト定義.
2. リストで ドキュメントリストアイテムを定義するドキュメントリストをクリックします。
3. [ドキュメントリストアイテム定義] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

ドキュメントリストアイテム定義フォームのフィールド

Field (フィールド)	説明
名前	ドキュメントリスト定義の名前。
アクティブ	このドキュメントリスト定義をアクティブ化するオプション。
Description (説明)	ドキュメントリスト定義の説明。

5. [送信] を選択します。

次のタスク

ドキュメントリスト定義のドキュメントリストアイテム定義の作成

ドキュメントリスト定義のドキュメントリストアイテム定義の作成

ドキュメントリスト定義のドキュメントリストアイテム定義を作成します。たとえば、名前変更証明ドキュメントカテゴリの場合、ドキュメントリストアイテムは顧客の名前変更になります。

始める前に

必要なロール:sn_doc_processor.admin

1 つ以上のドキュメントリストアイテム定義をドキュメントリスト定義に関連付けることができます。

手順

1. 移動先 ドキュメントプロセッサ > 管理 > ドキュメントリスト定義.
2. リストで ドキュメントリストアイテムを追加するドキュメントリストをクリックします。
3. [ドキュメントリストアイテム定義] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

ドキュメントリストアイテム定義フォームのフィールド

Field (フィールド)	Description (説明)
ドキュメントリスト	ドキュメントサービスタスクに表示されるドキュメントタイプの名前。たとえば、Passport などです。
ドキュメントカテゴリ	ドキュメントサービスタスクで使用するためにこのドキュメントタイプを有効にするオプション。
既存のドキュメントを使用	現在システムに存在する、以前に送信されたドキュメントの使用を要求できるようにするオプション。

Field (フィールド)	Description (説明)
例外を要求できる (Can request exception)	このドキュメントリストアイテムの送信の免除要求を有効にするオプション。
保留を要求できる (Can request deferment)	このドキュメントリストアイテムを後日送信するために保留を要求できるようにするオプション。
ドキュメントの数	各カテゴリに必要なドキュメントの数。
必須	必要に応じて、ドキュメントリストアイテムを必須に設定します。 i 注: ドキュメントリストアイテムが必須に設定されている場合、このカテゴリのドキュメントを検証せずにワークフロー内のドキュメント検証タスクをクローズすることはできません。
OCR 処理が必要	光学式文字認識を使用して、ドキュメントリストアイテム定義からテキストまたはデータを自動的に抽出することを要求するオプション。詳細については、「 ファイナンシャルサービスオペレーション ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) との統合 」を参照してください。

5. [送信] を選択します。

ドキュメントプロセッサの使用

ドキュメントコレクターとドキュメントエージェントが Financial Services Document Processor アプリケーションを使用して、検証のためにドキュメントを送信し、承認または却下する方法について説明します。

ドキュメントコレクターとドキュメントエージェントは、カスタマイズされた ワークスペース を使用して、ドキュメント処理の次の側面を処理します。

- 書類を収集し、検証のために提出する
- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)を使用して、ドキュメント情報を迅速かつ正確に抽出して処理する
- 検証が必要なドキュメントの承認および却下

詳細については、「[ワークスペース](#)」を参照してください。

ワークスペース ドキュメント処理のユーザー

ユーザー	Description (説明)
ドキュメントコレクター	検証用のドキュメントを収集して送信します。次に、ドキュメント検証タスクを作成します。
ドキュメントエージェント	検証のためにドキュメントを承認または却下します。

ワークフロー

Document Processor には、事前定義されたワークフローがいくつか用意されています。

顧客がファイナンシャルサービスを要求すると、サービスケースが作成されてエージェントにアサインされます。エージェントがケースの詳細を更新すると、ワークフローがトリガーされます。このフローは、ケースからさまざまなタスクをトリガーし、これらのタスクをドキュメントサービスにルーティングします。

詳細については、「[ドキュメントプロセッサのワークフロー](#)」を参照してください。

ドキュメントプロセッサのワークフロー

Financial Services Document Processor アプリケーションは、ドキュメントの収集と検証を可能にする自動ワークフローをインストールします。

アプリケーションで利用可能なワークフロー

Document Processor の次の事前定義されたワークフローは、アプリケーションで利用できます。

Document Processor の事前定義されたワークフロー

ドキュメントプロセッサのワークフロー
保留ドキュメントフォローアップ
例外ドキュメント承認
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) フィールドを生成
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ドキュメントの生成タスク
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ユースケースを生成

これらのワークフローは、[Flow Designer](#) を使用して構築されます。アプリケーションアドミニストレーターは、組織のビジネスニーズに基づいて、これらの事前定義されたフローをレビューおよびカスタマイズできます。

ドキュメントプロセッサの一般的なワークフロー

Document Processor は、ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) アプリケーションのワークフローで必要なドキュメントを決定します。ドキュメントを検証する必要がある場合は、ドキュメントエージェントに対してドキュメント検証タスクが自動的に生成されます。

以下は、Financial Services Loan Operations アプリケーションの一般的なローンワークフローです。

注:

要求タイプに応じて、個々のワークフローのタスク数が増えたり少なかったりする場合があります。

1. ドキュメントプロセッサは、必要なドキュメントを決定します。ドキュメントを検証する必要がある場合は、ドキュメントコレクターまたはエージェントに対してドキュメント検証タスクが生成されます。
2. ドキュメントプロセッサは、すでに検証された既存のドキュメントを検索します。
3. ドキュメントコレクターは、必要な顧客ドキュメントを収集し、検証のためにドキュメントを送信するか、指定されたドキュメントの例外または保留を要求します。
4. ドキュメント検証タスクが生成されます。

5. ドキュメントエージェントは、ドキュメントを手動で検証または却下するか、例外または保留要求を承認または却下します。

i 注:

必要な OCR 処理に指定されたドキュメントの場合、Document Intelligence はデータを自動的に抽出し、抽出されたデータ属性が十分に提供されていればドキュメントを検証できます。詳細については、「[ファイナンシャルサービスオペレーション ドキュメントインテリジェンス \(DocIntel\) との統合](#)」を参照してください。

検証のためのドキュメントの送信

ドキュメントコレクターは、検証のためにドキュメントを収集して送信できます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 [ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース](#)。
2. リストアイコン () を選択します。
3. [リスト] タブの [ドキュメント検証] で、タスクリストを開きます。
 - アサインされたタスクの [自分にアサイン済み] を選択します。
 - すべてのドキュメント検証タスクについて、[すべて] を選択します。
4. リストで、処理するドキュメント検証タスクを選択します。
まだ自分にアサインされていない検証タスクを処理するには、[自分にアサイン] を選択して自分にアサインします。
5. 必要に応じて、次の手順を実行します。
 - [ドキュメント情報] で、該当するフィールドに情報を入力します。
 - 検証のために提出する書類を添付します。
6. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
7. [ドキュメントを送信] を選択します。

タスクの結果

ドキュメント検証タスクが作成されます。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)統合されている場合、ドキュメント検証タスクが作成されると、次の基準が満たされると、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)タスクにもレコードが作成されます。

- [OCR 処理が必要です] チェックボックスが選択されています。
- ドキュメント検証タスクにドキュメントが添付されている。
- ドキュメント検証タスクに、現在 [送信済み] と表示されます。

次のタスク

ドキュメントエージェントは [ドキュメント検証タスクの処理](#) できます。

ドキュメント検証タスクの処理

ドキュメントエージェントは、ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションを介して検証のために送信されたドキュメントをレビューし、承認または却下できます。

始める前に

i 注:

OCR処理されたドキュメントは、自動的にレビューおよび承認できます。OCR で処理されたドキュメントについては、「[ファイナンスサービスオペレーション ドキュメントインテリジェンス \(DocIntel\) との統合](#)」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 [ファイナンスサービスオペレーション](#) > ワークスペース。
2. リストアイコン () を選択します。
3. [リスト] タブの [ドキュメント検証] で、タスクリストを開きます。
 - アサインされたタスクの [自分にアサイン済み] を選択します。
 - すべてのドキュメント検証タスクについて、[すべて] を選択します。
4. リストで、処理するドキュメント検証タスクを選択します。
まだ自分にアサインされていない検証タスクを処理するには、[自分にアサイン] を選択して自分にアサインします。
5. 送信されたすべてのドキュメントに不備があることを確認します。
ドキュメントが OCR で処理されている場合は、[ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) で開く] を選択してドキュメントを確認し、ドキュメントフィールド値を更新するか、[フィールド値] タブを確認して抽出されたドキュメントフィールド値を確認できます。詳細については、「[ファイナンスサービスオペレーション ドキュメントインテリジェンス \(DocIntel\) との統合](#)」を参照してください。
6. オプション: [メモとアクティビティ] タブの [作業メモ] フィールドで、コメントを入力します。
7. 次のオプションのいずれかを選択します。

タスクの結果

タスクが検証済みの場合、ドキュメント検証タスクのステータスは [検証済み] と表示されます。タスクが検証のために却下された場合、ドキュメント検証タスクのステータスは [未送信] と表示されます。

ドメインセパレーションとファイナンスサービスドキュメントプロセッサ

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

サポートレベル：ベーシック

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

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

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

Financial Services ドキュメントプロセッサでのドメインセパレーションの仕組み

FSO 統合アプリケーションはすべて カスタマーサービス管理 (CSM) 上に構築され、多くの CSM テーブルを使用します。主要な参照テーブルは、コンシューマー、アカウント、連絡先などの顧客テーブルであり、これらのテーブルはドメインセパレーションされています。

テーブル

Document Processor で追加されたすべての新しいテーブルは、ドメインセパレーションされています。

- ○ sn_doc_processor_category
- sn_doc_processor_type
- sn_doc_processor_m2m_category_type
- sn_doc_processor_attribute
- sn_doc_processor_list
- sn_doc_processor_list_item
- sn_doc_processor_verification_task
- sn_doc_processor_extracted_value
- sn_doc_processor_document

ユースケース

- ファイナンスサービスオペレーションアプリケーションの任意のワークフローで顧客ドキュメントを収集および検証する機能
- ドキュメントの保留または例外を要求する機能。
- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) と統合すると、ドキュメントデータ属性を抽出して保存できます。

関連情報

[サービスプロバイダーのドメインセパレーション](#)

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

ドキュメントプロセッサアプリケーションのインストール時に、テーブルやユーザーロールなど、いくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

インストールされるロール

Financial Services Document Processor とともにインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
ドキュメントプロセッサ アドミン	このロールは、すべてのドキュメントエンティティへのアクセス権	sn_doc_processor.agent

Financial Services Document Processor とともにインストールされるロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
[sn_doc_processor.admin]	を付与し、アドミン権限を付与します。このアプリケーション固有のシステムアドミニストレーターロールでは、次のことができます。 - ドキュメントプロセッサロールの付与 - ドキュメント検証タスクを削除	
ドキュメントプロセッサエージェント [sn_doc_processor.agent]	- 親レコードのドキュメント検証タスクへのアクセス権がある場合、ドキュメント検証タスクを表示できます。 - ドキュメント検証タスクを送信、検証、および却下できます。	- canvas_user - sn_docintel.extraction_agent - sn_docintel.creation_agent
ドキュメントプロセッサコレクター [sn_doc_processor.コレクター]	- 親レコードのドキュメント検証タスクへのアクセス権がある場合、ドキュメント検証タスクを表示できます。 - ドキュメント検証タスクを送信できます。 - ドキュメント検証タスクの保留と例外を要求できます。	canvas_user
ドキュメントプロセッサビューアー [sn_doc_processor.viewer]	親レコードのドキュメント検証タスクへのアクセス権がある場合、ドキュメント検証タスクを表示できます。	

インストールされるテーブル

Financial Services ドキュメントプロセッサとともにインストールされるテーブル

テーブル	Description (説明)
ドキュメントカテゴリ [sn_doc_processor_category]	ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションのすべてのワークフローに設定されたすべてのドキュメントカテゴリを保存します。
ドキュメントタイプ [sn_doc_processor_type]	定義されているすべてのドキュメントタイプを保存します。

Financial Services ドキュメントプロセッサとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	Description (説明)
カテゴリタイプ [sn_doc_processor_m2m_category_type]	定義されているすべてのドキュメントカテゴリタイプを保存します。
属性 [sn_doc_processor_attribute]	定義されたすべてのドキュメント属性を保存します。
ドキュメントリスト定義 [sn_doc_processor_list]	すべてのドキュメントリストを保存します。
ドキュメントリストアイテム定義 [sn_doc_processor_list_item]	定義されたすべてのドキュメントリストアイテムを保存します。
ドキュメント検証 [sn_doc_processor_verification_task]	すべての ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションのドキュメント検証要求のすべてのタスクを保存します。このテーブルは、タスク [task] テーブルを拡張します。
抽出値 [sn_doc_processor_extracted_value]	OCR で処理されたドキュメントのすべての抽出値を保存します。
ドキュメント [sn_doc_processor_document]	すべてのドキュメントを保存します。

ファイナンシャルサービスオペレーションのプロセスマイニング

ファイナンシャルサービスオペレーション プロセスマイニング Content Pack には、アナリストやプロセスオーナーがビジネスプロセスの有効性を分析するのに役立つ、ファイナンシャルサービスオペレーションプロセスのプロセスマイニングモデルが事前に構成されています。

i 重要:

Vancouver リリース以降、Process Optimization アプリケーションの名前が プロセスマイニング に変更されました。

FSO プロセスマイニングコンテンツパックを有効にする方法については、「[Activate Process Mining content packs](#)」を参照してください。

最適化プロジェクト

コンテンツパックは、これらのファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションのビルド済みプロセスマイニングプロジェクトモデル定義を追加します。

- Financial Services Business Deposit Operations
- Financial Services Business Loan Operations
- Financial Services Business Lifecycle
- Financial Services Card Operations
- Financial Services Client Lifecycle

- Financial Services Complaint Management
- Financial Services Payment Operations
- Financial Services Personal Loan Operations
- Financial Services Personal Deposit Operations
- Financial Services Treasury Operations
- Individual Life Servicing
- Group Life Servicing
- 企業保険請求
- 個人向け保険請求
- Intelligent Servicing for Fraud

ビルド済みプロジェクトに基づく新しいプロセスプロジェクトを構成することもできます。詳細については、「」を参照してください。

ロール

プロセスマイニングアプリケーションを使用しているファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションに基づいて、次のロールが必要です。

のファイナンシャルサービスオペレーションに必要なロール プロセスマイニング

ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーション	必要なロール
Financial Services Card Operations	異議申し立て管理: sn_bom_credit_card.dispute_manager および sn_process_optimization_analyst
Financial Services Payment Operations	sn_bom_payment.payments_manager および sn_process_optimization_analyst
Financial Services Business Loan Operations	sn_bom_loan_b2b.manager と sn_process_optimization_analyst
Financial Services Personal Loan Operations	sn_bom_loan.b2c.manager および sn_process_optimization_analys
Financial Services Business Lifecycle	sn_bom_clo_b2b.manager および sn_process_optimization_analyst
Financial Services Client Lifecycle	sn_bom_clo_b2c.manager と sn_process_optimization_analyst
Financial Services Complaint Management	sn_bom_compl.manager および sn_process_optimization_analyst
Financial Services Business Deposit Operations	sn_bom_deposit_b2b.manager と sn_process_optimization_analyst
Financial Services Personal Deposit Operations	sn_bom_deposit_b2c.manager および sn_process_optimization_analyst
企業保険請求	sn_ins_claim_cml.manager および sn_process_optimization_analyst

のファイナンシャルサービスオペレーションに必要なロール プロセスマイニング (続く)

ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーション	必要なロール
個人向け保険請求	sn_ins_claim_pers.manager および sn_process_optimization_analyst
Financial Services Treasury Operations	sn_bom_treasury.admin および sn_process_optimization_analyst
Individual Life Servicing	sn_ins_indiv_life.manager および sn_process_optimization_analyst
Group Life Servicing	sn_ins_group_life.manager および sn_process_optimization_analyst
Intelligent Servicing for Fraud	sn_bom_fraud.manager および sn_process_optimization_analyst

一般的なアプリケーション

ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) は、複数のアプリケーションやワークフローで使われるシェアードサービスを通じて効率性を高めます。

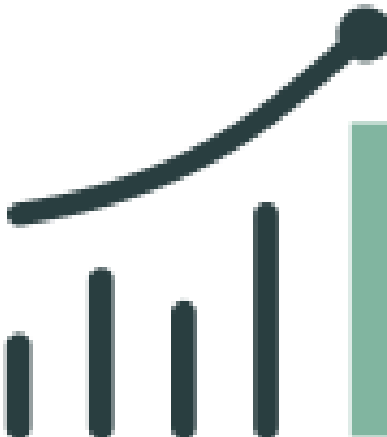
ファイナンシャルサービスオペレーション には、銀行、保険、資産管理など、すべてのサブ業界にわたる次の一般的なアプリケーションが含まれています。

Financial Services Complaint Management[®]

ServiceNow Financial Services Complaint Management アプリケーションは ファイナンシャルサービスオペレーション 中のソリューションの 1 つで、これによって金融機関が顧客の苦情を迅速かつ効率的に解決できます。このソリューションは、部門間のコラボレーションを促進するプロセスを自動化し、発生から解決するまでの苦情のステータスを誰でも監視および追跡できるようにします。

ストアでアプリを要求する

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

探索  顧客、支店従業員、およびエージェントが Complaint Management を使用する方法について説明します。	セットアップ  Financial Services Complaint Management を設定します。	使用  苦情サービス要求を送信および管理します。
アナリティクスとレポート  事前設定されたダッシュボードを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。	プロセスマイニング  プロセスを可視化し、改善の機会を特定します。	参照  インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

Financial Services Complaint Management の探索

ServiceNow Financial Services Complaint Managementを使用して、苦情サービスチーム内で苦情の簡素化された解決を管理したり、意思決定と応答のために事業部門 (BU) にルーティングしたりできます。

主な機能

- さまざまな部門や機能間でケースとタスクをルーティングする自動化されたワークフロー
- さまざまな事業部門 (BU) からの入力サポート
- レビューおよび承認のための応答のルーティング
- 苦情を解決するための、苦情タイプに基づいた構成可能な応答テンプレート
- さまざまなロールのパーソナライズされたワークスペース
- ケースを解決するためのガイド付きナビゲーションのプレイブックエクスペリエンス
- パフォーマンスアナリティクス リスクとテーマを強調し、規制レポートを容易にするために事前設定されたレポートを備えたダッシュボード
- プロセスマイニング プロセスを可視化し、改善の機会を特定する

苦情管理のペルソナ

苦情管理の対象は、次のペルソナです。

Financial Services Complaint Management アプリケーションのペルソナ

ペルソナ	説明
アドミニストレーター	アプリケーションの構成を担当する苦情アドミン。
エンドユーザー (要求者)	要求を送信し、ケースのステータスを確認する顧客と支店の従業員。次のユーザーが苦情を送信できます。 • コンシューマー (小売顧客) • アカウントと連絡先 (事業顧客) • 金融機関のフロントオフィスの支店員 • 苦情エージェント (苦情ケースを直接作成可能)
履行者	苦情処理チームと連携する金融機関のミドルオフィスまたはバックオフィスのエージェント。苦情サービスに寄せられる苦情ケースとタスクの処理を担当します。 次のエージェントが苦情を処理します。 • 苦情エージェント • 品質エージェント

Financial Services Complaint Management データモデル

Financial Services Complaint Management データモデルは、苦情管理ワークフローで使用されるフレームワークを提供します。

このデータモデルは、ファイナンシャルサービスオペレーションコア データモデルに合わせて調整されます。「」を参照してください。 [ファイナンシャルサービスオペレーション Core](#) データモデルについて学習 [ファイナンシャルサービスオペレーションコア](#)。

次の図は、苦情管理データモデルを構成するテーブルとその関係を示しています。

このデータモデルでは、次のテーブルの組み合わせを使用してデータを保存します。

- 苦情管理アプリケーションに含まれるテーブル。

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

- カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションのテーブル
 - 販売済み製品 [sn_install_base_sold_product] テーブルを金融口座および財務トランザクションテーブル用に拡張します。
 - 次の CSM テーブルを使用して顧客をサポートします:コンシューマー [csm_consumer]、アカウント [customer_account]、連絡先 [customer_contact]

顧客レコードを格納するこれらの CSM テーブルの詳細については、「[アカウントと連絡先](#)」および「[コンシューマー](#)」を参照してください。

- Now Platform テーブル

製品モデル [cmdb_model] テーブルを拡張して、ファイナンシャルサービスオペレーションの金融商品をサポートします。

データモデルには、アクセス制御リスト (ACL) と、さまざまなテーブルへのアクセスを制限する次のユーザーロールも含まれています。

- 金融機関のフロントオフィス、ミドルオフィス、バックオフィスで働くエージェントユーザーの内部ロール
- アカウント、連絡先、およびコンシューマーの外部ロール

Financial Services Complaint Management を設定する

アプリケーションをインストールし、ファイナンシャルサービスデータをインポートし、アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントをレビューおよび構成することで、Financial Services Complaint Management アプリケーションの実装を設定できます。

Financial Services Complaint Managementのインストール

admin ロールを持っている場合は、Financial Services Complaint Management アプリケーション (sn_bom_compl) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

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

必要なロール：admin

このタスクについて

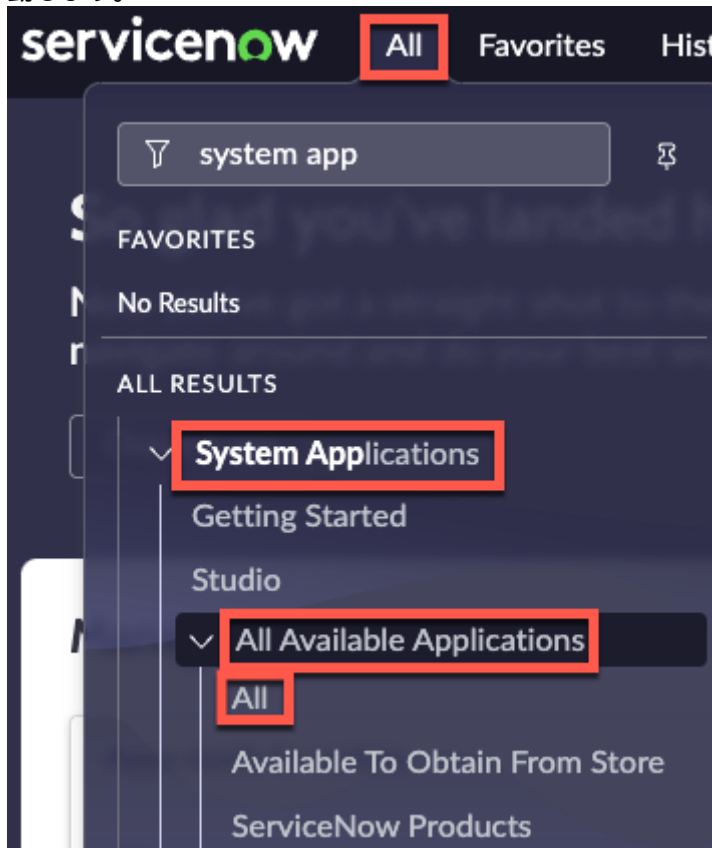
Financial Services Complaint Management とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

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

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、Financial Services Complaint Management アプリケーション (sn_bom_compl) を検索します。

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

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

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

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

る必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、 をインストールする前にインストールする必要があります。

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

i 重要:

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

5. [インストール] を選択します。

Financial Services Complaint Management の構成

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

始める前に

Financial Services Complaint Management アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「[Financial Services Complaint Managementのインストール](#)」を参照してください。

必要なロール:sn_bom_compl.admin および admin

手順

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

の応答テンプレートの定義 Financial Services Complaint Management

応答テンプレートを作成または変更して、苦情ケースまたはタスクフォームにコピーできる再利用可能なメッセージを定義し、顧客に一貫性のあるメッセージを迅速に提供します。

始める前に

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

必要なロール:sn_bom_compl.admin および sn_templated_snip.template_snippet_admin

このタスクについて

各テンプレートは、Financial Services Complaint Managementの苦情ケース [sn_bom_compl_service] テーブルに関連付けられています。テンプレートは、そのテーブルから引き出された変数を含むように構成できます。また、条件ビルダーを使用して、ケースが特定のサービス定義などのテンプレートの基準を満たすタイミングを定義します。

手順

1. 移動先 **すべて > システム定義 > 応答テンプレート構成**.
2. 応答テンプレートを作成します。
詳細については、「[応答テンプレートの作成または変更](#)」を参照してください。
[チャンネル] 関連リストが表示されます。

3. [チャンネル] 関連リストで、チャンネルを応答テンプレートに関連付けます。
 チャンネルは、応答テンプレートを、チャット、メール、フォームなど、関連付けたチャンネルのみに制限します。チャンネルのない応答テンプレートは使用できません。
- [新規] をクリックして、応答テンプレートに追加される新しいチャンネルを作成します。



注:

応答テンプレートチャンネルフォームのフィールドの詳細については、「[応答テンプレートチャンネルの作成](#)」を参照してください。

- [編集] をクリックして既存のチャンネルにアクセスし、応答テンプレートに追加します。
 [応答テンプレート] フォームに戻ります。

4. [Update (更新)] をクリックします。

規制カテゴリとサブカテゴリの構成

規制に影響を与える苦情サービスケースで使用する規制カテゴリとサブカテゴリを構成します。

始める前に

必要なロール:sn_bom_compl.admin

手順

1. 移動先 [すべて](#) > [苦情管理](#) > [管理](#) > [規制カテゴリ](#).
2. [新規] をクリックします。
3. 「カテゴリ名」フィールドに、カテゴリに適した名前を入力し、「送信」をクリックします。
4. サブカテゴリを規制カテゴリに関連付けます。
 - a. 移動先 [苦情管理](#) > [管理](#) > [規制サブカテゴリ](#).
 - b. [新規] をクリックします。
 - c. フォームのフィールドに入力します。

規制サブカテゴリフォームのフィールド

Field (フィールド)	説明
コード	規制に関連付けられた製品コード (存在する場合)。
規制カテゴリ	違反または影響を受けている規制のカテゴリ。サブカテゴリはこのカテゴリに関連付けられています。
Description (説明)	製品の説明。たとえば、投資信託などです。
問題管理	問題の説明。たとえば、料金の開示などです。

- d. [送信] をクリックします。

Financial Services Complaint Management の使用

支店の従業員とエージェントが Financial Services Complaint Management アプリケーションを使用して苦情ケースを開始、調査、解決する方法について説明します。

ワークスペース

支店の従業員とバックオフィスエージェントは、パーソナライズされた ワークスペース を使用して、苦情ケースのあらゆる側面に対応します。ワークスペースを使用すると、エージェントは次のことができます。

- 作業負荷とパフォーマンスの監視
- 優先度の高い項目に絞る
- タスク間を簡単に移動

詳細については、「[ワークスペース](#)」を参照してください。

ワークスペース 苦情管理のユーザー

ユーザー	Description (説明)
支店ワーカー (要求者または貢献者)	要求を送信し、苦情ケースのステータスを確認します。
苦情エージェント	苦情ケースと苦情タスクを処理します。
品質エージェント	苦情ケースの品質タスクを処理します。
苦情アドミン	ビジネス要件に従って苦情ワークスペースを構成します。 詳細については、「 CSM 構成可能ワークスペースの構成 」を参照してください。

自動化されたワークフロー

苦情ケースの事前定義されたワークフローは、アプリケーションで利用できます。

顧客が苦情を送信すると、苦情サービスケースが作成され、苦情エージェントにアサインされます。エージェントがケースプレイブックを使用してケースの詳細を更新すると、ワークフローがトリガーされます。フローはケースからさまざまなタスクをトリガーし、アサインルールはこれらのタスクを苦情や品質などの適切なバックオフィスエージェントにルーティングします。

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

ケースプレイブック

苦情エージェントは、ケースプレイブックを使用して、ケースとタスクを確認して作業します。プレイブックは、苦情が記録された時点から最終的な解決および顧客への伝達まで、苦情処理プロセス中に実行されるタスクのエンドツーエンドのライフサイクルを提供します。

ダッシュボード

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

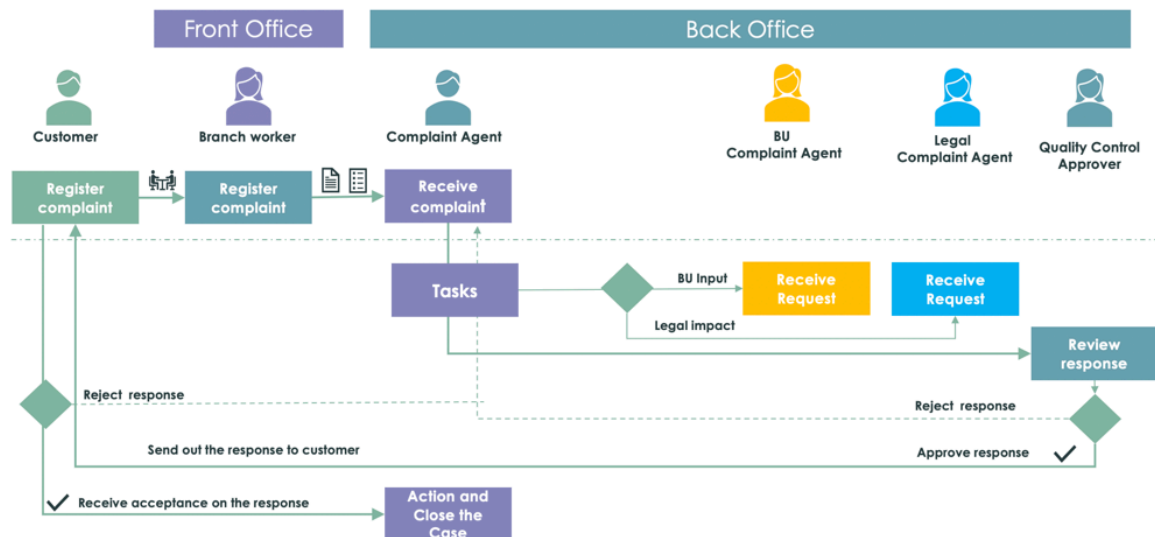
詳細については、「[Financial Services Complaint Management ダッシュボード](#)」を参照してください。

Financial Services Complaint Management ワークフローの例

Financial Services Complaint Management アプリケーションは、苦情処理のための自動ワークフローをインストールします。このワークフローにより、苦情を受け付け、ケースとタスクをさまざまな部門（苦情、品質管理、事業部門固有のエージェントなど）にルーティングできます。このワークフローは、ビジネスと個人の両方の苦情サービス要求に適用されます。

次の図は、銀行エージェントが苦情要求を解決するためにアプリケーションがどのように役立つかを示しています。

苦情管理ワークフロー



注:

このワークフローは、[Process Automation Designer](#) と [Flow Designer](#) を使用して構築されます。苦情アドミンは、組織のビジネスニーズに基づいて、この事前定義されたフローをレビューし、カスタマイズできます。

次のワークフローは、苦情要求のケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントは CSM 構成可能ワークスペース にログインして、キュー内のケースとタスクを処理します。ケースプレイブックは、顧客の苦情を解決するために必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

顧客または支店の従業員として

顧客（コンシューマーまたは連絡先）または支店の従業員が、顧客の代わりに苦情サービス要求を送信します。

注:

コンシューマーは、消費者サービスポータルから要求を送信できます。消費者が要求を送信する前に、消費者サービスポータルプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にする必要があります。

要求に基づいてケースが開始されます。

バックオフィスエージェントとして

ケースが開始され、苦情エージェントがケースプレイブックを使用してケースの詳細の更新を開始すると、ワークフローが自動的にトリガーされます。アサインルールは、関連するタスクを適切なバックオフィスチームにルーティングします。

1. ケースプレイブックでは、苦情エージェントがケースの詳細を確認し、詳細を追加します。
2. 苦情エージェントがケースを解決するために事業部門 (BU) からの情報を必要とする場合、エージェントは BU の苦情エージェントに情報を要求できます。

ワークフローによって BU 苦情タスクが生成され、BU 苦情エージェントがそのタスクを処理して応答を提供します。

3. 苦情エージェントがケースに法務影響があると判断した場合、ワークフローは法務に関する苦情タスクを生成します。

法務苦情エージェントは、このタスクを処理してケースに応答します。

4. ケースに規制上の影響を与える可能性がある場合は、品質管理の承認が必要です。

ワークフローによって品質管理タスクが生成され、品質管理エージェントがそのタスクを処理して、苦情の詳細とケースに対するエージェントの応答をレビューして承認します。

5. 苦情処理担当者は応答を顧客に送信し、受け入れてもらいます。

i 注:

顧客用のカスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルがある場合、ポータルで応答の通知を受け取り、応答を承認するか拒否するかを選択できます。

6. 苦情エージェントは、ケースから得られた知見と知見を記録し、苦情ケースをクローズします。

ケースのステータスが [完了してクローズ] に設定されます。顧客は、カスタマーサービスポータル、消費者サービスポータル、または別のセルフサービスポータルからケースのステータスを表示することもできます。

苦情ケースの処理

苦情ケースに対応して追加情報を提供し、未処理のタスクが完了していることを確認し、顧客の苦情を解決します。

始める前に

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

i 重要:

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

このタスクについて

顧客または支店の従業員が苦情を送信すると、苦情サービスケースが作成され、苦情エージェントにアサインされます。苦情エージェントがケースプレイブックを使用してこのケースの作業を開始すると、対応するワークフローがトリガーされます。フローによってケースからさまざまなタスクがトリガーされ、アサインルールによってこれらのタスクが適切なバックオフィスチームまたはエージェントにルーティングされます。これらのタスクは [タスク] タブに表示されます。場合によってはプレイブック自体にも表示されます。

苦情を調査して解決するためのアクティビティとタスクを提供するケースプレイブックを使用します。必要に応じてタスクを作成してアサインし、プレイブックを使用して顧客とやり取りすることもできます。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**.
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [**リスト**] タブの [**苦情サービスケース**] で、ケースリストを開きます。
 - アサインされたケースでは、[**自分にアサイン済み**] をクリックします。
 - すべての苦情ケースについて、[**すべて**] をクリックします。
4. リストから、処理するケースを選択します。
まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[**自分にアサイン**] をクリックして自分にアサインします。
5. [**プレイブック**] タブを選択します。
ケースプレイブックは、顧客の苦情を解決するために必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。
6. プレイブックのレーンとアクティビティを使用して、苦情を解決します。
プレイブックアクティビティ中に生成されたタスクは、ケースの [**タスク**] タブに表示されます。

i 注:

苦情ケースフィールドの説明については、「[苦情ケースのフィールドの説明](#)」を参照してください。

次のタスク

ケースのクローズについて顧客に通知します。

苦情ケースのフィールドの説明

苦情ケースは、苦情エージェントが顧客から受信した苦情サービス要求を解決するのに役立ちます。

苦情サービス要求が送信されると、苦情ケースが作成されます。ケースフォームの一部のフィールドは、作成元の要求から入力されます。

ケースがアサインされた後、苦情担当のエージェントは、ケースのプレイブックアクティビティを処理するときにケースのフィールドに入力します。

苦情ケースフィールド

苦情ケースの [**プレイブック**] タブのプレイブックアクティビティは、ケース関連情報を提供します。

Financial Services Complaint Management ケースプレイブックで入力するフィールド

Field (フィールド)	Description (説明)
苦情の詳細	
番号	ケースに対してシステムにより生成された一意の番号。
カスタマー	苦情を送信したコンシューマー。 [アカウント] フィールドで事業顧客が選択されている場合、このフィールドは表示されません。
アカウント	苦情を送信した事業顧客。

Financial Services Complaint Management ケースプレイブックで入力するフィールド (続く)

Field (フィールド)	Description (説明)
	[顧客] フィールドでコンシューマーが選択されている場合、このフィールドは表示されません。
連絡先	苦情を送信した事業顧客の連絡先。 [顧客] フィールドでコンシューマーが選択されている場合、このフィールドは表示されません。
チャネル	苦情が受信されたチャネル。
金融口座	顧客の金融口座。
タイプ	製品関連やその他などの苦情のタイプ。
カテゴリ	苦情のカテゴリ。このリストには、選択した苦情タイプに基づく業界標準のカテゴリが含まれています。
サブカテゴリ	苦情のサブカテゴリ。このリストには、選択した苦情カテゴリに基づく業界標準のサブカテゴリが含まれています。
簡単な説明	苦情の簡潔な説明。
苦情サマリー	苦情の詳細なサマリー。
レビューと応答	
法務影響	苦情に法的な意味合いがあるかどうかを示すオプション。 このフィールドで [はい] を選択すると、ワークフローによって法務レビュー用の苦情の法務履行タスクが自動的に生成されます。詳細については、「 苦情タスクの処理 」を参照してください。
規制上の影響	苦情に潜在的な規制上の影響があるかどうかを示すオプション。 このフィールドで [はい] を選択すると、ワークフローによって品質管理タスクが生成されます。詳細については、「 苦情ケースの品質管理タスクの処理 」を参照してください。
規制カテゴリ	苦情の規制カテゴリ。 リストには、苦情アドミンによって設定された規制カテゴリが表示されます。詳細については、「 規制カテゴリとサブカテゴリの構成 」を参照してください。 このフィールドは、[規制上の影響] フィールドで [はい] を選択した場合にのみ表示されます。

Financial Services Complaint Management ケースプレイブックで入力するフィールド (続く)

Field (フィールド)	Description (説明)
規制サブカテゴリ	苦情の規制サブカテゴリ。 リストには、苦情アドミンが設定した規制サブカテゴリが表示されます。詳細については、「規制カテゴリとサブカテゴリの構成」を参照してください。 このフィールドは、[規制上の影響] フィールドで [はい] を選択した場合にのみ表示されます。
応答テンプレート	ケースで使用する応答テンプレートのタイプ。
期待される成果	顧客が期待する解決策。
応答	ケースを解決するためにエージェントによってドラフトされた応答。 応答テンプレートからコンテンツをコピーしてこのフィールドに追加するには、応答テンプレートアイコン () を選択します。応答テンプレートの使用方法の詳細については、「応答テンプレートを使用してケースに情報を追加する」を参照してください。 注: 応答テンプレートは、苦情アドミンによって構成されている場合にのみ使用できます。詳細については、「応答テンプレートの定義」を参照してください。
品質コントロール	
品質コントロールタスク	ケースの品質管理タスクのリスト (存在する場合)。 注: 品質管理タスクは、ケースに対して特定された潜在的な規制上の影響がある場合に生成されます。
顧客の結果	
顧客の承認	顧客承認のステータス変更を示すフィールド。
詳細と新情報	
詳細と新情報	ケースの解決から得られた結果と新情報。

苦情ケースの苦情タスクの処理

苦情タスクを処理して、法務レビューを実行するか、関連する苦情サービスケースの事業部門入力を提供します。

始める前に

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

i 重要:

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

このタスクについて

- 苦情ケースが法務に影響を与えると識別されると、ワークフローによって苦情の法務履行タスクが自動的に生成されます。
- 苦情エージェントが苦情ケースのレビューと応答ステージで [ビジネス入力を要求] をクリックすると、ワークフローによって事業部門入力の苦情タスクが自動的に生成されます。

アサインルールが設定されている場合、タスクは自動的にエージェントにアサインされます。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**.
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [リスト] タブの [苦情サービスタスク] で、タスクリストを開きます。
 - アサインされたタスクの [自分にアサイン済み] をクリックします。
 - すべての苦情サービスタスクについて、[すべて] をクリックします。
4. リストで、作業するタスクを選択します。
まだ自分にアサインされていないタスクを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. [クローズコメント] フィールドに要求された情報を入力します
6. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
7. [閉じる] をクリックしてタスクをクローズします。

タスクの結果

苦情タスクが [完了してクローズ] ステータスに移行します。

苦情ケースの品質管理タスクの処理

品質管理タスクに取り組み、苦情の詳細とケースに対する苦情エージェントの応答をレビューします。レビューに基づいてタスクを承認または却下できます。

始める前に

必要なロール: `sn_bom_compl.quality_agent`

このタスクについて

苦情ケースが規制に影響を与える可能性がある場合は、品質管理の承認が必要です。ワークフローは、その品質コントロールタスクを生成します。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**.
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [リスト] タブの [品質管理タスク] で、タスク リストを開きます。
 - アサインされたタスクの [自分にアサイン済み] をクリックします。
 - すべての品質管理タスクについて、[すべて] をクリックします。
4. リストで、作業するタスクを選択します。

まだ自分にアサインされていないタスクを処理するには、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。

5. 苦情ケースに対する苦情エージェントの応答をレビューします。
6. オプション: [作業メモ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
7. [承認] をクリックして承認するか、[却下] をクリックして応答を却下します。

タスクの結果

- 承認されると、タスクは [完了してクローズ] ステータスに移行します。
- 却下された場合、タスクは [却下] ステータスに移行し、苦情エージェントはケースの新しい応答のドラフトを作成できます。

Financial Services Complaint Management のアナリティクスおよびレポート作成

Financial Services Complaint Management には、アクション可能なデータ可視化を備えた事前構成済みのダッシュボードが含まれています。このダッシュボードは、組織がビジネスプロセスを改善し、セルフサービスの価値を定量化するのに役立ちます。

ダッシュボードのパフォーマンスアナリティクスウィジェットを使用して、データの経時的な可視化、ビジネスプロセスの分析、改善が必要な箇所の特定を行います。

Financial Services Complaint Management ダッシュボードはFinancial Services Complaint Management使用できます。

Financial Services Complaint Management ダッシュボード

Financial Services Complaint Management ダッシュボードを使用すると、ファイナンシャルサービスについて受け取った苦情に対するチームとビジネスのパフォーマンスに関するインサイトを取得できます。苦情サービスケースのステータスを監視し、傾向を確認し、単一のビューから詳細にドリルダウンすることができます。

重要:

Financial Services Complaint Managementダッシュボードが刷新され、ユーザーエクスペリエンスが向上しました。

指定した時間に、SLA に違反したクローズ済みケース、緊急の対応が必要なオープンケース、および苦情ケースの平均クローズ時間の詳細を表示できます。

必要な Now Platform ロール

- sn_bom_compl.manager。ダッシュボードウィジェットとデータを表示する必要がありました。
- sn_bom_compl.admin は、ダッシュボードの編集に必要です。

Financial Services Complaint Management ダッシュボードへのアクセス

Financial Services Complaint Managementダッシュボードにアクセスするには、ワークスペース > ファイナンシャルサービスワークスペース > **Analytics Center** (アナリティクスセンター) ()

または、すべて > 苦情管理 > 分析。

プラットフォームアナリティクス ワークスペースからダッシュボードにアクセスすることもできます。プラットフォームアナリティクス ワークスペースの詳細については、「[アナリティクスセンター](#)」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、既存のコア UI ダッシュボードレイアウトに通常どおりアクセスできます。すべて > 苦情管理 > ダッシュボード。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用できるかの例については、次の表のユースケースを参照してください。

Financial Services Complaint Managementダッシュボードを使用するユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用法
苦情マネージャー	苦情ケースのステータスを可視化し、次のタスクを実行する必要があります。 - サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反している、または SLA に違反しそうで注意が必要なオープン苦情ケースを監視します - 各苦情カテゴリの苦情ケースのボリュームとその傾向を監視する - 各カテゴリのケースの平均クローズ時間を確認します。 - 苦情カテゴリの詳細へのドリルダウン
苦情アドミン	ビューをカスタマイズできる必要があります。

インジケーター

SLA に違反したオープンケースの数

SLA に違反した過去 7 日間のオープン苦情ケースの数。

SLA 違反が 80% を超えたオープンケース

過去 6 日間の SLA 経過割合が 80% を超えた未解決の苦情ケースの数。

オープンケースの数

過去 7 日間のオープン苦情ケースの経過時間とタイプのブレイクダウン。

新規ケースの数

本日オープンされた新規苦情ケースの数。このインジケーターは、作成されたケースの数と過去 7 日間にクローズされたケースの数を比較して、傾向を確認するために使用されます。

ケースの平均クローズ所要時間

苦情タイプ別の苦情ケースの平均クローズ時間数のブレイクダウン。スコアは次の式に従って計算されます。

$$\frac{[\text{FSO Complaint.Summed duration of closed cases}]}{[\text{FSO Complaint.Number of closed cases}]}$$

SLA を満たしたクローズ済みケースの数

SLA 内でその日にクローズされたケースの数。このインジケーターは、SLA を満たしてクローズされたケースの数と、過去 7 日間に SLA に違反したケースの数を比較するために使用されます。

クローズされたケースの数

本日クローズされた苦情ケースのタイプとカテゴリのブレイクダウン。

ブレイクダウン

- 経過時間
- カテゴリ
- タイプ

データの可視化

次の表は、Financial Services Complaint Management アプリケーションで利用可能なデータの可視化を示しています。

Financial Services Complaint Management アプリケーションで利用可能なデータの可視化

タイトル	タイプ	ソーステーブル	Description (説明)
クローズ済みケース - 上位 10 件の苦情カテゴリ	水平棒グラフ 	苦情ケース [sn_bom_compl_service]	過去 6 か月間にクローズされたケースの数が最大 (降順) の上位 10 件の苦情カテゴリのブレイクダウン。

Filters (フィルター)

次の表は、Financial Services Complaint Management アプリケーションで使用可能なフィルターを示しています。

Financial Services Complaint Management アプリケーションで利用可能なフィルター

名前	タイプ	Description (説明)
経過時間	バケット	苦情ケースの経過時間範囲を日数で表示します。
苦情カテゴリ	選択肢	苦情サービス [sn_bom_compl_service] テーブルのすべてのアクティブな苦情カテゴリを表示します。
苦情タイプ	選択肢	苦情サービス [sn_bom_compl_service] テーブルのすべてのアクティブな苦情タイプを表示します。

Financial Services Complaint Management の参照

Financial Services Complaint Management アプリケーションをインストールする際にインストールされる、ロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントについて説明します。

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

Financial Services Complaint Management アプリケーションがインストールされると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。このアプリケーションは、関連するプラグインとストアアプリケーションもインストールします (まだインストールされていない場合)。

i 注:

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

インストール済みプラグイン

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

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

インストール済みストアアプリケーション

Financial Services Complaint Management アプリケーションとともにインストールされるストアアプリケーション

ストアアプリケーション	Description (説明)
ファイナンスサービスオペレーションコア	苦情サービス要求を行うために必要な顧客データを保存します。詳細については、「 ファイナンスサービスオペレーションコアとともにインストールされるコンポーネント 」を参照してください。
カスタマーサービス管理 (CSM)向けプレイブック	シンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを可視化する方法を提供し、よく発生する状況に対する一貫した対応を保証します。詳細については、「 カスタマーサービス管理向けプレイブック 」を参照してください。

インストールされるロール

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

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
苦情アドミン [sn_bom_compl.アドミン]	苦情管理のためのアプリケーション固有のシステムアドミニストレーターロール。以下を実行できます。 - 苦情管理ロールの付与 - 苦情サービスケースとタスクの削除 - 苦情管理アプリケーションの構成	- sn_bom.service_definition_admin - sn_bom_compl.agent - sn_bom_compl.quality_agent

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

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	- 苦情サービス定義の作成および変更 - 苦情データの読み取り、書き込み、および作成アクセス権があります i 注: sn_bom.admin ロールには、Financial Services Complaint Management アプリケーションがインストールされている場合の sn_bom_compl.admin ロールが含まれます。	
苦情エージェント [sn_bom_compl.agent]	- 苦情サービスケースの全体的なステータスの表示 - 苦情サービスケースとタスクの処理	- sn_bom_compl.viewer - sn_bom.b2b_agent - sn_bom.b2c_agent
苦情貢献者 [sn_bom_compl.contributor]	- 苦情サービス要求の送信 - 開始およびレビューステージまで、自分が管理するアカウントの苦情ケースとタスクを処理する i 重要: 貢献者ロールを機能させるには、CSM 貢献者ユーザーロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。	- sn_bom_compl.viewer - sn_sla_definition_read - sn_bom.b2c_contributor - sn_customerservice.csm_workspace_user - sn_bom.b2b_contributor
苦情エージェントコネクタ [sn_bom_compl.agent_connector]	- 苦情サービス要求の送信 - 苦情ケースとタスクを処理し、管理しているアカウントの苦情を解決します。	- sn_bom_compl.viewer - sn_sla_definition_read - sn_bom.viewer - sn_bom.agent

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

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	i 重要: エージェントコネクタ ロールを機能させるに は、CSM 業界デー タモデルロールのい ずれかと組み合わ せる必要があります。 詳細については、「 ロールとペ ルソナ 」を参照して ください。	
品質エージェント [sn_bom_compl.quality_agent]	- 苦情サービスケースの品質管理タスクの全体的なステータスの表示 - 苦情サービスケースの品質管理タスクの処理	- sn_bom_compl.viewer - sn_bom.b2b_agent - sn_bom.b2c_agent
苦情ビューアー [sn_bom_compl.viewer]	苦情サービスケースと関連データの表示	- sn_bom.loan_account_viewer - sn_bom.ref_data_viewer - sn_bom.account_data_viewer - sn_bom.customer_data_viewer - sn_bom.credit_card_account_viewer - sn_bom.ins_policy_viewer - sn_bom.line_of_credit_viewer - sn_bom.deposit_account_viewer
苦情マネージャー [sn_bom_compl.マネージャー]	- 苦情ダッシュボードの表示 - 苦情管理プロセスに プロセスマイニング を使用する	- sn_bom_compl.agent - pa_viewer

インストールされるテーブル

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

テーブル	Description (説明)
苦情ベース [sn_bom_compl_base]	苦情ケーステーブルは、苦情ベーステーブルを拡張したものです。苦情ベーステーブルは、ケース

Financial Services Complaint Management アプリケーションとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	Description (説明)
	[sn_customerservice_case] テーブルを拡張します。
苦情ケース [sn_bom_compl_service]	すべての苦情ケースを保存します。このテーブルは、苦情ベース [sn_bom_compl_base] テーブルを拡張します。
苦情サービスタスク [sn_bom_compl_task]	すべての苦情タスクを保存します。このテーブルは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。
品質コントロールタスク [sn_bom_compl_qc_task]	苦情ケースのすべての品質管理タスクを保存します。このテーブルは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。
規制カテゴリ [sn_bom_compl_regulation_category]	すべての規制カテゴリを保存します。
規制サブカテゴリ [sn_bom_compl_regulation_subcategory]	規制カテゴリに関連付けられたすべての規制サブカテゴリを保存します。

ファイナンシャルサービス顧客ライフサイクルオペレーション

ServiceNow Financial Services Business Lifecycle と ServiceNow Financial Services Client Lifecycle は、ServiceNow 顧客ライフサイクルオペレーション 内の対になったアプリケーションです。これらは、顧客のライフサイクルプロセスとサービスを管理および監督する機能を備えています。これらのソリューションにより、銀行サービスにおける情報の収集や身分証明書の検証、見込み顧客の承認のワークフローが合理化されます。

ストアでアプリを要求する

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

探索  エージェントと他のチームメンバーが顧客ライフサイクルオペレーションを使用する方法について説明します。	セットアップ  Financial Services Business LifecycleとFinancial Services Client Lifecycleを設定します。	使用  顧客ライフサイクルオペレーションケースを作成、管理、完了します。
アナリティクスとレポート  事前構成されたダッシュボードを使用して、効率を評価し、完了したケースを追跡します。	参照  ロール、テーブル、プラグイン、インストール済みストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細を取得します。	

ファイナンスサービス顧客ライフサイクルオペレーションの探索

ファイナンスサービス顧客ライフサイクルオペレーションを使用すると、顧客ライフサイクル全体を通じて、ビジネスアカウントとコンシューマーアカウントの管理を簡素化および合理化できます。

主な機能

- 統一されたプレイブックエクスペリエンスにより、アカウントアプリケーションとサービスの複雑さを軽減します。
- 単一のオンボーディングワークフロー内で複数のケースを作成および管理します。
- ServiceNow Financial Services Document Management アプリケーションを使用して、重要なドキュメントを収集して整理します。
- Know Your Customer (KYC) プロセスと Know Your Business (KYB) プロセスを使用して、潜在顧客を管理および検証します。
- カスタムワークスペースとロールを使用して、特定のタスクに集中し、適切な順序で完了します。

ファイナンシャルサービス顧客ライフサイクルオペレーション アプリケーション

ビジネスおよび顧客のライフサイクルサービス要求は、次のアプリケーションを介してサポートされます。

Financial Services Business Lifecycle

このアプリケーションを使用して、ビジネスアカウントアプリケーションの作成、メンテナンス、および解決を管理します。必要なドキュメントの検証、Know Your Business (本人確認) の検証、承認プロセスの最終処理を、すべて 1 つの一元化されたワークフローから行います。

からアプリケーション (sn_bom_clo_b2b) をインストールすることで、Financial Services Business Lifecycle を有効にすることができます。 [ServiceNow Store](#)。

ファイナンシャルサービス顧客ライフサイクルオペレーション

このアプリケーションを使用して、個人クライアントアカウントアプリケーションの作成、メンテナンス、解決を管理します。必要なドキュメントの検証、顧客確認 (Know Your Customer) の検証の実行、承認プロセスの実行を、すべて 1 つの一元化されたワークフローから行います。

からアプリケーション (sn_bom_clo_b2c) をインストールすることで、Financial Services Client Lifecycle を有効にすることができます。 [ServiceNow Store](#)。

ファイナンシャルサービス顧客ライフサイクルオペレーション ペルソナ

ファイナンシャルサービス顧客ライフサイクルオペレーション は、次のペルソナ向けに設計されています。

ファイナンシャルサービス顧客ライフサイクルオペレーションのペルソナ

ペルソナ	Description (説明)
アドミニストレーター	アカウントアドミニストレーターは、アプリケーションの構成を担当します。
マネージャー	アカウントマネージャーは、レポート、ダッシュボード、および SLA をレビューします。
エージェント	エージェントには、アカウント作成プロセス内のさまざまなタスクを処理する支店の従業員とバックオフィスワーカーが含まれます。これらのロールは次のとおりです。

ファイナンスサービス顧客ライフサイクルオペレーションのペルソナ (続く)

ペルソナ	Description (説明)
	• アカウントライフサイクルエージェント • 連絡先ライフサイクルエージェント • Client Lifecycle エージェント • クレジットエージェント • ドキュメントエージェント • KYC エージェント • リレーションシップマネージャー

ファイナンスサービス顧客ライフサイクルオペレーションを設定する

アプリケーションをインストールし、ファイナンスサービスデータをインポートし、アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントをレビューおよび構成することで、ファイナンスサービス顧客ライフサイクルオペレーション アプリケーションの実装を設定できます。

Financial Services Business Lifecycle のインストール

admin ロールを持っている場合は、Financial Services Business Lifecycle アプリケーション (sn_bom_clo_b2b) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

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

必要なロール：admin

このタスクについて

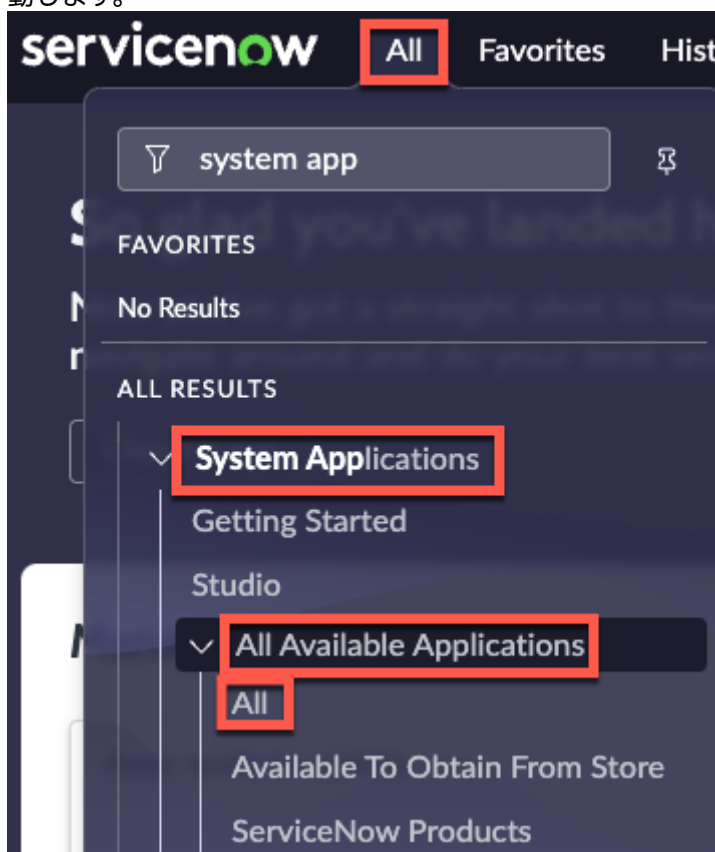
Financial Services Business Lifecycle とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

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

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、Financial Services Business Lifecycle アプリケーション (sn_bom_clo_b2b) を検索します。

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

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

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

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

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

**重要:**

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

5. [インストール] を選択します。**Financial Services Client Lifecycle のインストール**

admin ロールを持っている場合は、Financial Services Client Lifecycle アプリケーション (sn_bom_clo_b2c) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

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

必要なロール：admin

このタスクについて

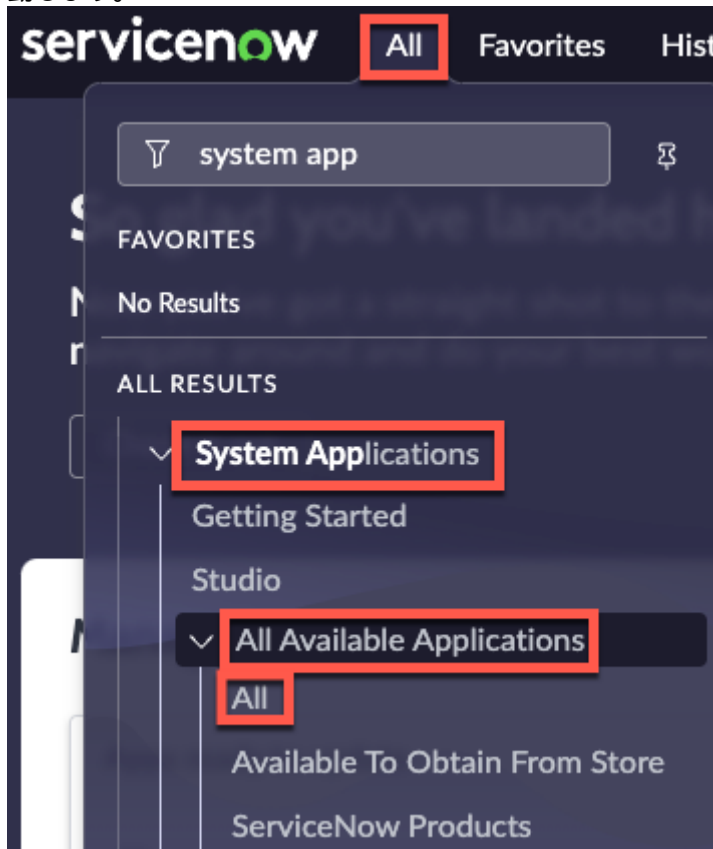
Financial Services Client Lifecycle とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

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

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、Financial Services Client Lifecycle アプリケーション (sn_bom_clo_b2c) を検索します。

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

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

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

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

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

**重要:**

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

5. [インストール] を選択します。

ファイナンシャルサービス顧客ライフサイクルオペレーションの構成

アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントを確認します。コンポーネントは、組織のビジネスニーズに応じて変更できます。

始める前に

ファイナンシャルサービス顧客ライフサイクルオペレーション アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「[Financial Services Business Lifecycle のインストール](#)」と「[Financial Services Client Lifecycle のインストール](#)」を参照してください。

必要なロール:sn_bom_clo_b2b.admin または sn_bom_clo_b2c.admin

手順

インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加します。

ファイナンシャルサービス顧客ライフサイクルオペレーションの使用

支店の従業員と支店エージェントが ファイナンシャルサービス顧客ライフサイクルオペレーション アプリケーションを使用して、新しいアカウント作成プロセスを作成、文書化、および解決する方法について説明します。

ワークスペース

関係マネージャー、アドミニストレーター、およびエージェントは、ワークスペースとランディングページを使用して、ワークフローを視覚化して操作します。どちらも、組織の特定のニーズに合わせて変更できます。ワークスペースとランディングページは、次のタスクに役立ちます。

- 新しいアカウント申請の一貫したレビュー、承認、および履行を保証する。
- ワークフローの進行状況を監視し、優先度の高い項目に重点を置きます。
- タスク間を簡単に移動できます。
- ワークフローのカスタマイズ。
- 作業負荷とパフォーマンスの監視。

ワークスペースとプレイブックの詳細については、「[ワークスペース](#)」を参照してください。

ワークフロー

Financial Services Business Lifecycle および Financial Services Client Lifecycle アプリケーション用に、いくつかの事前定義されたワークフローが存在します。

クライアントが新しいアカウントを申請すると、エージェントはケースを作成し、自分自身または別のエージェントにアサインします。エージェントがケースの詳細を更新すると、適切なライフサイクルワークフローがトリガーされます。このフローは、ドキュメント検証や顧客確認プロトコルなど、ケースからさまざまなタスクをトリガーします。前のタスクが完了すると、新しいタスクが利用可能になります。

詳細については、「[顧客ライフサイクルオペレーションのワークフロー](#)」を参照してください。

Dashboards (ダッシュボード)

ServiceNow パフォーマンスアナリティクス ビジネスオーナーに、チームとビジネスのパフォーマンスに関するインサイトを提供します。カスタマイズ可能なビューを備えたダッシュボードは、それぞれのアプリケーション内で Business Lifecycle および Client Lifecycle で使用できます。

詳細については、「[Financial Services Business Lifecycle ダッシュボード](#)」と「[Financial Services Client Lifecycle ダッシュボード](#)」を参照してください。

顧客ライフサイクルオペレーションのワークフロー

ファイナンシャルサービス顧客ライフサイクルオペレーション (CLO) は、顧客アカウントアプリケーションをレビューおよび承認するための自動ワークフローをインストールします。これらのワークフローでは、ケースを作成し、KYC、ドキュメント、税務、クレジットの各エージェントなど、さまざまなエージェントにタスクをルーティングします。

このアプリケーションで利用可能なワークフロー

このアプリケーションでは、ビジネスおよびクライアントライフサイクルサービス用に次の事前定義されたワークフローを使用できます。

ビジネスおよびクライアントライフサイクルサービスで利用可能な事前定義されたワークフロー

Business Lifecycle	Client Lifecycle
新規アカウントのオンボーディング	新規顧客のオンボーディング
新しい連絡先のオンボーディング	死亡の通知
ビジネス KYC を更新する	個人の KYC を更新
アカウントの住所変更	顧客の住所変更
	顧客の名前変更

これらのワークフローは、[Process Automation Designer](#) と [Flow Designer](#) を使用して構築されます。CLO アドミニストレーターは、組織のニーズに応じてこれらのワークフローをレビューおよびカスタマイズできます。

の一般的なワークフロー ファイナンシャルサービス顧客ライフサイクルオペレーション

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

注:

CLO サービスタイプに応じて、ワークフローのタスク数が増えたり少なくなったりする場合があります。

新しいアカウント、連絡先、またはコンシューマーワークフローのオンボーディング

エージェントがオンボーディングワークフローを使用して、新しいアカウント、連絡先、およびコンシューマーのオンボーディングプロセスを処理する方法について説明します。

新しいアカウント、連絡先、コンシューマーのワークフロー

エージェントは、利用可能なオンボーディングワークフローを使用して、新しいアカウント、連絡先、およびコンシューマーのオンボーディングプロセスを使用できます。これらのワークフローは、組織の特定のビジネスニーズを満たすように CLO アドミンがカスタマイズできます。このアプリケーションでは、銀行エージェントがオンボーディングケースを解決するために、次のオンボーディングワークフローを利用できます。

- 新規アカウントのオンボーディング (事業顧客向け)
- 新しい連絡先のオンボーディング (事業顧客向け)
- 新規顧客のオンボーディング (事業顧客向け)

一般的なオンボーディングワークフロー

Financial Services Customer Lifecycle Operations アプリケーションでは、エージェントは一般的なオンボーディングワークフローに従って、新規クライアントを効率的にオンボーディングします。必要な手順は次のとおりです。

i 注:

Financial Services Client Lifecycle タスクの数が Financial Services Business Lifecycle より少なくなっています。たとえば、Financial Services Client Lifecycle はビジネス連絡先の追加や管理をサポートしていません。

1. アカウント作成:

- 見込み顧客が金融機関に連絡して口座の作成を依頼します。
- 関係マネージャーまたはアカウントエージェントがケースを作成し、必要なすべてのデータ (必要なビジネス連絡先など) を追加します。

2. ドキュメントコレクション:

- 代理人は、申請者に必要な書類を要求します。
- ドキュメントが受信されると、エージェントはアクティビティを完了としてマークします。

3. ドキュメントレビュー:

- ドキュメントエージェントは、収集されたドキュメントをレビューします。
- ドキュメントが有効な場合、エージェントはタスクを完了としてマークします。

4. 評価:

- KYC、クレジット、および税務エージェントは、申請者に不利な記録や否定的な履歴がないか評価します。
- 申請者が金融機関の基準を満たしている場合、エージェントはそれぞれのタスクを完了としてマークします。

5. アカウントの作成と履行:

- 前のすべてのタスクが完了すると、履行エージェントはアカウントを作成し、フルフィルメント CLO タスクをクローズします。

6. ケース完了:

- ケースは完了したと見なされ、ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定されます。

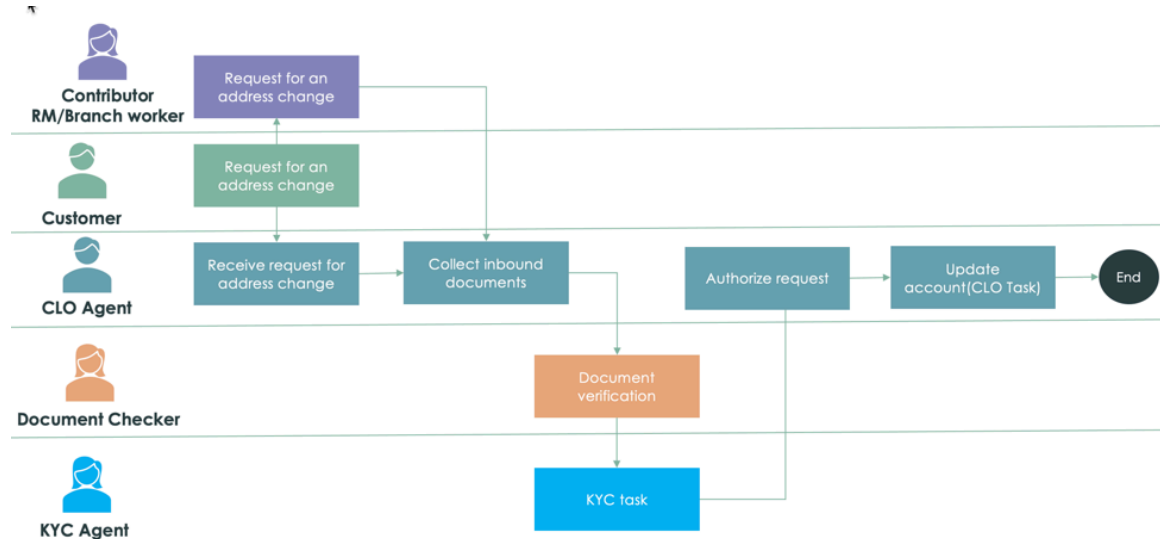
この一般的なオンボーディングワークフローに従うことで、エージェントは、ファイナンシャルサービス顧客ライフサイクルオペレーション アプリケーションで新しいアカウント、連絡先、およびコンシューマーのスムーズで効率的なオンボーディングプロセスを保証します。

住所変更ワークフロー

エージェントが住所変更ワークフローを使用して、顧客の住所変更のサービス要求を解決する方法について説明します。ワークフローは、ビジネスおよび個人の両方のサービス要求に適用されます CLO。

次の図は、銀行エージェントが住所変更要求を解決するのにアプリケーションがどのように役立つかを示しています。

住所変更ワークフローの例



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

次のワークフローは、顧客の住所を変更するためのケースとタスクを異なる部門のエージェントにルーティングします。エージェントはワークスペースにログインして、キュー内のタスクを処理します。ケースプレイブックは、要求を実行するために必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

CLO貢献者または顧客として

関係マネージャーなどの CLO 貢献者が、顧客に代わって住所変更の要求を送信します。

顧客 (コンシューマーまたは連絡先) は、カスタマーサービスポータル、消費者サービスポータル、または別のセルフサービスポータルから直接要求を送信することもできます。

i 注:
消費者が消費者サービスポータルを使用して要求を送信するには、消費者サービスポータルプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にする必要があります。

ケースは要求タイプに基づいて作成されます。

CLO貢献者として

1. ケースプレイブックの開始ステージで、貢献者は顧客から提供された住所変更の詳細を入力します。
2. 貢献者は顧客から必要なドキュメントを収集し、フルフィルメントのためにアプリケーションを送信します。

ワークフローは追加のタスクを生成し、アサインルールは関連するタスクを適切なバックオフィスチームにルーティングします。

バックオフィスエージェントとして

1. ドキュメントエージェントは、ドキュメントタスクを処理して、収集されたドキュメントをレビューおよび検証します。ドキュメントが正当である場合、エージェントはタスクを完了としてマークします。
2. KYCエージェントがデューデリジェンスを実行します。顧客が金融機関の KYC 基準を満たしている場合、エージェントは KYC タスクを完了としてマークします。
3. CLO承認者 (CLOエージェント) は、ケースの詳細を確認し、要求を承認するCLOタスクを承認します。
4. 前のタスクがすべて完了すると、CLO エージェントが銀行勘定システムで顧客の住所を更新し、履行 CLO タスクをクローズします。

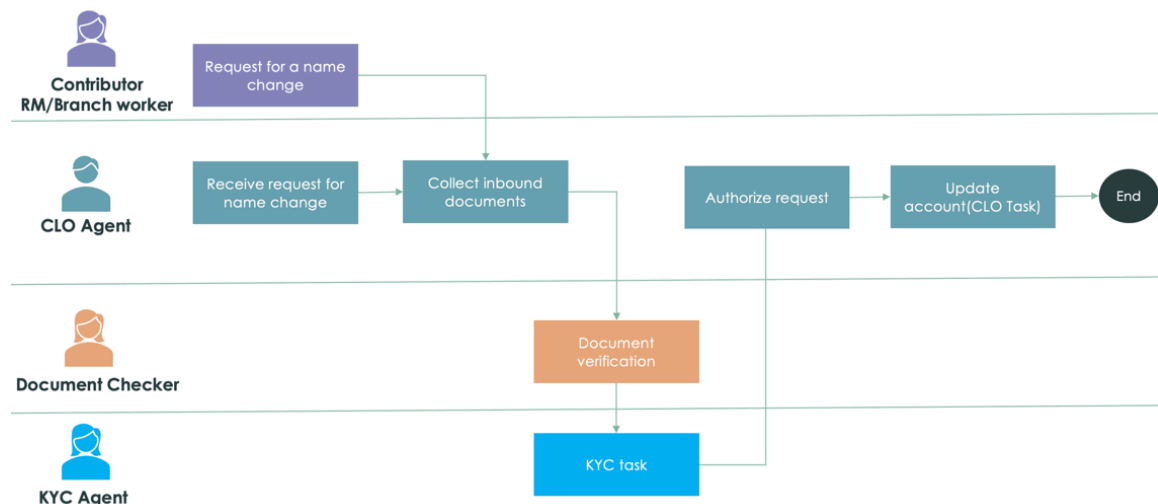
ケースが完了し、ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定されます。

顧客ワークフローの名称変更

名前変更ワークフローを使用して、エージェントが顧客の名前変更のサービス要求を解決する方法について説明します。ワークフローは、Client Lifecycle サービス要求に適用されます。

次の図は、銀行エージェントが名前変更要求を解決するのにアプリケーションがどのように役立つかを示しています。

名前変更ワークフローの例



自動翻訳

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

次のワークフローは、顧客の名前を変更するためのケースとタスクを異なる部門のエージェントにルーティングします。エージェントは ワークスペース にログインして、キュー内のタスクを処理します。ケースプレイブックは、要求を実行するために必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

顧客として

顧客は金融機関に連絡し、金融口座の名前変更を要求します。

CLO貢献者として

1. 関係マネージャーなどの CLO 貢献者が、顧客の代わりに名前変更の要求を送信します。

ケースは要求タイプに基づいて作成されます。

2. ケースプレイブックの開始ステージでは、貢献者は顧客から提供された名前変更の詳細を入力し、顧客から必要なドキュメントを収集して、履行のためにアプリケーションを送信します。

ワークフローは追加のタスクを生成し、アサインルールは関連するタスクを適切なバックオフィスチームにルーティングします。

バックオフィスエージェントとして

1. ドキュメントエージェントは、ドキュメントタスクを処理して、収集されたドキュメントをレビューおよび検証します。ドキュメントが正当である場合、エージェントはタスクを完了としてマークします。
2. KYCエージェントがデューデリジェンスを実行します。顧客が金融機関の KYC 基準を満たしている場合、エージェントは KYC タスクを完了としてマークします。
3. CLO承認者 (CLOエージェント) は、ケースの詳細を確認し、要求を承認するCLOタスクを承認します。
4. 前のすべてのタスクが完了すると、CLO エージェントが勘定システムで顧客の名前を更新し、履行 CLO タスクをクローズします。

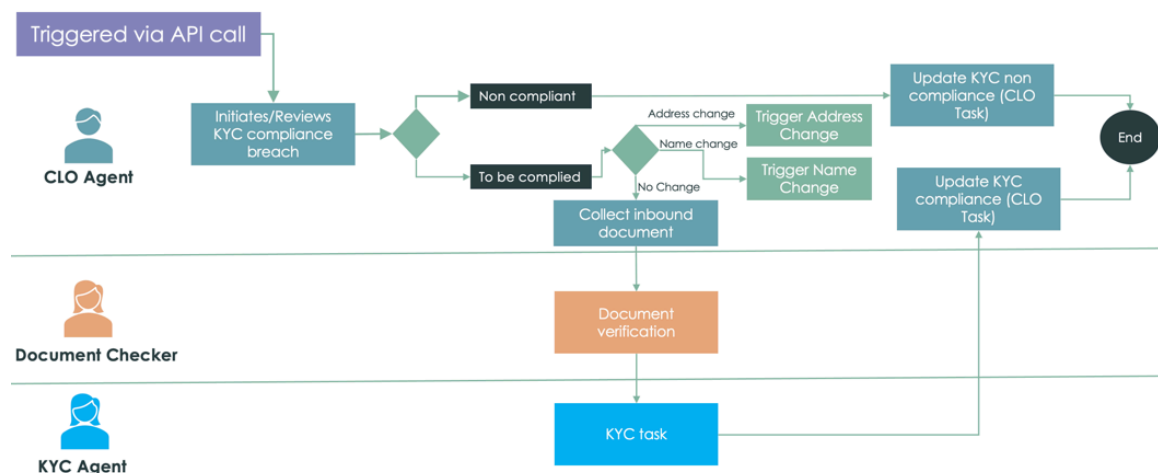
ケースが完了し、ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定されます。

KYC ワークフローの更新

銀行エージェントが KYC 更新ワークフローを使用して、KYC を更新するために顧客にプロアクティブに連絡する方法について説明します。ワークフローは、ビジネスおよび個人の両方のサービス要求に適用されます CLO 。

次の図は、銀行エージェントが個人の KYC 非準拠要求を分析し、更新された情報を検証し、必要な顧客情報の更新を処理するために、アプリケーションがどのように役立つかを示しています。

個人の KYC ワークフローの更新の例



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

次のワークフローは、顧客の KYC を更新するためのケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントは ワークスペース にログインして、キュー内のタスクを処

理します。プレイブックエクスペリエンスの専用ステージは、エージェントに手順をガイドし、検証プロセスのすべてのステップが正常に完了するようにします。

CLOエージェントとして、または API を介して

顧客の KYC の更新が必要であることがシステムによって検知された場合、バックエンドの API が KYC 更新 CLO サービスケースをトリガーします。CLOエージェントもこのケースを作成できます。

バックオフィスエージェントとして

ケースプレイブックでは、CLO エージェントが開始およびレビューステージでコンプライアンスステータスを更新し、履行のためにアプリケーションを送信します。

ワークフローは、選択されたコンプライアンスステータスに基づいて次のタスクまたはケースをトリガーし、アサインルールは関連するケースまたはタスクを適切なバックオフィスチームにルーティングします。

住所や名前の変更なしで準拠するKYC

KYC コンプライアンスステータスが [To be complied with no address change required] に設定されている場合、ワークフローはバックオフィスチームに対してこれらのタスクをトリガーします。

1. CLOエージェントは、顧客に必要なドキュメントを要求します。ドキュメントが受信されると、エージェントはアクティビティを完了としてマークします。
2. ドキュメントエージェントは、収集されたドキュメントをレビューします。ドキュメントが正当である場合、エージェントはタスクを完了としてマークします。
3. KYCエージェントはデューデリジェンスを実行し、顧客アカウントに不利な記録や否定的な履歴がないか評価します。口座が金融機関の KYC 基準を満たしている場合、エージェントはタスクを完了としてマークします。
4. 前のタスクがすべて完了すると、履行 CLO エージェントは、コアバンキングシステムの KYC 詳細を使用してアカウントを更新し、履行 CLO タスクをクローズします。

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

住所または名前の変更に準拠する KYC

KYC コンプライアンスステータスが [住所または名前の変更に対応する] に設定されている場合、ワークフローでは、ケースを解決するために、住所変更 と 名前変更 の子ケースが自動的に作成されます。

i 注:

名前変更のオプションは、個人の KYC の更新ワークフローでのみ使用できます。その結果、名前変更の子ケースは、個人の KYC の更新ワークフローに対してのみ生成されます。

その後、新しい子ケースがこれらの問題を処理します。

子ケースが完了すると、親ケース (KYC の更新) のステータスとステージが [完了してクローズ] に設定されます。

KYC 非準拠

コンプライアンスステータスが非準拠に設定されている場合、ワークフローは CLO 履行タスクを自動的に生成します。CLOエージェントは、コ

アバンキングシステムで KYC 非準拠のアカウントを更新し、プレイブックでタスクをクローズします。

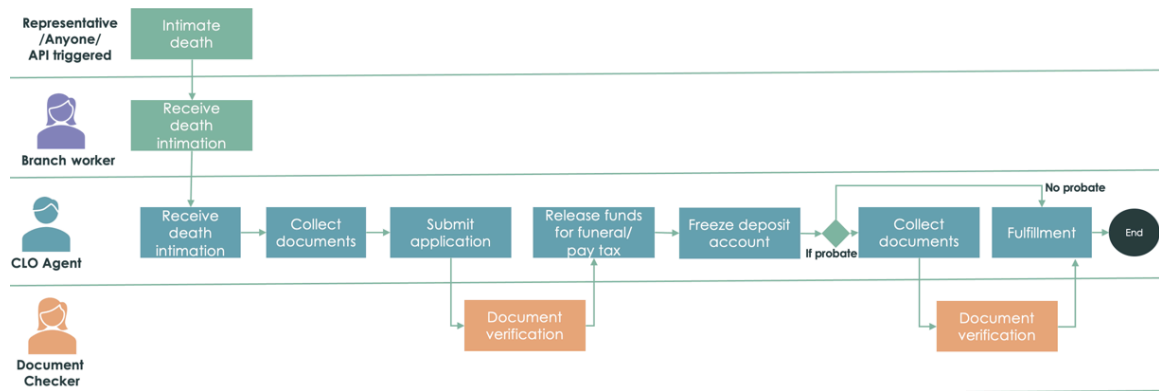
ケースが完了し、ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定されます。

死亡の通知ワークフロー

エージェントが死亡通知ワークフローを使用して、亡くなったクライアントの金融口座を管理する方法について説明します。ワークフローは、Client Lifecycle サービス要求に適用されます。

次の図は、銀行代理店が顧客の死亡通知のケースを解決するために、アプリケーションがどのように役立つかを示しています。エージェントは、告別式費用の解放、預金の凍結、その他の関連アカウントの閉鎖などの専用フローを使用して、亡くなったクライアントのアカウントをすべて、プレイブックガイド付きの効率的な 1 つのワークフローを使用して管理できます。

死亡の通知ワークフローの例



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

次のワークフローは、顧客の死亡に関するケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントはワークスペースにログインして、キュー内のタスクを処理します。ケースプレイブックは、要求を実行するために必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

CLOコントリビューターとして、または API を介して

関係マネージャーなどの CLO 貢献者は、顧客の死について通知を受け取り、死亡の通知と顧客の金融口座を処理するためのサービス要求を送信します。

ケースは要求タイプに基づいて作成されます。

バックエンドの API は、顧客の死亡が通知されたときに死亡通知 CLO サービスケースをトリガーすることもできます。

CLO貢献者として

1. ケースプレイブックの死亡通知ステージで、貢献者は受信した死亡通知の詳細を入力します。
2. 貢献者は必要なドキュメントを収集し、フルフィルメントのためにアプリケーションを送信します。

ワークフローは追加のタスクを生成し、アサインルールは関連するタスクを適切なバックオフィスチームにルーティングします。

バックオフィスエージェントとして

1. ドキュメントエージェントは、ドキュメントタスクを処理して、収集されたドキュメントをレビューおよび検証します。ドキュメントが正当である場合、エージェントはタスクを完了としてマークします。
2. CLOエージェントは、顧客の葬儀費用と納税のために要求された資金を放出し、タスクCLO資金放出をクローズします。

i 注:

資金放出タスクは、死亡通知の詳細ステージで 葬儀のための資金を放出 または 税の資金を放出 オプションが選択されている場合にのみ表示されます。

3. CLOエージェントは、亡くなった顧客に関連付けられているすべての預金口座を凍結し、タスクCLO預金口座の凍結をクローズします。
4. 亡くなった顧客の資産価値が銀行が設定した検認金額のしきい値を超えた場合、銀行は検認書類を回収する必要があります。この場合、これらのドキュメントを収集して検証する追加のタスクがプレイブックに表示されます。
 - a. CLO貢献者は検認文書を収集し、タスクをクローズします。
 - b. ドキュメントエージェントは、収集されたドキュメントをレビューし、ドキュメントタスクを完了としてマークします。
5. CLOエージェントは、コアバンキングシステムで必要な更新があるよう顧客の預金口座を更新し、預金口座の更新履行CLOタスクをクローズします。
6. CLOエージェントは、亡くなった顧客が銀行に持っているすべての貸出口座 (ローンやクレジットカードなど) を更新します。エージェントは、[貸付口座履行 CLO の更新] タスクを完了としてマークします。
7. 前のすべてのタスクが完了すると、CLO エージェントは銀行勘定システムの顧客情報を更新し、実行 CLO タスクをクローズします。

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

CLOケースの作成

レビュー用のCLOケースを作成して、顧客ライフサイクルオペレーション申請プロセスを開始します。

始める前に

必要なロール:

- 法人クライアントの場合: sn_bom_clo_b2b.manager または sn_bom_clo_b2b.relationship_manager
- 個人クライアントの場合: sn_bom_clo_b2c.manager または sn_bom_clo_b2c.relationship_manager

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**.
2. リストアイコン () をクリックします。
3. 右上隅にある [新規] をクリックします。
4. 画面の中央に表示される [新規ケースを作成] メニューからサービスを選択します。
5. [作成] をクリックします。
6. 画面右上隅にある [保存] をクリックします。
7. ケースを処理するエージェントの場合は、[自分にアサイン] を選択します。

存在しない場合は、ケースを処理するエージェントを選択します。

8. [Playbook] タブをクリックします。

9. 該当するフィールドに入力し、「アカウントを作成」をクリックします。

タスクの結果

顧客ライフサイクルオペレーションケースが作成され、対応可能なエージェントにアサインされます。

次のタスク

「[連絡先の追加](#)」に進みます。

ケースの連絡先の作成

重要な連絡先をクライアントのアプリケーションに追加します。このアクティビティでは、連絡先作成プロセスを管理する子ケースを作成します。

始める前に

必要なロール:sn_bom_clo_b2b.manager、sn_bom_clo_b2b.relationship_manager、または sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent

手順

1. 移動先 **すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース**.
2. 処理する **顧客ライフサイクルオペレーション** ケースを選択します。
3. プレイブックで、[**連絡先を追加**]、[**新規追加**] の順にクリックします。
新しい子ケースが親ケースタブの下の行に表示されます。
4. 画面の右上隅にある [**保存**] をクリックします。
子ケースの [プレイブック] タブには、次の 3 つのステージが表示されます。
 - 開始
 - ドキュメント検証
 - デューデリジェンス
5. 「開始」ステージを完了したら、「送信」をクリックします。
6. 必要に応じて繰り返し、必要なすべての会社担当者のケースを作成します。

タスクの結果

新しい連絡先ケースが作成され、親ケースにリンクされます。アサインされたドキュメントと KYC エージェントは、残りの 2 つのステージを完了します。

次のタスク

親ケースに戻り、顧客ライフサイクルオペレーション ワークフローを続行します。

アプリケーションを送信

必要なすべての申請者情報を収集し、新しいアカウントの申請書を提出します。

始める前に

必要なロール：

- 法人クライアントの場合: sn_bom_clo_b2b.manager または sn_bom_clo_b2b.relationship_manager
- 個人クライアントの場合: sn_bom_clo_b2c.manager または sn_bom_clo_b2c.relationship_manager

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**.
2. リストアイコン (☰) をクリックします。
3. [詳細] タブで、[プレイブック] をクリックし、[アカウント情報] を選択します。
4. 「アカウント情報」で、該当するフィールドに入力し、「アカウントの作成」をクリックします。
5. [連絡先を追加] を選択し、関連する子ケースを完了します。
連絡先の作成の詳細については、「[ケースの連絡先の作成](#)」を参照してください。
6. [**Collect Account Documents**] を選択します。
7. すべての必須フィールドを含むアカウントドキュメントを収集し、[ドキュメントを送信] をクリックします。
8. [連絡先ドキュメントを収集] (ビジネスクライアント) または [顧客ドキュメントを収集] (個人クライアント) を選択します。
9. 必須フィールドを含むクライアントドキュメントを収集し、[ドキュメントを送信] をクリックします。
10. [アプリケーションを送信] を選択します。
11. [送信コメント] フィールドにコメントを入力し、[送信] をクリックして申請を完了します。

タスクの結果

アカウントアプリケーションが送信され、ケースは自動的にドキュメント検証ステージに進みます。

次のタスク

[ドキュメント検証](#)ステージに進みます。

クライアントドキュメントを検証

顧客ライフサイクルオペレーションサービスケースの必要なドキュメントを管理および追跡するドキュメントタスクを処理します。

始める前に

必要なロール：

- 法人クライアントの場合
合:sn_bom_clo_b2b.manager、sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent、または sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent
- 個人クライアントの場合:sn_bom_clo_b2c.manager または sn_bom_clo_b2c.agent

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース** をクリックし、**ドキュメントタスク**を選択します。
2. [受信ドキュメント] タブで、ドキュメントを選択します。
3. ドキュメントのレビューが完了したら、[確認] をクリックします。
4. [閉じる] をクリックしてステージを完了します。
親 CLO ケースでは、関連ドキュメント検証ステージが完了と表示されます。

タスクの結果

ドキュメント検証ステージが完了と表示され、ケースは自動的にデューデリジェンスステージに進みます。

次のタスク

デューデリジェンスステージに進みます。

デューデリジェンスを実行

デューデリジェンスタスクを完了して、新しいアカウントアプリケーションの適格性を評価します。複数のエージェントが別々のタスクを同時に完了できます。

始める前に

必要なロール：

このステージでは、複数のエージェントを完了する必要があります。KYC、クレジット、税務、および法務エージェントは、このステージ内のすべてのタスクを完了するために非同期に作業します。

- ビジネスクライアントの場合

合:sn_bom_clo_b2b.manager、sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent、sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent

- 個人クライアントの場合:sn_bom_clo_b2c.manager または

sn_bom_clo_b2c.agent、sn_bom_kyc.b2c_account_agent、または
sn_bom_kyc.b2c_contact_agent

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース**.
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [**リスト**] タブで、ケースを選択します。
4. [**詳細**] タブで、[**自分にアサイン**] をクリックして、タスクがまだエージェントに割り当てられていない場合は要求します。
5. 該当するフィールドに入力し、[**閉じる**] をクリックしてタスクを完了します。

タスクの結果

すべてのエージェントがアサインされたタスクを完了すると、[Due Diligence (デューデリジェンス)] ステージが完了と表示され、ケースは自動的に [Fulfillment (履行)] ステージに進みます。

次のタスク

履行ステージに進みます。

アカウントのアクティブ化

新規アカウント申請プロセスを完了し、必要な書類を新しいアカウント所有者に送信します。

始める前に

必要なロール：

- 法人クライアントの場合

合:sn_bom_clo_b2b.manager、sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent、または
sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent

- 個人クライアントの場合:sn_bom_clo_b2c.manager または sn_bom_clo_b2c.agent

手順

1. 移動先 **すべて** > **ファイナンシャルサービスオペレーション** > **ワークスペース** をクリックし、新規顧客のオンボーディングケースを選択します。
2. [**プレイブック**] タブの [**実行してクローズ**] ステップで、[**顧客をアクティブ化**] を選択します。

3. リスト内の [カスタマーサービスのアクティブ化] タスクの [番号] を選択して、タスクを開きます。
4. タスクがまだエージェントにアサインされていない場合は、[自分にアサイン] を選択して要求します。
5. 該当するすべてのフィールドに入力し、[閉じる] を選択してタスクを完了します。
6. 次に、フルフィルメントして閉じる で、ウェルカム キットの送信 を選択します。
7. タスクがまだエージェントにアサインされていない場合は、[自分にアサイン] をクリックしてタスクを要求します。
8. 該当するフィールドに入力し、[完了としてマーク] を選択してタスクを完了します。

タスクの結果

履行ステージと 顧客ライフサイクルオペレーション ケースが自動的に更新され、[完了してクローズ] と表示されます。

アナリティクスとレポート ファイナンシャルサービス顧客ライフサイクルオペレーション

ファイナンシャルサービス顧客ライフサイクルオペレーション には、アクション可能なデータ可視化を備えた事前構成済みのダッシュボードが含まれています。このダッシュボードは、組織がビジネスプロセスを改善し、セルフサービスの価値を定量化するのに役立ちます。

ダッシュボードの ServiceNow パフォーマンスアナリティクス ウィジェットを使用して、データの経時的な可視化、ビジネスプロセスの分析、改善が必要な箇所の特定を行います。

ファイナンシャルサービス顧客ライフサイクルオペレーション、次のダッシュボードを使用できます。

- [Financial Services Business Lifecycle ダッシュボード](#)
- [Financial Services Client Lifecycle ダッシュボード](#)

Financial Services Business Lifecycle ダッシュボード

Business Lifecycle Operations ダッシュボードを使用すると、ビジネスライフサイクルケースに対するチームとビジネスのパフォーマンスに関するインサイトを取得できます。

重要:

Financial Services Business Lifecycleダッシュボードが刷新され、ユーザーエクスペリエンスが向上しました。

単一のビューからライフサイクルケースのステータスを監視し、傾向を確認し、詳細にドリルダウンすることができます。指定した時間にいつでも、ライフサイクルケースのオープンケース、新規ケース、および平均クローズ時間の詳細を表示できます。

必要な Now Platform ロール

- sn_bom_clo_b2b.manager。ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- sn_bom_clo_b2b.admin:ダッシュボードの編集に必要です。

Financial Services Business Lifecycle ダッシュボードへのアクセス

Financial Services Business Lifecycleダッシュボードにアクセスするには、ワークスペース > ファイナンシャルサービスワークスペース > **Analytics Center** (アナリティクスセンター) ()

または、*Business Lifecycle* > 分析。

プラットフォームアナリティクス ワークスペースからダッシュボードにアクセスすることもできます。プラットフォームアナリティクス ワークスペースの詳細については、「[アナリティクスセンター](#)」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、既存のコア UI ダッシュボードレイアウトに通常どおりアクセスできます。すべて > 顧客のライフサイクル操作 > ダッシュボード。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用できるかの例については、次の表のユースケースを参照してください。

Financial Services Business Lifecycleダッシュボードを使用するユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用法
アカウントマネージャー	ビジネスライフサイクルケースのリアルタイムステータスを可視化し、次のタスクを実行する必要があります。 - サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反したすべてのオープンケースを監視する - エージェントと年齢に応じてすべてのオープンケースを監視する - サービス、エージェント、またはエージェントグループのすべての新規ケースのレビュー 30 日以内のサービス、エージェント、またはグループのケースの平均クローズ時間のレビュー - カテゴリの詳細へのドリルダウン
アカウントアドミン	アカウントマネージャーのすべてのタスクを実行し、さらにビューをカスタマイズする必要があります。

インジケータ

オープンケース：SLA に違反している

SLA に違反したオープンケースの割合。データは次の式に従って計算されます。

$$\frac{[[\text{Number of open Cases with Breached SLAs}]]}{[[\text{Number of Open Cases}]]} * 100$$

オープンケース：SLA に違反しそうである

SLA の違反に近いオープンケースの平均数。このインジケータのデータは、[task_sla] テーブルから収集されます。

経過時間別のオープンケース

オープンケースのブレイクダウンスコアと傾向 (経過日数別)。データは次の式に従って計算されます。

$$\frac{[[\text{Summed age of Open Cases}]]}{[[\text{Number of Open Cases}]]} / 24$$

過去 30 日間のクローズまでの平均時間

過去 7 日間のサービス、エージェント、またはアサイン先グループ別のケースの平均クローズ時間 (日数) のブレイクダウン。スコアは次の式に従って計算されます。

```
[[B2C CLO.Summed duration of closed cases]]/[[B2C CLO.Number of closed cases]]
```

新規ケースとクローズ済みケース

サービス、エージェント、またはエージェントグループ別の新規ケースとクローズ済みケースのブレイクダウン。ケースのデータは [sn_bom_clo_service] テーブルから収集されます。

クローズ済みケース - SLA 適合とSLA 違反

SLA が満たされたケースと SLA に違反したケースの数。ケースのデータは [sn_bom_clo_service] テーブルから収集されます。

ブレイクダウン

- 経過時間
- サービス

Filters (フィルター)

次の表は、Business Lifecycle Operations ダッシュボードで使用可能なフィルターを示しています。

Business Lifecycle Operations ダッシュボードで利用可能なフィルター

名前	タイプ	Description (説明)
経過時間	バケット	Business Lifecycleケースの経過時間範囲を日数で表示します。
サービス	リスト	すべての Business Lifecycle ケースのレコードをフェッチします。

Financial Services Client Lifecycle ダッシュボード

Financial Services Client Lifecycleダッシュボードを使用すると、クライアントライフサイクルケースに対するチームとビジネスのパフォーマンスに関するインサイトを取得できます。

重要:

Financial Services Client Lifecycleダッシュボードが刷新され、ユーザーエクスペリエンスが向上しました。

単一のビューから、クライアントライフサイクルケースのステータスを監視し、傾向を確認し、詳細にドリルダウンすることができます。指定した時間にいつでも、クライアントライフサイクルケースのオープンケース、新規ケース、および平均クローズ時間の詳細を表示できます。

必要な Now Platform ロール

- sn_bom_clo.b2c_manager。ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- sn_bom_clo.b2c_admin:ダッシュボードの編集に必要です。

Financial Services Client Lifecycle ダッシュボードへのアクセス

Financial Services Client Lifecycleダッシュボードにアクセスするには、ワークスペース > ファイナンスサービスワークスペース > **Analytics Center** (アナリティクスセンター) ()

または、*Client Lifecycle* > 分析。

プラットフォームアナリティクス ワークスペースからダッシュボードにアクセスすることもできます。プラットフォームアナリティクス ワークスペースの詳細については、「[アナリティクスセンター](#)」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、既存のコア UI ダッシュボードレイアウトに通常どおりアクセスできます。すべて > *Client Lifecycle* > ダッシュボード。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用できるかの例については、次の表のユースケースを参照してください。

Financial Services Client Lifecycleダッシュボードを使用するユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用方法
アカウントマネージャー	Client Lifecycleケースのリアルタイムステータスを可視化し、次のタスクを実行する必要があります。 - サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反したすべてのオープンケースを監視する - エージェントと年齢に応じてすべてのオープンケースを監視する - サービス、エージェント、またはエージェントグループのすべての新規ケースのレビュー 30 日以内のサービス、エージェント、またはグループのケースの平均クローズ時間のレビュー - カテゴリの詳細へのドリルダウン
アカウントアドミニストレーター	アカウントマネージャーのすべてのタスクを実行し、さらにビューをカスタマイズする必要があります。

インジケーター

オープンケース：SLA に違反している

SLA に違反したオープンケースの割合。データは次の式から計算されます。

$$[[\text{Number of open Cases with Breached SLAs}]] / [[\text{Number of Open Cases}]] * 100$$

オープンケース：SLA に違反しそうである

指定した日のエージェントのオープンケースの平均数。このインジケーターのデータは、[task_sla] テーブルから収集されます。

経過時間別のオープンケース

オープンケースのブレイクダウンスコアと傾向 (経過日数別)。データは次の式から計算されます。

$$[[\text{Summed age of Open Cases}]] / [[\text{Number of Open Cases}]] / 24$$

過去 30 日間のクローズまでの平均時間

過去 7 日間のサービス、エージェント、またはアサイン先グループ別のケースの平均クローズ時間 (日数) のブレイクダウン。データは次の式から計算されます。

$$\frac{[[B2C\ CLO.Summed\ duration\ of\ closed\ cases]]}{[[B2C\ CLO.Number\ of\ closed\ cases]]}$$

新規ケースとクローズ済みケース

サービス、エージェント、またはエージェントグループ別の新規ケースとクローズ済みケースのブレイクダウン。ケースのデータは [sn_bom_clo_service] テーブルから収集されます。

クローズ済みケース - SLA 適合とSLA 違反

SLA が満たされたケースと SLA に違反したケース。ケースのデータは [sn_bom_clo_service] テーブルから収集されます。

ブレイクダウン

年齢。

Filters (フィルター)

次の表は、Client Lifecycle ダッシュボードで使用可能なフィルターを示しています。

Client Lifecycle ダッシュボードで利用可能なフィルター

名前	タイプ	Description (説明)
経過時間	バケット	Client Lifecycleケースの経過時間範囲を日数で表示します。

ファイナンスサービス顧客ライフサイクルオペレーションの参照

Financial Services Business Lifecycle アプリケーションと Financial Services Client Lifecycle アプリケーションをインストールするときにインストールされるコンポーネント (ロール、テーブル、プラグイン、ストアアプリケーションなど) について説明します。

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

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、Financial Services Business Lifecycle (sn_bom_clo_b2b) プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。このアプリケーションは、関連するプラグインとストアアプリケーションもインストールします (まだインストールされていない場合)。

i 注:

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

この機能ではデモデータを利用できます。

インストール済みプラグイン

Financial Services Business Lifecycle アプリケーションの有効化とともにインストールされるプラグイン

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

インストールされるロール

Financial Services Business Lifecycle アプリケーションのアクティベーションとともにインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
アカウントアドミニストレーター [sn_bom_clo_b2b.admin]	このロールは、admin 権限に加えて、すべての Financial Services Business Lifecycle 操作データへのアクセス権を付与します。 • ユーザーの作成 • ロールを付与し、ユーザーをグループにアサインする • CLO アプリケーションの構成 • フィールドオプションの追加、変更、削除	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent
アカウントマネージャー [sn_bom_clo_b2b.マネージャー]	このロールは、Financial Services Business Lifecycle エージェントのすべての機能に加えて、パフォーマンス	• pa_viewer • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent

自動翻訳

Financial Services Business Lifecycle アプリケーションのアクティベーションとともにインストールされるロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	アナリティクス レポートとパフォーマンス最適化プロジェクトを提供します。	
CLO 投稿者 [sn_bom_clo_b2b.contributor]	- CLO サービススペースの作成とケースデータの入力 - ケースの全体的なステータスを表示する - 開始およびレビュー ステージでサービスケースとタスク CLO 作業 i 重要: 貢献者ロールを機能させるには、CSM 貢献者ユーザーロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。	- sn_bom.account_viewer - sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer - sn_bom.service_definition_read - sn_bom_kyc.b2b_account_viewer - sn_sla_definition_read - sn_bom_document.b2b_viewer - sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer - sn_bom.account_data_viewer - sn_customerservice.csm_workspace_user - sn_bom.b2b_contributor - sn_bom_document.b2b_collector
CLO エージェントコネクタ [sn_bom_clo_b2b.agent_connector]	CLO サービススペースの作成とケー	- sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer - sn_bom_kyc.b2b_account_viewer - sn_sla_definition_read

Financial Services Business Lifecycle アプリケーションのアクティベーションとともにインストールされるロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	データの 入力 • ケースの全体的なステータスを表示する • CLO サービスケースとタスクを処理して、それらが管理するアカウントのリクエストを履行する i 重要: エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。	• sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.agent • sn_bom_document.b2b_collector
アカウントライフサイクルエージェント [sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent]	このロールは、すべての Financial Services Business Lifecycle データへのアクセス権を付与します。	• sn_bom.account_viewer • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer

Financial Services Business Lifecycle アプリケーションのアクティベーションとともにインストールされるロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	• ケースの作成とケースデータの入力 • 自分または他のエージェントにタスクをアサインする • 応募者情報の入力と更新 • さまざまな検証タスクの実行 • アカウントを承認 • ケースをクローズ	• sn_bom.b2b_agent • sn_bom_document.b2b_collector
Contact Lifecycle Agent [sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent]	このロールは、連絡先ライフサイクル運用データへのアクセス権を付与します。 • 連絡先ケースの作成とデータの入力 • 自分または他のエージェントにタスクをアサインする • 連絡先情報を入力および更新する • さまざまな検証タスクの実行 • 濃厚接触者ケース	• 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

Financial Services Business Lifecycle アプリケーションのアクティベーションとともにインストールされるロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
アカウントライフサイクルビューアー [sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer]	このロールは、すべてのアカウントライフサイクル操作データへの読み取り専用アクセス権を付与します。	• sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_viewer • sn_bom.service_definition_read
Contact Lifecycle Viewer [sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_viewer]	このロールは、すべての Financial Services Business Lifecycle データへの読み取り専用アクセス権を付与します。	sn_bom.service_definition_read
顧客アドミンの把握 [sn_bom_kyc.admin]	このロールは、すべての KYC 操作データへのアクセス権を付与し、アドミン権限を付与します。	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_kyc.b2c_customer_agent • sn_bom_kyc.b2b_account_agent • sn_bom_kyc.b2b_contact_agent
顧客連絡先エージェントを知る [sn_bom_kyc.b2b_contact_agent]	このロールは、すべてのビジネス KYC オペレーションの連絡先データへのアクセス権を付与します。	• sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_viewer • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.b2b_agent
KYC アカウントエージェント [sn_bom_kyc.b2b_account_agent]	このロールでは、Financial Services Know Your Customer すべてのビジネスレベルの業務、アカウント、および連絡先データにアクセスできます。	• sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom_kyc.b2b_contact_agent

自動翻訳

Financial Services Business Lifecycle アプリケーションのアクティベーションとともにインストールされるロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
KYC 連絡先ビューアー [sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer]	このロールは、Financial Services Know Your Customer アカウントの連絡先情報の読み取り専用ビューを付与します。	sn_bom.service_definition_read
KYC アカウントビューアー [sn_bom_kyc.b2b_account_viewer]	このロールは、Financial Services Know Your Customer アカウント情報の読み取り専用ビューを付与します。	- sn_bom.service_definition_read - sn_bom_kyc.b2b_contact ビューアー

インストール済みストアアプリケーション

Financial Services Business Lifecycle アプリケーションのアクティベーションとともにインストールされるストアアプリケーション

ストアアプリケーション	Description (説明)
ファイナンシャルサービスオペレーションコア	顧客ライフサイクルオペレーションケースの作成に必要なデータを保存します。詳細については、「 ファイナンシャルサービスオペレーションコアとともにインストールされるコンポーネント 」を参照してください。
Financial Services Credit Operations	顧客ライフサイクルオペレーションワークフローで使用されるクレジットサービスケースとタスクの管理を有効にします。詳細については、「 Financial Services Credit Operations とともにインストールされるコンポーネント 」を参照してください。
Financial Services Document Management	顧客ライフサイクルオペレーションワークフローで使用されるドキュメントサービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「」を参照してください。
Financial Services Know Your Customer (KYC)	KYC エージェントが新しいアカウント申請者の適格性を確認および評価できるようにします。
CSM プレイブック	シンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを可視化する方法を提供し、よく発生する状況に対する一貫した対応を保証します。

Financial Services Business Lifecycleアプリケーションのアクティベーションとともにインストールされるストアアプリケーション (続く)

ストアアプリケーション	Description (説明)
CSM Contributor User	中央オフィスチームが顧客の問題や要求の解決に取り組めるようにします。

インストールされるテーブル

Financial Services Business Lifecycle アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされるテーブル

テーブル	Description (説明)
顧客ライフサイクルベース [sn_bom_clo_b2b_base]	顧客ライフサイクルベーステーブルは、ファイナンシャルサービスベース [sn_bom_case] テーブルを拡張します。
アカウントライフサイクルサービスケース [sn_bom_clo_b2b_account_service]	Account Lifecycle Service Case は、Customer Lifecycle Base [sn_bom_clo_b2b_base] テーブルを拡張します。
Account Lifecycle Task [sn_bom_clo_b2b_account_task]	アカウントライフサイクルタスクケースは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。
連絡先ライフサイクルサービスケース [sn_bom_clo_b2b_contact_service]	Contact Lifecycle Service Case は、Customer Lifecycle Base [sn_bom_clo_b2b_base] テーブルを拡張します。
連絡先ライフサイクルタスク [sn_bom_clo_b2b_contact_task]	連絡先ライフサイクルタスクは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。

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

Financial Services Client Lifecycle (sn_bom_clo_b2c) プラグインを有効にすると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。このアプリケーションは、関連するプラグインとストアアプリケーションもインストールします (まだインストールされていない場合)。

注:

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

この機能ではデモデータを利用できます。

インストール済みプラグイン

Financial Services Client Lifecycle とともにインストールされるプラグイン

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

インストールされるロール

Financial Services Client Lifecycle とともにインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
アカウントアドミニストレーター [sn_bom_clo_b2c.admin]	このロールでは、すべての Client Lifecycle データとアドミン権限にアクセスできます。 • ユーザーの作成 • ロールを付与し、ユーザーをグループにアサインする • CLO アプリケーションの構成 • フィールドオプションの追加、変更、削除	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_clo_b2c.agent
アカウントマネージャー [sn_bom_clo_b2c.マネージャー]	このロールは、Client Lifecycle エージェントのすべての機能に加えて、パフォーマンスアナリティクスレポートとパフォーマンス最適化プロジェクトを提供します。	• sn_bom_clo_b2c.agent • pa_viewer

Financial Services Client Lifecycleとともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
CLO 投稿者 [sn_bom_clo_b2c.contributor]	• CLOサービススペースの作成とケースデータの入力 • ケースの全体的なステータスを表示する • 開始およびレビュー ステージまで CLO サービススペースとタスクの作業 i 重要: 貢献者ロールを機能させるには、CSM 貢献者ユーザーロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。	• sn_bom.account_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.b2c_contributor • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom_document.b2c_collector
CLO エージェントコネクタ [sn_bom_clo_b2c.agent_connector]	• CLOサービススペースの作成とケースデータの入力 • ケースの全体的なステータスを表示する	• sn_bom.account_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.agent

Financial Services Client Lifecycleとともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
	CLOサービススペースとタスクを処理して、それらが管理するアカウントのリクエストを履行する i 重要: エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。	- sn_bom_document.b2c_viewer - sn_bom_document.b2c_collector
Client Lifecycle エージェント [sn_bom_clo_b2c.agent]	このロールは、すべての Client Lifecycle データへのアクセス権を付与します。 - ケースの作成とケースデータの入力 - 自分または他のエージェントにタスクをアサインする	- sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer - sn_bom_document.b2c_viewer - sn_bom.b2c_agent - sn_bom_document.b2c_collector

Financial Services Client Lifecycleとともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
	• 応募者情報の入力と更新 • さまざまな検証タスクの実行 • アカウントを承認 • ケースをクローズ	
クライアントライフサイクルビューアー [sn_bom_clo_b2c.viewer]	このロールは、すべての Financial Services Client Lifecycle データへの読み取り専用アクセス権を付与します。	sn_bom.service_definition_read
KYC アドミン [sn_bom_kyc.admin]	このロールは、すべての Financial Services Know Your Customer 操作データへのアクセス権を付与し、アドミン権限を付与します。	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_kyc.b2c_customer_agent • sn_bom_kyc.b2c_account_agent • sn_bom_kyc.b2c_contact_agent
KYC 顧客エージェント [sn_bom_kyc.b2c_customer_agent]	このロールは、クライアントレベルのすべての Financial Services Know Your Customer 連絡先データへのアクセス権を付与します。	• sn_bom_clo_b2c.viewer • sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_bom.b2c_agent
KYC 連絡先ビューアー [sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer]	このロールは、アカウントの連絡先情報の読み取り	sn_bom.service_definition_read

Financial Services Client Lifecycleとともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
	専用ビューを付与します。	

インストール済みストアアプリケーション

とともにインストールされるストアアプリケーション **Financial Services Client Lifecycle**

ストアアプリケーション	Description (説明)
ファイナンシャルサービスオペレーションコア	顧客ライフサイクルケースの作成に必要なデータを保存します。詳細については、「 ファイナンシャルサービスオペレーションコアとともにインストールされるコンポーネント 」を参照してください。
Financial Services Credit Operations	ファイナンシャルサービス顧客ライフサイクルオペレーションワークフローで使用されるクレジットサービスケースとタスクの管理を有効にします。詳細については、「 Financial Services Credit Operations とともにインストールされるコンポーネント 」を参照してください。
Financial Services Document Management	ファイナンシャルサービス顧客ライフサイクルオペレーションワークフローで使用されるドキュメントサービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「」を参照してください。
Financial Services Know Your Customer (KYC)	KYCエージェントが新しいアカウント申請者の適格性を確認および評価できるようにします。
CSM プレイブック	シンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを可視化する方法を提供し、よく発生する状況に対する一貫した対応を保証します。
CSM Contributor User	中央オフィスチームが顧客の問題や要求の解決に取り組めるようにします。

インストールされるテーブル

Financial Services Client Lifecycleとともにインストールされるテーブル

テーブル	Description (説明)
顧客ライフサイクルベース [sn_bom_clo_b2c_base]	顧客ライフサイクルベーステーブルは、ファイナンシャルサービスベース [sn_bom_case] テーブルを拡張します。
アカウントライフサイクルサービスケース [sn_bom_clo_b2c_service]	Account Lifecycle Service Case は、Customer Lifecycle Base [sn_bom_clo_b2c_base] テーブルを拡張します。

Financial Services Client Lifecycleとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	Description (説明)
Account Lifecycle Task [sn_bom_clo_b2c_task]	アカウントライフサイクルタスクケースは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。

Financial Services Know Your Customer[®]

ServiceNow[®] Financial Services Know Your Customer アプリケーションは他の ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションと連携して、申請者の ID を確認し、その適格性を評価します。

このアプリケーションは、以下の ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションのいずれかをインストールすると自動的にインストールされます。

- Financial Services Card Operations
- Financial Services Loan Operations
- ファイナンシャルサービス顧客ライフサイクルオペレーション

探索



Financial Services Know Your Customer の機能について説明します。

Configure (構成)



Financial Services Know Your Customer を設定します。

自動翻訳

使用



応募者情報を評価するための KYC
タスクを作成、管理、完了します。

参照



ルールやテーブルなどのコン
ポーネントの詳細を取得します。

Financial Services Know Your Customer の探索

Financial Services Know Your Customerを使用して応募者の身元を確認し、組織へのリスクを最小限に抑えます。

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

主要な機能

- 応募者情報を収集して確認し、銀行口座および銀行の商品の適格性を判断するプロセスを容易にします。
- エージェントが正しいプロセスに従ってアプリケーション送信をレビューするのに役立ちます。
- フロントオフィス、ミドルオフィス、バックオフィスのエージェントと担当者間で検証作業を調整します。
- アカウント開設やサービスを提供する前に申請者の本人確認を行うことで、不正行為を防止します。

Financial Services Know Your Customer の構成

Financial Services Know Your Customer (KYC) アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントを確認します。組織のビジネスニーズに合わせて、必要に応じてコンポーネントを変更できます。

始める前に

Financial Services Know Your Customer は、特定の ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションをインストールすると自動的にインストールされます。詳細については、「[Financial Services Know Your Customerとともにインストールされるコンポーネント](#)」を参照してください。

必要なロール:sn_bom_kyc.admin および admin

手順

インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加します。

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

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、Financial Services Know Your Customer (com.sn_bom_kyc) プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

注:

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

このアプリケーションは、次のいずれかの ファイナンシャルサービスオペレーション (KYC) アプリケーションをインストールすると自動的にインストールされます。Financial Services Know Your Customer は、ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーション全体のワークフローで使用される KYC タスクを管理します。

- Financial Services Business Loan Operations
- Financial Services Personal Loan Operations
- Financial Services Client Lifecycle
- Financial Services Business Lifecycle

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

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

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
顧客アドミンの把握 [sn_bom_kyc.admin]	このロールは、すべての KYC 運用データへのアクセス権を付与し、アドミン権	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_kyc.b2c_customer_agent • sn_bom_kyc.b2b_account_agent • sn_bom_kyc.b2b_contact_agent

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

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	限を付与します。	
顧客連絡先エージェントを知る [sn_bom_kyc.b2b_contact_agent]	このロールは、すべてのビジネス KYC 運用連絡先データへのアクセス権を付与します。	• sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_viewer • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.b2b_agent
KYC アカунントエージェント [sn_bom_kyc.b2b_account_agent]	このロールでは、Financial Services Know Your Customer すべてのビジネスレベルの業務、アカウント、および連絡先データにアクセスできます。	• sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom_kyc.b2b_contact_agent
KYC 連絡先ビューアー [sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer]	このロールは、Financial Services Know Your Customer アカウンの連絡先情報の読み取り専用ビューを付与します。	sn_bom.service_definition_read

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

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
KYC アカунビューアー [sn_bom_kyc.b2b_account_viewer]	このロールは、Financial Services Know Your Customer アカウン ト情報 の読み 取り専用 ビューを 付与しま す。	- sn_bom.service_definition_read - sn_bom_kyc.b2b_contact ビューアー

インストールされるテーブル

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

テーブル	Description (説明)
KYC アカウトタスク [sn_bom_kyc_account_task]	完了待ち Financial Services Know Your Customer アカウトタスクを保存します。このテーブルは [財務タスク] テーブルを拡張します。
KYC 連絡先タスク [sn_bom_kyc_contact_task]	完了待ち Financial Services Know Your Customer 連絡先タスクを保存します。このテーブルは [財務タスク] テーブルを拡張します。
KYC カスタマータスク [sn_bom_kyc_customer_task]	完了待ち Financial Services Know Your Customer 顧客タスクを保存します。このテーブルは [財務タスク] テーブルを拡張します。

Financial Services Credit Operations

Financial Services Credit Operations アプリケーションを使用すると、Financial Services ワークフロー全体でクレジットリスクアセスメントチームにアサインされているミドルオフィスタスクとバックオフィスタスクを管理できます。

ストアでアプリを要求する

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

開始するには

参照



フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントに関する詳細を取得します。

ユースケース



ローンサービスケースのクレジットタスクを処理する方法について説明します。

自動翻訳

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

Financial Services Credit Operations アプリケーションのインストール時点で、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

注:

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

このアプリケーションは、次のいずれかの ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションをインストールすると自動的にインストールされます。Financial Services Credit Operations は、ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーション全体のワークフローで使用されるクレジットタスクを管理します。

- Financial Services Card Operations
- Financial Services Business Loan Operations
- Financial Services Personal Loan Operations

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

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

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
クレジットアドミン [sn_bom_credit_asmt.admin]	すべてのクレジットデータへのアクセスを許可できるアプリケーション固有のシステムアドミニストレーターロール。 このロールを持つユーザーには、Financial Services Credit Operations テーブルに対する読み取り、書き込み、および作成アクセス権があります。	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_credit_asmt.b2b_agent • sn_bom_credit_asmt.b2c_agent
クレジットエージェント - ビジネス [sn_bom_credit_asmt.b2b_agent]	• ビジネスサービスのクレジットタスクの全体的なステータスの表示 • クレジットタスクの処理	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom_loan_b2b.viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_esm_agent
クレジット貢献者 - ビジネス [sn_bom_credit_asmt.b2b_contributor]	• クレジットサービス要求の送信 • クレジットアセスメントケースとタスクのステータスの表示 • 開始ステージまで自分が管理する	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_viewer • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer • sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom_loan_b2b.viewer

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

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	アカウントのクレジットケースを処理します i 重要: 貢献者ロールを機能させるには、CSM 貢献者ユーザーロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。	• sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.b2b_contributor • sn_bom.deposit_account_viewer
クレジット貢献者 - 個人 [sn_bom_credit_asmt.b2c_contributor]	• クレジットサービス要求の送信 • クレジットアセスメントケースとタスクのステータスの表示 • 開始ステージまで、自分が管理するコンシューマーアカウントのクレジットケースを処理します	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom_loan.b2c_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.b2c_contributor • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.deposit_account_viewer

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

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	i 重要: 貢献者ロールを機能させるには、CSM 貢献者ユーザーロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。	
クレジット エージェント コネクタ - ビジネス [sn_bom_credit_asmt.b2b_agent_connector]	• クレジットサービス要求の送信 • 与信ケースとタスクを処理して、与信ケースが管理するアカウントの要求を履行する	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_viewer • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer • sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom_loan_b2b.viewer

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

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	i 重要: エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。	• sn_bom.agent • sn_bom.deposit_account_viewer
クレジットエージェントコネクタ – 個人 [sn_bom_credit_asmt.b2c_agent_connector]	• クレジットサービス要求の送信 • 与信ケースとタスクを処理し、与信ケースが管理するコンシューマーアカウントの要求を実行する	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom_loan.b2c_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.agent • sn_bom.deposit_account_viewer

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

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	i 重要: エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。	
クレジットビューアー - ビジネス [sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer]	ビジネスサービスのクレジットタスクと関連データの表示	なし
クレジットエージェント - 個人 [sn_bom_credit_asmt.b2c_agent]	• コンシューマーサービスのクレジットタスクの全体的なステータスの表示 • クレジットタスクの処理	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom_loan.b2c_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.b2c_agent • sn_esm_agent
クレジットビューアー - 個人 [sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer]	コンシューマーサービスのクレジットタスクと関連データの表示	なし

自動翻訳

インストールされるテーブル

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

テーブル	Description (説明)
クレジットベース [sn_bom_credit_asmt_base]	クレジットサービスケーステーブルは、クレジットベーステーブルを拡張します。クレジットベーステーブルは、ケース [sn_customerservice_case] テーブルを拡張します。
クレジットサービスケース [sn_bom_credit_asmt_b2b_service]	すべての ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションのすべてのクレジットケースを保存します。このテーブルは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。
クレジットサービスケース [sn_bom_credit_asmt_loan_b2b_service]	Financial Services Business Loan Operations アプリケーションのビジネスローンサービスのすべてのクレジットサービスケースを保存します。このテーブルは、クレジットベース [sn_bom_credit_asmt_base] テーブルを拡張します。
クレジットサービスケース [sn_bom_credit_asmt_service]	すべての ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションのコンシューマーサービスのすべてのクレジットサービスケースを保存します。このテーブルは、クレジットベース [sn_bom_credit_asmt_base] テーブルを拡張します。
クレジットサービスケース [sn_bom_credit_asmt_loan_service]	Financial Services Business Loan Operations アプリケーションの個人ローンサービスのすべてのクレジットサービスケースを保存します。このテーブルは、クレジットベース [sn_bom_credit_asmt_base] テーブルを拡張します。
クレジットタスク [sn_bom_credit_asmt_b2b_task]	すべての ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションのビジネスサービスのすべてのクレジットタスクを保存します。このテーブルは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。
クレジットタスク [sn_bom_credit_asmt_task]	すべての ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションのパーソナルサービスのすべてのクレジットタスクを保存します。このテーブルは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。

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

プラットフォームアナリティクスソリューションには、他のNow Platform製品で使用できるパッケージ化されたパフォーマンスアナリティクスコンテンツが含まれています。このソリューションは、ビジネスプロセスを改善し、セルフサービスの価値を定量化するのに役立つデータの可視化を提供します。

必要なロールとタスク

この プラットフォームアナリティクス ソリューションには、次のロールとタスクが関連付けられています。

- Now Platform アドミニストレーター (admin): このプラットフォームアナリティクス ソリューションをインストールしてアクティブ化し、システムのプロパティに必要な変更を加えます。
- パフォーマンスアナリティクス アドミニストレーター (pa_admin): インジケーター、ブレイクダウン、ウィジェット、およびダッシュボードを確認します。データ収集を設定して開始します。適切なステークホルダーとダッシュボードを共有します。
- パフォーマンスアナリティクス viewer (pa_viewer): パフォーマンスアナリティクスダッシュボードを表示します。

関連情報

[アナリティクスおよびレポートのソリューション](#)

ファイナンスサービスオペレーションのアナリティクスおよびレポートのソリューションのアクティブ化

プラットフォームアナリティクス のコンテンツパック ServiceNow Store アプリケーションをアクティブ化します。

始める前に

必要なロール: admin

手順

1. 移動先 [すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて](#).
2. FSO のパフォーマンスアナリティクスコンテンツパックを参照し、必要な有効なエンタイトルメントがあることを確認します。

検討中のインスタンスのアプリケーションを要求するには、HI アカウントと権限が必要です。HI アカウントとインスタンスは同じ会社のものである必要があります。詳細については、ServiceNow Store の「[ServiceNow 製品のインストール](#)」を参照してください。

3. FSO のパフォーマンスアナリティクスコンテンツパックを検索します。
4. アプリケーションをインストールします。

Financial Services Business Deposit Operations ダッシュボード

Financial Services Business Deposit Operationsダッシュボードを使用すると、ファイナンスサービスに対して受信した振込サービス要求に対するチームとビジネスのパフォーマンスに関するインサイトを取得できます。単一のビューから、預金サービスケースのステータスを監視し、傾向を確認し、詳細にドリルダウンすることができます。

i 重要:

Financial Services Business Deposit Operationsダッシュボードが刷新され、ユーザーエクスペリエンスが向上しました。

指定した期間について、SLA に違反したクローズ済みケース、緊急の対応が必要なオープンケース、および預金ケースの平均クローズ時間の詳細を表示できます。

必要な Now Platform ロール

- sn_bom_deposit_b2b.manager。ダッシュボードウィジェットとデータを表示する必要があります。
- ダッシュボードを編集するには、sn_bom_deposit_b2b.admin、sn_bom_pa.admin、および pa_admin が必要です。

Financial Services Business Deposit Operations ダッシュボードへのアクセス

Financial Services Business Deposit Operationsダッシュボードにアクセスするには、ワークスペース > ファイナンスサービスワークスペース > **Analytics Center** (アナリティクスセンター)



または、すべて > 振込操作 > 分析。

プラットフォームアナリティクス ワークスペースからダッシュボードにアクセスすることもできます。プラットフォームアナリティクス ワークスペースの詳細については、「[アナリティクスセンター](#)」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、既存のコア UI ダッシュボードレイアウトに通常どおりアクセスできます。すべて > 振込操作 > ダッシュボード。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用できるかの例については、次の表のユースケースを参照してください。

Financial Services Business Deposit Operations ダッシュボードのユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用法
振込マネージャー	振込ケースのステータスを可視化し、次のタスクを実行する必要があります。 - サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反している、または SLA に違反しそうで注意が必要なオープンな預金ケースを監視します - 預金ケースのボリュームの日次、週次、月次の傾向を監視します - ケースの平均クローズ時間のレビュー - 振込サービスケースの詳細へのドリルダウン
振込アドミン	ビューをカスタマイズできる必要があります。

インジケータ

B2B Deposit.元の振込口座の作成済みケース

振込サービスが元の振込口座である本日作成された振込ケースの数。

B2B Deposit.財務関係の追加の作成済みケース

振込サービスが財務関係の追加である本日作成された振込ケースの数。

B2B Deposit.口座自動振替の追加の作成済みケース

振込サービスが口座自動振替の追加である本日作成された振込ケースの数。

B2B Deposit.口座自動振替のキャンセルの作成済みケース

振込サービスが口座自動振替のキャンセルである本日作成された振込ケースの数。

B2B Deposit.口座自動振替の変更の作成済みケース

振込サービスが口座自動振替の変更である本日作成された振込ケースの数。

B2B Deposit.Failed standing order の作成済みケース

本日作成された、振込サービスが口座自動振替失敗の振込ケースの数。

B2B Deposit.振込口座のクローズの作成済みケース

振込サービスが振込口座のクローズである本日作成された振込ケースの数。

B2B Deposit.口座自動振替の変更のオープンケース

振込サービスが口座自動振替の変更であるその日のオープン振込ケースの数。

B2B Deposit.元の振込口座のオープンケース

振込サービスが元の振込口座であるその日のオープン振込ケースの数。

B2B Deposit.Add standing order のオープンケース

振込サービスが口座自動振替の追加であるその日のオープン預金ケースの数。

B2B Deposit.Failed standing order のオープンケース

振込サービスが口座自動振替の失敗であるその日のオープン預金ケースの数。

B2B Deposit.口座自動振替のキャンセルのオープンケース

振込サービスが口座自動振替のキャンセルであるその日のオープン預金ケースの数。

B2B Deposit.財務関係の追加のオープンケース

振込サービスが [財務関係の追加] であるその日のオープン振込ケースの数。

B2B Deposit.振込口座のクローズのオープンケース

振込サービスが [振込口座のクローズ] であるその日のオープン振込ケースの数。

B2B Deposit.アカウントクローズのクローズ済みケースの当座の数

振込サービスが振込口座のクローズで、振込口座がビジネス向け当座預金口座である、本日クローズされた振込ケースの数。

B2B Deposit.アカウントクローズのクローズ済みケースの貯蓄の数

振込サービスが振込口座のクローズで、振込口座がビジネス向け貯蓄口座である本日クローズされた振込ケースの数。

B2B Deposit.元のクローズ済みケースの当座の数

振込口座がビジネス向け当座預金口座である本日クローズされた振込ケースの数。

B2B Deposit.元のクローズ済みケースの貯蓄の数

振込サービスが元の振込口座で、振込口座がビジネス向け貯蓄口座である本日クローズされた振込ケースの数。

B2B Deposit.作成済みケースの貯蓄の数

振込口座がビジネス向け貯蓄口座で、振込サービスが元の振込口座でも振込口座のクローズでもない、本日作成された振込ケースの数。

B2B Deposit.作成済みケースの当座の数

振込口座がビジネス向け当座預金口座で、振込サービスが元の振込口座でも振込口座のクローズでもない、本日作成された振込ケースの数。

B2B Deposit.オープンケースの数

ブレイクダウンが経過時間であるその日のオープン預金ケースの数。

B2B Deposit.クローズ済みケースの数

本日クローズされた預金ケースのうち、経過時間とサービスの内訳が記載された数。

B2B Deposit.Number of closed cases with sla

SLA 内でその日にクローズされた預金ケースの数。このインジケータは、SLA を満たしたクローズ済みケースの数と SLA に違反したケースの数を比較するために使用されます。

B2B Deposit.Number of closed cases with breached sla

その日にクローズされ、SLA に違反した預金ケースの数。

B2B Deposit.SLA に違反しているオープンケースの数

SLA に違反したその日のオープン預金ケースの数。

B2B Deposit.SLA 違反が 80 % を超えたオープンケース

SLA 経過割合が 80% を超えた、その日のオープンな振込ケースの数。

B2B Deposit.クローズ済みケースの所要時間合計

経過時間とサービスの内訳を含む、その日に預金ケースをクローズするまでの時間数。

B2B Deposit.Average time to close case

ブレイクダウンが [サービス] の振込ケースをクローズするまでの平均時間数。スコアは次の式に従って計算されます。

$$[B2B\ Deposit.Summed\ duration\ of\ closed\ cases]/[B2B\ Deposit.Number\ of\ closed\ cases]$$

ブレイクダウン

- 経過時間
- サービス

Financial Services Business Loan Operations ダッシュボード

Financial Services Business Loan Operationsダッシュボードを使用すると、ビジネスローンケースに対するチームとビジネスのパフォーマンスについてのインサイトを得ることができます。ローンケースのステータスを監視し、傾向を確認し、単一のビューから詳細にドリルダウンすることができます。

重要:

Financial Services Business Loan Operationsダッシュボードが刷新され、ユーザーエクスペリエンスが向上しました。

このダッシュボードは、Financial Services Business Loan Operations アプリケーションをインストールすると自動的にアクティブ化されます。

指定した期間について、ローンケースのオープンケース、新規ケース、および平均クローズ時間の詳細を表示できます。

必要な Now Platform ロール

- sn_bom_loan_b2b.manager。ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- ダッシュボードの編集には、sn_bom_loan_b2b.admin、sn_bom_pa.admin、および pa_admin が必要です。

Financial Services Business Loan Operations ダッシュボードへのアクセス

Financial Services Business Loan Operationsダッシュボードにアクセスするには、ワークスペース > ファイナンスサービスワークスペース > **Analytics Center** (アナリティクスセンター) ()

または、すべて > ローン業務 > 分析。

プラットフォームアナリティクス ワークスペースからダッシュボードにアクセスすることもできます。プラットフォームアナリティクス ワークスペースの詳細については、「[アナリティクスセンター](#)」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、既存のコア UI ダッシュボードレイアウトに通常どおりアクセスできます。すべて > ローン業務 > ダッシュボード。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用できるかの例については、次の表のユースケースを参照してください。

ユーザー	ダッシュボードの使用法
ローンマネージャー	ビジネスローンケースのリアルタイムステータスを可視化し、次のタスクを実行する必要があります。 - サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反したすべてのオープンケースを監視する - すべてのオープンケースをエージェントとケースの経過時間別に監視します - サービス、エージェント、またはエージェントグループのすべての新規ケースのレビュー - サービス、エージェント、またはグループのケースの平均クローズ時間のレビュー - カテゴリの詳細へのドリルダウン
ローンアドミン	ビューをカスタマイズできる必要があります。

インジケーター

SLA に違反しているオープンケースの割合

特定の日に SLA に違反したオープンケースの割合。スコアは次の式に従って計算されます。

$$[[\text{Number of open cases with breached SLAs}] / [\text{Number of open cases}]] * 100$$

エージェントあたりのオープンケースの平均数

指定された日のエージェントのオープンケースの平均数。スコアは次の式に従って計算されます。

$$[[\text{Number of open cases}] / [\text{Number of agents}]]$$

オープンケースの平均経過時間

指定された日のオープンケースのブレイクダウンスコアと傾向 (日数)。各サービスのスコアは、次の式に従って計算されます。

$$[[\text{Summed age of open cases}] / [\text{Number of open cases}]] / 24$$

新規ケースの数

過去 3 か月間のサービス、エージェント、またはエージェントグループ別の新規ケースのブレイクダウン。ケースのデータは [sn_bom_loan_b2b_service] テーブルから収集されます。

ケースの平均クローズ所要時間

過去 7 日間のサービス、エージェント、またはエージェントグループ別のケースの平均クローズ時間 (日数) のブレイクダウン。スコアは次の式に従って計算されます。

[[Summed duration of closed cases] / [Number of closed cases]] / 24

ブレイクダウン

- エージェント
- エージェントグループ
- 経過時間
- サービス

Dispute Management ダッシュボード

Dispute Managementダッシュボードを使用すると、ファイナンシャルサービスに対して受信したカードサービス要求に対するチームとビジネスのパフォーマンスに関するインサイトを取得できます。

i

重要:

Dispute Managementダッシュボードが刷新され、ユーザーエクスペリエンスが向上しました。

カードサービスケースのステータスを単一のビューから監視できます。指定した時間に、サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反したクローズ済みケース、緊急の対応が必要なオープンケース、およびカードケースの平均クローズ時間の詳細を表示できます。

必要な Now Platform ロール

- sn_bom_credit_card.dispute_manager。ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- ダッシュボードを編集するには、sn_bom_credit_card.admin、sn_bom_pa.admin、および pa_admin が必要です。

Dispute Management ダッシュボードへのアクセス

Dispute Managementダッシュボードにアクセスするには、ワークスペース > ファイナンシャルサービスワークスペース > **Analytics Center** (アナリティクスセンター) () をクリックします。

または、すべて > カードオペレーション > 分析。

プラットフォームアナリティクス ワークスペースからダッシュボードにアクセスすることもできます。プラットフォームアナリティクス ワークスペースの詳細については、「[アナリティクスセンター](#)」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、既存のコア UI ダッシュボードレイアウトに通常どおりアクセスできます。すべて > カードオペレーション > ダッシュボード。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用できるかの例については、次の表のユースケースを参照してください。

ユーザー	ダッシュボードの使用法
カード異議申し立てマネージャー	異議申し立てケースのステータスを可視化し、次のタスクを実行する必要があります。

ユーザー	ダッシュボードの使用法
	- サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反している、または SLA に違反しそうで注意が必要なオープンな異議申し立てケースを監視します - 異議申し立てケースのボリュームに関する日次、週次、月次の傾向を監視する - ケースの平均クローズ時間のレビュー - 異議申し立てサービスケースの詳細へのドリルダウン
クレジットカードアドミン	ビューをカスタマイズできる必要があります。

インジケータ

Card Dispute.SLA を満たしたクローズ済みケースの数

SLA 内でその日にクローズされた異議申し立てケースの数。このインジケータは、SLA を満たしたクローズ済みケースの数と SLA に違反したケースの数を比較するために使用されます。

Card Dispute.SLA に違反しているオープンケースの数

SLA に違反したその日のオープン異議申し立てケースの数。

Card Dispute.チャージバックタスクの数

異議申し立てがチャージバックであったタスクの数。

Card Dispute.クローズ済みケースの所要時間合計

経過時間とサービスの内訳を含む異議申し立てケースをその日にクローズするまでの時間数。

Card dispute.オープンケースの数

ブレイクダウンが経過時間であるその日のオープン異議申し立てケースの数。

Card Dispute.貸倒償却の異議申し立ての数

結果が償却された異議申し立てトランザクションの数。

Card Dispute.成功したチャージバックの数

結果がチャージバックに成功したトランザクションの数。

Card Dispute.クローズ済みケースの数

本日クローズされた異議申し立てケースのうち、ブレイクダウンが経過時間とサービスである異議申し立てケースの数。

Card Dispute.SLA に違反しているクローズ済みケースの数

SLA に違反したクローズ済み その日 の異議申し立てケースの数。

Card Dispute.SLA 違反が 80 % を超えたオープンケース

SLA 経過割合が 80% を超える、その日のオープン異議申し立てケースの数。

Card Dispute.作成されたケースの数 (Card Dispute.Number of created cases)

本日作成された異議申し立てケースの数。

ブレイクダウン

- 経過時間
- カードネットワーク
- チャージバックコード
- 異議申し立て理由
- サービス

Financial Services Complaint Management ダッシュボード

Financial Services Complaint Management ダッシュボードを使用すると、ファイナンシャルサービスについて受け取った苦情に対するチームとビジネスのパフォーマンスに関するインサイトを取得できます。苦情サービスケースのステータスを監視し、傾向を確認し、単一のビューから詳細にドリルダウンすることができます。

 **重要:**
Financial Services Complaint Managementダッシュボードが刷新され、ユーザーエクスペリエンスが向上しました。

指定した時間に、SLA に違反したクローズ済みケース、緊急の対応が必要なオープンケース、および苦情ケースの平均クローズ時間の詳細を表示できます。

必要な Now Platform ロール

- sn_bom_compl.manager。ダッシュボードウィジェットとデータを表示する必要がありました。
- sn_bom_compl.admin は、ダッシュボードの編集に必要です。

Financial Services Complaint Management ダッシュボードへのアクセス

Financial Services Complaint Managementダッシュボードにアクセスするには、ワークスペース > ファイナンシャルサービスワークスペース > **Analytics Center** (アナリティクスセンター) 

または、すべて > 苦情管理 > 分析。

プラットフォームアナリティクス ワークスペースからダッシュボードにアクセスすることもできます。プラットフォームアナリティクス ワークスペースの詳細については、「[アナリティクスセンター](#)」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、既存のコア UI ダッシュボードレイアウトに通常どおりアクセスできます。すべて > 苦情管理 > ダッシュボード。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用できるかの例については、次の表のユースケースを参照してください。

Financial Services Complaint Managementダッシュボードを使用するユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用法
苦情マネージャー	苦情ケースのステータスを可視化し、次のタスクを実行する必要があります。

Financial Services Complaint Managementダッシュボードを使用するユースケース (続く)

ユーザー	ダッシュボードの使用法
	- サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反している、または SLA に違反しそうで注意が必要なオープン苦情ケースを監視します - 各苦情カテゴリの苦情ケースのボリュームとその傾向を監視する - 各カテゴリのケースの平均クローズ時間を確認します。 - 苦情カテゴリの詳細へのドリルダウン
苦情アドミン	ビューをカスタマイズできる必要があります。

インジケータ

SLA に違反したオープンケースの数

SLA に違反した過去 7 日間のオープン苦情ケースの数。

SLA 違反が 80% を超えたオープンケース

過去 6 日間の SLA 経過割合が 80% を超えた未解決の苦情ケースの数。

オープンケースの数

過去 7 日間のオープン苦情ケースの経過時間とタイプのブレイクダウン。

新規ケースの数

本日オープンされた新規苦情ケースの数。このインジケータは、作成されたケースの数と過去 7 日間にクローズされたケースの数を比較して、傾向を確認するために使用されます。

ケースの平均クローズ所要時間

苦情タイプ別の苦情ケースの平均クローズ時間数のブレイクダウン。スコアは次の式に従って計算されます。

$$\frac{[\text{FSO Complaint.Summed duration of closed cases}]}{[\text{FSO Complaint.Number of closed cases}]}$$

SLA を満たしたクローズ済みケースの数

SLA 内でその日にクローズされたケースの数。このインジケータは、SLA を満たしてクローズされたケースの数と、過去 7 日間に SLA に違反したケースの数を比較するために使用されます。

クローズされたケースの数

本日クローズされた苦情ケースのタイプとカテゴリのブレイクダウン。

ブレイクダウン

- 経過時間
- カテゴリ
- タイプ

データの可視化

次の表は、Financial Services Complaint Management アプリケーションで利用可能なデータの可視化を示しています。

Financial Services Complaint Management アプリケーションで利用可能なデータの可視化

タイトル	タイプ	ソーステーブル	Description (説明)
クローズ済みケース - 上位 10 件の苦情カテゴリ	水平棒グラフ 	苦情ケース [sn_bom_compl_service]	過去 6 か月間にクローズされたケースの数が最大 (降順) の上位 10 件の苦情カテゴリのブレイクダウン。

Filters (フィルター)

次の表は、Financial Services Complaint Management アプリケーションで使用可能なフィルターを示しています。

Financial Services Complaint Management アプリケーションで利用可能なフィルター

名前	タイプ	Description (説明)
経過時間	バケット	苦情ケースの経過時間範囲を日数で表示します。
苦情カテゴリ	選択肢	苦情サービス [sn_bom_compl_service] テーブルのすべてのアクティブな苦情カテゴリを表示します。
苦情タイプ	選択肢	苦情サービス [sn_bom_compl_service] テーブルのすべてのアクティブな苦情タイプを表示します。

企業保険請求 ダッシュボード

企業保険請求ダッシュボードを使用すると、保険サービスに対して受信した個人ポリシーサービス要求に対するチームとビジネスのパフォーマンスに関するインサイトを取得できます。

企業保険請求ダッシュボードを使用すると、単一のビューから請求ケースのステータスを監視し、傾向を確認し、詳細にドリルダウンすることができます。指定した時間に、SLA に違反したクローズ済みケース、緊急の対応が必要なオープンケース、および請求ケースの平均クローズ時間の詳細を表示できます。

企業保険請求ダッシュボードにアクセスするには、すべて > 企業保険請求 > ダッシュボード。

必要な Now Platform ロール

- sn_ins_claim_cml.manager。ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- ダッシュボードの編集には、sn_ins_claim_cml.admin、sn_bom_pa.admin、および pa_admin が必要です。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用できるかの例については、次の表のユースケースを参照してください。

企業保険請求ダッシュボードを使用するユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用法
Commercial Lines Claims Manager (企業保険請求マネージャー)	請求ケースのリアルタイムステータスを可視化し、次のタスクを実行する必要があります。 - サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反したすべてのオープンな請求ケースを監視する - 各請求ケースタイプのボリュームとその傾向を監視する - 担当者、処理者、またはグループのケースの平均クローズ時間のレビュー
Commercial Lines Claims アドミン	ビューをカスタマイズする必要があります。

インジケータ

Commercial Claim. 拒否済みケースの数

本日却下およびクローズされた商用請求ケースの数。

Commercial Claim. オープンケースの数

オープンな商用請求ケースの数 (日次)。

Commercial Claim. クローズ済みケースの所要時間合計

ステージとサービスの内訳を含む、その日に商用請求ケースをクローズするまでの時間数。

Commercial Claim. クローズ済みケースの数

本日クローズされ、ステージとサービスの内訳がある商用請求ケースの数。

Commercial Claim. SLA 違反が 80 % を超えたオープンケース

SLA 経過割合が 80% を超える、その日のオープンな商用請求ケースの数。

Commercial Claim. クローズ済み SIU ケースの数

特別調査ユニット (SIU) によってクローズされた商用請求ケースの日次数。

Commercial Claim. 請求支払総額

クローズ済みケースの日次請求支払件数。

Commercial Claim. SLA に違反しているクローズ済みケースの数

その日にクローズされ、SLA に違反した商用請求ケースの数。

Commercial Claim:作成されたケースの数

その日に作成されたオープンな商用請求ケースの数。

Commercial lines.BOP 補償変更オープンケースの数

商用サービスが BOP 補償変更アカウントであるその日のオープンな商用請求ケースの数。

Commercial Claim. SLA 内のクローズ済みケースの数

SLA 内でその日にクローズされた商用請求ケースの数。このインジケータは、SLA を満たしてクローズされたケースの数と、SLA に違反したケースの数を比較するために使用されます。

ブレイクダウン

- SLA パーセンテージ
- Commercial Claim. 経過時間
- Commercial Claim. アカウント
- Commercial Claim. 製品
- Commercial Claim. サービス
- Commercial Claim. ステージ

企業保険サービス ダッシュボード

企業保険サービスダッシュボードを使用すると、保険サービスに対して受信した個人ポリシーサービス要求に対するチームとビジネスのパフォーマンスに関するインサイトを取得できます。

重要:

企業保険サービスダッシュボードが刷新され、ユーザーエクスペリエンスが向上しました。

企業保険サービスダッシュボードを使用すると、ポリシーサービスケースのステータスを監視し、傾向を確認し、単一のビューから詳細にドリルダウンできます。指定した時間に、サービスレベルアグリーメントに違反したクローズ済みケース、緊急の対応が必要なオープンケース、およびポリシーサービスケースの平均クローズ時間の詳細を表示できます。

必要な **Now Platform** ロール

- sn_ins_policy_b2b.manager。ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- ダッシュボードの編集には、sn_ins_policy_b2b.admin、sn_bom_pa.admin、および pa_admin が必要です。

企業保険サービス ダッシュボードへのアクセス

企業保険サービスダッシュボードにアクセスするには、ワークスペース > ファイナンシャルサービスワークスペース > **Analytics Center** (アナリティクスセンター) ()

または、すべて > 企業保険サービス > 分析。

プラットフォームアナリティクス ワークスペースからダッシュボードにアクセスすることもできます。プラットフォームアナリティクス ワークスペースの詳細については、「[アナリティクスセンター](#)」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、既存のコア UI ダッシュボードレイアウトに通常どおりアクセスできます。すべて > 企業保険サービス > ダッシュボード。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用できるかの例については、次の表のユースケースを参照してください。

企業保険サービスダッシュボードを使用するユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用法
企業保険サービスマネージャー	保険ケースのリアルタイムステータスを可視化し、次のタスクを実行する必要があります。 - サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反しているすべてのオープンな保険ケースを監視する - 各保険ケースタイプのボリュームとその傾向を監視する - エージェントの生産性の確認 - サービス、エージェント、またはグループのケースの平均クローズ時間のレビュー - ポリシータイプごとに要求の詳細を監視する - エラーカテゴリの詳細へのドリルダウン
企業保険サービスアドミン	ビューをカスタマイズできる必要があります。

インジケータ

企業保険サービス.クローズ済みケースの所要時間合計

ステージとサービスのブレイクダウンを含む、その日に企業保険ケースをクローズするまでの時間数。

企業保険サービス.クローズ済みケースの数

本日クローズされた企業保険ケースのうち、ステージとサービスの内訳を含む数。

Commercial Lines.SLA 違反が 80 % を超えたオープンケース

SLA 経過割合が 80% を超える、その日のオープン企業保険ケースの数。

企業保険：BOP 補償変更作成済みケースの数

企業保険サービスが BOP 補償変更アカウントである、本日作成された企業保険ケースの数。

企業保険サービス.SLA に違反しているクローズ済みケースの数

その日にクローズされ、SLA に違反した企業保険ケースの数。

企業保険：SLA に違反しているオープンケースの数

SLA に違反したその日のオープン企業保険ケースの数。

Commercial lines.BOP 補償変更オープンケースの数

企業保険サービスが BOP 補償変更アカウントであるその日のオープン企業保険ケースの数。

企業保険サービス.顧客によって却下されたケースの数

顧客によって却下されたケースの数。

企業保険サービス.SLA を満たしたクローズ済みケースの数

SLA 内でその日にクローズされた企業保険ケースの数。このインジケータは、SLA を満たしてクローズされたケースの数と、SLA に違反したケースの数を比較するために使用されます。

企業保険サービス.履行者によって却下されたケースの数

引受人または処理者によって却下されたケースの数。

ブレイクダウン

- ポリシーケースステージ
- ポリシー却下理由
- ポリシーサービス

Financial Services Business Lifecycle ダッシュボード

Business Lifecycle Operations ダッシュボードを使用すると、ビジネスライフサイクルケースに対するチームとビジネスのパフォーマンスに関するインサイトを取得できます。



重要:

Financial Services Business Lifecycleダッシュボードが刷新され、ユーザーエクスペリエンスが向上しました。

単一のビューからライフサイクルケースのステータスを監視し、傾向を確認し、詳細にドリルダウンすることができます。指定した時間にいつでも、ライフサイクルケースのオープンケース、新規ケース、および平均クローズ時間の詳細を表示できます。

必要な Now Platform ロール

- sn_bom_clo_b2b.manager。ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- sn_bom_clo_b2b.admin:ダッシュボードの編集に必要です。

Financial Services Business Lifecycle ダッシュボードへのアクセス

Financial Services Business Lifecycleダッシュボードにアクセスするには、ワークスペース > ファイナンシャルサービスワークスペース > **Analytics Center** (アナリティクスセンター) ()

または、*Business Lifecycle* > 分析。

プラットフォームアナリティクス ワークスペースからダッシュボードにアクセスすることもできます。プラットフォームアナリティクス ワークスペースの詳細については、「[アナリティクスセンター](#)」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、既存のコア UI ダッシュボードレイアウトに通常どおりアクセスできます。すべて > 顧客のライフサイクル操作 > ダッシュボード。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用できるかの例については、次の表のユースケースを参照してください。

Financial Services Business Lifecycleダッシュボードを使用するユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用法
アカウントマネージャー	ビジネスライフサイクルケースのリアルタイムステータスを可視化し、次のタスクを実行する必要があります。

Financial Services Business Lifecycleダッシュボードを使用するユースケース (続く)

ユーザー	ダッシュボードの使用法
	- サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反したすべてのオープンケースを監視する - エージェントと年齢に応じてすべてのオープンケースを監視する - サービス、エージェント、またはエージェントグループのすべての新規ケースのレビュー 30 日以内のサービス、エージェント、またはグループのケースの平均クローズ時間のレビュー - カテゴリの詳細へのドリルダウン
アカウントアドミン	アカウントマネージャーのすべてのタスクを実行し、さらにビューをカスタマイズする必要があります。

インジケータ

オープンケース：SLA に違反している

SLA に違反したオープンケースの割合。データは次の式に従って計算されます。

$$\frac{[[\text{Number of open Cases with Breached SLAs}]]}{[[\text{Number of Open Cases}]]} * 100$$

オープンケース：SLA に違反しそうである

SLA の違反に近いオープンケースの平均数。このインジケータのデータは、[task_sla] テーブルから収集されます。

経過時間別のオープンケース

オープンケースのブレイクダウンスコアと傾向 (経過日数別)。データは次の式に従って計算されます。

$$\frac{[[\text{Summed age of Open Cases}]]}{[[\text{Number of Open Cases}]]} / 24$$

過去 30 日間のクローズまでの平均時間

過去 7 日間のサービス、エージェント、またはアサイン先グループ別のケースの平均クローズ時間 (日数) のブレイクダウン。スコアは次の式に従って計算されます。

$$\frac{[[\text{B2C CLO.Summed duration of closed cases}]]}{[[\text{B2C CLO.Number of closed cases}]]}$$

新規ケースとクローズ済みケース

サービス、エージェント、またはエージェントグループ別の新規ケースとクローズ済みケースのブレイクダウン。ケースのデータは [sn_bom_clo_service] テーブルから収集されます。

クローズ済みケース - SLA 適合とSLA 違反

SLA が満たされたケースと SLA に違反したケースの数。ケースのデータは [sn_bom_clo_service] テーブルから収集されます。

ブレイクダウン

- 経過時間
- サービス

Filters (フィルター)

次の表は、Business Lifecycle Operations ダッシュボードで使用可能なフィルターを示しています。

Business Lifecycle Operations ダッシュボードで利用可能なフィルター

名前	タイプ	Description (説明)
経過時間	バケット	Business Lifecycle ケースの経過時間範囲を日数で表示します。
サービス	リスト	すべての Business Lifecycle ケースのレコードをフェッチします。

Financial Services Client Lifecycle ダッシュボード

Financial Services Client Lifecycle ダッシュボードを使用すると、クライアントライフサイクルケースに対するチームとビジネスのパフォーマンスに関するインサイトを取得できます。

i 重要:

Financial Services Client Lifecycle ダッシュボードが刷新され、ユーザーエクスペリエンスが向上しました。

単一のビューから、クライアントライフサイクルケースのステータスを監視し、傾向を確認し、詳細にドリルダウンすることができます。指定した時間にいつでも、クライアントライフサイクルケースのオープンケース、新規ケース、および平均クローズ時間の詳細を表示できます。

必要な Now Platform ロール

- sn_bom_clo.b2c_manager。ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- sn_bom_clo.b2c_admin:ダッシュボードの編集に必要です。

Financial Services Client Lifecycle ダッシュボードへのアクセス

Financial Services Client Lifecycle ダッシュボードにアクセスするには、ワークスペース > ファイナンスサービスワークスペース > **Analytics Center** (アナリティクスセンター) (🔍)

または、*Client Lifecycle* > 分析。

プラットフォームアナリティクス ワークスペースからダッシュボードにアクセスすることもできます。プラットフォームアナリティクス ワークスペースの詳細については、「[アナリティクスセンター](#)」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、既存のコア UI ダッシュボードレイアウトに通常どおりアクセスできます。すべて > *Client Lifecycle* > ダッシュボード。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用できるかの例については、次の表のユースケースを参照してください。

Financial Services Client Lifecycleダッシュボードを使用するユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用方法
アカウントマネージャー	Client Lifecycleケースのリアルタイムステータスを可視化し、次のタスクを実行する必要があります。 - サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反したすべてのオープンケースを監視する - エージェントと年齢に応じてすべてのオープンケースを監視する - サービス、エージェント、またはエージェントグループのすべての新規ケースのレビュー 30 日以内のサービス、エージェント、またはグループのケースの平均クローズ時間のレビュー - カテゴリの詳細へのドリルダウン
アカウントアドミニストレーター	アカウントマネージャーのすべてのタスクを実行し、さらにビューをカスタマイズする必要があります。

インジケーター

オープンケース：SLA に違反している

SLA に違反したオープンケースの割合。データは次の式から計算されます。

$$[[\text{Number of open Cases with Breached SLAs}]] / [[\text{Number of Open Cases}]] * 100$$

オープンケース：SLA に違反しそうである

指定した日のエージェントのオープンケースの平均数。このインジケーターのデータは、[task_sla] テーブルから収集されます。

経過時間別のオープンケース

オープンケースのブレイクダウンスコアと傾向 (経過日数別)。データは次の式から計算されます。

$$[[\text{Summed age of Open Cases}]] / [[\text{Number of Open Cases}]] / 24$$

過去 30 日間のクローズまでの平均時間

過去 7 日間のサービス、エージェント、またはアサイン先グループ別のケースの平均クローズ時間 (日数) のブレイクダウン。データは次の式から計算されます。

$$[[\text{B2C CLO.Summed duration of closed cases}]] / [[\text{B2C CLO.Number of closed cases}]]$$

新規ケースとクローズ済みケース

サービス、エージェント、またはエージェントグループ別の新規ケースとクローズ済みケースのブレイクダウン。ケースのデータは [sn_bom_clo_service] テーブルから収集されます。

クローズ済みケース - SLA 適合とSLA 違反

SLA が満たされたケースと SLA に違反したケース。ケースのデータは [sn_bom_clo_service] テーブルから収集されます。

ブレイクダウン

年齢。

Filters (フィルター)

次の表は、Client Lifecycle ダッシュボードで使用可能なフィルターを示しています。

Client Lifecycle ダッシュボードで利用可能なフィルター

名前	タイプ	Description (説明)
経過時間	バケット	Client Lifecycleケースの経過時間範囲を日数で表示します。

Group Life Servicing ダッシュボード

Group Life Servicingダッシュボードを使用すると、保険サービスに対して受信したグループポリシーサービス要求に対するチームとビジネスのパフォーマンスに関するインサイトを取得できます。

重要:

Group Life Servicingダッシュボードが刷新され、ユーザーエクスペリエンスが向上しました。

Group Life Servicingダッシュボードを使用すると、ポリシーサービスケースのステータスを監視し、傾向を確認し、単一のビューから詳細にドリルダウンできます。指定した時間に、SLA に違反したクローズ済みケース、緊急の対応が必要なオープンケース、およびポリシーサービスケースの平均クローズ時間の詳細を表示できます。

必要な Now Platform ロール

- sn_ins_group_life.manager。ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- ダッシュボードの編集には、sn_ins_group_life.admin、sn_bom_pa.admin、および pa_admin が必要です。

Group Life Servicing ダッシュボードへのアクセス

Group Life Servicingダッシュボードにアクセスするには、ワークスペース > ファイナンシャル サービスワークスペース > **Analytics Center** (アナリティクスセンター) (🔗)

または、すべて > **Group Life Servicing** > 分析。

プラットフォームアナリティクス ワークスペースからダッシュボードにアクセスすることもできます。プラットフォームアナリティクス ワークスペースの詳細については、「[アナリティクスセンター](#)」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、既存のコア UI ダッシュボードレイアウトに通常どおりアクセスできます。すべて > **Group Life Servicing** > ダッシュボード。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用できるかの例については、次の表のユースケースを参照してください。

Group Life Servicingダッシュボードを使用するユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用方法
団体生命保険契約マネージャー	保険ケースのリアルタイムステータスを可視化し、次のタスクを実行する必要があります。 • SLA (サービスレベルアグリーメント) に違反したすべてのオープンな保険ケースを監視する • 各保険ケースタイプのボリュームとその傾向を監視する • エージェントの生産性の確認 • サービス、エージェント、またはグループのケースの平均クローズ時間のレビュー • ポリシータイプ別に要求の詳細を監視する • エラーカテゴリの詳細へのドリルダウン
団体生命保険契約アドミン	ビューをカスタマイズできる必要があります。

インジケータ

Group Life and Disability Servicing.クローズ済みケースの所要時間合計

ステージとサービスのブレイクダウンを含む個人向け保険ケースをクローズする時間数。

Group Life and Disability Servicing.クローズ済みケースの数

本日クローズされた団体生命保険ケースのうち、ステージとサービスの内訳が記載されている数。

Group Life and Disability Servicing.SLA 違反が 80 % を超えたオープンケース

SLA 経過割合が 80% を超える、その日のオープンな団体生命保険ケースの数。

Group Life and Disability Servicing.団体生命メンバー情報変更

保険契約サービスが加入者情報を変更している団体生命保険ケースの数。

Group Life and Disability Servicing.SLA に違反しているクローズ済みケースの数

その日にクローズされた、SLA に違反した団体生命保険ケースの数。

Group Life and Disability Servicing.SLA に違反しているオープンケースの数

SLA に違反した、その日のオープンな団体生命保険ケースの数。

Group Life and Disability Servicing.オープンケースの数

その日にオープンされた団体生命保険ケースの数。

Group Life and Disability Servicing.顧客によって却下されたケースの数

過去 30 日間に顧客によって却下され、エージェントによって提案されたソリューションが却下されたクローズ済みケースの数。

Group Life and Disability Servicing.SLA を満たしたクローズ済みケースの数

SLA 内でその日にクローズされた団体生命保険ケースの数。このインジケーターは、SLA を満たしたクローズ済みケースの数と SLA に違反したケースの数を比較するために使用されます。

Group Life and Disability Servicing. 履行者によって却下されたケースの数

過去 30 日間にクローズされ、処理担当者または引受人によって却下されたケースの数。

Group Life and Disability Servicing. 団体生命ポリシードキュメント送信

保険契約サービスが保険契約ドキュメントを送信している団体生命保険ケースの数。

Group Life and Disability Servicing. 団体生命ポリシー更新

保険契約サービスが保険契約を更新している団体生命保険ケースの数。

ブレイクダウン

- グループケースステージ
- 団体生命却下理由
- 団体生命サービス

Individual Life Servicing ダッシュボード

Individual Life Servicing ダッシュボードを使用すると、保険サービスに対して受信した個々の保険契約サービス要求について、チームとビジネスのパフォーマンスに関するインサイトを取得できます。

重要:

Individual Life Servicing ダッシュボードが刷新され、ユーザーエクスペリエンスが向上しました。

Individual Life Servicing ダッシュボードを使用すると、ポリシーサービスケースのステータスを監視し、傾向を確認し、単一のビューから詳細にドリルダウンできます。指定した時間に、サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反したクローズ済みケース、緊急の対応が必要なオープンケース、およびポリシーサービスケースの平均クローズ時間の詳細を表示できます。

必要な Now Platform ロール

- sn_ins_indiv_life.manager。ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- ダッシュボードの編集には、sn_ins_indiv_life.admin、sn_bom_pa.admin、および pa_admin が必要です。

Individual Life Servicing ダッシュボードへのアクセス

Individual Life Servicing ダッシュボードにアクセスするには、ワークスペース > ファイナンシャル サービスワークスペース > **Analytics Center** (アナリティクスセンター) () をクリックします。

または、すべて > **Individual Life Servicing** > 分析。

プラットフォームアナリティクス ワークスペースからダッシュボードにアクセスすることもできます。プラットフォームアナリティクス ワークスペースの詳細については、「[アナリティクスセンター](#)」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、既存のコア UI ダッシュボードレイアウトに通常どおりアクセスできます。すべて > **Individual Life Servicing** > ダッシュボード。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次の表のユースケースを参照してください。

Individual Life Servicingダッシュボードを使用するユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用方法
個人生命保険契約マネージャー	保険ケースのリアルタイムステータスを可視化し、次のことを行う必要があります。 - サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反したすべてのオープンな保険ケースを監視する - 各保険ケースタイプのボリュームとその傾向を監視する - エージェントの生産性の確認 - サービス、エージェント、または個人のケースの平均クローズ時間のレビュー - ポリシータイプ別に要求の詳細を監視する - エラーカテゴリの詳細へのドリルダウン
個人生命保険契約アドミン	ビューをカスタマイズできる必要があります。

インジケータ

Individual Life and Disability Servicing.クローズ済みケースの所要時間合計

ステージとサービスのブレイクダウンを含む個人向け保険ケースをクローズする時間数。

Individual Life and Disability Servicing.クローズ済みケースの数

本日クローズされた、ステージとサービスのブレイクダウンがある個人生命保険ケースの数。

Individual Life and Disability Servicing.SLA 違反が 80 % を超えたオープンケース

SLA 経過割合が 80% を超える、その日のオープンな個人生命保険ケースの数。

Individual Life and Disability Servicing.SLA に違反しているクローズ済みケースの数

その日にクローズされた、SLA に違反した個人生命保険ケースの数。

Individual Life and Disability Servicing.SLA に違反しているオープンケースの数

SLA に違反した、その日のオープンな個人生命保険ケースの数。

Individual Life and Disability Servicing.オープンケースの数

その日のオープンな個人生命保険ケースの数。

Individual Life and Disability Servicing.顧客によって却下されたケースの数

過去 30 日間に顧客によって却下され、エージェントによって提案されたソリューションが却下されたクローズ済みケースの数。

Individual Life and Disability Servicing.SLA を満たしたクローズ済みケースの数

SLA 内でその日にクローズされた個々の生命保険ケースの数。このインジケータは、SLA を満たしてクローズされたケースの数と、SLA に違反したケースの数を比較するために使用されます。

Individual Life and Disability Servicing. 履行者によって却下されたケースの数

過去 30 日間にクローズされ、処理担当者または引受人によって却下されたケースの数。

ブレイクダウン

- 個々のケースステージ
- 個人生命保険却下理由
- 個人生命サービス

Financial Services Payment Operations ダッシュボード

Financial Services Payment Operationsダッシュボードを使用すると、チームとビジネスが支払照会、請求、引き落としに対してどのように実行しているかについてのインサイトを得ることができます。

重要:

Financial Services Payment Operationsダッシュボードが刷新され、ユーザーエクスペリエンスが向上しました。

単一のビューから、これらのケースのステータスを監視し、傾向を確認し、詳細にドリルダウンすることができます。指定した時間にいつでも、支払ケースのオープンケース、新規ケース、および平均クローズ時間の詳細を表示できます。

必要な Now Platform ロール

- sn_bom_payment.manager。ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- ダッシュボードの編集には、sn_bom_payment.admin、sn_bom_pa.admin、および pa_admin が必要です。

Financial Services Payment Operations ダッシュボードへのアクセス

Financial Services Payment Operationsダッシュボードにアクセスするには、ワークスペース > ファイナンシャルサービスワークスペース > **Analytics Center** (アナリティクスセンター) ()

または、すべて > **Payment Operations** > 分析。

プラットフォームアナリティクス ワークスペースからダッシュボードにアクセスすることもできます。プラットフォームアナリティクス ワークスペースの詳細については、「[アナリティクスセンター](#)」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、既存のコア UI ダッシュボードレイアウトに通常どおりアクセスできます。すべて > **Payment Operations** > ダッシュボード。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用できるかの例については、次の表のユースケースを参照してください。

Financial Services Payment Operations ダッシュボードのユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用法
支払マネージャー	支払ケースのリアルタイムステータスを可視化し、次のタスクを実行する必要があります。 - サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反したすべてのオープン支払ケースを監視します - 各支払ケースタイプのボリュームとその傾向を監視する - エージェントの生産性の確認 - サービス、エージェント、またはグループのケースの平均クローズ時間のレビュー - エラータイプ別の請求の詳細の監視 - エラーカテゴリの詳細へのドリルダウン
支払アドミン	ビューをカスタマイズできる必要があります。

インジケータ

支払プロセッサに基づく顧客エラーがあるオープンな内部ケースの割合 (% of open internal claims having customer error based upon payment processor)

支払プロセッサに基づく、顧客エラーがあるオープンな内部請求の割合。スコアは次の式に従って計算されます。

$$([\text{Total Number of open internal claims having customer error grouped by payment processor}]/[\text{Total Number of open internal claims having customer error}]) * 100$$

実際の処理に基づく銀行エラーがあるクローズ済み外部請求の割合 (% of closed external claims having bank error based upon actual treatment)

ブレイクダウンが結果の理由である実際の処理に基づく銀行エラーがあるクローズ済み外部請求の割合。スコアは次の式に従って計算されます。

$$([\text{Number of closed external claims having bank error based upon outcome}]/[\text{Total number of closed external claims having bank error used in total number recovery}]) * 100$$

エラーカテゴリに基づく銀行エラーがあるオープンな内部請求の割合 (% of open internal claims having bank error based upon error category)

ブレイクダウンが経過時間と銀行エラーカテゴリであるエラーカテゴリに基づく、銀行エラーがあるオープンな内部請求の割合。スコアは次の式に従って計算されます。

$$([\text{Total Number of open internal claims having bank error based upon error category}]/[\text{Total number of open internal claims having bank error}]) * 100$$

顧客エラーがある外部請求に対する払い戻された合計請求金額の割合

ブレイクダウンが [実際の処理] である顧客エラーがある外部請求に対する、払い戻された合計請求金額の割合。スコアは次の式に従って計算されます。

$$([\text{Sum of refund amount for closed external claims having customer error based upon Actual treatment}]/[\text{Total sum of refund amount for closed external claims having customer error}]) * 100$$

実際の処理に基づく顧客エラーがあるクローズ済み外部請求の割合 (% of closed external claims having customer error based upon actual treatment)

ブレイクダウンが結果の理由である実際の処理に基づく顧客エラーがあるクローズ済み外部請求の割合。スコアは次の式に従って計算されます。

$$(((\text{Total number of closed external claims having customer error based upon outcome}) / (\text{Total number of closed external claims having customer error})) * 100) || 0$$

要求された処理に基づく銀行エラーがあるオープンな内部請求の割合 (% of open internal claims having bank error based upon requested treatment)

ブレイクダウンが経過時間と支払プロセッサである要求された処理に基づく銀行エラーがあるオープンな内部請求の割合。スコアは次の式に従って計算されます。

$$([\text{Total Number of open internal claims having bank error grouped by payment processor}] / [\text{Total count of open internal claims having bank error based upon requested treatment}]) * 100$$

例外として要求された処理があるオープンな内部請求の割合 (% of open internal claims having requested treatment as exception)

ブレイクダウンが経過時間およびエラータイプである場合、例外として要求された処理があるオープンな内部請求の割合。スコアは次の式に従って計算されます。

$$([\text{Number of open cases having requested treatment as Exception}] / [\text{Total Number of open cases having requested treatment as Exception}]) * 100$$

支払ケースのクローズ時間の割合 (% closing Time of payment cases)

ブレイクダウンが経過時間、支払ケース、支払エージェントである支払ケースのクローズ時間の割合。スコアは次の式に従って計算されます。

$$[\text{Summed Duration of Payment Closed Cases}] / [\text{Number of Payment Closed Cases}] / 24$$

払い戻し金額がある外部請求に対する復旧された合計請求の割合

ブレイクダウンが [実際の処理] である、払い戻し金額がある外部請求の復旧された合計請求の割合。スコアは次の式に従って計算されます。

$$([\text{Sum of refund amount for closed external claims having bank error}] / [\text{Total sum of refund amount for closed external claims having bank error}]) * 100$$

実際の分割処理に対して銀行エラーがあるクローズ済み外部請求の割合 (% of closed external claims having bank error for actual split treatment)

ブレイクダウンが [実際の処理] である実際の分割処理に対して銀行エラーがあるクローズ済み外部請求の割合。スコアは次の式に従って計算されます。

$$([\text{Total number of closed external claims having bank error based upon actual treatment}] / [\text{Total number of closed external claims having bank error}]) * 100$$

要求された処理に基づく顧客エラーがあるオープンな内部請求の割合 (% of open internal claims having customer error based upon requested treatment)

ブレイクダウンが経過時間および顧客エラーカテゴリである要求された処理に基づく、顧客エラーがあるオープンな内部請求の割合。スコアは次の式に従って計算されます。

$$([\text{Total Number of open internal claims having customer error with custom error category}] / [\text{Total Number of open internal claims having customer error}]) * 100$$

実際の処理の顧客エラーがあるクローズ済み外部請求の割合

実際の処理に関する顧客エラーがあるクローズ済み外部請求の割合。スコアは次の式に従って計算されます。

$$([Total\ number\ of\ closed\ external\ claims\ having\ customer\ error\ based\ upon\ actual\ treatment]/[Total\ number\ of\ closed\ external\ claims\ having\ customer\ error])*100$$

保護として要求された処理がある内部請求の割合 (% of internal claims having requested treatment as protected)

内訳が経過時間とエラータイプである場合、要求された処理が保護されている内部請求の割合。スコアは次の式に従って計算されます。

$$([Number\ of\ open\ cases\ having\ requested\ treatment\ as\ Protected]/[Total\ number\ of\ open\ cases\ having\ requested\ treatment\ as\ Protected])*100$$

例外として要求された処理と顧客エラーがあるクローズ済み外部請求の数 (Number of closed external claims having customer error with requested treatment as exception)

ブレイクダウンが [実際の処理] である例外として要求された処理で顧客エラーがあるクローズ済み外部請求の数。

ブレイクダウン

- 実際の処理
- 経過時間
- 銀行エラーカテゴリ
- 顧客エラーカテゴリ
- エラータイプ
- 結果の理由
- 支払エージェント
- 支払ケース
- 支払プロセッサ
- 支払サービス
- 支払タイプ

Filters (フィルター)

次の表は、Payment Operations ダッシュボードで利用可能なフィルターを示しています。

Payment Operations ダッシュボードで利用可能なフィルター

名前	タイプ	Description (説明)
実際の処理	選択肢	支払請求の実際の処理に利用可能な選択肢を表示します。
経過時間	バケット	支払ケースの経過時間範囲を日数で表示します。
銀行エラーカテゴリ	選択肢	支払請求の銀行エラーカテゴリで利用可能な選択肢を表示します。
顧客エラーカテゴリ	選択肢	支払請求の顧客エラーカテゴリで利用可能な選択肢を表示します。

Payment Operations ダッシュボードで利用可能なフィルター (続く)

名前	タイプ	Description (説明)
エラータイプ	選択肢	支払照会のエラータイプに利用可能な選択肢を表示します。
結果の理由	選択肢	支払請求に利用可能な結果の選択肢を表示します。
支払エージェント	スクリプト	ユーザーロールテーブルから、sn_bom_payment.claim_agent または sn_bom_payment.inquiry_agent ロールを持つアサインされた支払エージェントをフェッチします。
支払ケース	スクリプト	タスクテーブルから支払ケースレコードをフェッチします。
支払プロセッサ	選択肢	支払プロセッサで利用可能な支払方法の選択肢を表示します。
支払サービス	リスト	すべての支払いタスクのレコードをフェッチします。
支払タイプ	スクリプト	タスク SLA テーブルから支払ケースレコードをフェッチします。

Financial Services Personal Deposit Operations ダッシュボード

Financial Services Personal Deposit Operationsダッシュボードを使用すると、ファイナンシャルサービスに対して受信した預金サービス要求に対するチームとビジネスのパフォーマンスに関するインサイトを取得できます。単一のビューから、振込サービスケースのステータスを監視し、傾向を確認し、詳細にドリルダウンすることができます。

i 重要:

Financial Services Personal Deposit Operationsダッシュボードが刷新され、ユーザーエクスペリエンスが向上しました。

指定した時間に、サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反したクローズ済みケースの詳細、緊急の対応が必要なオープンケース、および振込ケースの平均クローズ時間を表示できます。

必要な **Now Platform** ロール

- sn_bom_deposit_b2c.manager。ダッシュボードウィジェットとデータを表示する必要があります。
- ダッシュボードを編集するには、sn_bom_deposit_b2c.admin、sn_bom_pa.admin、および pa_admin が必要です。

Financial Services Personal Deposit Operations ダッシュボードへのアクセス

Financial Services Personal Deposit Operationsダッシュボードにアクセスするには、ワークスペース > ファイナンシャルサービスワークスペース > **Analytics Center** (アナリティクスセンター)



または、すべて > 振込操作 > 分析.

プラットフォームアナリティクス ワークスペースからダッシュボードにアクセスすることもできます。プラットフォームアナリティクス ワークスペースの詳細については、「[アナリティクスセンター](#)」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、次の場所に移動して既存のコア UI ダッシュボードレイアウトにアクセスできます。すべて > 振込操作 > ダッシュボード.

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用できるかの例については、次の表のユースケースを参照してください。

Financial Services Personal Deposit Operations ダッシュボードのユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用方法
振込マネージャー	振込ケースのステータスを可視化し、次のタスクを実行する必要があります。 - サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反している、または SLA に違反しそうで注意が必要なオープンな預金ケースを監視します - 預金ケースのボリュームの日次、週次、月次の傾向を監視します - ケースの平均クローズ時間のレビュー - 振込サービスケースの詳細へのドリルダウン
振込アドミン	ビューをカスタマイズできる必要があります。

インジケーター

B2C Deposit.元の振込口座の作成済みケース

振込サービスが元の振込口座である本日作成された振込ケースの数。

B2C Deposit.財務関係の追加の作成済みケース

振込サービスが財務関係の追加である本日作成された振込ケースの数。

B2C Deposit.口座自動振替の追加の作成済みケース

振込サービスが口座自動振替の追加である本日作成された振込ケースの数。

B2C Deposit.口座自動振替のキャンセルの作成済みケース

振込サービスが口座自動振替のキャンセルである本日作成された振込ケースの数。

B2C Deposit.口座自動振替の変更の作成済みケース

振込サービスが口座自動振替の変更である本日作成された振込ケースの数。

B2C Deposit.失敗した口座自動振替の作成済みケース

本日作成された、振込サービスが口座自動振替失敗の振込ケースの数。

B2C Deposit.振込口座のクローズの作成済みケース

振込サービスが振込口座のクローズである本日作成された振込ケースの数。

B2C Deposit.口座自動振替の変更のオープンケース

振込サービスが口座自動振替の変更であるその日のオープン振込ケースの数。

B2C Deposit.元の振込口座のオープンケース

振込サービスが元の振込口座であるその日のオープン振込ケースの数。

B2C Deposit.口座自動振替の追加のオープンケース

振込サービスが口座自動振替の追加であるその日のオープン預金ケースの数。

B2C Deposit.失敗した口座自動振替のオープンケース

振込サービスが口座自動振替の失敗であるその日のオープン預金ケースの数。

B2C Deposit.口座自動振替のキャンセルのオープンケース

振込サービスが口座自動振替のキャンセルであるその日のオープン預金ケースの数。

B2C Deposit.財務関係の追加のオープンケース

振込サービスが [金融口座関係の追加] であるその日のオープン振込ケースの数。

B2C Deposit.振込口座のクローズのオープンケース

振込サービスが [振込口座のクローズ] であるその日のオープン振込ケースの数。

B2C Deposit.アカウントクローズのクローズ済みケースの当座の数

振込サービスが振込口座のクローズで、振込口座が個人向け当座預金口座である本日クローズされた振込ケースの数。

B2C Deposit.アカウントクローズのクローズ済みケースの貯蓄の数

本日クローズされた振込ケースのうち、振込サービスが振込口座のクローズで、振込口座が個人向け貯蓄口座となっているものの数。

B2C Deposit.元のクローズ済みケースの当座の数

振込口座が個人向け当座預金口座である本日クローズされた振込ケースの数。

B2C Deposit.元のクローズ済みケースの貯蓄の数

振込口座が個人向け貯蓄口座である本日クローズされた振込ケースの数。

B2C Deposit.作成済みケースの貯蓄の数

振込口座が個人向け貯蓄口座で、振込サービスが元の振込口座でも振込口座のクローズでもない、本日作成された振込ケースの数。

B2C Deposit.作成済みケースの当座の数

振込口座が個人向け当座預金口座で、振込サービスが元の振込口座でも振込口座のクローズでもない、本日作成された振込ケースの数。

B2C Deposit.オープンケースの数

ブレイクダウンが経過時間であるその日のオープン預金ケースの数。

B2C Deposit.クローズ済みケースの数

経過時間とサービスの内訳がある本日クローズされた預金ケースの数。

B2C Deposit.Number of closed cases with sla

SLA 内でその日にクローズされた預金ケースの数。このインジケータは、SLA を満たしてクローズされたケースの数と、SLA に違反したケースの数を比較するために使用されます。

B2C Deposit.Number of closed cases with breached sla

その日にクローズされ、SLA に違反した預金ケースの数。

B2C Deposit.SLA に違反しているオープンケースの数

SLA に違反したその日のオープン預金ケースの数。

B2C Deposit.SLA 違反が 80 % を超えたオープンケース

SLA 経過割合が 80% を超える、その日のオープン預金ケースの数。

B2C Deposit.クローズされたケースの所要時間合計

その日の預金ケースをクローズするまでの時間数、経過時間、サービスの内訳。

B2C Deposit.Average time to close case

ブレイクダウンが [サービス] の振込ケースをクローズするまでの平均時間数。スコアは次の式に従って計算されます。

$$[B2C\ Deposit.Summed\ duration\ of\ closed\ cases]/[B2C\ Deposit.Number\ of\ closed\ cases]$$

ブレイクダウン

- 経過時間
- サービス

個人向け保険請求 ダッシュボード

個人向け保険請求 ダッシュボードを使用すると、個人向け保険契約に対して受信した請求サービス要求に対するチームとビジネスのパフォーマンスに関するインサイトを取得できます。

個人向け保険請求ダッシュボードを使用すると、単一のビューから請求ケースのステータスを監視し、傾向を確認し、詳細にドリルダウンすることができます。任意の期間について、サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反したクローズ済みケース、緊急の対応が必要なオープンケース、およびクローズ済みの請求ケースの期間の詳細を表示できます。

i 重要:

プラットフォームアナリティクス ワークスペースは ServiceNow Storeで利用できます。詳細については、これらのリリースノートの「アクティブ化情報」セクションを参照してください。

個人向け保険請求ダッシュボードにアクセスするには、ワークスペース > ファイナンシャルサービスワークスペース > **Analytics Center** (アナリティクスセンター) 

プラットフォームアナリティクス ワークスペースからダッシュボードにアクセスすることもできます。プラットフォームアナリティクス ワークスペースの詳細については、「[アナリティクスセンター](#)」を参照してください。

必要な **Now Platform** ロール

- sn_ins_claim_pers.manager。ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- ダッシュボードの編集には、sn_ins_claim_pers.admin、sn_bom_pa.admin、および pa_admin が必要です。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用できるかの例については、次の表のユースケースを参照してください。

個人向け保険請求ダッシュボードを使用するユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用方法
個人向け保険請求マネージャー	請求ケースのリアルタイムステータスを可視化し、次のタスクを実行する必要があります。

個人向け保険請求ダッシュボードを使用するユースケース (続く)

ユーザー	ダッシュボードの使用法
	- サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反したすべてのオープンな請求ケースを監視する - 各請求ケースタイプのボリュームとその傾向を監視する - 担当者、処理者、またはグループのケースの平均クローズ時間のレビュー
個人向け保険請求アドミン	ビューをカスタマイズできる必要があります。

インジケータ

個人向け保険請求. オープンケース

オープンケースの数 (日次)。

個人向け保険請求. SLA 違反したオープンケースの数

SLA に違反しているオープンケースの数 (日次)。

個人向け保険請求. 設定されたケースの数

今日または毎日作成されたケースの数。

個人向け保険請求. 拒否ケースの数

本日クローズされ、請求が拒否されたケースの数。

個人向け保険請求. クローズ済みケースの合計期間

本日クローズされたケースの合計時間。

個人向け保険請求. クローズ済みケースの数

本日クローズされたケースの数。

個人向け保険請求. SLA でクローズ済みケースの数

SLA 内で本日クローズされたケースの数。

個人向け保険請求. SLA 違反のクローズ済みケースの数

その日にクローズされ、SLA 違反があった個人向け保険ケースの数。このインジケータは、SLA を満たしてクローズされたケースの数と、SLA に違反したケースの数を比較するために使用されます。

個人向け保険請求. SLA 違反が 80% を超えたオープンケース

SLA 違反の割合が 80% (実経過時間 >80%) を超えるオープンな個人向け保険ケースの数。

個人向け保険請求. 有償ケース数

SLA 付きの有償ケースの日次数。

個人向け保険請求. SIU ケース

SIU レビューのオープンケースの個人向け保険請求の日次数。

個人向け保険請求. 保険金支払額の傾向

クローズ済みケースの日次請求支払額の傾向。

ブレイクダウン

- ステージ
- 経過時間
- 請求サービス
- カスタマー
- 製品
- SLA パーセンテージ

個人向け保険サービス ダッシュボード

個人向け保険サービスダッシュボードを使用すると、保険サービスに対して受信した個人ポリシーサービス要求に対するチームとビジネスのパフォーマンスに関するインサイトを取得できます。

重要:
個人向け保険サービスダッシュボードが刷新され、ユーザーエクスペリエンスが向上しました。

個人向け保険サービスダッシュボードを使用すると、ポリシーサービスケースのステータスを監視し、傾向を確認し、単一のビューから詳細にドリルダウンできます。指定した時間に、サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反したクローズ済みケース、緊急の対応が必要なオープンケース、およびポリシーサービスケースの平均クローズ時間の詳細を表示できます。

必要な **Now Platform** ロール

- sn_ins_policy_b2c.manager。ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- ダッシュボードの編集には、sn_ins_policy_b2c.admin、sn_bom_pa.admin、および pa_admin が必要です。

個人向け保険サービス ダッシュボードへのアクセス

個人向け保険サービスダッシュボードにアクセスするには、ワークスペース > ファイナンシャル サービスワークスペース > **Analytics Center** (アナリティクスセンター) ()

または、すべて > 個人向け保険サービス > 分析。

プラットフォームアナリティクス ワークスペースからダッシュボードにアクセスすることもできます。プラットフォームアナリティクス ワークスペースの詳細については、「[アナリティクスセンター](#)」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、次の場所に移動して既存のコア UI ダッシュボードレイアウトにアクセスできます。すべて > 個人向け保険サービス > ダッシュボード。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用できるかの例については、次の表のユースケースを参照してください。

個人向け保険サービスダッシュボードを使用するユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用法
個人向け保険マネージャー	保険ケースのリアルタイムステータスを可視化し、次のタスクを実行する必要があります。

個人向け保険サービスダッシュボードを使用するユースケース (続く)

ユーザー	ダッシュボードの使用方法
	- サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反しているすべてのオープンな保険ケースを監視する - 各保険ケースタイプのボリュームとその傾向を監視する - エージェントの生産性の確認 - サービス、エージェント、またはグループのケースの平均クローズ時間のレビュー - ポリシータイプ別に要求の詳細を監視する - エラーカテゴリの詳細へのドリルダウン
個人向け保険アドミン	ビューをカスタマイズできる必要があります。

インジケーター

個人向け保険サービス.クローズ済みケースの所要時間合計

ステージとサービスの内訳がある個人向け保険ケースをクローズしたその日にクローズした時間数。

個人向け保険サービス.クローズ済みケースの数

本日クローズされた個人向け保険ケースのうち、ステージとサービスの内訳が盛り込まれたケースの数。

個人向け保険.SLA 違反が 80 % を超えたオープンケース

SLA 経過割合が 80% を超える、その日のオープンな個人向け保険ケースの数。

個人向け保険:自動車と自宅の両方で作成された補償変更ケースの数

個人向け保険サービスが個人自動車保険の補償範囲の変更アカウントまたはホームオーナーの補償の変更である、本日作成された個人向け保険ケースの数。

個人向け保険サービス.SLA に違反しているクローズ済みケースの数

SLA に違反した、その日にクローズされた個人向け保険ケースの数。

個人向け保険:SLA に違反しているオープンケースの数

SLA に違反したその日のオープンな個人向け保険ケースの数。

個人向け回線。自動車と自宅の補償変更のオープンケースの数

個人向け保険サービスが個人向け自動車保険の補償範囲の変更アカウントまたは住宅所有者の補償の変更である、その日のオープンな個人向け保険ケースの数。

個人向け保険サービス.顧客によって却下されたケースの数

顧客によって却下されたケースの数。

個人向け保険サービス.SLA を満たしたクローズ済みケースの数

SLA 内でその日にクローズされた個人向け保険ケースの数。このインジケーターは、SLA を満たしたクローズ済みケースの数と SLA に違反したケースの数を比較するために使用されます。

ブレイクダウン

- ポリシーケースステージ
- ポリシーサービス
- ポリシー却下理由

Financial Services Personal Loan Operations ダッシュボード

Financial Services Personal Loan Operationsダッシュボードを使用すると、個人ローンケースに対するチームとビジネスのパフォーマンスに関するインサイトを得ることができます。ローンケースのステータスを監視し、傾向を確認し、単一のビューから詳細にドリルダウンすることができます。



重要:

Financial Services Personal Loan Operationsダッシュボードが刷新され、ユーザーエクスペリエンスが向上しました。

指定した時間にいつでも、オープンケース、新規ケース、およびローンケースの平均クローズ時間の詳細を表示できます。このダッシュボードは、Financial Services Personal Loan Operations アプリケーションをインストールすると自動的にアクティブ化されます。

必要な Now Platform ロール

- sn_bom_loan.b2c_manager。ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- ダッシュボードの編集には、sn_bom_loan.b2c_admin、sn_bom_pa.admin、および pa_admin が必要です。

Financial Services Personal Loan Operations ダッシュボードへのアクセス

Financial Services Personal Loan Operationsダッシュボードにアクセスするには、ワークスペース > ファイナンシャルサービスワークスペース > **Analytics Center** (アナリティクスセンター) ()

または、すべて > ローン業務 > 分析。

プラットフォームアナリティクス ワークスペースからダッシュボードにアクセスすることもできます。プラットフォームアナリティクス ワークスペースの詳細については、「[アナリティクスセンター](#)」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、次の場所に移動して既存のコア UI ダッシュボードレイアウトにアクセスできます。すべて > ローン業務 > ダッシュボード。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用できるかの例については、次の表のユースケースを参照してください。

ユーザー	ダッシュボードの使用方法
ローンマネージャー	個人ローンケースのリアルタイムステータスを可視化し、次のタスクを実行する必要があります。 • サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反したすべてのオープンケースを監視する • すべてのオープンケースをエージェントとケースの経過時間別に監視します

ユーザー	ダッシュボードの使用法
	- サービス、エージェント、またはエージェントグループのすべての新規ケースのレビュー - サービス、エージェント、またはグループのケースの平均クローズ時間のレビュー - カテゴリの詳細にドリルダウンする。
ローンアドミン	ビューをカスタマイズできる必要があります。

インジケータ

SLA に違反しているオープンケースの割合

指定された日に SLA に違反したオープンケースの割合。スコアは次の式に従って計算されます。

$$[[\text{Number of open cases with breached SLAs}] / [\text{Number of open cases}]] * 100$$

エージェントあたりのオープンケースの平均数

指定された日のエージェントのオープンケースの平均数。スコアは次の式に従って計算されます。

$$[[\text{Number of open cases}] / [\text{Number of agents}]]$$

オープンケースの平均経過時間

オープンケースのブレイクダウンスコアと傾向 (経過日数別)。各サービスのスコアは、次の式に従って計算されます。

$$[[\text{Summed age of open cases}] / [\text{Number of open cases}]] / 24$$

新規ケースの数

過去 7 日間のサービス、エージェント、またはエージェントグループ別の新規ケースのブレイクダウン。ケースのデータは [sn_bom_loan_service] テーブルから収集されます。

ケースの平均クローズ所要時間

過去 7 日間のサービス、エージェント、またはアサイン先グループ別のケースの平均クローズ時間 (日数) のブレイクダウン。スコアは次の式に従って計算されます。

$$[[\text{Summed Duration of Closed Cases}] / [\text{Number of Closed Cases}]] / 24$$

ブレイクダウン

- エージェント
- エージェントグループ
- Assignment Group (アサイン先グループ)
- 経過時間
- サービス

Financial Services Treasury Operations ダッシュボード

Financial Services Treasury Operationsダッシュボードを使用すると、ファイナンシャルサービスに対して受信したトレジャリサービス要求に対するチームとビジネスのパフォーマンスに関するインサイトを取得できます。



重要:

Financial Services Treasury Operationsダッシュボードが刷新され、ユーザーエクスペリエンスが向上しました。

単一のビューからトレジャリサービスケースのステータスを監視し、傾向を確認し、詳細にドリルダウンすることができます。指定した時間に、サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反したクローズ済みケース、すぐに対応が必要なオープンケース、およびトレジャリケースの平均クローズ時間の詳細を表示できます。

必要な Now Platform ロール

- sn_bom_treasury.manager。ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- ダッシュボードを編集するには、sn_bom_treasury.admin、sn_bom_pa.admin、および pa_admin が必要です。

Financial Services Treasury Operations ダッシュボードへのアクセス

Financial Services Treasury Operationsダッシュボードにアクセスするには、ワークスペース > ファイナンシャルサービスワークスペース > **Analytics Center** (アナリティクスセンター) ()

または、すべて > **Treasury Operations** > 分析。

プラットフォームアナリティクス ワークスペースからダッシュボードにアクセスすることもできます。プラットフォームアナリティクス ワークスペースの詳細については、「[アナリティクスセンター](#)」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、既存のコア UI ダッシュボードレイアウトに通常どおりアクセスできます。すべて > **Treasury Operations** > ダッシュボード。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用できるかの例については、次の表のユースケースを参照してください。

Financial Services Treasury Operationsダッシュボードを使用するユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用法
トレジャリマネージャー	トレジャリケースのステータスを可視化し、次のタスクを実行する必要があります。 • サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反している、または SLA に違反しそうで注意が必要なオープントレジャリケースを監視します • 各トレジャリ製品のトレジャリケースのボリュームを監視する

Financial Services Treasury Operationsダッシュボードを使用するユースケース (続く)

ユーザー	ダッシュボードの使用法
	• ケースの平均クローズ時間のレビュー • トレジャリ製品の詳細へのドリルダウン
トレジャリアドミン	ビューをカスタマイズできる必要があります。

インジケータ

FSO Treasury. SLA のあるクローズ済みケースの数

SLA 内でその日にクローズされたケースの数。このインジケータは、SLA を満たしてクローズされたケースの数と、SLA に違反したケースの数を比較するために使用されます。

FSO トレジャリの SLA に違反しているクローズ済みケースの数 (FSO Treasury.Number of closed cases with breached sla)

その日にクローズされ、SLA に違反したトレジャリケースの数。

FSO トレジャリのオープンケースの数 (FSO Treasury.Number of open cases)

経過時間とサービスのブレイクダウンがあるその日のオープントレジャリケースの数。

FSO トレジャリのクローズ済みケースの数 (FSO Treasury.Number of closed cases)

経過時間とサービスの内訳があり、本日クローズされたトレジャリケースの数。

FSO トレジャリの平均ケースクローズ所要時間

ブレイクダウンが [サービス] のトレジャリケースをクローズするまでの平均時間数。スコアは次の式に従って計算されます。

$$\frac{[\text{FSO Treasury.Summed duration of closed cases}]}{[\text{FSO Treasury.Number of closed cases}]}$$

FSO トレジャリのクローズ済みケース合計期間 (FSO Treasury.Summed duration of closed cases)

経過時間とサービスのブレイクダウンを含む、その日にトレジャリケースをクローズするために要した合計時間数。

FSO トレジャリの新規ケースの数 (FSO Treasury.Number of new cases)

経過時間とサービスの内訳が記載された、本日オープンされた新規トレジャリケースの数。このインジケータをクローズ済みケースの数インジケータとともに使用すると、作成されたケースの数とクローズされたケースの数を比較して傾向を確認できます。

FSO トレジャリの SLA に違反する見込みであるオープンケースの数 (FSO Treasury.Number of open cases is going to breach sla)

SLA 経過割合が 80% 以上のオープントレジャリケースの数。

FSO トレジャリの SLA に違反しているオープンケースの数 (FSO Treasury.Number of open cases breached sla)

SLA に違反したその日のオープントレジャリケースの数。

ブレイクダウン

- 経過時間
- サービス

Filters (フィルター)

次の表は、Treasury Operations ダッシュボードで使用可能なフィルターを示しています。

名前	タイプ	Description (説明)
FSO トレジャリのサービス (FSO Treasury.Service)	タスクレコード	タスクタイプが sn_bom_treasury で始まり サービスで終わるサービス定義 [sn_bom_service_definition] テーブルからすべてのレコード をフェッチします。
経過時間	バケット	トレジャリケースの経過時間範 囲を日数で表示します。

ファイナンスサービスオペレーション 開発者ガイド

ServiceNow[®] ファイナンスサービスオペレーション (FSO) を使用すれば、金融サービス機関 (FSI) は構築済みのデジタルアプリケーションとワークフローを使用して、主要な運用プロセスを安全に自動化できます。FSO は、金融機関のすべての業務 (フロント、ミドル、バックオフィス) を 1 つのプラットフォームでつなぐものです。

この開発者ガイドでは、FSO の基本機能を拡張する方法や、既存のアプリケーションを ServiceNow の FSO と統合する方法について説明します。

このドキュメントで説明する統合タスクを実行する前に、まず FSO アプリケーションをインストールし、必要な設定をすべて実行する必要があります。詳細については、「[Financial Services Operations アプリケーションの構成](#)」を参照してください。

でのケースタイプとサービス定義の使用 FSO

ケースタイプとサービス定義を使用して、ファイナンスサービスオペレーション (FSO) で顧客の問題を解決するために必要なプロセスとデータを定義できます。このセクションのトピックでは、概要を説明し、さまざまな状況で使用する実装の選択について説明します。

のケースタイプ FSO

ケースタイプ、ケースタイプとその構造、および ファイナンスサービスオペレーション (FSO) での使用方法について説明します。

ケースタイプは、特定のタイプの顧客の問題を解決するために必要なプロセスとデータを表します。ケースタイプを使用して、組織のさまざまなタイプのカスタマーサービスケースを作成および構成します。

たとえば、銀行業界では、カスタマーサービスエージェントがケースタイプを使用して、ローン、クレジットカード、苦情の管理など、さまざまなサービス要求をキャプチャできます。

ローン運用には、企業/消費者間 (B2C) と企業間 (B2B) の 2 つの主要なケースタイプがあります。この実装では、ローンは異なるドメインにあり、活用する既存のアプリケーションがないため、個別のケースタイプがあります。また、エージェントが異なる要求を処理するため、B2C ケースは B2B

ケースから分離されています。また、銀行は規制要件のためにこれらのケースタイプを明確に分離する必要があります。

i 注:

FSO 実装では、ベースシステムアプリケーションを使用していない場合でもケースタイプを使用する必要があります。複数のケースタイプが必要ない場合でも、1 つのケースタイプから始める必要があります。このタイプの実装により、FSO アプリケーションまたはカスタムアプリケーションのいずれかから将来のケースタイプを簡単に採用できます。

ケースタイプ階層

FSO は階層型ケースタイプを実装して、金融機関 (FI) のさまざまなドメインと緊密に連携するデータモデル、ロール、ビジネスルール、および関連ワークフローを提供します。CSMケースを拡張するFSOベースケースタイプは、銀行や保険会社に適用されるデータモデル、ロール、ビジネスルールなどの機能を提供します。

プライマリケースタイプとドメイン固有ケースタイプ

FSO アプリケーションは、FSO ベースケースを拡張するプライマリケースタイプに分けられます。これらのケースタイプは、ビジネス機能や、Banking Industry Architecture Network (BIAN) などの業界標準に準拠しています。プライマリケースタイプにより、より適切なクエリとレポートが可能になり、サブドメイン固有のフィールドやフィールドラベルなどが提供されます。標準コンポーネントはドメインごとに事前に構築されており、事前設定されたペルソナ、ロール、および ACL を使用して、銀行および保険のコアドメイン別に論理的なグループ分けが提供されます。この構造により、FI はドメイン固有のルールを簡単に実装できます。

FSO ドメイン固有のケースタイプは、製品/基幹業務にさらに拡張されます。ドメイン固有のケースタイプを使用すると、サービスと異なる履行者 (つまり、処理者) を分離したり、各ケースタイプとやり取りするロールを定義したりできます。詳細なケースタイプにより、金融機関は専用のワークスペースでカスタマイズされたユーザーエクスペリエンスを構築できます。企業がアクセス制御を実装する場合は、データへのアクセスと可視化をより簡単に分離する方法も提供されます。

FSO ケースタイプの拡張

ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) アプリケーションで提供される既存のケースタイプから拡張することで、ビルド済みのロール、ビジネスルール、およびその他のビジネスロジックを活用できます。

すべての FSO アプリケーションにはベースケースタイプテーブルがあります。そのアプリケーションの新しいケースタイプを追加する場合は、ベースケースタイプテーブルを使用します。たとえば、Financial Services Treasury Operations で新しいケースタイプが必要な場合は、トレジャリベースケースを拡張します。

使用可能なアプリケーションケースタイプの詳細については、以下を参照してください。

- [銀行アプリケーション](#)
- [保険アプリケーション](#)

FSOを実装するときは、ユースケースをFSOドメインレベルのケースタイプにマッピングすることから始めます。これにより、ビルド済みの FSO アプリケーションを拡張し、提供されたロールとビジネスロジックを使用できます。

一致するドメインレベルが存在する場合は、ドメインレベルのケースタイプを拡張して、製品レベルのケースタイプを作成できます。

FSOケースタイプを拡張する利点

FSO ケースタイプを拡張することには、いくつかの利点があります。

- ベースシステム金融口座参照フィールドへのアクセス
- 金融口座、保険証券、トランザクションなどを含む顧客の 360 度ビュー
- 多くの FSO ケースタイプで機能するプレイブックと一般的なユーティリティを構築できる
- クイックリンクと統合されたケース/タスクの概要を含む貢献者ランディングページ
- ベースロールとスクリプトの継承:含まれているスクリプトは、ビジネスルール、クライアントスクリプト、およびスクリプトインクルードを提供します
- スコープ対象のアドミンが有効なアプリケーション内でのセキュリティ継承: FSO Core の fs_agentロールや閲覧者ロールなどのロールは、ケースタイプへのすべての基本的なアクセス/ACL を提供することで、ケースの拡張を簡素化します
- 汎用CSM UI アクションではなく Financial Services関連する UI アクションをすべての拡張機能に提供する
- 提供されるサービスを表示するサービス定義インターセプター
 - 顧客とエージェントが要求できる対象サービスのみを表示します
 - 顧客基準、エージェント基準、テンプレート、インターセプターの表示/非表示

注:

テーブル定義で「拡張可能」とマークされたテーブルのみを拡張する必要があります。

詳細については、「[ケースタイプを実装するためのベストプラクティス](#)」を参照してください。

FSO ケースタイプの作成

既存のアプリケーションから拡張できない新しいケースタイプが必要な場合は、FSO ベースケース (sn_bom_case) テーブルを拡張して作成できます。

ケースタイプの作成では、ロール、モジュール、ワークスペース、およびその他の必要なエンティティを作成します。ケースタイプの追加情報については、「[カスタマーサービスケースタイプ](#)」を参照してください。

FSO でケースタイプを作成する必要があるかどうかを評価する際に考慮できる質問のリストを次に示します。これは完全なリストではなく、個々の要件とユースケースに基づいてさらに分析を行う必要があります。

- 新しいケースタイプの代わりにサービス定義を使用する必要がありますか？
- ユースケースに使用できるアプリケーションはありますか？
- ケースタイプの作成時に拡張する必要がある基本 FSO ケースタイプはどれか？
- サービス要求には、部門、事業部門、または製品間で異なるプロセスがありますか？
- 新しいプロセスは既存のプロセスのステータスモデルと異なるか？
- キャプチャする必要がある各種サービス間に顕著な属性の違いはありますか？
- 各事業部門またはチームは、ケースを解決するためにさまざまなバックエンドシステムのセットとやり取りしますか？
- アクセス要件は既存のユースケースと大きく異なりますか？
- プロセス最適化を使用して、特定のプロセスを長期的に改善する必要がありますか？
- 将来のスケーラビリティ要件はありますか？
- 変更管理の考慮事項 – 複数のチームが関与する場合、問診票とワークフローを共有すると、変更管理プロセスの複雑さが増しますか？

シナリオの例

たとえば、ACH 支払い異議申し立てを実装する場合は、次の 1 つ以上に影響を与える可能性があるため、新しいケースタイプを作成することをお勧めします。

- ACH 異議申し立ての解決に必要なプロセスとタスクは、カード異議申し立てとは異なる場合があります
- ACH の異議申し立てをキャプチャするために必要な属性
- 異議申し立てを処理するチームごとに、アクセス権とトレーニング要件が異なる

FSO のサービス定義

サービス定義は、金融機関が販売する製品をサポートするために金融機関が提供するサービスを表します。サービス定義は、ケースタイプと連携して、さまざまなタイプのサポート照会や、独自の要求および履行プロセスを提供します。FSO では、サービス定義のサンプルリストが各製品と基幹業務ごとに事前設定されています。

サービス定義は、金融機関が提供するサービスごとに作成されます。エージェントは、事前定義されたサービスを使用して、顧客の問題と要求に適したタイプのケースとケースタスクをすばやく作成できます。

既にケースタイプがあり、既存のペルソナ用のドメイン内に新しいユースケースを追加する場合は、サービス定義を使用します。この場合、サービス定義によって新しいユースケースをより迅速に開発できます。

サービス定義のグループは、特定の製品/ケースタイプのサービスセットを定義します。履行者が同じ場合は、多くの異なるサービスを同じケースに関連付けることができます。

FSO の事前定義されたサービス定義には、各ケースタイプの上位に位置するワークフローが関連付けられています。

各サービス定義には、固有のワークフロー/プレイブック、属性、およびフォームがあります。これらは、(エージェントまたは顧客を介して) 要求することも、バックエンドシステムからトリガーすることもできます。サービス定義を使用すると、ビュー、カタログアイテム、データ属性、フロー、SLA、および UI ポリシーを使用して、ワークフローを簡単に構成し、追加サービスに拡張できます。

サービス定義は、サービスカテゴリにグループ化することもできます。サービスカテゴリを使用すると、ナビゲーションが容易になり、許可されたユーザーへのアクセスを制御できます。

サービス定義の作成に必要な主なコンポーネントは次のとおりです。

- 新しいサービスのサービス定義レコード。
- ケースタイプテーブルに対する新しいサービスの新しいビューとビュールール。
- ケースタイプテーブルに新しいレコードが作成されたときにトリガーされる、新しいサービスの新しいフロー。
- フローは、複数のタスクやサブタスクがあるユースケースなど、より複雑なユースケースにのみ必要です。
- 顧客/要求者がサービスカタログを介して作成する新しいレコードプロデューサー。エンドユーザーに要求を作成してもらいたい場合にのみ、レコードプロデューサーを使用してください。

関連情報

[Service definitions](#)

サービス定義の構成

リモートテーブルのリモートデータオプション

リモートテーブルを実装するためのさまざまなアプローチと、それぞれの長所と短所を理解します。

フルリモート

フル・リモート・システムでは、すべてのアカウント情報 (アカウント、保険証券、およびトランザクション) が外部システムに保存されます。

この構成では、次の場合に、金融口座/ポリシーをソースシステムから直接取得することを希望する顧客にリアルタイムの情報が提供されます。

- 顧客レコードの確認
- ケースへの情報の関連付け
- 顧客の360度ビューを取得する。たとえば、[顧客情報] タブなどです

フルリモコンの長所と短所

長所	短所
- 複数の要求タイプ (預金/ローン口座など) にわたる単一顧客の口座および取引情報 (Customer 360) のリアルタイム集計ビューを提供します。 - ワークスペース内の履行者に対して常に最新の情報が表示される - 機密データや個人を特定できる情報 (PII) がプラットフォームに保存されることはありません	- 親ローカルテーブルではリモートテーブルデータを使用できないため、販売済み製品/コンシューマー/アカウントの機能が失われます - 顧客情報 (C360)、レコードプロデューサー、フォーム、プレイブック、参照フィールド、参照修飾子、UI アクション、スクリプト、およびベースシステムの FSO テーブルからリモートテーブルを指すその他の領域を更新する必要がある

ハイブリッド

ハイブリッドシステムでは、システムはルックアップおよび保存機能を利用して外部システムから情報を照会し、ヘッダーレベルの情報をローカルテーブルに保持します。

この機能をバッチ/リアルタイム API 呼び出しと組み合わせて利用することで、特定のデータをローカルに保存できます。

このビューでは Customer 360 を使用できますが、バッチアップロードやデータを入力するための API 呼び出しに関する追加の戦略が必要になる場合があります。この構成では、外部データに関する特定の情報をローカルテーブルに保存する必要があります。

ハイブリッドの長所と短所

長所	短所
- 重要で頻繁に変更されない、必要で機密性の低い情報のみをシステムに保存します - ベースシステムの FSO フィールドルックアップデコレーターを使用してデータを検索および保持する - FSO リモートテーブルプラグインをルックアップおよび保存機能とともに使用すると、開発時間を短縮できます - レコードに表示される完全リモートデータは最新のものになります	- ローカルテーブルに保持されたデータは、更新しないと古くなります。外部システムからデータを更新する戦略が必要です - アカウントまたはコンシューマーの金融口座/トランザクションのアグリゲートビューは、情報が保持されるか (ルックアップおよび保存機能を使用している場合)、または実行時にバッチ/リアルタイム API 同期が実行されるまで表示されません

完全ローカル

完全なローカルデータストレージアーキテクチャアプローチでは、すべての顧客とアカウント情報 (顧客、アカウント、保険証券) が FSO に保存されます。この構成により、金融口座/保険証券をソースシステムから定期的に (毎日、または 1 日を通して一定の間隔で) 更新することを希望する顧客は、情報に迅速にアクセスできます。

このアプローチは、ユースケースが最新のデータに依存せず、レポートのニーズを優先する場合に便利です。

このアプローチは、次のユーザーアクションに役立ちます。

- 顧客レコードの確認
- ケースへの情報の関連付け
- 顧客の360度ビューを取得する。たとえば、[顧客情報] タブなどです

フルローカルの長所と短所

長所	短所
• 情報アグリゲートビューの変更頻度が低いユースケースに最適です • FSOにロードされた情報は、レポートおよびダッシュボード作成の目的で必要です • 1人の顧客とさまざまなペルソナのCustomer 360を簡単に構築	• ローカルテーブルに保持されたデータは、更新しないと古くなります。外部システムからデータを更新する戦略が必要です • ユーザーは、最新の情報を得るためにツール（「回転椅子」）を手動で切り替える必要があります • PII データを保護するために追加のソリューションが必要な場合があります

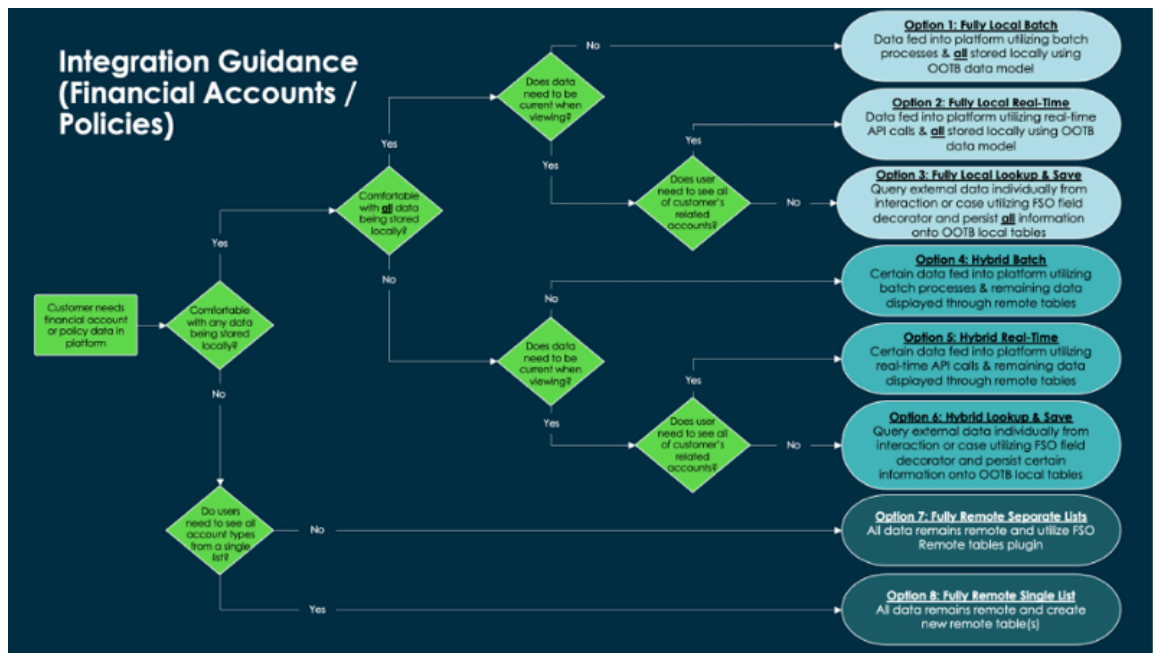
統合アプローチの選択

データをプラットフォームと統合するには、いくつかのオプションがあります。統合ガイダンスの意思決定マトリクスを確認して、ニーズに最適なアプローチを決定してください。

一部のオプションは、他のオプションと組み合わせて使用できます。たとえば、ハイブリッドバッチソリューションを使用して、特定のアカウント/ポリシーデータをシステムにロードできます。サポートエージェントがレコードの更新された情報を照会する場合は、ルックアップを実行し、外部システムからの新しい情報をローカルテーブルに保持することができます。

統合アプローチを選択するときは、次の点を考慮してください。

- ローカルに保存されているデータに満足していますか？ すべてのデータがローカルに保存されている場合はどうでしょうか。
- 1つのリストからすべてのアカウントタイプを表示する必要がありますか？
- 表示時にデータは最新である必要がありますか？
- ユーザーは、顧客の関連アカウントをすべて表示する必要がありますか？



FSO リモートテーブルプラグインの使用

統合アプローチを選択するときは、独自のカスタムリモートテーブルを作成する場合と比較して、FSO Remote Table プラグインの使用も検討してください。

FSO リモートテーブルプラグインは、販売済み製品を拡張する最低レベルの FSO テーブルから拡張を提供します。ただし、このデータはメモリにキャッシュされるため、親テーブルには表示されません。

FSO リモートテーブルプラグインは、エージェントがインタラクションまたはケースから個々のアカウント/ポリシーにのみアクセスする必要がある場合に適したオプションです。

エージェントが複数のタイプのアカウントを 1 つのリストに表示する場合、または顧客レコードを確認するときにすべてのアカウント情報を表示する必要がある場合は、カスタムリモートテーブルを作成し、必要に応じて顧客やケースなどのテーブルを参照することを検討してください。

ServiceNow REST API の操作

FSO は REST Table API を利用して、銀行アプリケーションなどの外部ソースが ServiceNow インスタンスに保存されている FSO データを操作できるようにします。テーブル API は、外部ソースから FSO 中心テーブルに対してすべての CRUD 操作 (作成、読み取り、更新、削除) を実行できるエンドポイントを提供します。

たとえば、この API を使用して、顧客レコードを検索し、顧客のクレジット カード、支払い、ローンなどの特定の FSO 情報を照会します。FSO 内で利用可能なテーブルの詳細については、「[ファイナンスサービスオペレーションのデータモデル](#)と[FSO テーブル定義](#)」を参照してください。

これらの REST エンドポイントを呼び出すときに使用するユーザーに必要なロールが割り当てられていることを確認する必要があります。アクセスしようとしているテーブルに基づいて必要なロールは次のとおりです。

- Financial Services Payment Operations:sn_bom_payment.admin および admin
- Financial Services Card Operations:sn_bom_card.admin および admin
- Financial Services Business Loan Operations:sn_bom_loan_b2b.admin および admin
- Financial Services Personal Loan Operations:sn_bom_loan.b2c_admin および admin

すべての FSO ロールと説明のリストについては、「[Financial Services Operations Core とともにインストールされるコンポーネント](#)」を参照してください。

REST API ServiceNow® のテスト

ServiceNow プラットフォームには、インスタンス内で利用可能な REST API にアクセスできる [REST API エクスプローラー](#) が用意されています。このツールを使用して、アプリケーション内でエンドポイント呼び出しを実装する前に、インスタンス内のさまざまな FSO テーブルとやり取りします。

統合のユースケース

企業のニーズに応じて、FSO と統合する方法は多数あります。このセクションでは、これらの統合のユースケースのうち、より一般的なもののいくつかについて説明します。これらのユースケースは、それぞれ単独で展開することも、組み合わせて特定のニーズを満たすこともできます。

注:

環境は、お客様によってそれぞれ異なります。ここで述べるユースケースのシナリオが示すのは、あくまでもここに記されているユースケースの一般的な実装です。実際の実装は大きく異なる場合があります。

- SoR でリモート情報をルックアップ
- ケースを送信するエージェント
- ケース要求を送信する外部システム
- SoR のリモート情報の更新
- リモートテーブル統合の設定

SoR でリモート情報をルックアップ

このユースケースでは、REST API 呼び出しを使用して、リモートバンキングシステム (SoR (SoR)) で顧客の住宅ローン口座の金融トランザクションの詳細を検索する方法を示します。

コールセンターのエージェントが顧客の問い合わせに対応し、ServiceNow フォームを使用して新しい FSO ケースを作成します。このフォームに、コンシューマー、金融口座、カテゴリ、簡単な説明の情報、および関連するメモを手動で入力します。

ServiceNow フォーム内のスクリプトは、コンシューマーおよび金融口座の情報を使用して、リモートバンキングシステム (銀行アプリケーション) 上のリモート REST エンドポイントを呼び出し、金融取引の詳細を取得します。次に、これらの詳細が ServiceNow フォームに表示されるため、エージェントは残りの必要なケース情報を手動で入力する前に情報を確認できます。完了すると、FSO ケースは ServiceNow インスタンスにキャッシュされます。

注:

このユースケースでは、銀行アプリケーションが、要求されたコンシューマーの詳細と関連する金融口座を返す REST エンドポイント `GET /api/getTransactions` を公開していることを前提としています。



以下は、リモート銀行アプリケーションから受信した金融取引の詳細が FSO ケースフォームに表示されるとき例です。

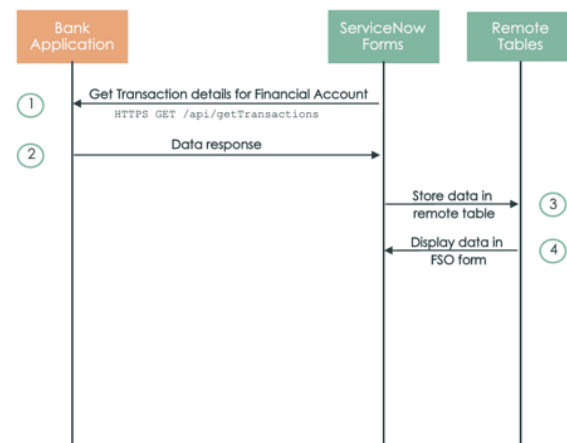
ML-RHL-6534

Details Transactions (4) Cases (1)

Transactions 4
Last refreshed 4m ago.

Transaction date	Posting date	Description	Amount
2021-04-01	2021-04-01	Monthly mortgage payment	\$550.00
2021-03-01	2021-03-01	Monthly mortgage payment	\$550.00
2021-02-01	2021-02-01	Monthly mortgage payment	\$550.00
2021-01-01	2021-01-01	Monthly mortgage payment	\$550.00

次の図は、このユースケースシナリオのアプリケーションフローを示し、必要な処理について簡単に説明しています。この実装では、リモート銀行アプリケーションから取得したデータはリモートテーブルに格納されます。[リモートテーブル](#) はメモリにキャッシュされるだけで、ServiceNow データベーステーブルに格納されることはありません。このシナリオは、対応する ServiceNow データベーステーブルにリモートデータを書き込むことによっても実装できます。[このシナリオ](#) は、[GlideRecord](#) API を使用して ServiceNow データベーステーブルにデータを格納する方法を示しています。



1. エージェントは、FSO フォームに必要な情報を入力します。この情報を使用して、[RESTMessageV2](#) API を使用して REST 呼び出し `/api/getTransactions` を作成し、それをリモート銀行アプリケーションに送信して、顧客の金融トランザクションの詳細を取得します。
2. リモート銀行アプリケーションは要求を処理し、指定された顧客の金融取引の詳細を返します。
3. 財務トランザクションの詳細は、[v_table](#) API を使用してリモートテーブルの ServiceNow インスタンスにキャッシュされます。
4. トランザクションの詳細が FSO フォームに表示されます。

コード例

次のコード例は、[RESTMessageV2](#) API を使用して、外部銀行アプリケーションへの REST 呼び出しを作成して実行する方法を示しています。次に、[v_table](#) API を使用して、返され

た結果をリモートテーブルに格納します。v_table API を使用する前に、リモートテーブル (com.glide.script.vtable) プラグインをアクティブ化する必要があります。

```
(function executeQuery (v_table, v_query) {
// Parameters needed in the request body of the REST endpoint
var requestBody = {
  'financial_account':v_query.getParameter('financial_account')
};

// Instantiate the RESTMessageV2 object
var request = new sn_ws.RESTMessageV2();
// Set the HTTP method as "GET"
request.setHttpMethod('get');
// URL of the endpoint on the bank application
request.setEndpoint('https://<yourbankappphost>/api/getTransactionDetails');
// Request body as a string
request.setRequestBody(JSON.stringify(requestBody));
// Call the REST endpoint
var response = request.execute();
// Get the response body
var responseBody = response.getBody();
// Parse the response body into an object
var responseObj = JSON.parse(responseBody);

// Store the response body into a virtual table
v_table.addRow({
  sys_id: gs.generateGUID(),
  amount: responseObj.amount,
  description: responseObj.description,
  posting_date: responseObj.posting_date,
  transaction_date: responseObj.transaction_date
});

})(v_table, v_query);
```

コード例

次のコード例は、リモートテーブルをクエリして FSO フォームに表示する方法を示しています。

```
function getRequiredInfo() {

// Instantiate a GlideRecord object with the remote table containing the financial transaction
details.
var now_GR = new GlideRecord('transaction_details_remote_table');

// Create a query to obtain the desired financial account
now_GR.addQuery('financial_account', g_form.getValue('financial_account'));

// Execute the query
var result = now_GR.query();

// Display the data in the FSO form
var data = [];
data ['amount'] = result.amount;
data ['description'] = result.description;
data ['posting_date'] = result.posting_date;
data ['transaction_date'] = result.transaction_date;
```

```

return data;
}

getRequiredInfo();

```

ケースを送信するエージェント

このユースケースでは、エージェントが既知の顧客のケースを送信できるようにする方法を示します。

このシナリオでは、FSO の苦情フォーム内から、エージェントがリモート銀行アプリケーションにある顧客の口座情報を検索します。特定されると、苦情フォーム内に表示され、エージェントは顧客の住宅ローン口座に関連するケースの詳細を手動で入力し、苦情ケースを保存します。フォームスク립トはバックグラウンドで、顧客の詳細と金融口座情報を ServiceNow インスタンスにローカルに保存します。

i 注:

このシナリオでは、銀行アプリケーションが、要求されたコンシューマーの詳細と関連する金融口座情報を返す 2 つの REST エンドポイント `GET /api/getConsumerDetails` と `GET /api/getFinancialAccounts` を公開していることを前提としています。



このシナリオでアクセスされる ServiceNow テーブルは次のとおりです。

- コンシューマー [csm_consumer]:顧客レコードが含まれます。
- ローン口座 [sn_bom_loan_account]:各顧客のローン口座情報が含まれます。

i 注:

ローン口座は金融口座の一種です。

以下は、顧客に代わって苦情を申し立てる手順をエージェントに説明する ServiceNow 苦情フォーム (ケースフォーム) の例です。このフォームで、エージェントはフォームの [Account Search] ボタンをクリックして、顧客のアカウント情報を見つけます。

エージェントが [アカウント検索] をクリックすると、次のようなポップアップが表示されます。ポップアップにより、エージェントは表示された検索パラメーターのいずれかを使用して顧客のアカウントを検索できます。特定の Web サービスに基づいて独自の検索条件を作成できます。これらの Web サービスは通常、顧客マスターおよびアカウントマスターシステム、CRM、コアバンキングメインフレーム、および Fiserv、FIS、Jack Henry、Finastra などのコアバンキングソフトウェアプロバイダーの API から提供されます。

検索では、この顧客の次のアカウントが返されます。

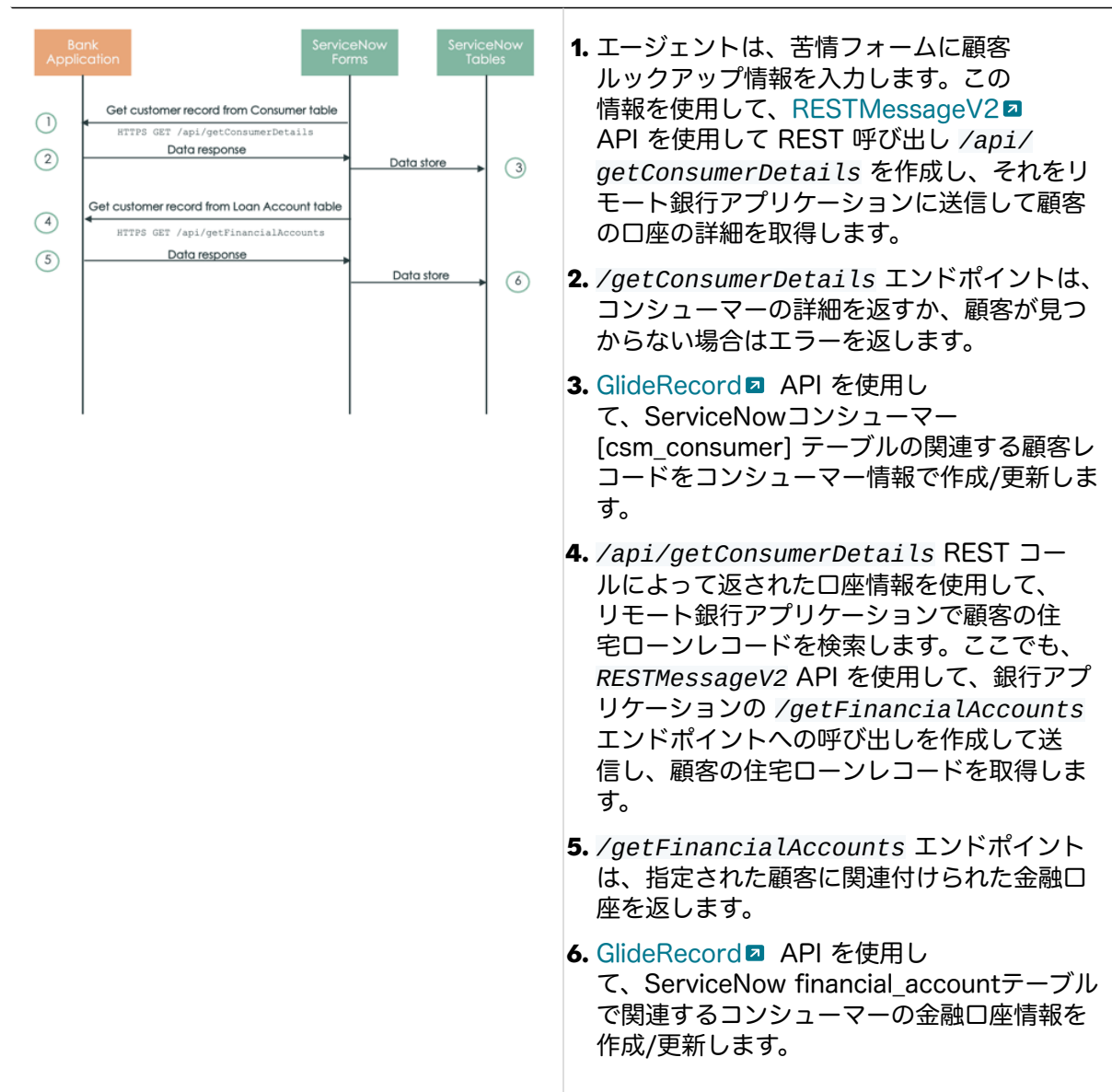
Accounts

Select an account to continue creating a new case.

Name	Account Number	Class	Product	Customer	Status
CA-CAA-9068	9068	Checking Account	Checking Account Adv	John Brown	Active
CC-SRCC-7758	7758	Credit Card	Sky Reward Credit Card	John Brown	Active
ML-RHL-6534	6534	Mortgage	Fixed Home Loan	John Brown	Active
SA-ASA-4472	4472	Saving Account	Adv Saving Account	John Brown	Active

エージェントが適切なアカウントを選択すると、必要なアカウント情報が自動的にケースフォームに入力されます。次に、エージェントは顧客ケースの送信に必要な追加情報を追加し、[**Submit**] ボタンをクリックして苦情を ServiceNow インスタンスに保存します。

次の図は、このユースケースの REST API 呼び出しのフローを示し、必要な処理について簡単に説明しています。



コード例

以下は、上記で概説した手順を実行する JavaScript の例です。

```
// Fetch consumers for the given first name and last name and associated
// financial accounts from the remote bank application
function fetchConsumers(consumer_fname, consumer_lname) {

    var request = new sn_ws.RESTMessageV2();
    request.setHttpMethod('get');

    request.setEndpoint('api/getConsumerDetails?fname=consumer_fname&lname=consumer_lname');
```

```

var response = request.execute();
var responseBody = response.getBody();
var responseObj = JSON.parse(responseBody);
var consumers = responseObj.consumers;

// Create a record in the ServiceNow Consumer [csm_consumer] table for the specified
consumer
var consumerDetails = [];
consumers.foreach(function(consumer){
    var consumerGR = new GlideRecord('csm_consumer');
    consumerGR.initialize();
    consumerGR.setValue('uid', consumer.uid);
    consumerGR.setValue('name', consumer.name);
    consumerGR.setValue('email', consumer.email);
    consumerGR.setValue('mobile', consumer.mobile);
    consumerGR.setValue('address', consumer.address);
    if(consumerGR.update()){
        consumer.sysId = consumerGR.getValue('sys_id');
        consumer.financialAccount = fetchFinancialAccountsForConsumer(consumer);
    }
});
}
// Fetch financial accounts for the specified consumer
function fetchFinancialAccountsForConsumer(consumer) {

    var financialAccounts = [];
    var request = new sn_ws.RESTMessageV2();
    request.setHttpMethod('get');
    request.setEndpoint('api/getFinancialAccounts/' + consumer);
    var response = request.execute();
    var responseBody = response.getBody();
    var responseObj = JSON.parse(responseBody);
    var financialAccounts = responseObj.financialAccounts;

    // Create a record in the ServiceNow financial_account table for each of the customer's
    financial accounts
    financialAccounts.foreach(function(finAccount){
        var finAccountGR = new GlideRecord('financial_account');
        finAccountGR.initialize();
        finAccountGR.setValue('uid', finAccount.uid);
        finAccountGR.setValue('type', finAccount.type);
        finAccountGR.setValue('number', finAccount.ac_number);
        finAccountGR.setValue('balance', finAccount.balance);

        if(finAccountGR.update()){
            finAccount.sysId = finAccountGR.getValue('balance');
            financialAccounts.push(finAccount);
        }
    });

    return financialAccounts;
}

// The following retrieves an object to display in UI page

```

```

fnmae = 'john';
lname = 'brown';

var consumerObj = fetchConsumers(fname, lname);

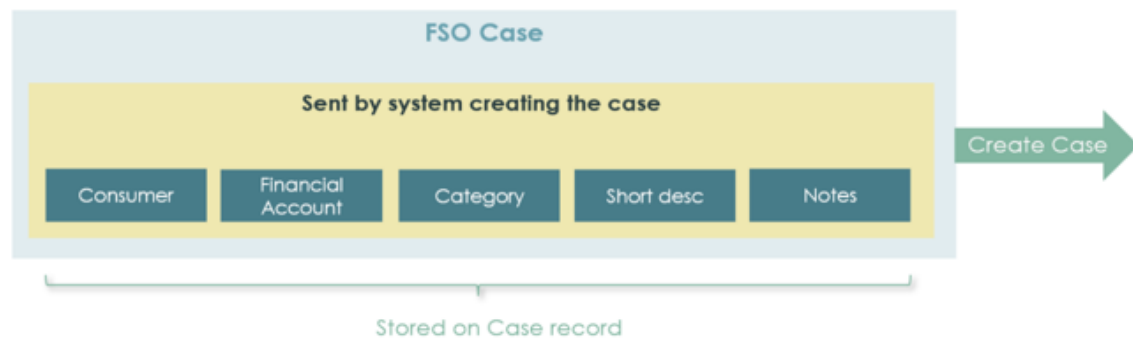
consumerObj.foreach(function(consumer){
  // Display the details on the page and populate it in the form as necessary
  console.log(consumer);
});

```

ケース要求を送信する外部システム

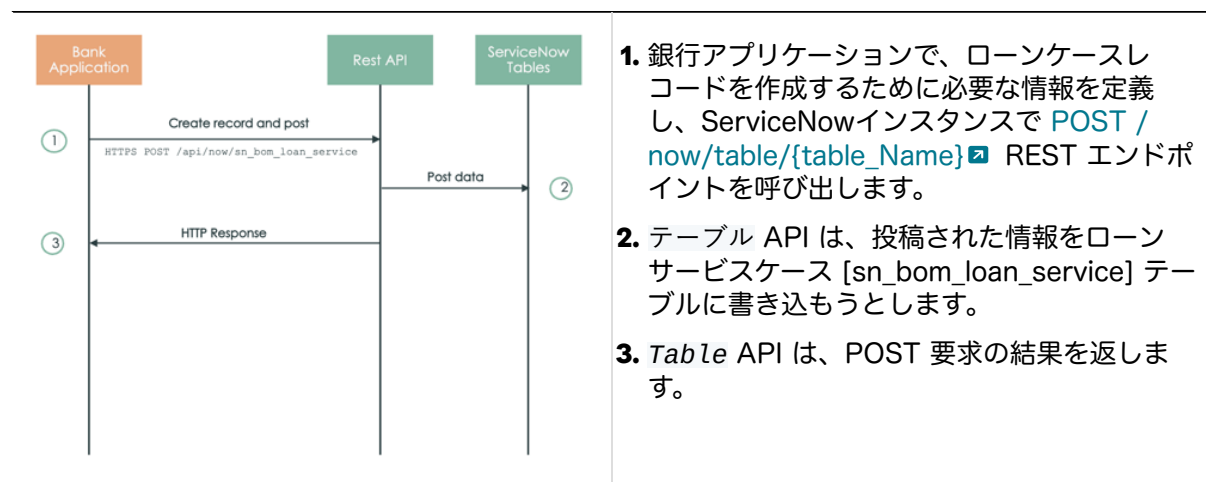
このユースケースは、ServiceNow ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) 製品が、オンラインバンキングアプリケーションやモバイルバンキングアプリケーション、コアバンキングシステム、その他の CRM ツールなどの外部システムからケース要求を受信する方法を示しています。

REST API 呼び出しを処理できるシステムであれば、このシナリオを実装して FSO で顧客ケースを作成できます。このシナリオでは、[コンシューマー]、[金融口座]、[カテゴリ]、[簡単な説明]、および [メモ] の各フィールドが外部システムから送信されます。



このシナリオでアクセスされるテーブルは、ローンサービスケース [sn_bom_loan_service] です。

次の図は、このシナリオでの REST API 呼び出しのフローを示し、処理について簡単に説明しています。



コード例

次に示すのは、必要な REST API 呼び出し情報を生成し、ServiceNow インスタンスに POST 要求を送信する JavaScript の例です。

```
// Construct the REST call to POST the creation of the loan service case on the ServiceNow
instance
//
function createRecord(tableName, requestBody) {

    var client = new XMLHttpRequest();
    client.open('post', 'http://<instance.servicenow.com>/api/now/tableName);
    client.setRequestHeader('Accept', 'application/json');
    client.setRequestHeader('Content-Type', 'application/json');

    client.onreadystatechange = function() {
        if (this.readyState == this.DONE) {
            console.log(this.status + this.response);
        }
    };

    client.send(JSON.stringify(requestBody)); // Send the POST request to the ServiceNow
instance
}

// Create the requestBody object to send to the Table API to create the loan service case.
// This is the typical minimum data that should be passed. You can write to any of the record
fields except those
// starting with 'sys_' - these are system generated read-only fields.

var tableName = 'sn_bom_loan_service';
var requestBody = {
    'consumer': '8938984kljhkhg34j5689903498u5', // Sys_id of the associated consumer
    'sold_product': '9590349760hkjhi3450983405033', // Sys_id of the customer loan account.
    'assignment_group': '5469813sae32135s5d55d5d6s6sdd', // Sys_id of the group to assign the
case to
    'contact_type': 'web', // Communication method used by customer to contact agent
    'product': '54666s6s46s6d6e4116b1f3rgt', // Sys_id of the product model of the asset
associated to the case.
    'service_definition': '989300jfk8403jf87uj3h9-03i984n4', // Sys_id of the definition of service
associated with this account.
    'short_description': 'Request for loan forgiveness' // Short description for the loan case
};

createRecord(tableName, requestBody);
```

SoR のリモート情報の更新

この統合シナリオでは、銀行アプリケーション内で SoR を更新する方法を示します。

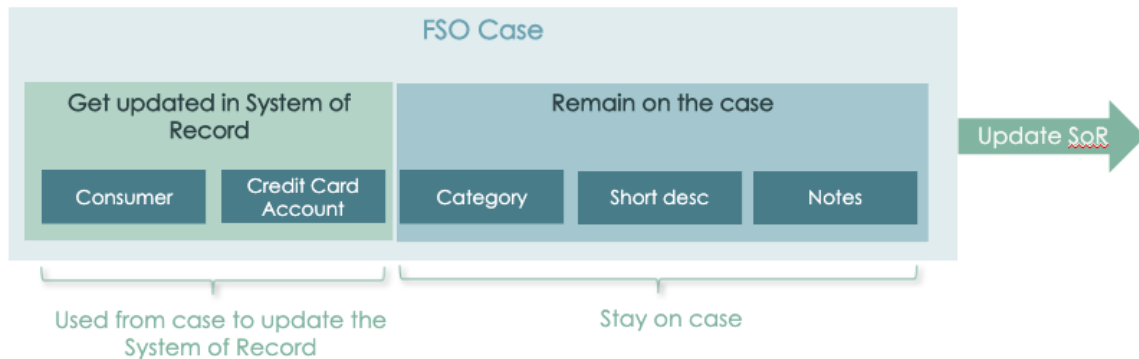
このシナリオでは、ServiceNow ワークフロー内のスクリプトが、顧客のクレジットカード利用限度額を更新するようリモート銀行アプリケーションに要求します。新しい限度額が承認されると、銀行アプリケーション (SoR (SoR)) で顧客の限度額が更新されます。

i 注:

顧客のクレジットカードの限度額など、同じ情報がリモートシステムの SoR と ServiceNow データベースの両方にある場合があります。ServiceNow データベース内の情報が最新でない可能性があるため、この種の情報を照会する場合は常に SoR 内の情報を使用するようにしてください。両方のデータストアでこの情報を更新するかどうかは、各自の判断で行ってください。このユースケースでは、クレジットカード口座 [sn_bom_cred_card] テーブルの情報は更新されません。

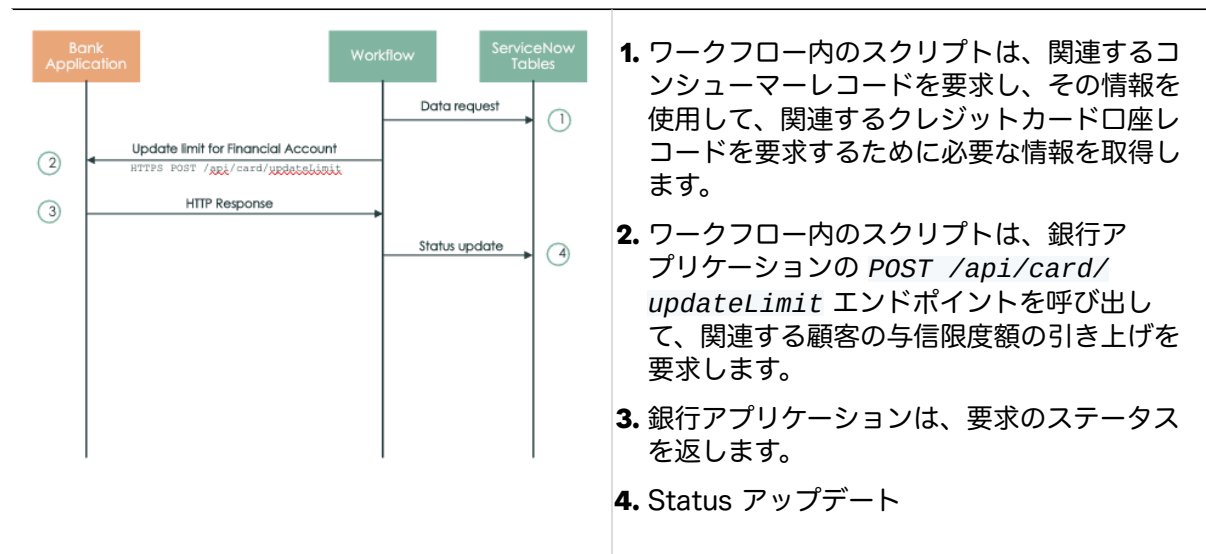
i 注:

このシナリオでは、銀行アプリケーションが、ServiceNow ワークフローからの更新要求を処理する REST エンドポイント `POST /api/card/updateLimit` を公開していることを前提としています。



このシナリオでアクセスするテーブルは、企業/顧客間レコードを含む **コンシューマー** [csm_consumer] テーブルです。

次の図は、このユースケースの REST API 呼び出しのフローを示し、必要な処理について簡単に説明しています。ここでは、**SoR でリモート情報をルックアップ** に概説されている手順を使用して顧客アカウント情報を取得していることを前提としています。



コード例

以下は、上記で概説した手順を実行する JavaScript の例です。

```
// Shows how to request the increase the credit limit for a specified card
// This code assumes there is a REST endpoint 'api/card/updateLimit' on the bank application system

// REST call to the /api/card/updateLimit endpoint to request
// an update to the customer's credit card limit
function updateCreditLimit(requestBody) {

    var request = new sn_ws.RESTMessageV2();
    request.setHttpMethod('post');
    request.setEndpoint('/api/card/updateLimit');
```

```

request.setRequestBody(JSON.stringify(requestBody));
var response = request.execute();

var responseBody = response.getBody();
var responseObj = JSON.parse(responseBody);

return responseObj;
}

// The following is the data object sent to the /api/card/updateLimit endpoint
// to increase the credit limit for the card
var requestBody = {
  'cardNumber': 'xxxx-xxxx-xxxx-5896',
  'accountNumber': 'xxxxxxxxxxxx9590',
  'oldLimit': 'USD 5000',
  'newLimit': 'USD 10000',
  'requestType': 'Increase_limit',
};

updateCreditLimit (requestBody);

```

リモートテーブル統合の設定

このユースケースは、金融機関のエージェントが、サードパーティの外部システムに存在する個々の消費者、銀行口座、およびトランザクションデータにアクセスする方法を示しています。この統合方法は、保険の保険契約管理システムへの統合など、業界全体に適用できます。

シナリオ

金融機関の消費者が、普通預金口座の最近の取引に関する詳細情報を求めて電話をかけてきました。金融機関のエージェントは、消費者との電話中にインタラクションレコードを作成します。エージェントは最近のトランザクションアクティビティを確認したいと考えているため、[Consumer (消費者)] フィールドに消費者の詳細を入力して保存します。

[Consumer (消費者)] フィールドはリモートテーブルを参照しています。これは、消費者のレコードが ServiceNow に保存されることなく、金融機関の CRM ツールから取得されていることを意味します。

エージェントが [Consumer (消費者)] フィールドで消費者を選択すると、関連するすべての貯蓄口座が [Deposit Account (振込口座)] というラベルの付いた別のフィールドで確認できます。このフィールドは、外部システムからのアカウント情報を参照しています。銀行口座のリストは、参照修飾子を使用して消費者の口座にフィルタリングされます。

エージェントが消費者のレコードを開くと、外部システムに存在する関連する銀行口座と関連トランザクションを確認できます。エージェントは、消費者が問い合わせしているトランザクションを簡単に見つけて、解決プロセスを進めることができます。

エージェントは、UI アクションを使用してインタラクションレコードからケースを作成します。インタラクションからのリモートデータが取得され、ケースフォームに事前入力されます。

目標

このユースケースでは、次のことを実現します。

- 外部システムに保存されているインタラクションから個々の顧客 (消費者) を検索します
- 選択した消費者に基づいて、インタラクションレコードで利用可能な振込口座のリストをフィルタリングします

- コンシューマー詳細ページを開いた後、「銀行口座」というタイトルの関連リストを指定します。これにより、そのコンシューマーレコードの外部システムに保存されているすべての銀行口座がプルされます
- [銀行口座] レコードを選択した後、[トランザクション] というタイトルの関連リストを指定します。この関連リストには、その銀行口座の外部システムに保存されているすべてのトランザクションが取り込まれます
- UI ポリシーを活用して、インタラクションレコードから金融サービスケースを作成し、エージェントがインタラクションレコードに入力したコンシューマーおよび銀行口座情報を事前に入力します

セットアップ手順の概要

次の表は、リモートテーブル統合を設定し、ユーザーインターフェイスにデータを表示する手順を示しています。

セットアップ手順の概要

ステップ	Description (説明)
リモートテーブルプラグインを有効にする	ServiceNow インスタンスがリモートテーブルをサポートするには、リモートテーブルプラグインを有効にする必要があります。詳細については、「 Activate the remote tables plugin 」を参照してください。
ソースデータの検査	採用する予定のアプローチに基づいて、システムに表示される外部データを決定する必要があります。エンドポイントとクエリされたソースデータは、個々のアーキテクチャ レイアウトによって異なります。
必要なリモートテーブルを作成する	外部ソースから取得した適切なデータを表示できるように、必要なリモートテーブルを作成します。 リモートテーブルには、一時データを外部ソースに格納されているデータに関連付けるための外部プライマリキーが必要です。 外部ソースからプルしてワークスペースに表示するデータ要素を特定する必要があります。たとえば、コンシューマー情報をプルする場合、外部プライマリキーに加えて、フルネーム、国コード、市区町村などを含めることができます。
送信 REST メッセージの作成	情報が保存されている外部システムへの適切な GET 呼び出しを実行するように、送信 REST メッセージ要求を設定します。移動先 すべて > System Web Services > 送信 > REST メッセージ 再アサインします
コンシューマーリモートテーブル定義の作成	スクリプトを定義し、各 REST API 呼び出しを呼び出すときに実行するアクションを ServiceNow に指示する適切な定義を作成します。

セットアップ手順の概要 (続く)

ステップ	Description (説明)
	このステップでは、リモートテーブルに表示する値を、外部システムで指定された値に合わせて調整します。 また、sys_idフィールドを外部システムの指定された外部主キーにマップする必要があります。
リモートテーブルを介したエンティティ関係の作成	他のリモートテーブルを作成する場合は、一意の外部プライマリキーをリモートテーブルの sys_id フィールドにマッピングして、それらの間の関係を作成します。 たとえば、銀行口座または保険証券をそのコンシューマーに関連付けるには、外部プライマリキーをコンシューマーリモートテーブル定義の sys_id フィールドにマップする必要があります。 コンシューマーが関連レコードを表示できるように関連リストを設定します。これを行うには、コンシューマーレコードのコンテキストメニューを開き、構成 > 関連リスト。
リモートテーブルを参照するようにインタラクシオンレコードのフィールドを更新します	このステップにより、エージェントは必要に応じてリモートデータを検索できるようになります。 インタラクシオンでリモートテーブルを参照するカスタムフィールドを作成します。これを行うには、インタラクシオンレコードのコンテキストメニューを開き、構成 > フォームレイアウト。
フィールドに参照修飾子を追加する	この手順により、リストのフィルタリングが有効になり、選択したコンシューマーに関連する外部システム内のアカウントやポリシーなどのみが表示されます。 詳細については、「Reference qualifiers」を参照してください。
リモートデータを入力する UI アクションを作成する	インタラクシオンからケース、またはワークフロー内のそれぞれのオブジェクトにリモートデータを入力する UI アクションを作成します。 詳細については、「Create a UI action」を参照してください。
FSO ルックアップクライアントアクションの利用	Financial Services Remote Tables プラグインに含まれる [Lookup UXF Client (UXF クライアントを検索)] アクションは、FSO Lookup Client アクションの設定に不可欠です。

セットアップ手順の概要 (続く)

ステップ	Description (説明)
	このアクションは、アクションペイロード定義を統合し、フィールドデコレーター内で UXF クライアントアクションとして使用されます。 リモートテーブルルックアップアプリケーションの一部として利用できますが、フィールドデコレーターまたは宣言アクションとの統合が必要です。 FSO の [クライアントを検索] アクションの詳細については、「FSO クライアントの検索アクション」を参照してください。
ローカルに保存された金融口座のリモートトランザクションの表示	頻繁に変更される情報 (トランザクションなど) はリモートテーブルに保持し、変更されない他のデータはローカルテーブルに保存するように選択できます。 たとえば、永続化された銀行口座のトランザクションを、すべてのトランザクションデータが外部システムに残る関連リストとして表示できます。詳細については、「Create defined related lists」を参照してください。 関係を作成するときは、リモートテーブルを [テーブルからのクエリ] の値として指定します。[クエリ対象] フィールドで関数を使用して、トランザクションとアカウント間の関係を定義します。

実装のチュートリアルの詳細については、『FSO リモートテーブルセットアップガイド』を参照してください。

FSO テーブル定義

ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) 製品には、カスタム FSO アプリケーション内で活用できる複数のテーブルが用意されています。このセクションでは、これらのテーブルの中で最も頻繁に使用されるものを特定し、その中に含まれるフィールドを定義します。

- [コンシューマー \[csm_consumer\]](#) テーブル
- [クレジットカード \[sn_bom_credit_card\]](#) テーブル
- [クレジットカードサービス \[sn_bom_credit_card_service\]](#) テーブル
- [受信ドキュメント \[sn_bom_document_inbound_document\]](#) テーブル
- [ローンサービスケース \[sn_bom_loan_service\]](#) テーブル
- [住宅ローン \[sn_bom_mortgage\]](#) テーブル
- [支払照会ケース \[sn_bom_payment_inquiry\]](#) テーブル

- 個人向け当座預金口座 [sn_bom_checking_account] テーブル
- 個人ローン [sn_bom_personal_loan] テーブル

コンシューマー [csm_consumer] テーブル

パラメーター	説明
active	コンシューマーがアクティブかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true：コンシューマーがアクティブ • false：コンシューマーが非アクティブ データタイプ：ブール デフォルト：true
business_phone	コンシューマーの勤務先電話番号。 データタイプ：文字列 最大長：40
city	コンシューマーが居住する市区町村。 データタイプ：文字列 最大長：100
country	コンシューマーが居住する国。 データタイプ：文字列 最大長：40
date_format	日付を表示する形式。 有効な値： • dd-mm-yyyy • dd/mm/yyyy • dd.mm.yyyy • mm-dd-yyyy • yyyy-mm-dd データタイプ：文字列 最大長：40 デフォルト：空 (システム日付形式)
email	コンシューマーのメールアドレス。

パラメーター	説明
	データタイプ：文字列 最大長：100
fax	コンシューマーのファックス番号。 データタイプ：文字列 最大長：40
first_name	コンシューマーの名。 データタイプ：文字列 最大長：50
gender	コンシューマーの性別。 データタイプ：文字列 最大長：40
home_phone	コンシューマーの自宅電話番号。 データタイプ：文字列 最大長：40
世帯	世帯の特性を説明するレコードの sys_id。世帯 [csm_household] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
last_name	コンシューマーの姓。 データタイプ：文字列 最大長：50
middle_name	コンシューマーのミドルネーム。 データタイプ：文字列 最大長：50
mobile_phone	コンシューマーの携帯電話番号。 データタイプ：文字列 最大長：40
name	コンシューマーのフルネーム。 first_name +middle_name+last_name。 データタイプ：文字列 最大長：152

パラメーター	説明
notes	コンシューマーに関するメモ。 データタイプ：文字列 最大長：4,000
通知	コンシューマーが通知を受信するかどうかを示します。 有効な値： • 1：無効 • 2：有効 データタイプ：整数 最大長：40 デフォルト値：2
number	コンシューマーに関連付けられた一意の番号。 データタイプ：文字列 最大長：40
photo	コンシューマーの写真。 データタイプ：画像
preferred_language	コンシューマーのプライマリ言語。 データタイプ：文字列 最大長：3
prefix	Dr.、Mr.、Mrs.、Ms. などのコンシューマー名のプリフィックス データタイプ：文字列 最大長：40
primary	これがプライマリコンシューマーであるかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true：プライマリコンシューマー • false：プライマリコンシューマーではない データタイプ：ブール デフォルト値：false
state	コンシューマーが居住する都道府県。

パラメーター	説明
	データタイプ：文字列 最大長：100
street	コンシューマーの番地。 データタイプ：文字列 最大長：255
サフィックス	Jr.、Sr.、II などのコンシューマー名のサフィックス。 データタイプ：文字列
sys_created_by	コンシューマーレコードを作成したユーザー。 データタイプ：文字列 最大長：40
sys_created_on	コンシューマーレコードが最初に作成された日時。 データタイプ：文字列
sys_domain	コンシューマー情報が存在する ServiceNow ドメイン。 データタイプ：文字列
sys_id	コンシューマーの一意的識別子。 データタイプ：文字列
sys_mod_count	関連するコンシューマー情報が変更された回数。 データタイプ：整数
sys_updated_by	コンシューマー情報を最後に更新したユーザー。 データタイプ：文字列 最大長：40
sys_updated_on	コンシューマー情報が最後に更新された日時。 データタイプ：文字列
time_format	時間を表示する形式。 有効な値： • hh.mm.ss a: hh.mm.ss (12 時間制) • hh:mm:ss a: hh:mm:ss (12 時間制)

パラメーター	説明
	• HH:mm:ss: hh:mm:ss (24 時間制) • HH:mm:ss: hh:mm:ss (24 時間制) データタイプ：文字列 最大長：40 デフォルト：空 (システム時間形式)
time_zone	コンシューマーのタイムゾーン (カナダ/中央または米国/東部)。 データタイプ：文字列 最大長：40
title	マネージャー、ソフトウェア開発者、請負業者などのコンシューマーのビジネスタイトル。 データタイプ：文字列 最大長：60
user	コンシューマーユーザーの sys_id。コンシューマーユーザー [csm_consumer] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
zip	コンシューマーの郵便番号。 データタイプ：文字列 最大長：40

クレジットカード [sn_bom_credit_card] テーブル

パラメーター	Description (説明)
account	ケースに関連付けられたアカウントレコードの sys_id。アカウント [customer_account] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
account_number	顧客のアカウント番号。デフォルトでは、これがレコードの表示値です。 データタイプ：文字列 最大長：40
accrued_interest	表示された日付時点でのクレジットカードの経過利息の金額。

パラメーター	Description (説明)
	データタイプ：数値 (通貨) 最大長：20
active	アカウントがアクティブかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true: アカウントは現在アクティブです。 • false: アカウントは非アクティブです。 データタイプ：ブーリアン デフォルト：true
address	顧客の住所。 データタイプ：文字列 最大長：4,000
application_id	クレジットカードの申し込み時に送信された申込書の一意の識別子。 データタイプ：文字列 最大長：255
apr_card	クレジットカードトランザクションの年率。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
apr_cash	仮払金の年率。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
balance	クレジットカードに請求される合計金額。 データタイプ：数値 (通貨) 最大長：20
base_currency	クレジットカードで使用される基本通貨の Sys_id。通貨 [fx_currency] テーブルにあります。 データタイプ: 文字列 (参照)
billing_cycle	30 日、60 日などのステートメントを生成する請求サイクル。 データタイプ：文字列

パラメーター	Description (説明)
	最大長：255
bill_due_date	次の支払期日。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
cash_advance_limit	クレジットカードの最大仮払金金額。 データタイプ：数値 (通貨) 最大長：20
closure_date	クレジットカード口座が凍結された日付。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
consumer	関連付けられたコンシューマーレコードの Sys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。 データタイプ:文字列 (参照)
credit_facility_id	このクレジットカード口座を担当する信用枠の一意的識別子。 データタイプ：文字列 最大長：255
customer_class	Premier、Standard、VIP などの自由形式の顧客分類。 データタイプ：文字列 最大長：40
document_id	外部ドキュメント管理システムでこのクレジットカード口座に関連付けられているドキュメントの一意的識別子。 データタイプ：文字列 最大長：255
embossed_name_primary_applicant	クレジットカードにエンボス加工されている第一申請者の名前。 データタイプ：文字列 最大長：255
embossed_name_secondary_applicant	クレジットカードにエンボス加工されているセカンダリー申請者の名前。 データタイプ：文字列

パラメーター	Description (説明)
	最大長：255
end_date	クレジットカード口座が終了する日付。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
expire_date	関連付けられたクレジットカードの有効期限が切れる日付。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
external_id	このクレジットカード口座を、クレジットカード保険 ID などの外部システムのレコードと相互参照するために使用される一意の識別子。 データタイプ：文字列 最大長：255
grace_period	<i>bill_due_date</i> 後に顧客がペナルティなしで支払いを送信するまでの日数。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
issue_date	クレジットカードが発行された日付。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
is_lending_insured	アカウントに保険がかけられているかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true: アカウントは保証されています。 • false: アカウントは保証されません。 データタイプ：ブーリアン
max_credit_limit	顧客が請求できる最大金額。 データタイプ：数値 (通貨) 最大長：20
name	クレジットカード口座のプライマリ名義人の氏名。 データタイプ：文字列 最大長：255

パラメーター	Description (説明)
番号	ケース番号。 データタイプ：文字列 最大長：40
open_date	クレジットカード口座が最初に開設された日付。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
parent_sold_product	このエンティティに関連付けられている親製品のSys_id。販売済み製品テーブル [sn_install_base_sold_product] テーブルにあります。 データタイプ:文字列 (参照)
product	顧客のクレジットカード口座ファンバーの Sys_id。製品モデル [cmdb_model] テーブルにあります。 データタイプ:文字列 (参照)
requested_credit_limit	顧客によって要求された与信限度。 データタイプ：数値 (通貨) 最大長：20
request_channel	顧客が与信限度要求を行うために使用した通信チャネルのタイプ (デジタルまたは銀行員支援)。 データタイプ：文字列 最大長：40
risk_rating	クレジットカード口座に関連するリスク。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
secondary_consumer	セカンダリー顧客のアカウントのSys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
sourced_channel	ブローカーや顧客の紹介など、顧客のビジネスのソース。 データタイプ：文字列

パラメーター	Description (説明)
	最大長：40
start_date	クレジットカードの日付。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
statement_frequency	毎月、四半期ごと、半年ごと、または毎年など、顧客に送信されるステートメントの頻度。 データタイプ：文字列 最大長：40
statement_generation_date	最新のステートメントが生成された日付。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
statement_generation_day	ステートメントを生成する日付。たとえば、月の 10 日は 10 です。 データタイプ：文字列 最大長：40
statement_mode	明細書を顧客に配信する方法 (物理的またはオンラインなど)。 データタイプ：文字列 最大長：40
status	発行済み、アクティブ、ブロック済み、クローズ済み、キャンセル済みなど、アカウントの現在のステータス。 データタイプ：文字列 最大長：40
sys_class_name	ケースレコードを含むテーブル。 データタイプ：文字列 最大長：80
sys_created_by	ケースを最初にオープンしたユーザー。 データタイプ：文字列 最大長：40
sys_created_on	ケースが最初に作成された日時。 データタイプ：文字列 (日付)

パラメーター	Description (説明)
	最大長：40
sys_domain	ケースに関連付けられたドメイン。 データタイプ：文字列 最大長：32 デフォルト：global
sys_id	クレジットカードレコードの一意的識別子。 データタイプ：文字列
sys_mod_count	ケースが最初に作成されてからの更新回数。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
sys_updated_by	ケースを最後に更新したユーザー。 データタイプ：文字列 最大長：40
sys_updated_on	ケースが最後に更新された日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40

クレジットカードサービス [sn_bom_credit_card_service]

要素	説明
account	ケースに関連付けられたアカウントレコードの sys_id。アカウント [customer_account] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
active	ケースがオープンかアクティブかを示すフラグ。 可能な値： • true：ケースはアクティブです。 • false：ケースはクローズされました。 データタイプ：ブール デフォルト：true
active_account_escalation	ケースに関連付けられたアクティブなアカウント エスカレーションの sys_id。エスカレーション [sn_customerservice_escalation] テーブルにあります。

要素	説明
	データタイプ：文字列
active_escalation	ケースに関連付けられたアクティブなエスカレーションレコードのSys_id。エスカレーション [sn_customerservice_escalation] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
activity_due	関連付けられたケースの完了予定日。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
additional_assignee_list	アカウントにアサインされた追加のユーザー (プライマリアサイニー以外) の sys_id のリスト。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。 データタイプ：アレイ 最大長：4,000
approval	必要な承認のタイプを説明する文字列。 可能な値： • approved • cancelled • duplicate • not requested • 必須ではありません • が却下されました • requested データタイプ：文字列 最大長：40 デフォルト：not requested
approval_history	ケースに関連付けられているすべての承認のリスト。 データタイプ:文字列 (ジャーナル) 最大長：4,000
approval_set	関連するアクションが承認された日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
資産	ケースに関連付けられた資産レコードの sys_id。資産 [alm_asset] テーブルにあります。

要素	説明
	データタイプ：文字列
assigned_on	<i>assigned_to</i> パラメーターで識別されたユーザーにケースがアサインされた日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
assigned_to	ケースにアサインされたユーザーの <i>sys_id</i>。ユーザー [<i>sys_user</i>] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
assignment_group	ケースにアサインされたカスタマーサービスエージェントグループの <i>sys_id</i>。グループ [<i>sys_user_group</i>] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
auto_close	ケースが自動的にクローズされたかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true：ケースは自動的にクローズされました • false:ケースは自動クローズされませんでした データタイプ：ブーリアン デフォルト値：false
business_duration	ケースの完了までにかかったカレンダー上の作業時間、作業日数、および作業週数。 データタイプ：文字列 (期間) 最大長：40
business_service	ケースに関連付けられたサービスレコードの <i>sys_id</i>。サービス [<i>cmdb_ci_service</i>] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
calendar_duration	ケースの完了までにかかったカレンダー上の時間、日数、および週数。 データタイプ：文字列 (期間) 最大長：40
case	ケースの簡単な説明とケース番号。 データタイプ：文字列 最大長：300

要素	説明
case_report	関連するケースレポートの sys_id。ケースレポート [sn_customerservice_case_report] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
category	ケースカテゴリ。 可能な値： • 0：質問 • 1：問題 • 2：機能 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40 デフォルト値：1
cause	問題の原因に関する詳細。 データタイプ：文字列 最大長：4,000
caused_by	ケースが作成される原因となった変更要求の sys_id。変更要求 [change_request] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
変更	ケースが作成される原因となった変更要求の sys_id。変更要求 [change_request] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
closed_at	ケースがクローズされた日時。 データタイプ：文字列 最大長：40
closed_by	ケースをクローズしたユーザーの sys_id。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
close_notes	ケースがクローズされたときに作成されたメモ。 データタイプ：文字列 最大長：4,000
cmdb_ci	ケースに関連付けられた構成アイテムの sys_id。構成アイテム [cmdb_ci] テーブルにあります。 データタイプ：文字列

要素	説明
コメント	ケースに関する追加のコメント。 データタイプ:文字列 (ジャーナル入力) 最大長: 4,000
comments_and_work_notes	ケースに対して入力されたコメントと作業メモ。 データタイプ:文字列 (ジャーナルリスト) 最大長: 4,000
company	ケースに関連付けられた会社の sys_id。会社 [core_company] テーブルにあります。 データタイプ: 文字列
consumer	企業/消費者間ケースのみ。このケースに関する連絡担当者の sys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。 データタイプ: 文字列
contact	企業間ベースのケースのみ。このケースに関する連絡担当者の sys_id。連絡先 [customer_contact] テーブルにあります。 データタイプ: 文字列
contact_local_time	連絡先の現地時間。 データタイプ: 文字列 最大長: 70
contact_time_zone	ケースに関連付けられた連絡先のタイムゾーン。 データタイプ: 文字列 最大長: 40
contact_type	ケースが最初にレポートされた方法。 可能な値: • chat • email • phone • social • web データタイプ: 文字列 最大長: 40
contract	ケースに関連付けられた契約の sys_id。契約 [ast_contract] テーブルにあります。

要素	説明
	データタイプ：文字列
correlation_display	相関 ID の表示値。 データタイプ：文字列 最大長：100
correlation_id	相関識別子。 データタイプ：文字列 最大長：100
delivery_plan	このケースの親実行計画の sys_id。実行計画 [sc_cat_item_delivery_plan] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
delivery_task	実行計画タスクの sys_id。実行計画タスク [sc_cat_item_delivery_task] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
description	ケースに関連する問題の詳細な説明。 データタイプ：文字列 最大長：4,000
due_date	ケースのクローズ予定日。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
期間	クレジットカード口座の存続期間。数値として返されます。 データタイプ：文字列 最大長：40
end_date	クレジットカード口座が終了する日付。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
エンタイトルメント	ケースに関連付けられたエンタイトルメントレコードの sys_id。エンタイトルメント [service_entitlement] テーブルにあります。エンタイトルメントによって、顧客が受けるサポートのタイプやサポートされるコミュニケーションチャネルが定義されます。エンタイトルメントは、製品、資産、アカウント、契約に関連付けることができます。 データタイプ：文字列
escalation	現在のエスカレーションレベル。

要素	説明
	可能な値： • 0：通常 • 1：中 • 2：高 • 3：期限切れ データタイプ：数値 (整数) 最大長：40 デフォルト：0
expected_start	ケースの作業開始予定日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
first_response_time	ケースに対して最初のアクションが実行された日時。 データタイプ：文字列
follow_the_sun	ケースをグローバルフォローアップに渡す必要があるかどうかを示すフラグ。 顧客が [優先度 1：重大] または [優先度 2 - 高] のケースにさらにコメントを入力した場合、またはケースが昇格された場合は、このフラグが自動的に true に設定されます。 可能な値： • true：ケースをグローバルフォローアップに渡す必要があります • false:ケースをグローバルフォローアップに渡すべきではありません データタイプ：ブーリアン デフォルト値：false
follow_up	次のフォローアップアクションの日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
group_list	ケースに関連付けられたグループレコードの sys_id のリスト。グループ [sys_user_group] テーブルにあります。 データタイプ:アレイ (リスト) 最大長：4,000
impact	顧客への影響。

要素	説明
	可能な値： • 1 : 高 • 2 : 中 • 3 : 低 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40 デフォルト値：3
initialize_as_request	この照会が顧客による要求として開始されたかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true：照会は顧客によって開始されました。 • false:照会は顧客によって開始されませんでした。 データタイプ：ブーリアン デフォルト値：false
knowledge	指定された問題に利用可能なナレッジベース記事があるかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true：この問題に利用可能なナレッジベース記事があります • false：この問題に利用可能なナレッジベース記事がありません データタイプ：ブール デフォルト値：false
location	会社の場所を説明するレコードの sys_id。場所 [cmn_location] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
made_sla	ケースが関連するサービスレベルアグリーメントに従って解決されたかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true:ケースは SLA に従って解決されました。 • false:ケースが SLA に従って解決されませんでした。 データタイプ：ブーリアン デフォルト：true

要素	説明
notes_to_comments	解決メモをコメントに追加するかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true：解決メモを追加すると、コメントにも追加されます • false：コメント内の解決メモは必要ありません データタイプ：ブール
notify	連絡先/コンシューマーに通知するために使用する方法。 可能な値： • 1：通知しない • 2：メール送信 • 3：電話 データタイプ：数値 (整数) デフォルト値：1
番号	ケース番号。 データタイプ：文字列 最大長：40
open_at	ケースがオープンされた日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
opened_by	ケースを最初にオープンしたユーザーの sys_id。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
順序	特定のユースケースに応じて使用される順序付け/順序付けを定義します。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
親	このケース (子) が関連付けられている親ケースの sys_id。タスク [task] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
partner	ケースに関連付けられたパートナーの sys_id。アカウント [customer_account] テーブルにあります。 データタイプ：文字列

要素	説明
partner_contact	ケースに関連付けられたパートナーの連絡先の sys_id。連絡先 [customer_contact] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
priority	ケースの優先度。 可能な値： • 1：重大 • 2：高 • 3：中 • 4：低 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40 デフォルト：4
proactive	照会がプロアクティブに監視されているかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true：プロアクティブに監視されています。 • false：監視されていません。 データタイプ：ブール デフォルト：false
問題	顧客に発生している問題の sys_id。問題 [problem] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
product	ケースに関連付けられた資産の製品モデルの sys_id。製品モデル [cmdb_model] テーブルにあります。モデルとは、「Apple Mac Book Pro」など、資産の特定のバージョンや構成のことです。 データタイプ：文字列
reassignment_count	ケースを進行させる担当者にケースが再アサインされた回数。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40 デフォルト：0
rejection_goto	ケースが却下された場合に実行するタスクの sys_id。タスク [task] テーブルにあります。

要素	説明
	データタイプ：文字列
req_limit_amount	顧客によって要求された与信限度。 データタイプ：数値 (通貨) 最大長：20
resolution_code	ケースの解決ステータス (「Solved - サポートによって解決/ガイダンスの提供」など)。 データタイプ：文字列 最大長：40
resolved_at	ケースが解決された日時。 データタイプ：文字列
resolved_by	ケースを解決したユーザーの sys_id。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
route_reason	ケースが別のアサインにルーティングされた理由。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
service_definition	このアカウントに関連付けられたサービス定義の Sys_id。サービス定義 [sn_bom_service_definition] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
service_offering	支払照会に関連付けられたサービスオファリングの Sys_id。サービスオファリングは、可用性、スコープ、価格設定、およびパッケージングのオプションに関して、サービスのレベルを一意に定義します。サービスオファリング [service_offering] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
short_description	ケースの簡潔な説明。 データタイプ：文字列 最大長：160
skills	ケースを完了するために必要なスキルの Sys_ids。スキル [cmn_skill] テーブルにあります。 データタイプ：文字列 最大長：4,000

要素	説明
sla_due	関連するサービスレベルアグリーメントに基づいてケースをクローズする必要がある日時。 データタイプ：文字列 最大長：40
sn_app_cs_social_social_profile	ケースに関連付けられたソーシャルメディアプロフィールの sys_id。ソーシャルプロフィール [sn_app_cs_social_social_profile] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
sold_product	顧客のクレジットカード口座のSys_id。販売済み製品テーブル [sn_install_base_sold_product] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
ステージ	[完了してクローズ]、[却下してクローズ]、[ドキュメントチェック]、[認証] などのケースのステージ。 データタイプ：文字列 最大長：40
start_date	クレジットカードの開始日。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
state	ケースの現在のステータス。 可能な値： • 1：新規 • 2:オープン • 3:情報待ち • 4:解決済み • 5:クローズ済み データタイプ：数値 (整数) 最大長：40 デフォルト値：1
subcategory	ケースのサブカテゴリ。 可能な値： 0：質問 データタイプ：数値 (整数) デフォルト：0

要素	説明
support_manager	ケースにアサインされた CSM マネージャーの sys_id。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
sync_driver	ドライバーの同期があるかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true：ドライバーは同期されています • false:ドライバーが同期されていません データタイプ：ブーリアン
sys_class_name	ケースレコードを含むテーブル。 データタイプ：文字列 最大長：80
sys_created_by	ケースを最初にオープンしたユーザー。 データタイプ：文字列 最大長：40
sys_created_on	ケースが最初に作成された日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
sys_domain	ケースに関連付けられたドメイン。 データタイプ：文字列 最大長：32 デフォルト：global
sys_domain_path	ドメインパス。 データタイプ：文字列 最大長：255 デフォルト：/
sys_id	ケースの一意的識別子。 データタイプ：文字列 最大長：32
sys_mod_count	ケースが最初に作成されてからの更新回数。 データタイプ：数値 (整数)

要素	説明
	最大長：40
sys_updated_by	ケースを最後に更新したユーザー。 データタイプ：文字列 最大長：40
sys_updated_on	ケースが最後に更新された日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
task_effective_number	識別番号。 タスクにユニバーサル要求が関連付けられている場合、それは UR 番号です。それ以外の場合は、現在のタスク番号です。 データタイプ：文字列 最大長：40
time_worked	ケースの合計作業時間。 データタイプ:文字列 (タイマー) 最大長：40
universal_request	この照会が含まれているユニバーサルタスクのSys_id。タスク [task] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
upon_approval	ケースが承認された場合に実行するアクション。 可能な値： • do_nothing • proceed データタイプ：文字列 最大長：40 デフォルト：proceed
upon_reject	ケースが却下された場合に実行するアクション。 可能な値： • cancel • goto データタイプ：文字列 最大長：40

要素	説明
	デフォルト：cancel
urgency	ケースの緊急度。 可能な値： • 1 : 高 • 2 : 中 • 3 : 低 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40 デフォルト値：3
user_input	追加のユーザー入力。 データタイプ:文字列 (ユーザー入力) 最大長：4,000
variables	ケースに関連付けられた変数の名前と値のペア。 データタイプ:文字列 (変数) 最大長：40
watch_list	追加のコメントが追加された場合、またはケースのステータスが「解決済み」または「クローズ済み」に変更された場合に、このケースに関する通知を受信するユーザーの sys_id のリスト。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。 データタイプ:アレイ (リスト) 最大長：4,000
wf_activity	ケースに関連付けられたワークフローアクティビティレコードの sys_id。ワークフローアクティビティ [wf_activity] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
work_end	ケースの作業が終了した日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
work_notes	ケースの解決方法に関する情報、またはケースの解決手順。 データタイプ:文字列 (ジャーナル入力) 最大長：4,000

要素	説明
work_notes_list	作業メモが追加されたときに、このケースについての通知を受け取る内部ユーザーの sys_id のリスト。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。 データタイプ:アレイ (リスト) 最大長：4,000
work_start	ケースの作業が開始された日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40

受信ドキュメント [sn_bom_document_inbound_document]

要素	説明
アカウント	ドキュメントに関連付けられたアカウントレコードのSys_id。アカウント [customer_account] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
active	ドキュメントがアクティブかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true:ドキュメントはアクティブです • false:ドキュメントは非アクティブです データタイプ：ブーリアン デフォルト：true
ケース	ドキュメントに関連付けられているケースのSys_id。ケース [sn_customerservice_case] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
カテゴリ	住所の証明や収入の証明など、ドキュメントに関連付けられたカテゴリの Sys_id。カテゴリ [sn_bom_document_category] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
カスタマー	このドキュメントに関して連絡する人物のSys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
customer_document	顧客/アカウント ID に対して保存されるドキュメントのSys_id。顧客ドキュメント [sn_bom_document_customer_document] テーブルにあります。 データタイプ：文字列

要素	説明
deferred_to	ドキュメントの送信を保留できる期限の日付。 データタイプ：文字列 最大長：40
definition_category	ドキュメント定義とドキュメントカテゴリの関係を定義する定義カテゴリのSys_id。定義カテゴリ [sn_bom_document_definition_has_category] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
doc_type	ドキュメントのタイプのSys_id。たとえば、ドキュメントカテゴリが住所証明の場合、 <i>doc_type</i> は公共料金の請求書または運転免許証になります。タイプ [sn_bom_document_type] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
mandatory	関連ドキュメントがローン要求を送信するために必須かどうかを示すフラグ。 可能な値： • true:必須 • false：オプション データタイプ：ブーリアン
name	給与明細やパスポートなどのドキュメントの名前。 データタイプ：文字列 最大長:120
status	ドキュメントの現在のステータス。 可能な値： • キャンセル • 保留が要求されました • 保留が承認されました • 保留が却下されました • 例外が要求されました • 例外が承認されました • 未送信 • 例外が却下されました • 送信済み • 検証済み データタイプ：文字列

要素	説明
	最大長：20
sys_class_name	ケースレコードを含むテーブル。 データタイプ：文字列 最大長：80
sys_created_by	ケースを最初にオープンしたユーザー。 データタイプ：文字列 最大長：40
sys_created_on	ケースが最初に作成された日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
sys_domain	ケースに関連付けられたドメイン。 データタイプ：文字列 最大長：32 デフォルト：global
sys_id	ケースの一意的識別子。 データタイプ：文字列 最大長：32
sys_mod_count	ケースが最初に作成されてからの更新回数。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
sys_updated_by	ケースを最後に更新したユーザー。 データタイプ：文字列 最大長：40
sys_updated_on	ケースが最後に更新された日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40

ローンサービスケース [sn_bom_loan_service]

要素	Description (説明)
account	ケースに関連付けられたアカウントレコードの sys_id。アカウント [customer_account] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
account_number	顧客のアカウント番号。 データタイプ：文字列 最大長：40
active	ケースがオープンかアクティブかを示すフラグ。 可能な値： • true：ケースはアクティブです。 • false：ケースはクローズされました。 データタイプ：ブール デフォルト：true
active_account_escalation	ケースに関連付けられたアクティブなアカウントエスカレーションの sys_id。エスカレーション [sn_customerservice_escalation] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
active_escalation	ケースに関連付けられたアクティブなエスカレーションレコードの Sys_id。エスカレーション [sn_customerservice_escalation] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
activity_due	関連付けられたケースの完了予定日。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
additional_assignee_list	アカウントにアサインされた追加のユーザー (プライマリアサイン以外) の sys_id のリスト。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。 データタイプ：アレイ 最大長：4,000
amount_paid	ローンで支払われた合計金額。 データタイプ：数値 (通貨) 最大長：20

要素	Description (説明)
approval	必要な承認のタイプを説明する文字列。 可能な値： • approved • cancelled • duplicate • not requested • 必須ではありません • が却下されました • requested データタイプ：文字列 最大長：40 デフォルト：not requested
approval_history	ケースに関連付けられているすべての承認のリスト。 データタイプ:文字列 (ジャーナル) 最大長：4,000
approval_set	関連するアクションが承認された日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
資産	ケースに関連付けられた資産レコードの sys_id。資産 [alm_asset] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
assigned_on	<i>assigned_to</i> パラメーターで識別されたユーザーにケースがアサインされた日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
assigned_to	ケースにアサインされたユーザーの sys_id。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
assignment_group	ケースにアサインされたカスタマーサービスエージェントグループの sys_id。グループ [sys_user_group] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
auto_close	ケースが自動的にクローズされたかどうかを示すフラグ。

要素	Description (説明)
	可能な値： • true：ケースは自動的にクローズされました • false:ケースは自動クローズされませんでした データタイプ：ブーリアン デフォルト値：false
bankruptcy_date	関連付けられた顧客が破産を宣言した日付。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
business_duration	ケースの完了までにかかったカレンダー上の作業時間、作業日数、および作業週数。 データタイプ：文字列 (期間) 最大長：40
business_service	ケースに関連付けられたサービスレコードの sys_id。サービス [cmdb_ci_service] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
calendar_duration	ケースの完了までにかかったカレンダー上の時間、日数、および週数。 データタイプ：文字列 (期間) 最大長：40
case	ケースの簡単な説明とケース番号。 データタイプ：文字列 最大長：300
case_report	関連するケースレポートの sys_id。ケースレポート [sn_customerservice_case_report] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
カテゴリ	ケースカテゴリ。 可能な値： • 0：質問 • 1：問題 • 2：機能 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40

要素	Description (説明)
	デフォルト値：1
cause	問題の原因に関する詳細。 データタイプ：文字列 最大長：4,000
caused_by	ケースが作成される原因となった変更要求の sys_id。変更要求 [change_request] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
変更	ケースが作成される原因となった変更要求の sys_id。変更要求 [change_request] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
check_number	ローン支払に使用される顧客小切手の番号。 データタイプ：文字列 最大長：255
closed_at	ケースがクローズされた日時。 データタイプ：文字列 最大長：40
closed_by	ケースをクローズしたユーザーの sys_id。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
close_notes	ケースがクローズされたときに作成されたメモ。 データタイプ：文字列 最大長：4,000
cmdb_ci	ケースに関連付けられた構成アイテムの sys_id。構成アイテム [cmdb_ci] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
コメント	ケースに関する追加のコメント。 データタイプ:文字列 (ジャーナル入力) 最大長：4,000
comments_and_work_notes	ケースに対して入力されたコメントと作業メモ。 データタイプ:文字列 (ジャーナルリスト) 最大長：4,000

要素	Description (説明)
company	ケースに関連付けられた会社の sys_id。会社 [core_company] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
consumer	企業/消費者間ケースのみ。このケースに関する連絡担当者の sys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
contact	企業間ベースのケースのみ。このケースに関する連絡担当者の sys_id。連絡先 [customer_contact] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
contact_local_time	連絡先の現地時間。 データタイプ：文字列 最大長：70
contact_time_zone	ケースに関連付けられた連絡先のタイムゾーン。 データタイプ：文字列 最大長：40
contact_type	ケースが最初にレポートされた方法。 可能な値： • chat • email • phone • social • web データタイプ：文字列 最大長：40
contract	ケースに関連付けられた契約の sys_id。契約 [ast_contract] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
corrective_action	支払いや修復パッケージの作成など、現在のローン違反を修正するために顧客が実行しているアクション。 データタイプ：文字列 最大長：40
correlation_display	相関 ID の表示値。

要素	Description (説明)
	データタイプ：文字列 最大長：100
correlation_id	外部システムからプルされたコンテンツの一意の識別子。統合の一環として、コンテンツの継続的な更新を追跡するために使用されます。 データタイプ：文字列 最大長：100
credit_service	関連付けられたクレジットサービスケースのSys_id。クレジットサービスケース [sn_bom_credit_asmt_loan_service] テーブルにあります。 データタイプ：文字列 最大長：40
debit_account	関連付けられた貯蓄口座のSys_id。預金口座 [sn_bom_deposit_account] テーブルにあります。 データタイプ：文字列 最大長：40
debit_general_ledger_account	支払モードが現金または小切手の場合に資金が保留されている総勘定元帳口座。 データタイプ：文字列 最大長：255
deferment_option	返済の停止、利息のみの支払い、少額の返済などの支払い猶予オプション。 データタイプ：文字列 最大長：40
deferment_period	選択した返済猶予オプションの期間 (30 日、60 日、90 日など)。 データタイプ：文字列 最大長：40
deferment_reason	返済猶予が実施される理由 (経済的困難、転職、病状など)。 データタイプ：文字列 最大長：40
delivery_plan	このケースの親実行計画の sys_id。実行計画 [sc_cat_item_delivery_plan] テーブルにあります。

要素	Description (説明)
	データタイプ：文字列
delivery_task	実行計画タスクの sys_id。実行計画タスク [sc_cat_item_delivery_task] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
description	ケースに関連する問題の詳細な説明。 データタイプ：文字列 最大長：4,000
due_date	ケースのクローズ予定日。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
end_date	ローンまたは返済猶予期間などの関連アクティビティの終了日。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
エンタイトルメント	ケースに関連付けられたエンタイトルメントレコードの sys_id。エンタイトルメント [service_entitlement] テーブルにあります。エンタイトルメントによって、顧客が受けるサポートのタイプやサポートされるコミュニケーションチャネルが定義されます。エンタイトルメントは、製品、資産、アカウント、契約に関連付けることができます。 データタイプ：文字列
escalation	現在のエスカレーションレベル。 可能な値： • 0：通常 • 1：中 • 2：高 • 3：期限切れ データタイプ：数値 (整数) 最大長：40 デフォルト：0
expected_start	ケースの作業開始予定日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40

要素	Description (説明)
fee_amount	関連付けられたアカウントに適用された手数料の金額。 データタイプ:文字列 (通貨) 最大長: 20
fee_treatment	<i>fee_amount</i> で特定された手数料の処理 (放棄や徴収など)。 データタイプ: 文字列 最大長: 40
fee_write_off_amount	このアカウントに対して償却された手数料の金額。 データタイプ:文字列 (通貨) 最大長: 20
first_response_time	ケースに対して最初のアクションが実行された日時。 データタイプ: 文字列
follow_the_sun	ケースをグローバルフォローアップに渡す必要があるかどうかを示すフラグ。 顧客が [優先度 1: 重大] または [優先度 2 - 高] のケースにさらにコメントを入力した場合、またはケースが昇格された場合は、このフラグが自動的に true に設定されます。 可能な値: • true: ケースをグローバルフォローアップに渡す必要があります • false: ケースをグローバルフォローアップに渡すべきではありません データタイプ: ブーリアン デフォルト値: false
follow_up	次のフォローアップアクションの日時。 データタイプ: 文字列 (日付) 最大長: 40
fund_source	このローンの資金源。 データタイプ: 文字列 最大長: 255
group_list	ケースに関連付けられたグループレコードの sys_id のリスト。グループ [sys_user_group] テーブルにあります。 データタイプ: アレイ (リスト)

要素	Description (説明)
	最大長：4,000
impact	顧客への影響。 可能な値： • 1：高 • 2：中 • 3：低 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40 デフォルト値：3
initialize_as_request	この照会が顧客による要求として開始されたかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true：照会は顧客によって開始されました。 • false:照会は顧客によって開始されませんでした。 データタイプ：ブーリアン デフォルト値：false
interest_outstanding	このローンでまだ支払われていない利息の金額。 データタイプ:文字列 (通貨) 最大長：20
interest_write_off_amount	このローンで償却された利息の金額 データタイプ:文字列 (通貨) 最大長：20
judgement_date	このローンに関する法務判断が決定された日付。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
knowledge	指定された問題に利用可能なナレッジベース記事があるかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true：この問題に利用可能なナレッジベース記事があります • false：この問題に利用可能なナレッジベース記事がありません

要素	Description (説明)
	データタイプ：ブール デフォルト値：false
last_repayment_amount	このローンで行われた最後の支払額。 データタイプ:文字列 (通貨) 最大長：20
last_repayment_date	このローンの最新の支払日。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
loan_amount	顧客が債権放棄を求めているローンの金額。 データタイプ:文字列 (通貨) 最大長：20
loan_forgiveness_reason	ローンが免除される理由 (経済的困難、転職、病状など)。 データタイプ：文字列 最大長：40
loan_transaction	このローンに関連付けられた債権放棄トランザクションの Sys_id。トランザクション [sn_bom_loan_transaction] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
location	会社の場所を説明するレコードの sys_id。場所 [cmn_location] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
made_sla	ケースが関連するサービスレベルアグリーメントに従って解決されたかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true:ケースは SLA に従って解決されました。 • false:ケースが SLA に従って解決されませんでした。 データタイプ：ブーリアン デフォルト：true
mode_of_payment	現金、小切手、引き落とし、顧客自身の銀行口座、または別の銀行が所有する引き落とし口座など、最新の支払いを行うために使用される方法。 データタイプ：文字列

要素	Description (説明)
	最大長：40
notes_to_comments	解決メモをコメントに追加するかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true：解決メモを追加すると、コメントにも追加されます • false：コメント内の解決メモは必要ありません データタイプ：ブール
notify	連絡先/コンシューマーに通知するために使用する方法。 可能な値： • 1：通知しない • 2：メール送信 • 3：電話 データタイプ：数値 (整数) デフォルト値：1
番号	ケース番号。 データタイプ：文字列 最大長：40
open_at	ケースがオープンされた日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
opened_by	ケースを最初にオープンしたユーザーの sys_id。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
順序	特定のユースケースに応じて使用される順序付け/順序付けを定義します。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
other_charges	ローンに適用されたその他の料金の金額。 データタイプ:文字列 (通貨) 最大長：20
other_charges_write_off_amount	このローンに対して償却されたその他の料金の金額。 データタイプ:文字列 (通貨)

要素	Description (説明)
	最大長：20
outstanding_fee	このローンに請求された未払い料金の金額。 データタイプ:文字列 (通貨) 最大長：20
親	このケース (子) が関連付けられている親ケースの sys_id。タスク [task] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
partner	ケースに関連付けられたパートナーの sys_id。アカウント [customer_account] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
partner_contact	ケースに関連付けられたパートナーの連絡先の sys_id。連絡先 [customer_contact] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
payment_details	このローンに関連付けられた支払いの詳細のSys_id。トランザクション [sn_bom_loan_transaction] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
payment_status	支払い済みまたは未払いなど、現在支払期日が到来している支払いのステータス。 データタイプ：文字列 最大長：40
prepayment_amount	このローンで前払いされる金額。 データタイプ:文字列 (通貨) 最大長：20
principal_outstanding	ローンの現在未払いの元本の合計額。 データタイプ:文字列 (通貨) 最大長：20
principal_write_off_amount	このローンで償却された元本の合計額。 データタイプ:文字列 (通貨) 最大長：20
priority	ケースの優先度。 可能な値：

要素	Description (説明)
	• 1：重大 • 2：高 • 3：中 • 4：低 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40 デフォルト：4
proactive	照会がプロアクティブに監視されているかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true：プロアクティブに監視されています。 • false：監視されていません。 データタイプ：ブール デフォルト：false
問題	顧客に発生している問題の sys_id。問題 [problem] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
product	ケースに関連付けられた資産の製品モデルの sys_id。製品モデル [cmdb_model] テーブルにあります。モデルとは、「Apple Mac Book Pro」など、資産の特定のバージョンや構成のことです。 データタイプ：文字列
reassignment_count	ケースを進行させる担当者にケースが再アサインされた回数。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40 デフォルト：0
rejection_goto	ケースが却下された場合に実行するタスクの sys_id。タスク [task] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
remainder_loan_treatment	分割払いの変更、ローン期間の変更、変更なしなど、前払い金額が適用された後のローン残高の処理方法。 データタイプ：文字列
備考	アカウントアクティビティに基づく顧客の発言。

要素	Description (説明)
	データタイプ：文字列 最大長: 2,000
remedial_service	このローンの修復サービスに使用されている会社Sys_id。 サービス [cmdb_ci_service] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
repayment_amount	ローンで返済された合計金額。 データタイプ:文字列 (通貨) 最大長：20
repayment_amount_due	ローン残高の合計。 データタイプ:文字列 (通貨) 最大長：20
repayment_due_date	次の支払期日。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
report_to_credit_bureau	ローンステータスを信用調査機関に報告する必要があるかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true:報告する必要があります。 • false:レポートする必要はありません。 データタイプ：ブーリアン
resolution_code	ケースの解決ステータス (「Solved - サポートによって解決/ガイダンスの提供」など)。 データタイプ：文字列 最大長：40
resolved_at	ケースが解決された日時。 データタイプ：文字列
resolved_by	ケースを解決したユーザーの sys_id。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
route_reason	ケースが別のアサインにルーティングされた理由。 データタイプ：数値 (整数)

要素	Description (説明)
	最大長：40
routing_number	ローンの支払いに使用される小切手のルーティング番号。 データタイプ：文字列 最大長：255
service_definition	このアカウントに関連付けられたサービス定義のSys_id。 サービス定義 [sn_bom_service_definition] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
service_offering	支払照会に関連付けられたサービスオファリングのSys_id。 サービスオファリングは、可用性、スコープ、価格設定、およびパッケージングのオプションに関して、サービスのレベルを一意に定義します。サービスオファリング [service_offering] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
short_description	ケースの簡潔な説明。 データタイプ：文字列 最大長：160
skills	ケースを完了するために必要なスキルのSys_ids。スキル [cmn_skill] テーブルにあります。 データタイプ：文字列 最大長：4,000
sla_due	関連するサービスレベルアグリーメントに基づいてケースをクローズする必要がある日時。 データタイプ：文字列 最大長：40
sn_app_cs_social_social_profile	ケースに関連付けられたソーシャルメディアプロフィールの sys_id。ソーシャルプロフィール [sn_app_cs_social_social_profile] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
sold_product	顧客ローン口座のSys_id。販売済み製品テーブル [sn_install_base_sold_product] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
ステージ	[完了してクローズ]、[却下してクローズ]、[ドキュメントの確認]、[認証] などの照会のステージ。 データタイプ：文字列

要素	Description (説明)
	最大長：40
start_date	個人ローンの開始日。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
state	ケースの現在のステータス。 可能な値： • 1：新規 • 2:オープン • 3:情報待ち • 4:解決済み • 5:クローズ済み データタイプ：数値 (整数) 最大長：40 デフォルト値：1
subcategory	ケースのサブカテゴリ。 可能な値： 0：質問 データタイプ：数値 (整数) デフォルト：0
support_manager	ケースにアサインされた CSM マネージャーの sys_id。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
sync_driver	ドライバーの同期があるかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true：ドライバーは同期されています • false:ドライバーが同期されていません データタイプ：ブーリアン
sys_class_name	ケースレコードを含むテーブル。 データタイプ：文字列 最大長：80
sys_created_by	ケースを最初にオープンしたユーザー。

要素	Description (説明)
	データタイプ：文字列 最大長：40
sys_created_on	ケースが最初に作成された日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
sys_domain	ケースに関連付けられたドメイン。 データタイプ：文字列 最大長：32 デフォルト：global
sys_domain_path	ドメインパス。 データタイプ：文字列 最大長：255 デフォルト：/
sys_id	ケースの一意的識別子。 データタイプ：文字列 最大長：32
sys_mod_count	ケースが最初に作成されてからの更新回数。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
sys_updated_by	ケースを最後に更新したユーザー。 データタイプ：文字列 最大長：40
sys_updated_on	ケースが最後に更新された日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
task_effective_number	識別番号。 タスクにユニバーサル要求が関連付けられている場合、それは UR 番号です。それ以外の場合は、現在のタスク番号です。 データタイプ：文字列

要素	Description (説明)
	最大長：40
time_worked	ケースの合計作業時間。 データタイプ:文字列 (タイマー) 最大長：40
total_outstanding_amount	ローンの元本、利息、手数料、または会費を含むローンの合計額。 データタイプ:文字列 (通貨) 最大長：20
total_write_off_amount	このローンに対して償却された合計金額。 データタイプ:文字列 (通貨) 最大長：20
universal_request	この照会が含まれているユニバーサルタスクのSys_id。タスク [task] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
upon_approval	ケースが承認された場合に実行するアクション。 可能な値： • do_nothing • proceed データタイプ：文字列 最大長：40 デフォルト：proceed
upon_reject	ケースが却下された場合に実行するアクション。 可能な値： • cancel • goto データタイプ：文字列 最大長：40 デフォルト：cancel
urgency	ケースの緊急度。 可能な値：

要素	Description (説明)
	• 1 : 高 • 2 : 中 • 3 : 低 データタイプ: 数値 (整数) 最大長: 40 デフォルト値: 3
user_input	追加のユーザー入力。 データタイプ: 文字列 (ユーザー入力) 最大長: 4,000
variables	ケースに関連付けられた変数の名前と値のペア。 データタイプ: 文字列 (変数) 最大長: 40
watch_list	追加のコメントが追加された場合、またはケースのステータスが「解決済み」または「クローズ済み」に変更された場合に、このケースに関する通知を受信するユーザーの sys_id のリスト。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。 データタイプ: アレイ (リスト) 最大長: 4,000
wf_activity	ケースに関連付けられたワークフローアクティビティレコードの sys_id。ワークフローアクティビティ [wf_activity] テーブルにあります。 データタイプ: 文字列
work_end	ケースの作業が終了した日時。 データタイプ: 文字列 (日付) 最大長: 40
work_notes	ケースの解決方法に関する情報、またはケースの解決手順。 データタイプ: 文字列 (ジャーナル入力) 最大長: 4,000
work_notes_list	作業メモが追加されたときに、このケースについての通知を受け取る内部ユーザーの sys_id のリスト。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。 データタイプ: アレイ (リスト) 最大長: 4,000

要素	Description (説明)
work_start	ケースの作業が開始された日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
write_off_option	全額損金処理や部分損金処理など、ローンの損金処理のタイプ。 データタイプ：文字列 最大長：40

住宅ローン [sn_bom_mortgage] テーブル

パラメーター	Description (説明)
account	ケースに関連付けられたアカウントレコードの sys_id。アカウント [customer_account] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
account_number	顧客のアカウント番号。デフォルトでは、これがレコードの表示値です。 データタイプ：文字列 最大長：40
accrued_interest	表示されている日付時点での住宅ローンの経過利息の金額。 データタイプ：数値 (通貨) 最大長：20
active	アカウントがアクティブかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true: アカウントは現在アクティブです。 • false: アカウントは非アクティブです。 データタイプ：ブーリアン デフォルト：true
総計	制裁された住宅ローンの金額。 データタイプ：数値 (通貨) 最大長：20

パラメーター	Description (説明)
application_id	住宅ローンの申し込み時に提出された申込書の一意の識別子。 データタイプ: 文字列 最大長: 255
4 月	住宅ローンの年率。 データタイプ: 数値 (整数) 最大長: 40
balance	住宅ローンの残高。 データタイプ: 数値 (通貨) 最大長: 20
base_currency	クレジットカードで使用する基本通貨の Sys_id。通貨 [fx_currency] テーブルにあります。 データタイプ: 文字列 (参照)
closure_date	住宅ローン口座がクローズされた日付。 データタイプ: 文字列 (日付) 最大長: 40
consumer	住宅ローンに関連付けられたプライマリコンシューマーレコードの Sys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。 データタイプ: 文字列 (参照)
連帯 保証 人	住宅ローンに関連付けられた連帯保証人コンシューマーレコードの Sys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。 データタイプ: 文字列 (参照)
credit_facility_id	住宅ローンにリンクされた施設の一意の識別子。 データタイプ: 文字列 最大長: 255
customer_class	Premier、Standard、VIP などの自由形式の顧客分類。 データタイプ: 文字列 最大長: 40

パラメーター	Description (説明)
days_past_due	現在の住宅ローンの支払いが延滞している日数。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
delinquency_status	アカウントが現在滞納しているかどうかを示すフラグ。 可能な値： • はい • いいえ データタイプ：文字列 最大長：40
disbursed_amount	関連付けられた顧客が借り入れた合計金額。 データタイプ：数値 (通貨) 最大長：20
document_id	外部ドキュメント管理システムでこの住宅ローンに関連付けられているドキュメントの一意的識別子。 データタイプ：文字列 最大長：255
end_date	日付または住宅ローンの終了。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
external_id	この住宅ローン口座を外部システムのレコード (住宅ローン保険 ID など) に相互参照するために使用される一意的識別子。 データタイプ：文字列 最大長：255
federal_backed_load	関連する住宅ローンが連邦政府の支援を受けているかどうかを示すフラグ。 可能な値： • はい:連邦政府の支援 • いいえ:連邦政府の支援を受けていない データタイプ：文字列

パラメーター	Description (説明)
	最大長：40
grace_period_for_repayment	期日後、顧客がペナルティなしで支払いを送金できる日数。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
保証人	住宅ローンを保証している人のSys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。 データタイプ:文字列 (参照)
interest_rate	住宅ローンの現在の金利。 データタイプ:数値 (浮動小数点) 最大長：40
interest_type	固定や浮動など、住宅ローンに関連付けられた利息のタイプ。 データタイプ：文字列 最大長：40
is_lending_insured	アカウントに保険がかけられているかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true:アカウントは保証されています。 • false:アカウントは保証されません。 データタイプ：ブーリアン
last_payment_amount	顧客が最後に支払った金額。 データタイプ：数値 (通貨) 最大長：20
last_payment_date	顧客が最後に支払った日付。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
last_reviewed_on	住宅ローンが最後にレビューされた日付。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
loan_classification	標準資産、標準未満資産、疑わしい資産、損失資産などの住宅ローンの分類。

パラメーター	Description (説明)
	データタイプ：文字列 最大長：40
maturity_date	住宅ローンの支払期日。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
moratorium_end_date	課されたモラトリアム(支払いの停止)の終了日。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
moratorium_period	顧客が住宅ローンの返済を一時停止する期間 (6 か月、1 年、2 年など)。 データタイプ：文字列 最大長：40
moratorium_start_date	顧客が住宅ローンの支払いを停止した日付。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
name	住宅ローンの主要責任者のフルネーム。 データタイプ：文字列 最大長：255
next_review_on	住宅ローンが見直される日付。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
no_of_installments	住宅ローンの期限が到来する支払いの数。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
no_of_installment_deferrals_made	顧客が住宅ローンの支払いを延期した回数。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
番号	ケース番号。 データタイプ：文字列 最大長：40

パラメーター	Description (説明)
open_date	住宅ローン口座が最初に開設された日付。 データタイプ: 文字列 (日付) 最大長: 40
parent_sold_product	このエンティティに関連付けられている親製品のSys_id。販売済み製品テーブル [sn_install_base_sold_product] テーブルにあります。 データタイプ: 文字列 (参照)
pending_installments	住宅ローンの残りの支払い数。 データタイプ: 数値 (整数) 最大長: 40
prepayment_allowed	住宅ローンが前払いを許可するかどうかを示すフラグ。 可能な値: • はい: 前払い可能 • いいえ: 前払いは許可されていません データタイプ: 文字列 最大長: 40
principal_balance	住宅ローンの元本の残額。 データタイプ: 数値 (通貨) 最大長: 20
product	住宅ローンの製品モデルのSys_id。製品モデル [cmdb_model] テーブルにあります。 データタイプ: 文字列 (参照)
目的	運転資金や機器の購入など、住宅ローンの資金を顧客がどのように使用するか。 データタイプ: 文字列 最大長: 40
request_channel	顧客が与信限度要求を行うために使用した通信チャネルのタイプ (デジタルまたは銀行員支援)。 データタイプ: 文字列 最大長: 40
risk_rating	クレジットカード口座に関連するリスク。

パラメーター	Description (説明)
	データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
rollover_mode	自動ロールオーバーや手動ロールオーバーなど、顧客が住宅ローンを延長する方法。 データタイプ：文字列 最大長：40
rollover_possible	住宅ローンの未払額を将来繰り越すことができるかどうかを示すフラグ。 可能な値： • はい:ロールオーバー可能 • いいえ:ロールオーバーの対象外 データタイプ：文字列 最大長：40
secondary_consumer	セカンダリー顧客のアカウントのSys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
sourced_channel	ブローカーや顧客の紹介など、顧客のビジネスのソース。 データタイプ：文字列 最大長：40
start_date	住宅ローンの開始日。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
statement_frequency	毎月、四半期ごと、半年ごと、または毎年など、顧客に送信されるステートメントの頻度。 データタイプ：文字列 最大長：40
statement_mode	明細書を顧客に配信する方法 (物理的またはオンラインなど)。 データタイプ：文字列 最大長：40

パラメーター	Description (説明)
status	発行済み、アクティブ、ブロック済み、クローズ済み、キャンセル済みなど、アカウントの現在のステータス。 データタイプ：文字列 最大長：40
sys_class_name	ケースレコードを含むテーブル。 データタイプ：文字列 最大長：80
sys_created_by	このレコードを作成したエンティティの名前。 データタイプ：文字列 最大長：40
sys_created_on	レコードが最初に作成された日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
sys_domain	レコードに関連付けられているドメインの一意の識別子。 データタイプ：文字列 最大長：32 デフォルト：global
sys_id	クレジットカードレコードの一意の識別子。 データタイプ：文字列
sys_mod_count	レコードが更新された回数。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
sys_updated_by	このレコードを最後に更新したエンティティの名前。 データタイプ：文字列 最大長：40
sys_updated_on	レコードが最後に更新された日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
term	住宅ローンに関連付けられた期間の数。

パラメーター	Description (説明)
	データタイプ：数値 (整数) 最大長：40

支払照会ケース [sn_bom_payment_inquiry]

要素	説明
account	ケースに関連付けられたアカウントレコードの sys_id。アカウント [customer_account] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
active	ケースがオープンかアクティブかを示すフラグ。 可能な値： • true：ケースはアクティブです。 • false：ケースはクローズされました。 データタイプ：ブール デフォルト：true
active_account_escalation	ケースに関連付けられたアクティブなアカウントエスカレーションの sys_id。エスカレーション [sn_customerservice_escalation] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
active_escalation	ケースに関連付けられたアクティブなエスカレーションレコードの Sys_id。エスカレーション [sn_customerservice_escalation] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
activity_due	関連付けられたケースの完了予定日。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
additional_assignee_list	アカウントにアサインされた追加のユーザー (プライマリアサイニー以外) の sys_id のリスト。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。 データタイプ：アレイ 最大長：4,000
approval	必要な承認のタイプを説明する文字列。 可能な値：

要素	説明
	• approved • cancelled • duplicate • not requested • 必須ではありません • が却下されました • requested データタイプ：文字列 最大長：40 デフォルト：not requested
approval_history	ケースに関連付けられているすべての承認のリスト。 データタイプ:文字列 (ジャーナル) 最大長：4,000
approval_set	関連するアクションが承認された日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
資産	ケースに関連付けられた資産レコードの sys_id。資産 [alm_asset] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
assigned_on	<i>assigned_to</i> パラメーターで識別されたユーザーにケースがアサインされた日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
assigned_to	ケースにアサインされたユーザーの sys_id。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
assignment_group	ケースにアサインされたカスタマーサービスエージェントグループの sys_id。グループ [sys_user_group] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
auto_close	ケースが自動的にクローズされたかどうかを示すフラグ。 可能な値：

要素	説明
	• true : ケースは自動的にクローズされました • false : ケースは自動的にクローズされませんでした データタイプ : ブール デフォルト値 : false
business_duration	ケースの完了までにかかったカレンダー上の作業時間、作業日数、および作業週数。 データタイプ : 文字列 (期間) 最大長 : 40
business_service	ケースに関連付けられたサービスレコードの sys_id。サービス [cmdb_ci_service] テーブルにあります。 データタイプ : 文字列
calendar_duration	ケースの完了までにかかったカレンダー上の時間、日数、および週数。 データタイプ : 文字列 (期間) 最大長 : 40
case	ケースの簡単な説明とケース番号。 データタイプ : 文字列 最大長 : 300
case_report	関連するケースレポートの sys_id。ケースレポート [sn_customerservice_case_report] テーブルにあります。 データタイプ : 文字列
category	ケースカテゴリ。 可能な値 : • 0 : 質問 • 1 : 問題 • 2 : 機能 データタイプ : 数値 (整数) デフォルト値 : 1
cause	問題の原因に関する詳細。 データタイプ : 文字列 最大長 : 4,000

要素	説明
caused_by	ケースが作成される原因となった変更要求の sys_id。変更要求 [change_request] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
変更	ケースが作成される原因となった変更要求の sys_id。変更要求 [change_request] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
closed_at	ケースがクローズされた日時。 データタイプ：文字列 最大長：40
closed_by	ケースをクローズしたユーザーの sys_id。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
close_notes	ケースがクローズされたときに作成されたメモ。 データタイプ：文字列 最大長：4,000
cmdb_ci	ケースに関連付けられた構成アイテムの sys_id。構成アイテム [cmdb_ci] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
コメント	ケースに関する追加のコメント。 データタイプ:文字列 (ジャーナル入力) 最大長：4,000
comments_and_work_notes	ケースに対して入力されたコメントと作業メモ。 データタイプ:文字列 (ジャーナルリスト) 最大長：4,000
company	ケースに関連付けられた会社の sys_id。会社 [core_company] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
consumer	企業/消費者間ケースのみ。このケースに関する連絡担当者の sys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
contact	企業間ベースのケースのみ。このケースに関する連絡担当者の sys_id。連絡先 [customer_contact] テーブルにあります。

要素	説明
	データタイプ：文字列
contact_local_time	連絡先の現地時間。 データタイプ：文字列 最大長：70
contact_time_zone	ケースに関連付けられた連絡先のタイムゾーン。 データタイプ：文字列 最大長：40
contact_type	ケースが最初にレポートされた方法。 可能な値： • chat • email • phone • social • web データタイプ：文字列 最大長：40
contract	ケースに関連付けられた契約の sys_id。契約 [ast_contract] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
correct_account	支払の送金先の口座番号。 データタイプ：文字列 最大長：250
correct_beneficiary	支払が送られるはずだった受取人の訂正された名前。 データタイプ：文字列 最大長：250
correct_routing	支払いを適用する口座の修正済みルーティング番号。 データタイプ：文字列 最大長：250
correlation_display	相関 ID の表示値。 データタイプ：文字列

要素	説明
	最大長：100
correlation_id	外部システムからプルされたコンテンツの一意的識別子。統合の一環として、コンテンツの継続的な更新を追跡するために使用されます。 データタイプ：文字列 最大長：100
customer_reason	口座番号が間違っている、ソートコードが間違っている、金額が間違っている、繰り返し支払いがキャンセルされていないなど、顧客が支払い照会をしている理由。 データタイプ：文字列 最大長：40
delivery_plan	このケースの親実行計画の sys_id。実行計画 [sc_cat_item_delivery_plan] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
delivery_task	実行計画タスクの sys_id。実行計画タスク [sc_cat_item_delivery_task] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
description	ケースに関連する問題の詳細な説明。 データタイプ：文字列 最大長：4,000
due_date	ケースのクローズ予定日。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
エンタイトルメント	ケースに関連付けられたエンタイトルメントレコードの sys_id。エンタイトルメント [service_entitlement] テーブルにあります。エンタイトルメントによって、顧客が受けるサポートのタイプやサポートされるコミュニケーションチャンネルが定義されます。エンタイトルメントは、製品、資産、アカウント、契約に関連付けることができます。 データタイプ：文字列
error_type	発生したエラーのタイプ (顧客エラーや銀行エラーなど)。 データタイプ：文字列 最大長：40
escalation	現在のエスカレーションレベル。 可能な値：

要素	説明
	• 0：通常 • 1：中 • 2：高 • 3：期限切れ データタイプ：数値 (整数) 最大長：40 デフォルト：0
expected_start	ケースの作業開始予定日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
external_id	この支払照会を外部システムのレコードと相互参照するために使用される一意の識別子。 データタイプ：文字列 最大長：255
first_response_time	ケースに対して最初のアクションが実行された日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
follow_the_sun	ケースをグローバルフォローアップに渡す必要があるかどうかを示すフラグ。 顧客が [優先度 1：重大] または [優先度 2 - 高] のケースにさらにコメントを入力した場合、またはケースが昇格された場合は、このフラグが自動的に true に設定されます。 可能な値： • true：ケースをグローバルフォローアップに渡す必要があります • false:ケースをグローバルフォローアップに渡すべきではありません データタイプ：ブーリアン デフォルト値：false
follow_up	次のフォローアップアクションの日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40

要素	説明
group_list	ケースに関連付けられたグループレコードの sys_id のリスト。グループ [sys_user_group] テーブルにあります。 データタイプ:アレイ (リスト) 最大長：4,000
impact	顧客への影響。 可能な値： • 1：高 • 2：中 • 3：低 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40 デフォルト値：3
initialize_as_request	この照会が顧客による要求として開始されたかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true：照会は顧客によって開始されました。 • false:照会は顧客によって開始されませんでした。 データタイプ：ブーリアン デフォルト値：false
is_attempted_recovery	顧客が誤って資金を入金した受取人に連絡して、不正に流用された資金を返還しようとしたかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true:復旧の試行 • false:復旧を試みません データタイプ：ブーリアン
is_international	この照会が国際支払トランザクションに対して行われたかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true:国際口座 • false:国内アカウント データタイプ：ブーリアン

要素	説明
is_recurring	この照会が繰り返し支払いに関するものであったかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true:繰り返し支払い • false: 手動支払い データタイプ：ブーリアン
is_valid_claim	これが有効な照会要求かどうかを示すフラグ。 可能な値： • true:有効な要求 • false:無効な請求 データタイプ：ブーリアン
knowledge	指定された問題に利用可能なナレッジベース記事があるかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true：この問題に利用可能なナレッジベース記事があります • false：この問題に利用可能なナレッジベース記事がありません データタイプ：ブール デフォルト値：false
location	会社の場所を説明するレコードの sys_id。場所 [cmn_location] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
made_sla	ケースが関連するサービスレベルアグリーメントに従って解決されたかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true:ケースは SLA に従って解決されました。 • false:ケースが SLA に従って解決されませんでした。 データタイプ：ブーリアン デフォルト：true
notes_to_comments	解決メモをコメントに追加するかどうかを示すフラグ。 可能な値：

要素	説明
	• true : 解決メモを追加すると、コメントにも追加されます • false : コメント内の解決メモは必要ありません データタイプ : ブーリアン
notify	連絡先/コンシューマーに通知するために使用する方法。 可能な値 : • 1 : 通知しない • 2 : メール送信 • 3 : 電話 データタイプ : 数値 (整数) デフォルト値 : 1
番号	ケース番号。 データタイプ : 文字列 最大長 : 40
open_at	ケースがオープンされた日時。 データタイプ : 文字列 (日付) 最大長 : 40
opened_by	ケースを最初にオープンしたユーザーの sys_id。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。 データタイプ : 文字列
順序	特定のユースケースに応じて使用される順序付け/順序付けを定義します。 データタイプ : 数値 (整数) 最大長 : 40
other_reason	[その他の理由] テキストボックスに入力された情報。 データタイプ : 文字列 最大長 : 4,000
親	このケース (子) が関連付けられている親ケースの sys_id。タスク [task] テーブルにあります。 データタイプ : 文字列
partner	ケースに関連付けられたパートナーの sys_id。アカウント [customer_account] テーブルにあります。

要素	説明
	データタイプ：文字列
partner_contact	ケースに関連付けられたパートナーの連絡先の sys_id。連絡先 [customer_contact] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
payment_processor	BACS、CHAP、電信送金、SWIFT など、関連する支払いを処理するために使用されるプロセッサ。 データタイプ：文字列 最大長：40
priority	ケースの優先度。 可能な値： • 1：重大 • 2：高 • 3：中 • 4：低 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40 デフォルト：4
proactive	照会がプロアクティブに監視されているかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true：プロアクティブに監視されています。 • false：監視されていません。 データタイプ：ブール デフォルト：false
問題	顧客に発生している問題の sys_id。問題 [problem] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
product	ケースに関連付けられた資産の製品モデルの sys_id。製品モデル [cmdb_model] テーブルにあります。モデルとは、「Apple Mac Book Pro」など、資産の特定のバージョンや構成のことです。 データタイプ：文字列
reassignment_count	ケースを進行させる担当者にケースが再アサインされた回数。

要素	説明
	データタイプ：数値 (整数) 最大長：40 デフォルト：0
receiving_account	誤って資金が入金されたアカウントレコードのSys_id。アカウント [customer_account] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
receiving_contact	企業間ベースのケースのみ。受取アカウントに関連付けられた連絡先のSys_id。連絡先 [customer_contact] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
receiving_customer	企業/消費者間ケースのみ。受信アカウントに関連付けられている人物のSys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
receiving_financial_account	誤って資金が送金された金融口座のSys_id。金融口座 [sn_bom_financial_account] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
receiving_transactions	資金が誤って送金された金融口座のトランザクションのsys_idsのリスト。財務トランザクション [sn_bom_transaction] テーブルにあります。 データタイプ：文字列 最大長: 40,000
recipient_bank	誤って資金を受け取った銀行のSys_id。金融機関 [sn_bom_financial_institution] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
recipient_type	誤って資金を受け取った内部 (銀行顧客) や外部 (銀行顧客ではない) などの受取人のタイプ。 データタイプ：文字列 最大長：40
rejection_goto	ケースが却下された場合に実行するタスクの sys_id。タスク [task] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
remitter_bank	誤って資金を送金した銀行のSys_id。金融機関 [sn_bom_financial_institution] テーブルにあります。 データタイプ：文字列

要素	説明
resolution_code	ケースの解決ステータス (「Solved - サポートによって解決/ガイダンスの提供」など)。 データタイプ: 文字列 最大長: 40
resolved_at	ケースが解決された日時。 データタイプ: 文字列 (日付) 最大長: 40
resolved_by	ケースを解決したユーザーの sys_id。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。 データタイプ: 文字列
route_reason	ケースが別のアサイニーにルーティングされた理由。 データタイプ: 数値 (整数) 最大長: 40
sender_transactions	誤って送金された送信者の金融口座からのトランザクションの sys_ids のリスト。財務トランザクション [sn_bom_transaction] テーブルにあります。 データタイプ: 文字列 (リスト) 最大長: 40,000
sent_to_account	資金が誤って送金された口座番号。 データタイプ: 文字列 最大長: 250
sent_to_beneficiary	誤って資金が送金された受取人の名前。 データタイプ: 文字列 最大長: 250
sent_to_routing	誤って送金された銀行のルーティング番号またはソートコード。 データタイプ: 文字列 最大長: 250
service_definition	このアカウントに関連付けられたサービス定義の Sys_id。サービス定義 [sn_bom_service_definition] テーブルにあります。 データタイプ: 文字列
service_offering	支払照会に関連付けられたサービスオファリングの Sys_id。サービスオファリングは、可用性、スコープ、価格設定、およ

要素	説明
	びパッケージングのオプションに関して、サービスのレベルを一意に定義します。サービスオファリング [service_offering] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
short_description	ケースの簡潔な説明。 データタイプ：文字列 最大長：160
skills	ケースを完了するために必要なスキルのSys_ids。スキル [cmn_skill] テーブルにあります。 データタイプ：文字列 最大長：4,000
sla_due	関連するサービスレベルアグリーメントに基づいてケースをクローズする必要がある日時。 データタイプ：文字列 最大長：40
sn_app_cs_social_social_profile	ケースに関連付けられたソーシャルメディアプロフィールの sys_id。ソーシャルプロフィール [sn_app_cs_social_social_profile] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
sold_product	支払が誤って送信された顧客の金融口座のSys_id。販売済み製品テーブル [sn_install_base_sold_product] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
ステージ	[完了してクローズ]、[却下してクローズ]、[ドキュメントの確認]、[認証] などの照会のステージ。 データタイプ：文字列 最大長：40
ステータス	ケースの現在のステータス。 可能な値： • 1：新規 • 2:オープン • 3:情報待ち • 4:解決済み • 5:クローズ済み データタイプ：数値 (整数)

要素	説明
	最大長：40 デフォルト値：1
subcategory	ケースのサブカテゴリ。 可能な値： 0：質問 データタイプ：数値 (整数) デフォルト：0
support_manager	ケースにアサインされた CSM マネージャーの sys_id。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
sync_driver	ドライバーの同期があるかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true：ドライバーは同期されています • false:ドライバーが同期されていません データタイプ：ブーリアン
sys_class_name	ケースレコードを含むテーブル。 データタイプ：文字列 最大長：80
sys_created_by	ケースを最初にオープンしたユーザー。 データタイプ：文字列 最大長：40
sys_created_on	ケースが最初に作成された日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
sys_domain	ケースに関連付けられたドメイン。 データタイプ：文字列 最大長：32 デフォルト：global
sys_domain_path	ドメインパス。 データタイプ：文字列 最大長：255

要素	説明
	デフォルト：/
sys_id	ケースの一意の識別子。 データタイプ：文字列 最大長：32
sys_mod_count	ケースが最初に作成されてからの更新回数。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
sys_updated_by	ケースを最後に更新したユーザー。 データタイプ：文字列 最大長：40
sys_updated_on	ケースが最後に更新された日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
task_effective_number	識別番号。 タスクにユニバーサル要求が関連付けられている場合、それは UR 番号です。それ以外の場合は、現在のタスク番号です。 データタイプ：文字列 最大長：40
time_worked	ケースの合計作業時間。 データタイプ:文字列 (タイマー) 最大長：40
total_amount	この照会ケースでエラーで行われた支払いの合計通貨金額。 データタイプ:文字列 (通貨) 最大長：20
transaction_id	この支払照会に対する一意の取引識別子。 データタイプ：文字列 最大長：150
universal_request	この照会が含まれているユニバーサルタスクのSys_id。タスク [task] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
upon_approval	ケースが承認された場合に実行するアクション。

要素	説明
	可能な値： • do_nothing • proceed データタイプ：文字列 最大長：40 デフォルト：proceed
upon_reject	ケースが却下された場合に実行するアクション。 可能な値： • cancel • goto データタイプ：文字列 最大長：40 デフォルト：cancel
urgency	ケースの緊急度。 可能な値： • 1：高 • 2：中 • 3：低 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40 デフォルト値：3
user_input	追加のユーザー入力。 データタイプ:文字列 (ユーザー入力) 最大長：4,000
variables	ケースに関連付けられた変数の名前と値のペア。 データタイプ:文字列 (変数) 最大長：40
watch_list	追加のコメントが追加された場合、またはケースのステータスが「解決済み」または「クローズ済み」に変更された場合に、このケースに関する通知を受信するユーザーの sys_id のリスト。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。

要素	説明
	データタイプ:アレイ (リスト) 最大長：4,000
wf_activity	ケースに関連付けられたワークフローアクティビティレコードの sys_id。ワークフローアクティビティ [wf_activity] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
work_end	ケースの作業が終了した日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
work_notes	ケースの解決方法に関する情報、またはケースの解決手順。 データタイプ:文字列 (ジャーナル入力) 最大長：4,000
work_notes_list	作業メモが追加されたときに、このケースについての通知を受け取る内部ユーザーの sys_id のリスト。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。 データタイプ:アレイ (リスト) 最大長：4,000
work_start	ケースの作業が開始された日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40

個人向け当座預金口座 [sn_bom_checking_account] テーブル

パラメーター	Description (説明)
account	ケースに関連付けられたアカウントレコードの sys_id。アカウント [customer_account] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
account_number	顧客のアカウント番号。デフォルトでは、これがレコードの表示値です。 データタイプ：文字列 最大長：40
accrued_interest	閲覧された日付時点での経過利息の金額。 データタイプ：数値 (通貨)

パラメーター	Description (説明)
	最大長：20
active	アカウントがアクティブかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true:アカウントは現在アクティブです。 • false:アカウントは非アクティブです。 データタイプ：ブーリアン デフォルト：true
application_id	当座預金口座の申請時に提出された申請書の一意の識別子。 データタイプ：文字列 最大長：255
balance	現在当座預金口座にある金額。 データタイプ：数値 (通貨) 最大長：20
base_currency	クレジットカードで使用される基本通貨の Sys_id。通貨 [fx_currency] テーブルにあります。 データタイプ:文字列 (参照)
closure_date	当座預金口座口座が凍結された日付。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
consumer	企業/消費者間ケースのみ。このケースに関する連絡担当者の sys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
customer_class	Premier、Standard、VIP などの自由形式の顧客分類。 データタイプ：文字列 最大長：40
end_date	当座預金口座の終了日。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40

パラメーター	Description (説明)
external_id	このクレジットカード口座を、クレジットカード保険 ID などの外部システムのレコードと相互参照するために使用される一意の識別子。 データタイプ：文字列 最大長：255
interest_credit_account	この当座預金口座に関連付けられている預金口座の Sys_id。預金口座 [sn_bom_deposit_account] テーブルにあります。 データタイプ：文字列
Interest_rate_apy	当座預金口座の年率利回り。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
interest_rate_end_date	現在の利率の終了日。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
interest_rate_start_date	現在の利率の開始日。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
name	当座預金口座に関連付けられているプライマリ人物の氏名。 データタイプ：文字列 最大長：255
番号	ケース番号。 データタイプ：文字列 最大長：40
open_date	当座預金口座が最初に開設された日付。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
other_margin	未成年や高齢者など、顧客のカテゴリに適用される優遇割引。 データタイプ：文字列 最大長：40

パラメーター	Description (説明)
parent_sold_product	このエンティティに関連付けられている親製品のSys_id。販売済み製品テーブル [sn_install_base_sold_product] テーブルにあります。 データタイプ:文字列 (参照)
product	顧客の当座預金口座のSys_id。製品モデル [cmdb_model] テーブルにあります。 データタイプ:文字列 (参照)
request_channel	顧客が与信限度要求を行うために使用した通信チャネルのタイプ (デジタルまたは銀行員支援)。 データタイプ : 文字列 最大長 : 40
secondary_consumer	セカンダリー顧客のアカウントのSys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。 データタイプ : 文字列
sourced_channel	ブローカーや顧客の紹介など、顧客のビジネスのソース。 データタイプ : 文字列 最大長 : 40
start_date	当座預金口座が開設された日付。 データタイプ : 文字列 (日付) 最大長 : 40
statement_frequency	毎月、四半期ごと、半年ごと、または毎年など、顧客に送信されるステートメントの頻度。 データタイプ : 文字列 最大長 : 40
statement_mode	明細書を顧客に配信する方法 (物理的またはオンラインなど)。 データタイプ : 文字列 最大長 : 40
status	アクティブ、ブロック済み、クローズ済み、キャンセル済みなど、アカウントの現在のステータス。 データタイプ : 文字列

パラメーター	Description (説明)
	最大長：40
sys_class_name	ケースレコードを含むテーブル。 データタイプ：文字列 最大長：80
sys_created_by	ケースを最初にオープンしたユーザー。 データタイプ：文字列 最大長：40
sys_created_on	ケースが最初に作成された日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
sys_domain	ケースに関連付けられたドメイン。 データタイプ：文字列 最大長：32 デフォルト：global
sys_id	クレジットカードレコードの一意的識別子。 データタイプ：文字列
sys_mod_count	ケースが最初に作成されてからの更新回数。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
sys_updated_by	ケースを最後に更新したユーザー。 データタイプ：文字列 最大長：40
sys_updated_on	ケースが最後に更新された日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40

個人ローン [sn_bom_personal_loan] テーブル

パラメーター	Description (説明)
account	ケースに関連付けられたアカウントレコードの sys_id。アカウント [customer_account] テーブルにあります。

パラメーター	Description (説明)
	データタイプ：文字列
account_number	顧客のアカウント番号。デフォルトでは、これがレコードの表示値です。 データタイプ：文字列 最大長：40
accrued_interest	閲覧された日付時点での経過利息の金額。 データタイプ：数値 (通貨) 最大長：20
active	アカウントがアクティブかどうかを示すフラグ。 可能な値： • true: アカウントは現在アクティブです。 • false: アカウントは非アクティブです。 データタイプ：ブーリアン デフォルト：true
総計	制裁対象ローン金額。 データタイプ：数値 (通貨) 最大長：20
application_id	個人ローンの申し込み時に送信される申込書の一意的識別子。 データタイプ：文字列 最大長：255
4 月	個人ローンの年率。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
balance	ローンの残高。 データタイプ：数値 (通貨) 最大長：20
base_currency	ローンで使用される基準通貨のSys_id。通貨 [fx_currency] テーブルにあります。 データタイプ: 文字列 (参照)
closure_date	個人ローン口座がクローズされた日付。

パラメーター	Description (説明)
	データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
consumer	ローンに関連付けられたプライマリコンシューマーレコードのSys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。 データタイプ:文字列 (参照)
連帯 保証 人	ローンに関連付けられた連帯保証人コンシューマーレコードのSys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。 データタイプ:文字列 (参照)
credit_facility_id	ローンにリンクされた信用枠の一意の識別子。 データタイプ：文字列 最大長：255
customer_class	Premier、Standard、VIP などの自由形式の顧客分類。 データタイプ：文字列 最大長：40
days_past_due	現在のローン支払期限を過ぎている日数。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
delinquency_status	アカウントが現在滞納しているかどうかを示すフラグ。 可能な値： • はい:アカウントが滞納しています • いいえ:アカウントは滞納していません データタイプ：文字列 最大長：40
disbursed_amout	関連付けられた顧客が借り入れた合計金額。 データタイプ：数値 (通貨) 最大長：20
document_id	外部ドキュメント管理システムでこの住宅ローンに関連付けられているドキュメントの一意の識別子。

パラメーター	Description (説明)
	データタイプ：文字列 最大長：255
end_date	個人ローンの終了日。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
external_id	このローン口座を外部システムのレコードと相互参照するために使用される一意の識別子。 データタイプ：文字列 最大長：255
federal_backed_loan	関連付けられたローンが連邦政府の支援を受けているかどうかを示すフラグ。 可能な値： • はい:連邦政府支援ローン • いいえ:連邦政府が支援するローンではありません データタイプ：文字列 最大長：40
返済grace_period_for	期日後、顧客がペナルティなしで支払いを送金できる日数。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
保証人	ローンを保証している人のSys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。 データタイプ:文字列 (参照)
interest_rate	ローンの現在の利率。 データタイプ:数値 (浮動小数点) 最大長：40
interest_type	固定や浮動など、ローンに関連付けられた利息のタイプ。 データタイプ：文字列 最大長：40
is_lending_insured	アカウントに保険がかけられているかどうかを示すフラグ。

パラメーター	Description (説明)
	可能な値： • true: アカウントは保証されています。 • false: アカウントに保険がかけられていません。 データタイプ：ブーリアン
last_payment_amount	ローンに対して行われた最新の支払額。 データタイプ：数値 (通貨) 最大長：20
last_payment_date	ローンの最新の支払日。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
last_reviewed_on	ローンが前回レビューされた日付。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
loan_classification	標準資産、標準未満資産、疑わしい資産、損失資産などのローンの分類。 データタイプ：文字列 最大長：40
maturity_date	ローンの期限が到来する日付。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
moratorium_end_date	課されたモラトリアム(支払いの停止)の終了日。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
moratorium_period	6 か月、1 年、2 年などのローン返済が停止される期間。 データタイプ：文字列 最大長：40
moratorium_start_date	顧客がローンの支払いを停止した日付。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40

パラメーター	Description (説明)
name	ローンの主要責任者のフルネーム。 データタイプ：文字列 最大長：255
next_review_on	ローンを見直す日付。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
no_of_installments	ローンの期限となる支払いの数。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
no_of_installment_deferrals_made	顧客がローンの支払いを延期した回数。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
番号	ケース番号。 データタイプ：文字列 最大長：40
open_date	個人ローン口座が最初に開設された日付。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
parent_sold_product	このエンティティに関連付けられている親製品のSys_id。販売済み製品テーブル [sn_install_base_sold_product] テーブルにあります。 データタイプ:文字列 (参照)
pending_installments	ローンの残りの支払い数。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
prepayment_allowed	ローンで前払いが許可されているかどうかを示すフラグ。 可能な値： • はい:前払い可能 • いいえ:前払いは許可されていません データタイプ：文字列

パラメーター	Description (説明)
	最大長：40
principal_balance	ローン元本の残額。 データタイプ：数値 (通貨) 最大長：20
product	ケースに関連付けられた資産の製品モデルの sys_id。製品モデル [cmdb_model] テーブルにあります。 データタイプ:文字列 (参照)
目的	運転資金や機器の購入など、顧客がローンの資金をどのように使用するか。 データタイプ：文字列 最大長：40
request_channel	顧客が与信限度要求を行うために使用した通信チャンネルのタイプ (デジタルまたは銀行員支援)。 データタイプ：文字列 最大長：40
risk_rating	このローン口座に関連するリスク。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
rollover_mode	自動ロールオーバーや手動ロールオーバーなど、顧客がローンを延長できる方法。 データタイプ：文字列 最大長：40
rollover_possible	ローンの未払残高を将来繰り越すことができるかどうかを示すフラグ。 可能な値： • はい:ロールオーバーは可能です • いいえ:ロールオーバーは利用できません データタイプ：文字列 最大長：40
secondary_consumer	セカンダリー顧客のアカウントのSys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。

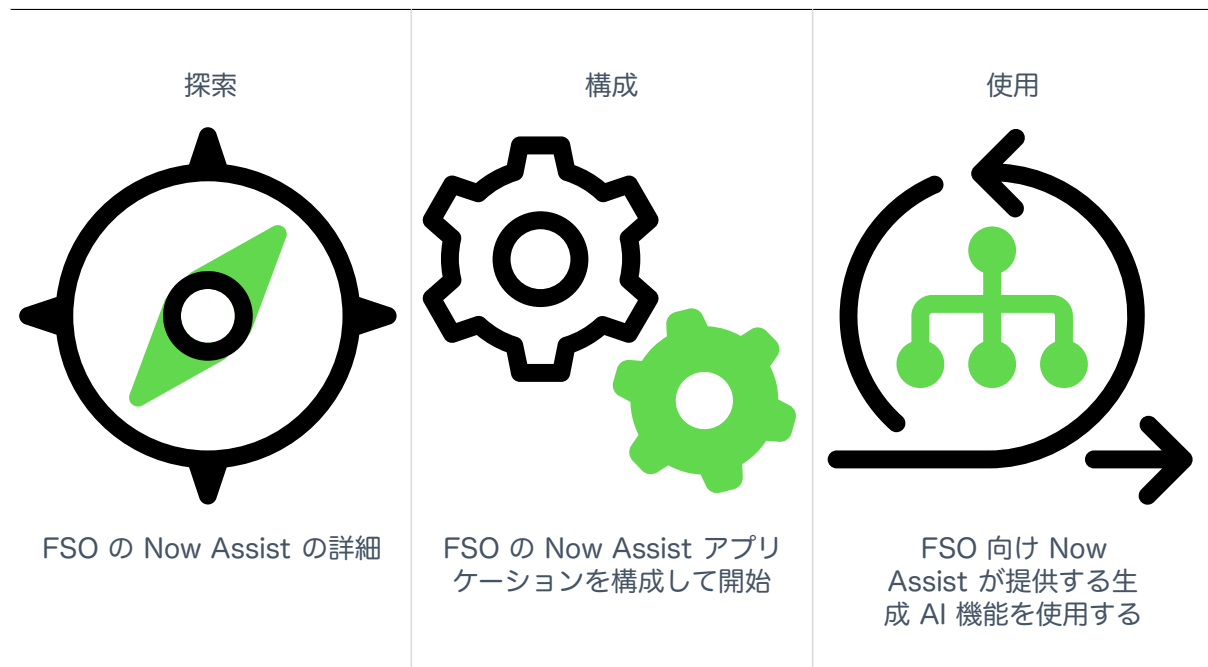
パラメーター	Description (説明)
	データタイプ：文字列
sourced_channel	ブローカーや顧客の紹介など、顧客のビジネスのソース。 データタイプ：文字列 最大長：40
start_date	個人ローンの開始日。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
statement_frequency	毎月、四半期ごと、半年ごと、または毎年など、顧客に送信されるステートメントの頻度。 データタイプ：文字列 最大長：40
statement_mode	明細書を顧客に配信する方法 (物理的またはオンラインなど)。 データタイプ：文字列 最大長：40
status	発行済み、アクティブ、ブロック済み、クローズ済み、キャンセル済みなど、アカウントの現在のステータス。 データタイプ：文字列 最大長：40
sys_class_name	ケースレコードを含むテーブル。 データタイプ：文字列 最大長：80
sys_created_by	このレコードを作成したエンティティの名前。 データタイプ：文字列 最大長：40
sys_created_on	レコードが最初に作成された日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
sys_domain	レコードに関連付けられているドメインの一意的識別子。

パラメーター	Description (説明)
	データタイプ：文字列 最大長：32 デフォルト：global
sys_id	個人ローンレコードの一意の識別子。 データタイプ：文字列
sys_mod_count	レコードが更新された回数。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40
sys_updated_by	このレコードを最後に更新したエンティティの名前。 データタイプ：文字列 最大長：40
sys_updated_on	レコードが最後に更新された日時。 データタイプ：文字列 (日付) 最大長：40
term	ローンに関連付けられた期間の数。 データタイプ：数値 (整数) 最大長：40

FSO の Now Assist

FSO の Now Assist アプリケーションを使用して、保険金請求とカード異議申し立てのケース情報を要約します。エージェントがケースのコンテキストを理解して、顧客により迅速な解決策を提案できるようにします。

開始するには



連邦政府の除外に関する通知

i 重要:

Now Assist の一部の製品/機能は現在、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境のお客様は利用できません。詳細については、Now Support ナレッジベース 記事「KB0743854」を参照してください。将来のリリースで可用性の更新を確認してください。

i 重要:

現在、一部の地域のお客様は一部の Now Assist 製品/機能をご利用いただけません。詳細については、Now Support ナレッジベースの記事「KB1699552」を参照してください。将来のリリースで可用性の更新を確認してください。

トラブルシューティングとサポート

- [AI とインテリジェンスの ServiceNow コミュニティ](#)
- [既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する](#)
- [連絡先 カスタマーサービス & サポート](#)

AI の制限事項

このアプリケーションは、データ内のパターンに基づいて予測を生成する急速に進化している研究分野である人工知能 (AI) と機械学習を使用しています。その結果、このアプリケーションは必ずしも正確、完全、または適切な情報を生成するとは限りません。さらに、このアプリケーションがユースケースに合わせて完全にトレーニングまたはテストされているという保証はありません。これらの問題を軽減するために、ユースケースに適した精度についてこのアプリケーションの使用をテストおよび評価し、必要に応じて人間によるレビューを採用し、意思決定の目的のために AI で生成された出力のみに依存しないようにすることを強くお勧めします。これは、医療、ファイナンス、法務、雇用、セキュリティ、インフラストラクチャなど、結果が影響を与える分野にこのアプリケーションを展開することを選択した場合に特に重要です。

データ処理

このアプリケーションでは、ServiceNow 顧客の個々のインスタンスから一元化された ServiceNow 環境にデータを転送する必要があります。この環境は、インスタンスが存在するデータセンターとは異なるデータセンターリージョンに配置されている可能性があります。場合によっては Microsoft Azure などのサードパーティクラウドプロバイダーにも転送されます。このデータは、[コアコンプライアンスポータル](#) から利用可能なポリシーを含む、ServiceNow の内部ポリシーと手順に従って処理されます。

データコレクション

ServiceNow は、このアプリケーションの入力、出力を収集して使用し、出力を編集して、ServiceNow モデルや AI 製品などの ServiceNow テクノロジーを開発および改善します。さらに、このアプリケーションは ケース情報(ケースの要約用)を収集します。お客様は、「[Now Assist オプトアウトに関するページ](#)」の説明に従って、いつでも将来のデータコレクションをオプトアウトできます。

詳細については、次を参照してください。 [Now Assist ドキュメント](#)。

FSO の Now Assist の探索

FSO の Now Assist アプリケーションを使用すると、エージェントは生成 AI を使用してケースの詳細を要約し、ケースコンテキストを理解して、より迅速にケースをまとめることができます。

概要

エージェントは、生成 AI を使用して、保険金請求やカード異議申し立てのケースサマリーをより迅速に生成できます。保険金請求とカード異議申し立てには、ケースを正常に解決する前にエージェントが確認する必要がある多くの情報が含まれている可能性があります。AI で生成されたケースサマリーを使用することで、エージェントは必要な情報を収集し、ケースのコンテキストを理解して、これらのケースをより迅速に解決できます。

スキル

FSO の Now Assist には、エージェントがケースを理解してケースを迅速に解決できるようにする生成 AI スキルが含まれています。

ケースの要約

問題や実行されたアクションなど、保険金請求ケースまたはカード異議申し立てケースの概要をエージェントに提供します。エージェントは、ケースのサマリーを生成して、ケースのコンテキストを把握できます。ケースの最新の更新が含まれるようにサマリーを更新し、ケース作業メモにサマリーを投稿することができます。

生成されたケースサマリーは、次の領域に表示されます。

- 保険: 請求サマリーページ、請求ワークスペース、請求詳細ページの請求詳細パネルの横
- 銀行: アクティビティとケース情報パネルの間

サマリーには、エージェントが次の表に示すケースレコードフィールドに入力する情報が含まれます。

ケーススキルの説明とレコードフィールド

業種	スキルの説明	レコードフィールド
保険	請求ケースの一連の関連テーブルで構成されたカスタマイズされたスキルを提供します。この指示は、すべての LOB (基幹業務) の幅広い請求ケースに対応しています。要約はベースケースレベルで利用できます。	• インシデントの説明 • インシデントの場所 • インシデント日 • 損害の性質 • ステージ • Assigned to (アサイン先) • 保険証券 • 合計請求金額
銀行	カード異議申し立てケースの一連の関連テーブルで構成されたカスタマイズされたスキルを提供します。この手順は、さまざまなカテゴリにわたるさまざまなカード異議申し立てケースをカバーしています。	• 簡単な説明 • 作成日時 • Assigned to (アサイン先) • ステージ • 異議申し立て金額 • カードネットワーク • カテゴリ • 理由コード • コンシューマー • アカウント • サービス • 製品

Now AssistFinancial Servicesワークスペースのパネル

エージェントは、Financial Services ワークスペースの [Now Assist] パネルを使用できます。この会話型インターフェイスを使用すると、エージェントはケースのサマリーを要求できます。Now Assist パネルの詳細については、「[Now Assist panel](#)」を参照してください。

機密データの処理

個人を特定できる情報やその他の機密データは、生成 AI プロンプトに表示されないようにマスクできます。代わりのプレースホルダーテキストがプロンプトとともに送信され、応答の受信後にそのプレースホルダーテキストが元のテキストに置き換えられます。この双方向マスキングにより、ユーザーには正しい値が表示されますが、Now LLM サービス 機密情報が公開されることはありません。詳細については、「[Configure sensitive data handling for generative AI](#)」を参照してください。

i 重要:

機密データやその他の規制対象の作業負荷 (医療費請求など) を含むケースで FSO の Now Assist を使用する場合は注意が必要です。FSO の Now Assist は、保護された健康情報 (PHI) の処理には使用しないでください。保護された業界で FSO の Now Assist を使用する場合は、対応する法律や要件に従って、生成された結果を検証してテストしてください。詳細については、「[AI の制限事項](#)」を参照してください。

FSO の Now Assist の構成

admin ロールを持っている場合は、エージェントが Financial Services ワークスペースと コア UI で生成 AI スキルを使用できるように FSO の Now Assist アプリケーションを構成できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

Now Assist アドミン コンソールを使用して、FSO の Now Assist を構成します。このコンソールには、プラグインのインストールと生成 AI スキルの構成に必要なものがすべて含まれています。詳細については、「[Now Assist Admin console](#)」を参照してください。

次の表に、Now Assist アドミンコンソールからアクセスできる機能とスキルを示します

Now Assist アドミンコンソールの FSO 機能とスキル

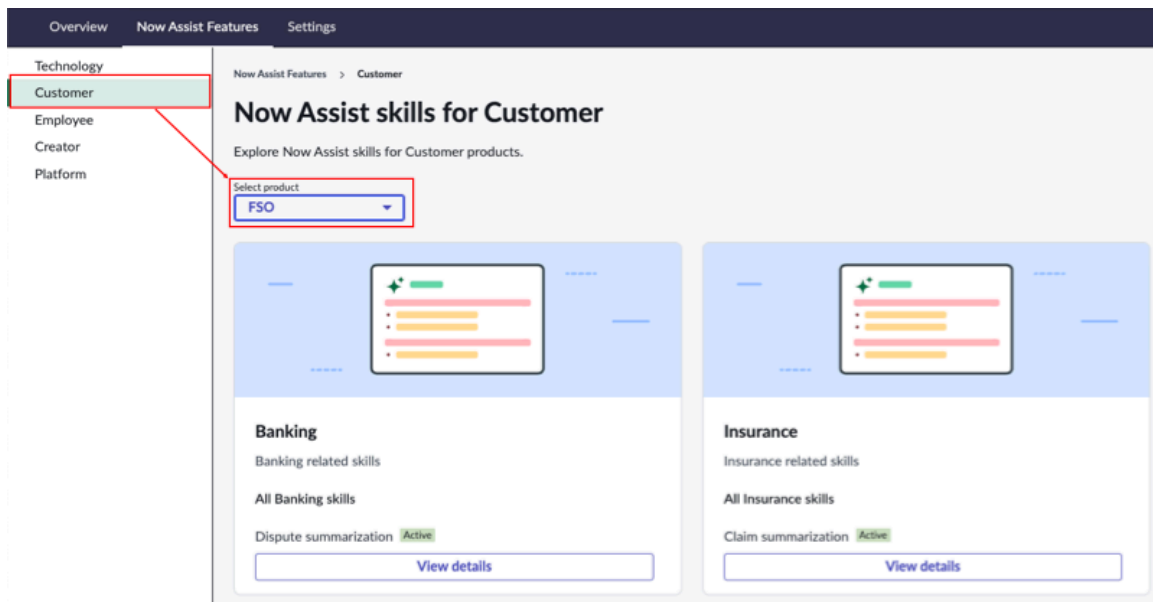
面	スキル
銀行	異議申し立てケースの要約
保険	請求ケースの要約

i 注:

Now LLM サービス は現在、この Now Assist アプリケーションのスキルの唯一のプロバイダーです。

手順

- FSO の Now Assist プラグイン (sn_fso_gen_ai) をインストールします。
 - プラグインの依存関係とプラグインのアクティブ化順序の詳細については、「[アプリケーション情報](#)」を参照してください。
 - インストールプロセスの詳細については、「[Install Now Assist plugins](#)」を参照してください。
- 移動先 **すべて > Now Assist アドミン > 機能** をクリックして、Now Assist アドミンコンソールの **[Now Assist Features (Now Assist 機能)]** タブにアクセスします。
- [カスタマー] ワークフロー グループを選択します。
- [製品の選択] ドロップダウン リストで、[FSO] を選択します。



5. アクティブ化するスキルに関連付けられている機能カードで、詳細の表示 を選択します。
6. [利用可能なすべてのスキル] セクションで、[スキルのアクティブ化 (**Activate skill**)] を選択します。
7. 選択したスキルの入力を確認します。

入力テーブルフィールドは読み取り専用です。

各スキルの入力の詳細については、「[スキル入力 対象 FSO の Now Assist](#)」を参照してください。

8. 選択したスキルの入力を確認したら、保存して続行 を選択して次の手順に進みます。
[戻る] ボタンを使用して、前の手順に戻ることができます。
9. スキルを表示する場所を選択します。
 - [製品内 (**In-product**)]：選択すると、Now Assist スキルがフォームとワークスペースに表示されます。

[製品内] に表示されるスキルについて、下矢印を選択して、スキルを使用できるロールを特定します。
 - **Now Assist** パネル (**Now Assist panel**)：選択すると、Now Assist パネルで Now Assist スキルを使用できるようになります。このオプションが表示されない場合は、Now Assist パネルをアクティブ化する必要があります。詳細については、「[Turn on the Now Assist panel](#)」を参照してください。

Now Assist パネルに表示されるスキルについて、下矢印を選択して、スキルを使用できるロールを特定します。
10. 選択したスキルの表示を構成したら、[保存して続行] を選択して次の手順に進みます。
11. 選択内容を確認し、[アクティブ化] を選択して構成を完了します。
スキルが構成されました。

スキル入力 対象 FSO の Now Assist

各スキルの入力 を確認して、スキルがどのように使用されているかを確認します。

概要

利用可能なスキルの入力を FSO の Now Assist で確認できます。これらの設定は、スキルの使用方法を示します。入力は、ケースサマリーの生成に使用されるテーブルやフィールドなど、スキルに使用されるデータを識別します。

保険金請求の要約スキル

保険金請求の要約スキルには、ケースのサマリーの生成に使用されるテーブルとフィールドを識別する入力が含まれます。

データソースには、スキルが依存するテーブルとフィールドが含まれています。

次の表に、保険金請求の要約スキルの入力を示します。

保険金請求の要約スキルの入力

入力	説明
入力テーブル	- 請求ベース [sn_bom_claim_base] - 請求参加者>ケース - 請求インシデント>ケース - 参加者のロール>ケース
入力フィールド	請求ベース - インシデントの説明 - インシデントの場所 - インシデント日 - 損害の性質 - ステージ - Assigned to (アサイン先) - 保険証券 - 合計請求金額 請求参加者>ケース - 名前 - タイプ 請求インシデント>ケース - 関連エンティティ - Description (説明) 参加者のロール>ケース

保険金請求の要約スキルの入力 (続く)

入力	説明
	• ロール • 請求参加者 • 請求インシデント

銀行異議申し立ての要約スキル

銀行異議申し立ての要約スキルには、ケースのサマリーを生成するために使用されるテーブルとフィールドを識別する入力が含まれます。

データソースには、スキルが依存するテーブルとフィールドが含まれています。

次の表に、銀行異議申し立ての要約スキルの入力を示します。

銀行異議申し立ての要約スキルの入力

入力	説明
入力テーブル	• カード異議申し立てサービスケース [sn_bom_credit_card_disputes_service] • カード異議申し立て取引:>親 • カード異議申し立てタスク:>Parent
入力フィールド	カード異議申し立てサービスケース • 簡単な説明 • 作成日時 • Assigned to (アサイン先) • ステージ • 異議申し立て金額 • カードネットワーク • カテゴリ • 理由コード • コンシューマー • アカウント • サービス • 製品 カード異議申し立て取引:>親 • 結果 • 財務トランザクション

銀行異議申し立ての要約スキルの入力 (続く)

入力	説明
	• マーチャント名 • チャージバックの適格性 • アクティビティステータス • 支払ステータス カード異議申し立てタスク:>Parent • チャージバックを続行 • 異議申し立てサービス • 状況 • 作成日時 • マーチャントの応答

FSO の Now Assist の使用

エージェントロールがある場合は、FSO の Now Assist アプリケーションを使用してケースの詳細を要約できます。

ケースのコンテキストをすばやく理解するためにケースの詳細を要約します。これらのサマリーは、長期にわたるケースや複雑なケースに役立ちます。

FSO の Now Assist を使用してケースを要約

FSO の Now Assist アプリケーションのケース要約スキルを使用して、ケースレコードの定義済みフィールドからサマリーを生成し、ケースコンテキストをすばやく理解します。

始める前に

必要なロー

ル:sn_bom_credit_card.dispute_agent、sn_bom_credit_card.dispute_manager、sn_bom_credit_card.dispute

i 注:

これらのローは、このタスクに定義されているローのデフォルトのリストです。アドミニストレーターは、Now Assist アドミン コンソールでローのリストを変更できます。

このタスクについて

ケース要約スキルでは、バンキングカードの異議申し立てまたは保険金請求ケースの簡潔なサマリーを提供します。このスキルを使用すると、次のタスクを実行できます。

- ケースの初期サマリーを生成し、ケースのコンテキストを理解できるようにします。
- ケースに対して実行されたアクションと解決策を要約します。

ケースの要約スキルは、Financial Services ワークスペースと コア UI で使用できます。

- Financial Services ワークスペースで、*Now Assist*別のケースサマリーコンポーネントを使用してサマリーを生成します。コンポーネントは次の領域に表示されます。
 - 保険:請求サマリーページ、請求ワークスペース、請求詳細ページの請求詳細パネルの横
 - カード異議申し立て:アクティビティとケース情報パネルの間
- コア UIで、ケースレコードの [要約 (**Summarize**)] ボタンを選択して要約を生成します。

ケースの要約スキルは、ケースレコードをチェックして、サマリーを作成するのに十分な情報が利用可能かどうかを判断します。

- エージェントがケースレコードを開いたとき
- エージェントがケースレコードページを更新したとき。

十分なデータがある場合は、ケースサマリーコンポーネントに [要約] ボタンが表示されます。十分なデータがない場合、コンポーネントはボタンの代わりにメッセージを表示します。

手順

1. 移動先 ワークスペース > *Financial Services* ワークスペース 請求またはカード異議申し立てを開きます。
2. [Case Summary by Now Assist (別のケースサマリー)] コンポーネントで、[**Summarize** (要約)] を選択します。

✦ Card Disputes Service Case summary by Now Assist

Summarize

✦ Card Disputes Service Case summarized by Now Assist

Issue:

The case relates to a disagreement about 1 transaction dated 2024-03-01 amounting to \$5,670.00. Brian Lara, the customer, reported Fraud.

Actions Taken:

Agent initiated a chargeback for the transaction dated March 1st, 2024, amounting to \$5,670.00. The merchant declined the pre-dispute collaboration. The case was investigated and the agent reported fraud to Visa. The provisional credit was converted to final credit and the case was closed.

Resolution:

The case was Resolved with the cardholder receiving a final credit for \$5,670.00.

View less ▲

Share to work notes

Updated 2024-06-11 16:49:25

Be sure to check AI-generated summaries for accuracy.

[Now Assist 別のケースサマリー] コンポーネントは、請求詳細パネルまたはケース情報パネルの横に表示されます。コンポーネントはデフォルトでは折りたたまれており、展開するとサマリーが表示されます。ウィンドウに収まらない長い概要の場合は、[さらに表示] を選択し、スクロールバーを使用して残りのコンテンツを表示します。



注:

サマリーの生成と表示には数秒かかる場合があります。

3. オプション: ケースの要約が完了したら、追加のアクションを実行できます。

Now Assistパネルを使用して ファイナンシャルサービスオペレーション で生成 AI 機能を要求する

Now Assistパネルの会話型インターフェイスを使用して、ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) アプリケーションでケースサマリーなどのコンテキスト生成 AI 機能を要求します。

始める前に

インスタンスで ネクストエクスペリエンス が有効になっていることを確認します。詳細については、「[Next Experience UI](#)」を参照してください。

必要なロール

ル:sn_bom_credit_card.dispute_agent、sn_bom_credit_card.dispute_manager、sn_bom_credit_card.dispute

注:

これらのロールは、このタスクに定義されているロールのデフォルトのリストです。アドミニストレーターは、Now Assist アドミン コンソールでロールのリストを変更できます。

このタスクについて

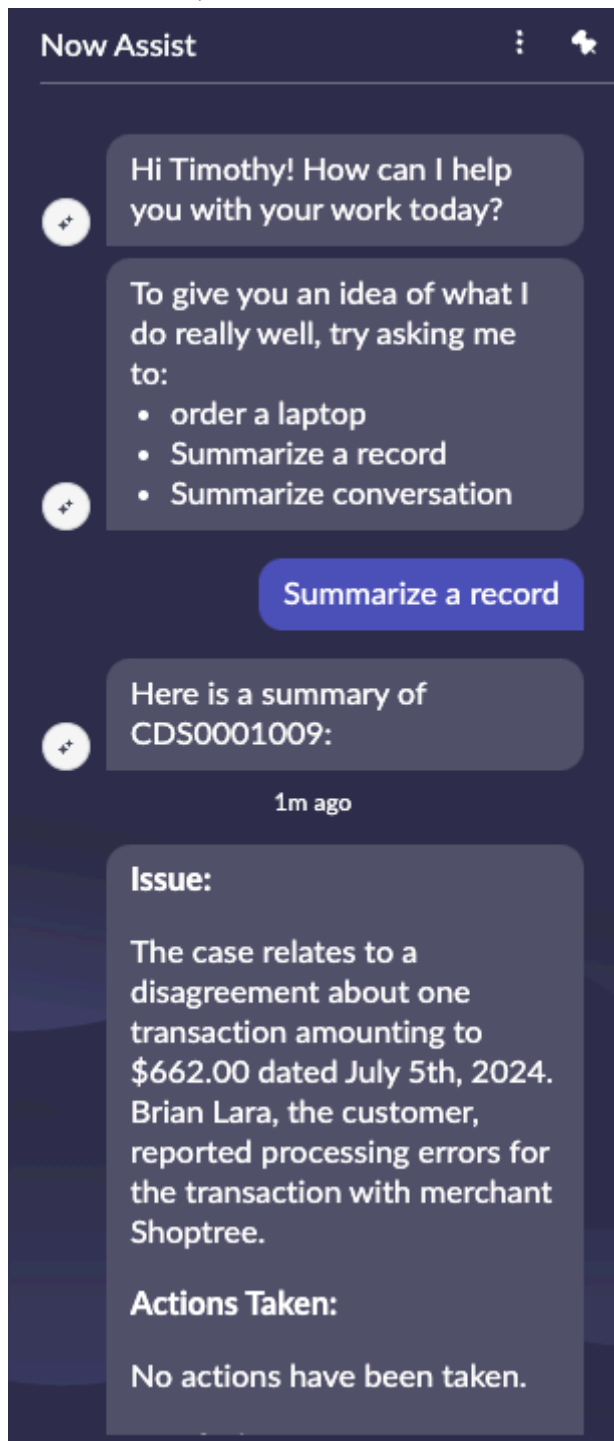
Financial ServicesワークスペースのNow Assistパネルを使用して、ケースのサマリーを要求できます。

Now Assist パネルの詳細については、「[Now Assist panel](#)」を参照してください。Now Assist パネルのアクティブ化の詳細については、「[Turn on the Now Assist panel](#)」を参照してください。

手順

1. 移動先 ワークスペース > *Financial Services* ワークスペース.
2. FSO の Now Assist アプリケーションがインストールされているインスタンスにログインします。
3. Now Assistアイコン  を選択して、ケースFSO生成 AI 機能を要求します。

Now Assist パネル



4. 生成 AI 機能を要求した後、ケースを要約できます。

FSO の Now Assist の参照

参照トピックには、FSO の Now Assist に関する追加情報が記載されています。

FSO の Now Assist に関するサポート情報

FSO の Now Assist アプリケーションに関連する重要な情報の簡単な概要を把握できます。

サポートされているバージョン

FSO の Now Assist は、Xanadu リリース以降でサポートされています。

サポート対象のユーザーインターフェイス

FSO の Now Assist アプリケーションには、次の表に記載されているスキルが含まれています。

FSO の Now Assist のサポート対象のインターフェイス

インターフェイス	スキル
Financial Services ワークスペース	ケースの要約
コア UI	

ライセンスの要件

FSO の Now Assist アプリケーションは、FSO Professional Plus および FSO Enterprise Plus で利用できます。

アプリケーション情報

FSO の Now Assist ストアアプリ (sn_fso_gen_ai) を有効にして、ケースの要約スキルを使用します。

このストアアプリには、次の依存関係があります。

- ファイナンシャルサービスオペレーションコア (sn_bom)
- Now Assist for Platform (sn_genai_platform)

以下の順序でプラグインをアクティブ化します。

1. Now Assist for Platform (sn_genai_platform)
2. ファイナンシャルサービスオペレーションコア (sn_bom)
3. FSO の Now Assist (sn_fso_gen_ai)

詳細については、「[FSO の Now Assistの構成](#)」を参照してください。

ドメインセパレーションと FSO の Now Assist

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

サポートレベル：ベーシック

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

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

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

概要

FSO の Now Assist では、生成 AI ケイパビリティはスキルに整理されています。各スキルは、ドメインごとに異なる構成が可能です。デフォルトでは、すべてのスキルがグローバルドメインに存在します。

FSO の Now Assist におけるドメインセパレーションの仕組み

ドメインセパレーションを FSO の Now Assist スキルに使用するには、まずインスタンスでドメインセパレーションを有効にする必要があります。

FSO の Now Assist はドメインセパレーションと連携します。ドメインセパレーションされた環境で FSO の Now Assist を使用すると、ユーザーはドメイン内のデータにのみアクセスできます。たとえば、ユーザーが要約スキルを使用する場合、FSO の Now Assist はその要約を生成するときにユーザーのドメイン内に存在する資料のみを使用します。スキルがドメインセパレーションされている場合、そのドメイン内のユーザーのみが、そのスコープ用に構成したスキルを使用できます。

同じインスタンスで複数のクライアントをホストするサービスプロバイダーの場合は、ドメインセパレーションを設定して、テナントデータ、プロセス、および管理タスクを分離できます。ただし、FSO の Now Assist 消費量は、テナントを区別することなくインスタンスに従って追跡されます。FSO の Now Assist の使用状況は、サブスクリプション管理ダッシュボードで追跡できます。

ドメインに既存のスキルの異なるバージョンを設定する場合は、スキルを再構成してアクティブ化するか、優先ドメインにバリエーションを作成できます。「[Domain separation in the Now Assist Admin console](#)」」を参照してください。

ユースケース

スキルをアクティブ化または編集するときにロールを設定できます。

たとえば、あるドメインでは特定のロールに Now Assist パネルへのアクセス権を付与し、別のドメインではロール制限を持たないようにすることができます。

関連情報

[サービスプロバイダーのドメインセパレーション](#) 